

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน*
The using digital technology to manage complaints
of the Office of the Ombudsman.

พัฒนาธรณ์ จันทรารพร**

Pattanatorn Jantarporn

6614830010@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ จำนวน 7 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสายงาน สอบสวนที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีวิธีการ การเลือกใช้ และระดับ ของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งขึ้นอยู่กับความรู้และทักษะของแต่ละบุคคล ทั้งยังขึ้นอยู่กับ ตำแหน่งหรือบทบาทภารกิจว่าปฏิบัติงานอยู่ในส่วนงานใด โดยเทคโนโลยีดิจิทัลช่วยให้การทำงานมีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ช่วยลดขั้นตอนและทรัพยากรในการดำเนินงาน ทั้งยังเสริมสร้างภาพลักษณ์ องค์กรที่แสดงให้เห็นถึงความพร้อมขององค์กรในการปรับตัวให้ทันกับยุคสมัย สร้างความน่าเชื่อถือขององค์กร สำหรับปัญหาอุปสรรคที่พบ ได้แก่ 1) ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรและการพัฒนาทักษะ 2) ปัญหาเกี่ยวกับระบบและ โครงสร้างพื้นฐาน 3) ปัญหาเกี่ยวกับระบบจัดการข้อมูลและการใช้งาน และ 4) ปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัยและ ความเป็นส่วนตัว โดยมีแนวทางในการแก้ไข คือ 1) ควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านไอทีแก่เจ้าหน้าที่อย่างทั่วถึง และเป็นระบบ 2) ควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอสำหรับการพัฒนาระบบต่าง ๆ พร้อมทั้งจัดหาอุปกรณ์ ที่จำเป็นต่อการทำงาน 3) ควรพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และ 4) ควรปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรให้เข้ากับการทำงานในยุคดิจิทัล

คำสำคัญ: เทคโนโลยีดิจิทัล; การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน; สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

Keywords: Digital Technology; Complaint Management; Office of the Ombudsman

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการและการทำงานขององค์กรต่าง ๆ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ทั้งในภาครัฐและเอกชน เทคโนโลยีดิจิทัลไม่เพียงแต่ช่วยให้กระบวนการทำงานสะดวกและรวดเร็วขึ้น แต่ยังช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน ลดข้อผิดพลาด และสร้างความสะดวกสบายให้กับประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะในภาครัฐ เทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิรูปภาครัฐ เพื่อให้การให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพและโปร่งใสมยิ่งขึ้น หน่วยงานต่าง ๆ ได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการดำเนินงาน เช่น การใช้ระบบสารสนเทศในการจัดการข้อมูล การประชุมออนไลน์ การใช้แอปพลิเคชันสำหรับการสื่อสารภายในองค์กร หรือการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ ซึ่งไม่เพียงแต่ช่วยลดการใช้ทรัพยากร แต่ยังช่วยให้องค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันสมัยอีกด้วย

สำหรับประเทศไทยได้ดำเนินการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยได้กำหนดกรอบและแนวทางการพัฒนาประเทศไทย 4.0 และระบบราชการ 4.0 ซึ่งมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อทดแทนกระบวนการทำงานเดิมที่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน และเข้าถึงได้ยาก เปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัลที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และมีความถูกต้อง พร้อมลดขั้นตอนการทำงาน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เปิดกว้างในการเชื่อมโยงข้อมูล และพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานภาครัฐให้ทันสมัยมากยิ่งขึ้น

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการของ “ผู้ตรวจการแผ่นดิน” มีสถานะเป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ มีหน้าที่และอำนาจในการอำนวยความสะดวกและเป็นธรรมและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นตัวกลางในการจัดการความขัดแย้งหรือข้อพิพาทระหว่างรัฐกับประชาชนในลักษณะสันติวิธีหรือแบบกัลยาณมิตร กล่าวคือ การร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนกับภาคส่วนต่าง ๆ ซึ่งจากสภาพสังคมไทยในปัจจุบันที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ทั้งยังมีพลวัตการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบคือ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัล ที่ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร และเรื่องราวต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะการใช้โซเชียลมีเดียในการเฝ้าระวังและติดตามการดำเนินงาน ซึ่งอาจนำไปสู่การร้องเรียนหรือความขัดแย้งที่เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งในขณะเดียวกันสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งเป็นองค์กรที่จะขับเคลื่อนภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินให้บรรลุตามเป้าหมายและอำนาจหน้าที่ที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาและปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้ทราบถึงวิธีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ และใช้วิธีการในการวิจัยดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางราชการที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน

2. การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ประชากร (Population) ได้แก่ พนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ซึ่งพิจารณาจากพนักงานสายงานสอบสวนที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินซึ่งมีความรู้ ความเข้าใจ และมีความเกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และสามารถให้ข้อมูลในประเด็นที่ต้องการศึกษาได้เป็นอย่างดี จำนวน 7 คน ประกอบด้วย

