



เป็นอิสระ กลาง ธรรม



รายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ประจำปี ๒๕๖๓







ตราสัญลักษณ์

ลักษณะของสัญลักษณ์

เป็นดวงตรารูปอาร์ม

องค์ประกอบของสัญลักษณ์

ชั้นใน

ตรงกลางมีรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ประดิษฐานอยู่บนพานสองชั้นมีช่อชัยพฤกษ์ ประกอบอยู่ด้านข้างทั้งสอง

ชั้นนอก

ได้พานรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย เป็นแถบแพรมีอักษรข้อความว่า “สำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน” มีชুমุขะบกประกอบอยู่ ด้านบน

สี

สีแดงชาด

ใช้เป็นสีพื้น หมายถึง อำนาจอันชอบธรรม ภายในพระปรมาภิไธยพระมหากษัตริราช อันทรงไว้ ซึ่งพระบรมเดชานุภาพและ ทศพิธราชธรรมจรรยา ตามบทบัญญัติแห่ง รัฐธรรมนูญ

สีทอง

ใช้เป็นสีสำหรับองค์ประกอบของสัญลักษณ์ หมายถึง ความรุ่งเรือง มีศักดิ์ศรี สง่างาม สูงส่ง

หมายเหตุ : ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๔ ตอนพิเศษ ๑๔๗ ง วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๕๐
หน้า ๑๗



สารจาก ประธานรัฐสภา

สารจากประธานรัฐสภา

ผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้ก่อตั้งขึ้นภายใต้แนวความคิดที่ต้องการให้มีหน่วยงานอิสระ รับเรื่องร้องเรียนดูแลปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อที่จะคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนไม่ให้ถูกคุกคามจากการใช้อำนาจอธิปไตย รวมทั้งข้าราชการที่มีอำนาจตามกฎหมายต่าง ๆ จากประวัติการก่อตั้งหน่วยงานพบว่า ในประเทศไทยผู้ตรวจการแผ่นดินได้ถือกำเนิดขึ้นอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมครั้งแรก เมื่อมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ โดยได้บัญญัติไว้ในหมวด ๖ รัฐสภา ส่วนที่ ๗ ขณะนั้นมีชื่อว่า “ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา” ต่อมาเมื่อมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ ก็ยังคงมีการบัญญัติส่วนที่เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไว้ แต่ได้เปลี่ยนสถานะเป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ และใช้ชื่อว่า “ผู้ตรวจการแผ่นดิน” สืบต่อมาจนถึงปัจจุบัน

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๓๐ ได้บัญญัติให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่และอำนาจในการเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ บรรดาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชน โดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ ทั้งมีอำนาจในการแสวงหาข้อเท็จจริงเมื่อเห็นว่ามีผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้จัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมนั้น และมีอำนาจเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ ซึ่งในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินดังกล่าวนี้ หากเห็นว่าบทบัญญัติแห่งกฎหมาย กฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดของหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย ผู้ตรวจการแผ่นดินยังสามารถเสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองได้ แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ ตามมาตรา ๒๓๑ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐

การที่ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่และอำนาจดังกล่าว จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๒๘ และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๘ ได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะดำรงตำแหน่งผู้ตรวจการแผ่นดินไว้สูงมาก กล่าวคือ ผู้ตรวจการแผ่นดินต้องเป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตเป็นที่ประจักษ์ และมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารราชการแผ่นดิน ไม่ต่ำกว่าอธิบดีหรือหัวหน้าส่วนราชการที่เทียบเท่าหรือหัวหน้าหน่วยงานของรัฐที่เทียบได้ไม่ต่ำกว่ากรม ตามที่คณะกรรมการสรรหาประกาศกำหนด โดยต้องดำรงตำแหน่งดังกล่าวเป็นเวลาไม่น้อยกว่าห้าปีจำนวนสองคน และเป็นผู้มีประสบการณ์ ในการดำเนินกิจการอันเป็นสาธารณะมาแล้วไม่น้อยกว่าสี่ปี อีกจำนวนหนึ่งคน ทั้งนี้ เนื่องจากหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินดังกล่าว นั้น จะมุ่งเน้นไปที่การตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐและคุ้มครองสิทธิของประชาชนเป็นสำคัญ การที่บุคคลใดมีคุณสมบัติดังกล่าวย่อมเป็นผู้มีประสบการณ์ และผ่านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ มาอย่างรอบด้าน ทำให้มั่นใจว่าบุคคลนั้นเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์อย่างแท้จริง รวมทั้งเชื่อได้ว่า เมื่อบุคคลดังกล่าวได้ดำรงตำแหน่งผู้ตรวจการแผ่นดินแล้วจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นกลไกในการคุ้มครองดูแลมิให้ประชาชนถูกคุกคามจากการใช้อำนาจรัฐอย่างเป็นรูปธรรม

อนึ่ง จากประสบการณ์ของการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรต่าง ๆ นอกเหนือจากระเบียบกฎเกณฑ์ที่ดีแล้ว ความเข้าใจโดยกระจ่างในอำนาจหน้าที่และเข้าใจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบอย่างจริงจังจึงจะมีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดความสำเร็จของงานอย่างแท้จริง

ในโอกาสนี้ ผมขอให้กำลังใจผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีความมุ่งมั่นในการดูแล แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมที่เกิดขึ้นกับประชาชน คุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน และปฏิบัติตามหน้าที่และอำนาจตามที่เป็นบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างกล้าหาญและเที่ยงตรง อันจะทำให้ประเทศชาติมีความสงบสุขสืบไป



(นายชวน หลีกภัย)

ประธานรัฐสภา

พลเอก วิทวัส รชตะนันทน์
ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน



นายบุญ ฐาปนคุณย์
ผู้ตรวจการแผ่นดิน



นายสมศักดิ์ สุวรรณสุจริต
ผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดิน

สารจากผู้ตรวจการแผ่นดิน

กว่า ๒ ทศวรรษที่องค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินได้ก่อตั้งขึ้นด้วยเจตนารมณ์ที่มุ่งหวังให้เป็นกลไกในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ตลอดจนตรวจสอบการใช้อำนาจอรัฐ ซึ่งที่ผ่านมา ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ภายใต้เจตนารมณ์ดังกล่าว ทั้งทางด้านการเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ บรรดา ที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ และการแสวงหาข้อเท็จจริงเมื่อเห็นว่ามีผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้จัดหรือระงับความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรม รวมไปถึงการเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินมิได้ยึดถือเฉพาะเพียงหลักกฎหมายเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ใช้หลักกฎหมายควบคู่ไปกับหลักนิติธรรม เพื่อแก้ไขหรือขจัดปัญหาที่เกิดขึ้นโดยไม่สร้างความขัดแย้งขึ้นมาใหม่อีกด้วย

ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินประสบผลสัมฤทธิ์อย่างรวดเร็วและยั่งยืน ก็คือ “จิตวิญญาณของการทำงาน” ที่มุ่งมั่นต่อการขจัดความเดือดร้อนของประชาชน รวมถึงการบูรณาการการปฏิบัติงานหรือการแสวงหาความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ที่ยึดหลักการให้เกียรติกับทุกองค์กรที่เข้าร่วมปฏิบัติภารกิจ และร่วมกันแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนในรูปแบบของกลยุธมมิตร

จึงอาจกล่าวได้ว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นผลมาจาก ความรับผิดชอบและความร่วมมือกันของทั้งผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้บริหาร บุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการพัฒนาองค์กร

ผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้เป็นองค์กรแห่งธรรมาภิบาล องค์กร
แห่งการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สามารถเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง
ภายใต้หลักในการทำงาน “โดยสุจริต เทียงธรรม กล้าหาญ ปราศจากอคติ”

อนึ่ง ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ประเทศไทยและประชาคมโลกต่างต้องเผชิญ
กับวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) อันเป็น
โรคอุบัติใหม่ที่ทุกประเทศต่างใส่ใจกับการป้องกันและรักษาโรคดังกล่าว ซึ่งการจะฝ่าฟัน
วิกฤตการณ์นี้ไปได้นั้น ทุกภาคส่วนต้องให้ความร่วมมือกันอย่างจริงจัง ในส่วนของ
ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินโครงการจัดส่งหน้ากากอนามัยให้แก่ผู้ร้องเรียนถึงเคสสถาน
และแจกจ่ายแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อนำไปใช้ในการ
ป้องกันการติดเชื้อ และได้ดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม “ผู้ตรวจการแผ่นดินร่วมใจ ด้านภัย
โควิด - 19” โดยจัดทำ Face Shield จำนวน ๒,๐๒๐ ชิ้น ส่งมอบแก่กรมอนามัย เพื่อนำไป
แจกจ่ายแก่บุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลต่าง ๆ ทั้งยังมีมาตรการและแนวทาง
การทำงานที่เป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)
อย่างเคร่งครัดโดยปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้มีความยืดหยุ่นสูง มีการเตรียมความพร้อม
กำหนดมาตรการเชิงรุกในการตอบสนองต่อสถานการณ์อย่างรวดเร็ว โดยมีเป้าหมายสำคัญ
คือ ความปลอดภัยของประชาชนผู้มาติดต่อ พนักงานและครอบครัว