- 1) ผู้อำนวยการสำนัก จำนวน 1 คน
- 2) ผู้อำนวยการส่วน/พนักงานระดับชำนาญการพิเศษ จำนวน 2 คน
- 3) พนักงานระดับชำนาญการ/ปฏิบัติการ จำนวน 4 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัวจะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน (สุภางค์ จันทวานิช, 2559, หน้า 75 อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567, หน้า 62) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดวัน นัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการบันทึกเสียง การสนทนาก่อนทุกครั้ง

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาวิธีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสายงานสอบสวนที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีวิธีการ การเลือกใช้ และระดับของการใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและทักษะของแต่ละคนที่แตกต่างกันออกไป ทั้งยังขึ้นอยู่กับตำแหน่งหรือบทบาทภารกิจในปัจจุบันว่าปฏิบัติงานอยู่ในส่วนงานใด โดยเทคโนโลยีดิจิทัลได้มีส่วนช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ช่วยให้การดำเนินงานมีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น ลดขั้นตอนในการสืบค้นข้อมูล ลดการใช้กระดาษ ลดค่าใช้จ่าย และลดระยะเวลาในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที่รวมทั้งยังเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่แสดงให้เห็นถึงความพร้อม

ขององค์กรในการปรับตัวให้ทันกับยุคสมัย สร้างความน่าเชื่อถือ และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร ซึ่งเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระบบตรวจสอบการมีตัวตนของผู้ร้องเรียนของกรมการปกครอง (AMI) ของกรมการปกครองที่ใช้ในการตรวจสอบการมีตัวตนของผู้ร้องเรียน การตรวจสอบข้อมูลหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนโดยใช้การค้นหาข้อมูลผ่าน Google การตรวจสอบประเด็นการร้องเรียนซ้ำซ้อนและการตรวจสอบคำวินิจฉัยเก่าผ่านระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (Complaint and Investigation Management : CIM) การตรวจสอบข้อกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องโดยใช้เว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา การตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่ดินโดยใช้ Google Earth และแอปพลิเคชัน SmartLands และการตรวจสอบข้อมูลสิทธิการรักษาพยาบาลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ มีการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่หรือสมาร์ทโฟน แอปพลิเคชันไลน์ และอีเมลในการติดต่อสื่อสารกับผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การจัดประชุมผ่านระบบออนไลน์ เช่น Zoom Cloud Meetings หรือ Microsoft Team การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป AI Assistant เช่น Chat GPT โปรแกรมสแกนข้อความ โปรแกรมตรวจสอบคำผิด และโปรแกรม Power BI รวมถึงการใช้ AI เพื่อช่วยในการประมวลผลและจัดทำข้อมูลรายงาน

2. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีดังนี้

1) ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรและการพัฒนาทักษะ คือ เจ้าหน้าที่บางส่วนยังไม่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยี และขาดทักษะในการนำเครื่องมือต่าง ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ รวมถึงยังยึดติดกับกระบวนการทำงานรูปแบบเดิม ๆ โดยเจ้าหน้าที่แต่ละคนมีความรู้ด้านไอทีแตกต่างกันมาก ประกอบกับปัจจุบันมีโปรแกรมที่ถูกพัฒนาขึ้นใหม่จำนวนมาก ซึ่งเป็นเรื่องยากในการเรียนรู้วิธีการใช้งานสำหรับคนยุคเก่า และบางคนไม่สามารถปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ นอกจากนี้สำนักงานยังขาดวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนความรู้ด้านเทคโนโลยี โดยไม่ได้มีการจัดอบรมให้ความรู้ด้านไอทีแก่เจ้าหน้าที่อย่างเป็นระบบ

2) ปัญหาเกี่ยวกับระบบและโครงสร้างพื้นฐาน คือ ระบบอินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียร ส่งผลให้การเข้าถึงข้อมูลและระบบต่าง ๆ เป็นไปโดยไม่สะดวก ทั้งยังมีข้อจำกัดด้านอุปกรณ์และซอฟต์แวร์ รวมถึงพื้นที่จัดเก็บไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ของสำนักงานที่มีขนาดจำกัด โดยที่ไม่ได้มีการสนับสนุนการจัดหาอุปกรณ์ โปรแกรม หรือแอปพลิเคชันที่จำเป็นต่อการทำงานอย่างเพียงพอ