สุดท้ายนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินหวังเป็นอย่างยิ่งว่าประชาชนชาวไทยทุกคนจะฝ่าฟัน
วิกฤตินี้ไปด้วยกันอย่างราบรื่น ปลอดภัย พร้อมทั้งจะร่วมกันฟื้นฟูและพัฒนาประเทศชาติ
ให้มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนสืบไป

พลเอก



วิทวัส รัตนนันทน์
ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน



นายบุรณัฐ ฐาปนดุลย์
ผู้ตรวจการแผ่นดิน



นายสมศักดิ์ สุวรรณสุจริต
ผู้ตรวจการแผ่นดิน

บทสรุป ผู้บริหาร

ผลการดำเนินงานด้านร้องเรียน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนไว้ดำเนินการทั้งสิ้น ๔,๙๔๘ เรื่อง โดยได้พิจารณาตรวจสอบ ประสานงาน แสวงหาข้อเท็จจริง จนมีคำวินิจฉัย หรือมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือคำสั่งหรือขั้นตอนใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมแก่ประชาชนเป็นจำนวน ๓,๐๗๓ เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๒.๑๑ ของเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการในรอบปี และอยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๑,๘๗๕ เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๙ ในจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดนี้ปรากฏกรณีข้อร้องเรียนว่าบทบัญญัติแห่งกฎหมายมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญจำนวน ๗๖ เรื่อง และกรณีข้อร้องเรียนว่า กฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใด ของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมายจำนวน ๒๗ เรื่อง และไม่เพียงการพิจารณาแก้ไข ปัญหาในเรื่องร้องเรียนเท่านั้น แต่ผู้ตรวจการแผ่นดินยังได้พิจารณาศึกษาปัญหาเชิงระบบ ในหลายกรณี อาทิ

๑. การศึกษาเรื่อง การเรียกเก็บค่าบริการโทรศัพท์ที่เป็นภาระแก่ประชาชนเกินสมควร
๒. การศึกษาเรื่อง ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน / ส่วนราชการจากการประกาศเขตป่าสงวนแห่งชาติ / อุทยานแห่งชาติ / เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ฯลฯ
๓. การศึกษาเรื่อง กระบวนการต่างประเทศและกระทรวงมหาดไทย ไม่ดำเนินการให้มีการตรวจลงตราแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-VISA) สำหรับนักท่องเที่ยวชาวเมียนมาและอินเดีย
๔. การบูรณาการเพื่อแก้ปัญหาเชิงระบบเกี่ยวกับความปลอดภัยทางน้ำ
๕. การบูรณาการเพื่อแก้ไขปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างตามบัญชีนวัตกรรม
๖. การบูรณาการเพื่อแก้ปัญหาเชิงระบบเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมกับการท่องเที่ยวหลิเป๊ะ
๗. การบริหารจัดการภายในท่าอากาศยานกระบี่

ทั้งนี้ ตัวอย่างผลการดำเนินการในเรื่องร้องเรียนเพื่อคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะรายบุคคล ได้นำเสนอไว้ในรายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี ๒๕๖๓ แล้ว

อย่างไรก็ดี ในการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน นอกเหนือจากการพิจารณา แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแล้ว ผู้ตรวจการแผ่นดินยังได้ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจ ของผู้ร้องเรียนโดยได้มีการออกแบบสำรวจให้ผู้ร้องเรียนได้สะท้อนความคิดเห็นอย่างอิสระ เพื่อนำผลการสำรวจดังกล่าวมาปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินและ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้เกิดมาตรฐานและเป็นที่พึงพอใจต่อประชาชนผู้มาร้องเรียน มากที่สุด โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของความพึงพอใจ ของผู้ร้องเรียน พบว่า ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ในทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยสรุปความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

๑. ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน มีความพึงพอใจร้อยละ ๘๒.๐๐
๒. ด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน มีความพึงพอใจ ร้อยละ ๗๔.๘๐
๓. ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน มีความพึงพอใจ ร้อยละ ๗๖.๖๐
๔. ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน มีความพึงพอใจ ร้อยละ ๖๒.๐๐

ทั้งนี้ สรุปภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐

ผลการดำเนินงานในด้านการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ ของหน่วยงานของรัฐ ตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ ของรัฐธรรมนูญ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๓๐ (๓) บัญญัติให้ ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่และอำนาจในการเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงาน ของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ โดยกำหนดให้รัฐมีหน้าที่

ต่อประชาชน เพื่อให้รัฐต้องดำเนินการในเรื่องที่กำหนดให้ประชาชน “ทุกคน” หรือ “ทุกชุมชน” เป็นการทั่วไป โดยที่ประชาชนหรือชุมชน “ไม่ต้องใช้สิทธิร้องขอ” ถ้ารัฐไม่กระทำตามหน้าที่ที่จะเป็นกรณีจึงไม่ปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญ หรือปฏิบัติหน้าที่ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน ประชาชนและชุมชนย่อมมีสิทธิติดตามและเร่งรัดให้รัฐดำเนินการ และฟ้องร้องหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดให้ประชาชนหรือชุมชนได้รับประโยชน์นั้นได้

โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้ทำการศึกษาและจัดทำข้อเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ ไปแล้วจำนวน ๓ เรื่อง ประกอบด้วย

๑. เรื่องการจัดการศึกษาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๒. เรื่องสิทธิของมารดาในช่วงระหว่างก่อนและหลังการคลอดบุตร กรณีการบริโภคโฟลิก เอซิด (วิตามิน B9)
๓. เรื่องหน้าที่ของรัฐในการเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐ และต้องจัดให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก

ผลการดำเนินงานในการเสนอเรื่องพร้อมความเกิน ต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครอง

ตามมาตรา ๒๓ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองได้ใน ๒ กรณี ได้แก่

๑. กรณีบทบัญญัติแห่งกฎหมายใดมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญตามมาตรา ๒๓ (๑)
๒. กรณีกฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย ตามมาตรา ๒๓ (๒)

โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนตามมาตรา ๒๓ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ ดังนี้

๑. กรณีบทบัญญัติแห่งกฎหมายมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญตามมาตรา ๒๓ (๑)

- ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๗๖ เรื่อง
- เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ จำนวน ๑ เรื่อง
- ยุติการพิจารณา จำนวน ๗๕ เรื่อง

๒. กรณีกฎหมาย คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใด ของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย ตามมาตรา ๒๓ (๒)

- ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒๗ เรื่อง
- ไม่มีการเสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลปกครอง
- ยุติการพิจารณา จำนวน ๒๗ เรื่อง

ผลการดำเนินงานด้านความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายทั้งในและต่างประเทศ

๑. ผลการดำเนินงานด้านความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายภายในประเทศ

การดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับภาคีเครือข่ายภายในประเทศ ๒ ลักษณะ คือ การสร้างเครือข่ายและการพัฒนาเครือข่าย มีผลการดำเนินงานโดยสรุป ดังนี้

๑.๑ **ภารกิจด้านการสร้างเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดิน** ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถสร้างเครือข่ายในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ระดับองค์กรจำนวน ๒๔ องค์กร และระดับความร่วมมือในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมธรรมาภิบาล อยู่ในระดับ ๓ คือ บุคคล/องค์กรที่เข้าร่วมกิจกรรมและเป็นเครือข่ายในการส่งเสริมธรรมาภิบาลมีการดำเนินกิจกรรมในการส่งเสริมธรรมาภิบาลในท้องถิ่น โดยมีโครงการที่สำคัญ เช่น โครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อต่อต้านการทุจริต

๑.๒ การกิจด้านการพัฒนาเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมุ่งเน้นให้เครือข่ายสนับสนุนการปฏิบัติตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมกับสร้างความรู้ความเข้าใจในด้านบทบาทหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินให้กับเครือข่าย ตลอดจนความรู้ด้านการส่งเสริมธรรมาภิบาล เพื่อเพิ่มศักยภาพและเตรียมความพร้อมในการเป็นต้นแบบการปฏิบัติงานเพื่อขยายเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดินให้ครอบคลุมในแต่ละพื้นที่ต่อไป โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีการดำเนินโครงการพัฒนาเครือข่าย ดังนี้

(๑) โครงการพัฒนาและขยายเครือข่ายเพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมในสังคม

(๒) กิจกรรมตามกรอบความร่วมมือในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (Memorandum of understanding: MOU) การเสริมสร้างเครือข่ายเพื่อธรรมาภิบาลในหน่วยงานภาครัฐ