3) ปัญหาเกี่ยวกับระบบจัดการข้อมูลและการใช้งาน คือ ระบบการจัดเก็บข้อมูลคำวินิจฉัยยังไม่ค่อยมีประสิทธิภาพเท่าใดนัก การสืบค้นข้อมูลเก่าๆ จึงทำได้ค่อนข้างยาก และไม่สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการจัดทำคำวินิจฉัยใหม่ที่เป็นบรรทัดฐานเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (CIM) มีปัญหาในการนำเข้าข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ และการสืบค้นข้อมูลอาจไม่ถูกต้องแม่นยำ รวมถึงขาดการบูรณาการเชื่อมโยง ส่งต่อ และวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ ทั้งยังขาดเจ้าภาพในการบริหารจัดการระบบ CIM

4) ปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว เนื่องจากการใช้สื่อออนไลน์ต่าง ๆ มีความเสี่ยงที่อาจทำให้ข้อมูลที่เป็นความลับถูกเปิดเผยได้ รวมถึงการใช้ข้อมูลจากเทคโนโลยีดิจิทัลหรือข้อมูล

ที่สืบค้นจากเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ตยังคงมีปัญหาเรื่องของความถูกต้องน่าเชื่อถือของข้อมูล ซึ่งอาจไม่น่าเชื่อถือเท่าข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง นอกจากนี้ ในการประสานงานโดยใช้แอปพลิเคชันไลน์ทำให้สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา ซึ่งส่งผลให้เกิดความไม่เป็นส่วนตัวหลังเลิกปฏิบัติงาน

3. ศึกษาหาแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีดังนี้

1) ควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านไอทีแก่เจ้าหน้าที่อย่างทั่วถึงและเป็นระบบ โดยเน้นการใช้งานเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง พร้อมทั้งสร้างความเข้าใจถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ยอมรับและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีใหม่ ๆ

2) สำนักงานควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอสำหรับการพัฒนาระบบต่าง ๆ พร้อมทั้งจัดหาอุปกรณ์และระบบซอฟต์แวร์ที่ทันสมัย รวมถึงสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการใช้แอปพลิเคชันที่มีประโยชน์ต่อการทำงาน

3) ควรพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักงานให้มีความเสถียรและปลอดภัยมากขึ้น และอัปเดตซอฟต์แวร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้ทันสมัย พร้อมทั้งพัฒนาระบบสารสนเทศของหน่วยงานเพื่อรองรับข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ หรือเพิ่มความเร็วในการสืบค้นข้อมูลของผู้ร้องเรียนหรือเรื่องร้องเรียน หรือแนวคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือสืบค้นกฎหมาย ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอาจนำ AI มาช่วยในการประมวลผลวิเคราะห์ และเชื่อมโยงข้อมูล

4) ควรปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรให้เข้ากับการทำงานในยุคดิจิทัล โดยลดวัฒนธรรมแบบราชการ มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนให้มากขึ้นและมีความครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมในองค์กร แนวคิดเกี่ยวกับระบบราชการ 4.0 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงอภิปรายผลการวิจัยตามกรอบแนวคิดการวิจัย ได้ดังนี้

1. วิธีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ในการปฏิรูประบบราชการไปสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 ภาครัฐจะต้องปรับตัวและต้องพลิกโฉมเข้าสู่ยุคดิจิทัล ยุกระดับประสิทธิภาพภาครัฐสู่สังคมดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาพลิกโฉมหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 อันจะเป็นการยกระดับสมรรถนะของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะช่วยให้การทำงานหรือการสื่อสารเป็นไปได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเป็นองค์กรที่จะขับเคลื่อนภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินให้บรรลุตามเป้าหมายและอำนาจหน้าที่ ก็มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาและปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากขึ้น ซึ่งเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การใช้ระบบรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่หรือสมาร์ทโฟน แอปพลิเคชันไลน์ และอีเมลในการติดต่อสื่อสาร รับ-ส่งข้อมูล และการประสานงานต่าง ๆ การค้นหาข้อมูลที่อยู่ในอินเทอร์เน็ต ระบบสารสนเทศของหน่วยงาน หรือระบบฐานข้อมูลดิจิทัล การจัดประชุมผ่านระบบออนไลน์ผ่านระบบ Zoom Cloud Meetings หรือ Microsoft Team การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เช่น Microsoft Word Microsoft Excel การใช้ AI Assistant เช่น Chat GPT Claude.Ai Gemini Notebook LM เพื่อช่วยในการประมวลผลและจัดทำข้อมูลรายงาน ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ช่วยให้การดำเนินงานมีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น ลดขั้นตอนในการสืบค้นข้อมูล ลดการใช้กระดาษ ลดค่าใช้จ่าย และลดระยะเวลาในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่ รวมทั้งยังเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่แสดงให้เห็นถึงความพร้อมขององค์กรในการปรับตัวให้ทันกับยุคสมัย สร้างความน่าเชื่อถือ และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร ดังผลการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 กล่าวว่า “...การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างมาก เนื่องจากสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน โดยเฉพาะส่วนตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางดิจิทัล จะต้องสืบค้นข้อมูลหรือดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอยู่ตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน โดยใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (E-Office) ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (CIM) และระบบการให้บริการให้คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ รวมถึงใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอื่น ๆ ด้วย เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือสมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ เครื่องสแกนเอกสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรืออีเมล และสื่อสังคมออนไลน์ ต่าง ๆ...” (ผู้อำนวยการส่วนตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางดิจิทัล สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน, 2568, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 9 มกราคม 2568) ซึ่งมีความคิดเห็นเช่นเดียวกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 กล่าวว่า “...การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้อย่างแน่นอน โดยมีประโยชน์ทั้งต่อตัวเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและต่อองค์กรโดยรวม ไม่ว่าจะเป็นการช่วยให้การทำงานรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การใช้ AI ในการตรวจสอบคำผิด การใช้โปรแกรมถอดเทป การค้นหาข้อมูลคำวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนในระบบ CIM เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่ต้องเสียเวลาทำสิ่งเหล่านี้ด้วยตนเอง และสามารถนำเวลาไปทำงานด้านอื่นได้มากขึ้น รวมถึงยังเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่ทันสมัย ซึ่งการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้แสดงให้เห็นถึงความพร้อมขององค์กรในการปรับตัวให้ทันกับยุคสมัย สร้างความน่าเชื่อถือ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร ช่วยลดค่าใช้จ่าย ลดการใช้กระดาษ การเดินทาง และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ การดำเนินงานมีความรวดเร็วขึ้น รวมถึงยังช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ร้องเรียน...” (เจ้าหน้าที่สอบสวนชำนาญการพิเศษ สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ, 2568, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 6 มกราคม 2568) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดนวัตกรรมในองค์กรที่เป็นส่วนช่วยในการพัฒนากระบวนการผลิต การลดต้นทุน ลดการสูญเสียหรือทำลายสิ่งแวดล้อม (Wikipedia the free encyclopedia, 2009 อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2566, หน้า 3) และแนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลเกี่ยวกับประโยชน์ของการพัฒนา Digital literacy ว่า ได้ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว ลดข้อผิดพลาดในการทำงานได้มากขึ้น สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถประหยัดทรัพยากรการดำเนินงานได้มากขึ้น กระบวนการทำงานและการสื่อสารขององค์กรกระชับ

คล่องตัว และมีประสิทธิภาพ หน่วยงานได้รับการยอมรับว่ามีความทันสมัย เป็นที่ยอมรับ ได้รับความเชื่อมั่นและไว้วางใจจากประชาชนและผู้รับบริการมากขึ้น ทั้งยังเป็นที่ยังคงดูแลรักษาคนที่มีศักยภาพสูงที่จะเข้ามาทำงานกับองค์กร (Admin, 2023) นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของจาร์นันต์ เซาวานาที และวงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี (2567) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสนับสนุนงานตรวจราชการ: กรณีศึกษา กองตรวจราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งพบว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ส่งผลให้การทำงานมีความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และงานวิจัยของศิริวรรณ ดวงงาม (2564) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานคดีของสำนักงานอัยการสูงสุด: กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งพบว่า มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานคดี เช่น ระบบงานภายในสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ ระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการเชื่อมต่อกระบวนการยุติธรรมของสำนักงานอัยการสูงสุด AGO-NSW ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และยังมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับประยุกต์ใช้กับการประชุมอบรมออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ZOOM การส่งการผ่านแอปพลิเคชันไลน์ รวมทั้งการบันทึกข้อมูลคดีให้อยู่ในรูปแบบข้อมูลดิจิทัล ทำให้ค้นหาข้อมูลคดีได้รวดเร็ว ลดความผิดพลาด ลดขั้นตอน สามารถบริการประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียอย่างรวดเร็ว เหมาะสม มีประสิทธิภาพ และใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด ค่าใช้จ่ายเกิดประโยชน์มากที่สุด

2. ปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีดังนี้

1) ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรและการพัฒนาทักษะ คือ เจ้าหน้าที่บางส่วนยังไม่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยี และขาดทักษะในการนำเครื่องมือต่าง ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ รวมถึงยังยึดติดกับกระบวนการทำงานรูปแบบเดิม ๆ โดยเจ้าหน้าที่แต่ละคนมีความรู้ด้านไอทีแตกต่างกันมาก ประกอบกับปัจจุบันมีโปรแกรมที่ถูกพัฒนาขึ้นใหม่จำนวนมาก ซึ่งเป็นเรื่องยากในการเรียนรู้วิธีการใช้งานสำหรับคนยุคเก่า และบางคนไม่สามารถปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ นอกจากนี้สำนักงานยังขาดวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ด้านเทคโนโลยี โดยไม่ได้มีการจัดอบรมให้ความรู้ด้านไอทีแก่เจ้าหน้าที่อย่างเป็นระบบ ดังผลการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 กล่าวว่า "...เจ้าหน้าที่แต่ละคนมีความรู้ด้านไอทีแตกต่างกันมาก ทำให้การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงานไม่เท่ากัน บางคนไม่สามารถปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ และสำนักงานยังขาดวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ด้านเทคโนโลยี โดยไม่ได้มีการจัดอบรมให้ความรู้ด้านไอทีแก่เจ้าหน้าที่อย่างเป็นระบบ ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจวิธีการใช้โปรแกรมและแอปพลิเคชันต่าง ๆ และไม่สามารถพัฒนาทักษะด้านไอทีได้อย่างต่อเนื่อง..." (ผู้อำนวยการส่วนตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ 1 รักษาการแทน ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ, 2568, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 7 มกราคม 2568) เช่นเดียวกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 กล่าวว่า "...เจ้าหน้าที่บางส่วนยังไม่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยี และขาดทักษะในการนำเครื่องมือต่าง ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ รวมถึงยังยึดติดกับกระบวนการทำงานรูปแบบเดิม ๆ..." (เจ้าหน้าที่สอบสวนชำนาญการพิเศษ สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ, 2568, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 6 มกราคม 2568) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนัฐพล สุขผล (2564) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการ

งานคดีแพ่งของสำนักงานอัยการสูงสุด : กรณีศึกษา สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่งพระโขนง 1 ซึ่งพบปัญหาและอุปสรรค คือ บุคลากรบางส่วนขาดความรู้ ความชำนาญในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง อีกทั้งยังมีความแตกต่างของช่วงวัย บางคนกลัวความผิดพลาดจากการใช้งาน ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง ติดกับการทำงานรูปแบบเดิม ไม่กระตือรือร้นที่จะเรียนรู้เพิ่มเติม

2) ปัญหาเกี่ยวกับระบบและโครงสร้างพื้นฐาน คือ ระบบอินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียร ส่งผลให้การเข้าถึงข้อมูลและระบบต่างๆ เป็นไปโดยไม่สะดวก ทั้งยังมีข้อจำกัดด้านอุปกรณ์และซอฟต์แวร์ รวมถึงพื้นที่จัดเก็บไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ของสำนักงานที่มีขนาดจำกัด โดยที่ไม่ได้มีการสนับสนุนการจัดหาอุปกรณ์โปรแกรม หรือแอปพลิเคชันที่จำเป็นต่อการทำงานอย่างเพียงพอ ดังผลการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 กล่าวว่า “...ระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานมีความไม่เสถียร ทำให้การเข้าถึงข้อมูลและระบบต่าง ๆ เป็นไปได้ยาก ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานและการตรวจสอบข้อมูลที่เป็น สำนักงานไม่ได้ให้การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีอย่างเพียงพอ...” (ผู้อำนวยการส่วนตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ 1 รักษาการแทน ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ, 2568, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 7 มกราคม 2568) เช่นเดียวกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7 กล่าวว่า “...ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบจะเป็นเรื่องของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ไม่มีความเสถียร และเกิดขัดข้องบ่อยครั้ง...” (เจ้าหน้าที่สอบสวนปฏิบัติการ สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน, 2568, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 14 มกราคม 2568) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมนัสชัย อุ่นศิริ (2564) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร ซึ่งพบอุปสรรคปัญหา คือ ปัญหาด้านระบบเครือข่ายที่ยังไม่เสถียรภาพพอ ทำให้การปฏิบัติงานมีความล่าช้า และปัญหาด้านงบประมาณที่จำกัด ทำให้ไม่ได้รับการพัฒนานวัตกรรมด้านเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวนีย์ พรหมบุตร (2566) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานสนับสนุนการตรวจราชการ: กรณีศึกษา กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบปัญหาและอุปสรรค คือ ระบบสัญญาณ Wi-Fi ไม่เสถียร เครื่องคอมพิวเตอร์มีความล้าสมัย อีกทั้งพื้นที่จัดเก็บข้อมูลมีจำกัด