(๓) การดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่สังคม

(๔) โครงการเฉลิมพระเกียรติเหตุทุนสถาบันพระมหากษัตริย์

๒. ผลการดำเนินงานด้านความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายต่างประเทศ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีบทบาทในสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (International Ombudsman Institute: IOI) ในฐานะฝ่ายบริหาร (Executive Committee: Ex-Com) ตำแหน่งเหรัญญิก (IOI Treasurer) และกรรมการบริหารภูมิภาคเอเชีย วาระปี ๒๕๕๙ – ๒๕๖๓ โดยได้มีความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายต่างประเทศ ดังนี้

๒.๑ การสัมมนาวิชาการนานาชาติเนื่องในโอกาสครบรอบ ๒๐ ปี การก่อตั้งผู้ตรวจการแผ่นดิน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยเป็นเจ้าภาพจัดงานสัมมนาวิชาการนานาชาติเนื่องในโอกาสครบรอบ ๒๐ ปี การก่อตั้งผู้ตรวจการแผ่นดินหัวข้อ “Ombudsman in a changing world: resilience amidst

challenges” (ผู้ตรวจการแผ่นดินในโลกแห่งการเปลี่ยนแปลง: ปรับตัวอย่างไรกับความท้าทายที่เกิดขึ้น)

๒.๒ ความร่วมมือภายใต้กรอบสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (International Ombudsman Institute: IOI) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
อาทิ

(๑) การประชุมคณะทำงานสหประชาชาติของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (IOI UN Working Group)

(๒) การประชุมกลางปีของฝ่ายบริหารสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (IOI Ex-Com Mid-term Meeting)

๒.๓ ความร่วมมือภายใต้กรอบสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชีย (Asian Ombudsman Association: AOA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
โดยประธานผู้ตรวจการแผ่นดินและคณะ ได้เข้าร่วมการประชุม The 2nd Istanbul International Ombudsman Conference ซึ่งมีกำหนดจัดร่วมกับการประชุมสมัชชาสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชีย ครั้งที่ ๑๖ และการประชุมใหญ่สามัญสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชียคู่ขนานกับการประชุมคณะกรรมการบริหารของสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชียครั้งที่ ๒๒ (The 22nd Annual Meeting of the Board of Directors of AOA) และเข้าร่วมการประชุมสมัชชาสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชีย ครั้งที่ ๑๖ (General Assembly Meeting of the AOA) ระหว่างวันที่ ๑๕ - ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ ณ เมืองอิสตันบูล สาธารณรัฐตุรกี

๒.๔ การก่อตั้งเวทีผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (South East Asian Ombudsman Forum: SEAOFF) พร้อมร่าง Memorandum of Intent (MOI) ซึ่งเป็นเอกสารสำหรับลงนามเพื่อจัดตั้งกรอบความร่วมมือดังกล่าวขึ้น
อย่างเป็นทางการ เมื่อระหว่างวันที่ ๑ - ๔ กรกฎาคม ๒๕๖๒ ณ กรุงเทพมหานคร โดยได้เรียนเชิญคณะผู้แทนจากองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินในภูมิภาคทุกหน่วยงานเข้าร่วม ในการนี้ที่ประชุมได้ร่วมกันพิจารณาเนื้อหาของร่าง TOR อย่างใกล้ชิด และมีฉันทามติในการเลือก

ใช้ชื่อกรอบความร่วมมือดังกล่าวว่า “South East Asian Ombudsman Forum” หรือ SEAOF เพื่อขยายขอบเขตการดำเนินงานให้ครอบคลุมองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินหรือองค์กรจัดการเรื่องร้องเรียน รวมถึงแสดงถึงจุดยืนขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินในภูมิภาคที่มุ่งให้เป็นธรรมแก่ประชาชน ควบคู่กับการแลกเปลี่ยน แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) ระหว่างเพื่อนร่วมอาเซียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน

๒.๕ กิจกรรมภายใต้ความร่วมมือและความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีกิจกรรมภายใต้ความร่วมมือและความสัมพันธ์ระหว่างประเทศหลากหลายกิจกรรม ตัวอย่างเช่น

(๑) การดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบความร่วมมือทวิภาคีระหว่างองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยและประธานผู้ตรวจการแผ่นดินของประเทศนิวซีแลนด์

(๒) การประชุมคณะทำงานร่วมเชิงเทคนิค (Joint-Technical Working Group : JTWG) ครั้งที่ ๑ ตามบันทึกความเข้าใจ (MOU) ว่าด้วยความร่วมมือทวิภาคีระหว่างองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทย (Ombudsman Thailand: OMT) และประธานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศนิวซีแลนด์ (Chief Ombudsman of New Zealand)