3) ปัญหาเกี่ยวกับระบบจัดการข้อมูลและการใช้งาน คือ ระบบการจัดเก็บข้อมูลคำวินิจฉัยยังไม่ค่อยมีประสิทธิภาพเท่าใดนัก การสืบค้นข้อมูลเก่าๆ จึงทำได้ค่อนข้างยาก และไม่สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการจัดทำคำวินิจฉัยใหม่ที่เป็นบรรทัดฐานเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (CIM) มีปัญหาในการนำเข้าข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ และการสืบค้นข้อมูลอาจไม่ถูกต้องแม่นยำ รวมถึงขาดการบูรณาการเชื่อมโยง ส่งต่อ และวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ ทั้งยังขาดเจ้าภาพในการบริหารจัดการระบบ CIM ดังผลการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 กล่าวว่า “...ระบบ CIM ซึ่งเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานได้เป็นอย่างมาก แต่ติดปัญหาตรงที่ปัจจุบันขาดเจ้าภาพในการบริหารจัดการ ไม่มีหน่วยงานใดรับผิดชอบในการบริหารจัดการข้อมูลเรื่องร้องเรียน ขาดการบูรณาการเชื่อมโยง ส่งต่อ และวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ...” (เจ้าหน้าที่สอบสวนชำนาญการพิเศษ สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ, 2568, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 6 มกราคม 2568) :ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนาตยา บุรพา (2563) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดีของสำนักงานอัยการประจำศาลล้มละลายกลาง ซึ่งพบปัญหาและอุปสรรค คือ ปัญหาการจัดการข้อมูลและการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายที่ยังขาดการเชื่อมโยงกัน

4) ปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว เนื่องจากการใช้สื่อออนไลน์ต่าง ๆ มีความเสี่ยงที่อาจทำให้ข้อมูลที่เป็นความลับถูกเปิดเผยได้ รวมถึงการใช้ข้อมูลจากเทคโนโลยีดิจิทัลหรือข้อมูลที่สืบค้นจากเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ตยังคงมีปัญหาเรื่องของการถูกต้องน่าเชื่อถือของข้อมูล ซึ่งอาจไม่น่าเชื่อถือเท่าข้อมูลที่รับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง นอกจากนี้ ในการประสานงานโดยใช้แอปพลิเคชันไลน์ทำให้สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา ซึ่งส่งผลให้เกิดความไม่เป็นส่วนตัวหลังเลิกปฏิบัติงาน ดังผลการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 กล่าวว่า “...การเข้าถึงระบบข้อมูลภายในสำนักงานมีข้อจำกัด หากมีการเข้าถึงระบบของสำนักงานจากภายนอกโดยที่ไม่ได้ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานมักจะเข้าไม่ได้ ทำให้เจ้าหน้าที่ที่อยู่หน้างานไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทันทีเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า...” (ผู้อำนวยการส่วนตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ 1 รักษาการแทน ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ, 2568, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 7 มกราคม 2568) เช่นเดียวกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 กล่าวว่า “...การใช้สื่อออนไลน์ต่าง ๆ มีความเสี่ยงที่อาจทำให้ข้อมูลที่เป็นความลับถูกเปิดเผยได้...” (ผู้อำนวยการส่วนตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางดิจิทัล สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน, 2568, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 9 มกราคม 2568) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปัทมพร ขุนสอาดศรี (2563) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนที่ราชพัสดุ กรณีศึกษาสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นนทบุรี ซึ่งพบปัญหาและอุปสรรค คือ ปัญหาจุดบกพร่องของโปรแกรมระบบสารสนเทศที่ยังไม่สมบูรณ์

3. แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

จากการศึกษาวิจัยพบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีดังนี้

1) ควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านไอทีแก่เจ้าหน้าที่อย่างทั่วถึงและเป็นระบบ โดยเน้นการใช้งานเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง พร้อมทั้งสร้างความเข้าใจถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ยอมรับและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีใหม่ ๆ ดังผลการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 กล่าวว่า “...สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านไอทีแก่เจ้าหน้าที่อย่างทั่วถึงและเป็นระบบ โดยเน้นการใช้งานเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง...” (ผู้อำนวยการส่วนตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ 1 รักษาการแทน ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ, 2568, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 7 มกราคม 2568) เช่นเดียวกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 กล่าวว่า “...ควรมีการจัดอบรมหรือจัดทำคู่มือเพื่อให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โดยเน้นการใช้งานโปรแกรมและเครื่องมือต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมกับลักษณะงานแต่ละงาน...” (เจ้าหน้าที่สอบสวนชำนาญการ สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ, 2568, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 6 มกราคม 2568) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2566, หน้า 6) ซึ่งได้กล่าวถึงคุณลักษณะสำคัญของการปฏิบัติงานในระบบราชการ 4.0 ที่ให้ความสำคัญกับบุคลากร ดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพสูง พัฒนาอย่างเหมาะสมตามบทบาทหน้าที่ สร้างความผูกพัน สร้างแรงจูงใจ มีแผนเชิงรุกรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของวิภาวรรณ เกษมสุขบท (2564) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเพื่อพัฒนาสู่องค์กรดิจิทัล ซึ่งพบ

แนวทางในการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล คือ ผู้บริหารของหน่วยงานควรจะให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร โดยควรจัดให้มีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

2) สำนักงานควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอสำหรับการพัฒนาระบบต่าง ๆ พร้อมทั้งจัดหาอุปกรณ์และระบบซอฟต์แวร์ที่ทันสมัย รวมถึงสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการใช้แอปพลิเคชันที่มีประโยชน์ต่อการทำงาน ดังผลการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 กล่าวว่า “...ควรจัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัย และพัฒนาระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนระหว่างหน่วยงานอื่น ๆ กับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น...” (เจ้าหน้าที่สอบสวนชำนาญการ สำนักสอบสวน 2, 2568, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 20 มกราคม 2568) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเอมอร์ เสือจร รัฐศิริรินทร์ ว่างานนท์ และเฉลิมพล ศรีหงษ์ (2567) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาของส่งเสริมและพัฒนากิจการศึกษาท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ซึ่งพบแนวทางในการพัฒนา คือ การจัดหาเครื่องมือและคอมพิวเตอร์ ระบบปฏิบัติการต่าง ๆ ที่ทันสมัยมาใช้เพื่อให้การทำงานมีความสะดวก รวดเร็ว การพัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลที่สามารถใช้งานร่วมกันทั้งระบบได้ และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลไปสู่หน่วยงานภายนอกเพื่อลดขั้นตอนในการรายงานข้อมูล

3) ควรพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักงานให้มีความเสถียรและปลอดภัยมากขึ้น และอัปเดตซอฟต์แวร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้ทันสมัย พร้อมทั้งพัฒนาระบบสารสนเทศของหน่วยงานเพื่อรองรับข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ หรือเพิ่มความเร็วในการสืบค้นข้อมูลของผู้ร้องเรียนหรือเรื่องร้องเรียน หรือแนวคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือสืบค้นกฎหมาย ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอาจนำ AI มาช่วยในการประมวลผลวิเคราะห์ และเชื่อมโยงข้อมูล ดังผลการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 กล่าวว่า “...สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต้องเสนอขอจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอสำหรับการพัฒนาระบบสำนักงานอัตโนมัติ (E-Office) และระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (CIM) เพื่อรองรับข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ หรือเพิ่มความเร็วในการสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน การนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีการประยุกต์เป็น AI (Artificial intelligence) หรือเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ มาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (CIM) ในการสืบค้นข้อมูลของผู้ร้องเรียนหรือเรื่องร้องเรียน หรือแนวคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือสืบค้นกฎหมาย หรือกฎ หรือระเบียบ เพื่อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำมากยิ่งขึ้น...” (ผู้อำนวยการส่วนตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางดิจิทัล สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน, 2568, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 9 มกราคม 2568) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนาตยา บุรพา (2563) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดีของสำนักงานอำนวยการประจำศาลล้มละลายกลาง ซึ่งพบแนวทางการแก้ไขปัญหา คือ การจัดการข้อมูลและการเชื่อมโยงข้อมูลให้มีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับงานวิจัยของบัณฑิต ขุนสอาดศรี (2563) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนที่ราชพัสดุ กรณีศึกษาสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นนทบุรี ซึ่งพบแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค คือ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้มีรูปแบบที่ทันสมัย เป็นมาตรฐานสากล และสามารถเชื่อมโยงไปยังข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างสัมพันธ์กัน และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของจารุณันต์ เขาวนาท และวงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี (2567) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสนับสนุนงานตรวจราชการ: กรณีศึกษา กองตรวจราชการ

สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งพบแนวทางในการพัฒนา คือ การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับปฏิบัติงาน และการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่ใช้ฐานข้อมูลเดียวกัน

4) ควรปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรให้เข้ากับการทำงานในยุคดิจิทัล โดยลดวัฒนธรรมแบบราชการ มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนให้มากขึ้นและมีความครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ดังผลการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 กล่าวว่า “...ควรมีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรให้เข้ากับการทำงานในยุคดิจิทัล โดยลดวัฒนธรรมแบบราชการและส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานแบบกึ่งออฟฟิศเอกชน สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการทำงานร่วมกันและแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่ มีการเปิดรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่ เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น...” (ผู้อำนวยการส่วนตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ 1 รักษาการแทน ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ, 2568, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 7 มกราคม 2568) เช่นเดียวกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 กล่าวว่า “...ควรสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนให้มากขึ้น โดยอาจเป็นการเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านโซเชียลมีเดียให้มีความครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายมากขึ้น...” (เจ้าหน้าที่สอบสวนชำนาญการ สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ, 2568, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 6 มกราคม 2568) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวิโรจน์ ก่อสกุล (2566, หน้า 34-37) ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญในการปฏิรูประบบราชการว่าจะต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การให้สอดคล้องกับกิจกรรมขององค์การและสภาพแวดล้อมที่ปรับเปลี่ยนไป โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริวรรณ ดวงงาม (2564) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานคดีของสำนักงานอัยการสูงสุด: กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งพบวิธีการแก้ไขปัญหา คือ ควรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทศนคดี และคำนึงให้กับบุคลากรได้ทราบถึงประโยชน์ของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสนับสนุนการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และยังกับงานวิจัยของลลิตา หล้าพวง (2566) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด: กรณีศึกษาสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งพบวิธีการแก้ไขปัญหาและ ข้อเสนอแนะ คือ ควรประชุมหารือปรับทัศนคติ สร้างการเรียนรู้การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการทำงานให้เกิดประโยชน์