(๓) การให้การต้อนรับคณะผู้แทนจากสำนักงานรับเรื่องร้องเรียนแห่งเทศบาลนครเชียงใหม่ สาธารณรัฐประชาชนจีน

ผลการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

พระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ นั้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และจัดทำแผนปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ประเภทงบเงินอุดหนุน จำนวนทั้งสิ้น ๓๔๕,๗๐๘,๕๐๐.๐๐ บาท ประกอบด้วย

๑. แผนงานบุคลากรภาครัฐ สำหรับเป็นค่าใช้จ่ายบุคลากร และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน รวมจำนวน ๒๓๓,๖๒๘,๙๐๐.๐๐ บาท ได้แก่

๑.๑ ค่าใช้จ่ายบุคลากร จำนวน ๒๑๕,๖๓๕,๖๐๐.๐๐ บาท

๑.๒ ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน จำนวน ๑๗,๙๙๓,๓๐๐.๐๐ บาท

๒. แผนงานพื้นฐานด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ สำหรับเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจกรรม งาน / โครงการ รวมจำนวน ๑๑๒,๐๗๙,๖๐๐.๐๐ บาท

๒.๑ ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน จำนวน ๑๐๑,๔๖๐,๔๐๐.๐๐ บาท

๒.๒ ค่าใช้จ่ายลงทุน จำนวน ๑๐,๖๑๙,๒๐๐.๐๐ บาท

โดยการเบิกจ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตามแผนปฏิบัติงาน และแผนการใช้จ่ายงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๓๔๕,๗๐๘,๕๐๐.๐๐ บาท มีผลการเบิกจ่ายจริง ๓๐๗,๕๐๑,๕๖๕.๖๗ บาท คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๕ คงเหลือจำนวน ๓๘,๒๐๖,๙๓๔.๓๓ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๕ ประกอบด้วย

๑. แผนงานบุคลากรภาครัฐ จำนวน ๒๓๐,๐๙๔,๖๘๕.๔๘ บาท ได้แก่

๑.๑ ค่าใช้จ่ายบุคลากร จำนวน ๒๑๒,๕๖๒,๔๖๓.๗๙ บาท

๑.๒ ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน จำนวน ๑๗,๕๓๒,๒๒๑.๖๙ บาท

๒. แผนงานพื้นฐานด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ จำนวน ๗๗,๔๐๖,๘๘๐.๑๙ บาท ได้แก่

๒.๑ ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน จำนวน ๖๗,๙๗๓,๑๗๐.๑๙ บาท

๒.๒ ค่าใช้จ่ายลงทุน จำนวน ๙,๔๓๓,๗๑๐.๐๐ บาท

สำหรับเงินคงเหลือ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้นำไปเป็นเงินเหลือจ่ายสำหรับการดำเนินกิจกรรม / โครงการตามภารกิจที่กำหนดในปีงบประมาณถัดไป

ในด้านประสิทธิภาพการทำงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้เข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ซึ่งถือเป็นมาตรการ

ที่สำคัญในการป้องกันการทุจริตเชิงรุกของประเทศในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้เข้ารับการประเมิน ITA เป็นปีที่ ๔ โดยเข้ารับการประเมินในมิติต่าง ๆ ดังนี้

๑. การประเมินการรับรู้ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT)

๒. การประเมินการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT)

๓. การตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT)

โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการตามมาตรการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) กำหนดไว้ และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA อยู่ในระดับผลการประเมิน ระดับ A ได้คะแนน ๘๖.๕๙ ซึ่งอยู่ในระดับที่ ๘๘๓ จากหน่วยงานที่เข้ารับการประเมินจำนวนทั้งสิ้น ๘,๓๐๓ หน่วยงานทั่วประเทศ

นอกจากนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินยังได้ปรับแนวทางการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จากเกณฑ์ PMQA เป็น PMQA ๔.๐ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในปัจจุบัน และได้ติดตามและรวบรวมข้อมูลจากทุกสำนักภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตามเกณฑ์และแนวทางการขับเคลื่อนเพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการในภาพรวมของสำนักงานฯ จัดทำบทสรุปผลจากการติดตามและรวบรวมข้อมูลตามเกณฑ์ PMQA ๔.๐ เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงดำเนินการพัฒนาองค์กรในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ด้วย

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

๑. ด้านการเบิกจ่ายงบประมาณ

ตามแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีกรอบวงเงินงบประมาณจำนวนทั้งสิ้น ๓๔๕,๗๐๘,๕๐๐.๐๐ บาท ผลการเบิกจ่ายจริง จำนวนทั้งสิ้น ๒๘๗,๕๕๖,๓๕๓.๒๓ บาท มีภาระผูกพัน จำนวน ๑๙,๙๔๕,๒๑๒.๔๔ บาท รวมผลเบิกจ่ายจำนวนทั้งสิ้น ๓๐๗,๕๐๑,๕๖๕.๖๗ บาท คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๕ คงเหลือจำนวน ๓๘,๒๐๖,๙๓๔.๓๓ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๕ ทั้งนี้ มีงาน/โครงการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ที่ได้รับการอนุมัติดำเนินการต่อเนื่อง ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๑๓,๓๔๘,๓๘๑.๐๐ บาท รวมผลเบิกจ่ายทั้งสิ้น จำนวน ๓๒๐,๘๔๙,๙๔๖.๖๗ บาท เงินเหลือสิ้นสุดปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวนทั้งสิ้น ๒๔,๘๕๘,๕๕๓.๓๓ บาท และส่งผลให้การเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนปฏิบัติงาน และแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นเหตุจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) จึงทำให้งาน/กิจกรรม/โครงการที่กำหนดไว้ตามแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ต้องเลื่อนออกไปหรือชะลอการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะ

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้คำนึงถึงเป้าหมายการดำเนินงานเป็นสำคัญ จึงได้มี **การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์** โดยได้คำนึงถึงความปลอดภัยเป็นหลัก เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามแผนฯ ที่กำหนดไว้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีนโยบายในการดำเนินงานที่สำคัญ ได้แก่

๑. การเปิดช่องทางการติดต่อ/ยื่นเรื่องร้องเรียน รวดเร็ว ประหยัดเวลา ผ่านทางช่องทาง ดังนี้

๑.๑ การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

www.ombudsman.go.th

๑.๒ การร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน “ผู้ตรวจการแผ่นดิน”

๑.๓ การร้องเรียนผ่านระบบโทรศัพท์ (Call center)

สายด่วน ๑๖๗๖ (โทรฟรีทั่วประเทศ)

๒. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้จัดทำแผนการดำเนินการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยเหมาะสมกับยุค Thailand ๔.๐ โดยการจัดทำไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ E-mail Address: center_saraban@ombudsman.go.th ควบคู่กับการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์ในการติดต่อสื่อสารและประสานงาน รวมทั้งได้ทำหนังสือแจ้งไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อรับทราบและขอความร่วมมือในการติดต่อราชการกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านช่องทางดังกล่าว

๓. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ปรับรูปแบบการจัดประชุมหรือการเข้าร่วมการประชุมกับหน่วยงานภายนอก รวมถึงการประชุมร่วมกับหน่วยงานในต่างประเทศ โดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ระบบ VDO Conference หรือ ระบบ Webinar เป็นต้น สำหรับการประชุมหรืออบรมภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ปรับรูปแบบโดยให้มีการถ่ายทอดการประชุมหรืออบรมผ่านทางระบบ ZOOM เป็นต้น

๔. นโยบายการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) โดยให้ผู้อำนวยการสำนักเป็นผู้มอบหมายงาน และให้มีการติดตามการทำงานของเจ้าหน้าที่เป็นระยะ

ทั้งนี้ การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์ข้างต้นเป็นการนำรูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลต่อผลการใช้จ่ายงบประมาณให้น้อยลง ถือเป็นการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเกิดความประหยัดและคุ้มค่า อย่างไรก็ตาม ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สำนักงานผู้ตรวจการ

แผ่นดินได้เร่งรัดการดำเนินงานในกิจกรรม/โครงการ เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้จ่ายงบประมาณ และประโยชน์ที่ประชาชนได้รับเป็นสำคัญ

๒. ด้านการดำเนินงาน

การดำเนินงานตามเป้าหมายผลผลิต กิจกรรม และตัวชี้วัดของปีงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นไปตามเป้าหมายผลผลิต กิจกรรม และตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕) ยกเว้นผลการดำเนินงานในส่วนของการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ตัวชี้วัดร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ มีผลการดำเนินงานร้อยละ ๖๒.๑๑ ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือ ร้อยละ ๖๔

ทั้งนี้ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ได้แก่

๑) ปัจจัยด้านบุคลากร (ความชำนาญงาน ความรับผิดชอบ และจำนวนอัตรากำลังที่ได้สัดส่วนระหว่างจำนวนบุคลากรที่รับผิดชอบการแสวงหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนกับปริมาณเรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินต้องดำเนินการในแต่ละปี)