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย ดังนี้

1. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรส่งเสริม สนับสนุน พร้อมทั้งสร้างความเข้าใจถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่เกิดการยอมรับ รวมทั้งมีความรู้และทักษะที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีใหม่ ๆ ซึ่งควรจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลแก่เจ้าหน้าที่อย่างทั่วถึงและเป็นระบบ โดยเน้นการใช้งานเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง
2. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีการพิจารณาจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอสำหรับการจัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการทำงาน รวมถึงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับระบบซอฟต์แวร์หรือแอปพลิเคชันที่ทันสมัยในการทำงาน พร้อมทั้งมีการพัฒนาระบบสารสนเทศต่าง ๆ ของสำนักงานให้มีความเสถียรและปลอดภัยมากขึ้น โดยอาจพิจารณาระบบ AI มาช่วยในการประมวลผล วิเคราะห์ และเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ในสายงานอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศหรือเครื่องมือเทคโนโลยีต่าง ๆ ของสำนักงาน เพื่อให้ได้ทราบข้อมูล ปัญหา อุปสรรค รวมถึงแนวทางการพัฒนาเรื่องเทคโนโลยีดิจิทัลในระดับภาพรวมขององค์กร
2. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงานของพนักงาน เพื่อให้สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จารุณันต์ เขาวานวาทิ และวงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี. (2567). การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสนับสนุนงานตรวจราชการ: กรณีศึกษา กองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์, 7(2), 418-450.
- นัฐพล สุขผล. (2564). การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานคดีแพ่งของสำนักงานอัยการสูงสุด : กรณีศึกษา สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่งพระโขนง 1. งานวิจัยจากการค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นาดยา บุรพา. (2563). การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดีของสำนักงานอำนวยการประจำศาลล้มละลายกลาง. งานวิจัยจากการค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปัทมธร ชุนสะอาดศรี. (2563). การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการระบบงานทะเบียนที่ราชพัสดุ กรณีศึกษา สำนักงานธนารักษ์พื้นที่นนทบุรี. งานวิจัยจากการค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มนัสชัย อุ่นศิริ. (2564). การนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร. งานวิจัยจากการค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ลลิตา หล้าฟ่วง. (2566). ประสิทธิภาพของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด: กรณีศึกษา สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด. งานวิจัยจากการค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิภาวรรณ เกษมสุขบท. (2564). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเพื่อพัฒนาสู่องค์กรดิจิทัล. งานวิจัยจากการค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6201 องค์การและนวัตกรรมในองค์กร. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการนิเทศศาสตร์ PAD 6102 ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2566). *คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐ 4.0 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2566)*. ค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2567, จาก <https://psdg.dmh.go.th/pmqa40/files/คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐ%204.0.pdf>
- เสาวนีย์ พรหมบุตร. (2566). *การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานสนับสนุนการตรวจราชการ: กรณีศึกษา กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร*. งานวิจัยจากการค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริวรรณ ดวงงาม. (2564). *การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานคดีของสำนักงานอัยการสูงสุด: กรณีศึกษา สำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ*. งานวิจัยจากการค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เอมอร เสือจร รัฐศิริรินทร์ ว่างานนท์ และเฉลิมพล ศรีหงษ์. (2567). *การนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาของส่งเสริมและพัฒนากิจการศึกษาท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น*. *วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์*, 7(1), 285-315.
- Admin. (2023). *Digital literacy โครงการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ*. ค้นเมื่อ 17 ธันวาคม 2567, จาก <https://www.securitysystems.in.th/2023/03/digital-literacy-government-staff-digital-knowledge-development-project/>

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

- เจ้าหน้าที่สอบสวนชำนาญการ สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ. (2568), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 6 มกราคม 2568
- เจ้าหน้าที่สอบสวนชำนาญการ สำนักสอบสวน 2. (2568), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 6 มกราคม 2568
- เจ้าหน้าที่สอบสวนชำนาญการพิเศษ สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ. (2568), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 6 มกราคม 2568
- เจ้าหน้าที่สอบสวนปฏิบัติการ สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน. (2568), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 14 มกราคม 2568
- ผู้อำนวยการส่วนตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางดิจิทัล สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน. (2568), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 9 มกราคม 2568
- ผู้อำนวยการส่วนตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ 1 รักษาการแทน ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ. (2568), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 7 มกราคม 2568