๒) ปัจจัยด้านงบประมาณ (สำหรับการปฏิบัติงานการแสวงหาข้อเท็จจริง การพัฒนาระบบงาน และการนำระบบเทคโนโลยี (IT) เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน)

๓) ปัจจัยด้านการได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้อง (ในการแสวงหาข้อเท็จจริง และมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาตามประเด็นร้องเรียน)

การพัฒนาการดำเนินงาน

๑) การทบทวนการกำหนดค่าเป้าหมายตัวชี้วัดเรื่องร้องเรียนที่พิจารณาแล้วเสร็จในแต่ละปี ให้สอดคล้องกับข้อเท็จจริงด้านปัจจัยที่สนับสนุนการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตรากำลัง “เจ้าหน้าที่สอบสวน” ซึ่งมีจำนวนอัตรากำลังเท่าเดิม ในขณะที่ “เรื่องร้องเรียน” มีจำนวนมากขึ้นทุกปี

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการ ๔,๙๔๘ เรื่อง มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่สอบสวน ๑๓๖ อัตรา เฉลี่ยความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สอบสวน ๑ คน ต่อเรื่องร้องเรียน ๓๖ เรื่อง

๒) การทบทวนกรอบอัตรากำลังเจ้าหน้าที่สอบสวนที่ควรจะมี โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะวิเคราะห์ภาระงานที่เหมาะสมต่อความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สอบสวนแต่ละคน และแต่ละระดับตำแหน่งเพื่อที่จะได้กำหนดจำนวนอัตรากำลังและภาระรับผิดชอบงานของเจ้าหน้าที่สอบสวนได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

๓) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในปัจจุบัน ภายใต้สถานการณ์ และข้อจำกัดด้านงบประมาณปัจจุบัน ทำให้ไม่สามารถเพิ่มอัตรากำลังบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตรากำลังเจ้าหน้าที่สอบสวน การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านสอบสวน อาจเป็นแนวทางสำคัญที่จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแสวงหาข้อเท็จจริง และยุติเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่สอบสวนเพิ่มมากขึ้น

๔) การพัฒนาระบบงาน และการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน จะช่วยให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ซึ่งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการในหลายรูปแบบ อาทิ การกำหนดให้มีการจัดทำแผนสอบสวน การจัดทำคู่มือเจ้าหน้าที่สอบสวน และการพัฒนาและใช้งานระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (Complaint and Investigation Management : CIM)

Executive Summary

Handling Complaints

In fiscal year 2020, the Ombudsman received a total of 4,948 complaints. After fact-finding investigation, decisions and recommendations to relevant State agencies were made on 3,073 (62.11 percent) of these complaints, especially those concerning revisions and amendment of laws, rules, regulations, orders or operative procedures that cause grievances or unfairness to people. The remaining 1,875 complaints (37.89 percent) are still under investigation. Of the total number of complaints, 76 relate to questions of constitutionality of the provision of law and 27 relate to questions of constitutionality or legality of rules, orders or other actions of State agencies or State officials. In addition to redressing grievances and complaints, the Ombudsman conducted studies to solve the following systemic problems:

1. Telephone service charges which impose undue burden on people;
2. Grievances of people or State authorities caused by determination of national reserved forest zones; national parks, wildlife and plants;
3. Refusal of E-VISAs for Myanmar and Indian tourists by the Ministry of Foreign Affairs and the Ministry of Interior;
4. Problems regarding marine safety;
5. Problems regarding procurement according to innovative accounting;
6. Problems regarding use of natural resources and the environment for tourism on Koh Lipe island; and
7. The management system of Krabi International Airport.

Examples of Ombudsman resolutions to protect public interest and redress individual grievances have been summarised in the Annual Report of the Ombudsman 2020 (B.E. 2563).

In addition to considering and investigating complaints, the Ombudsman administered a questionnaire to survey the satisfaction of complainants. The results of the survey have been used to improve operation of the Ombudsman and the Office of the Ombudsman and increase the satisfaction of complainants with the services provided. In fiscal year 2020, satisfaction of complainants was at a high level for the following matters:

1. Lodging and receiving complaints (82 percent);
2. Fact-finding and investigation of complaints (74.8 percent);
3. Consideration and handling of complaints (76.6 percent);
4. Following-up on complaints (62 percent).

In summary, overall satisfaction was at a high level (76 percent).

Monitoring the performance of State agencies pursuant to Chapter V - Duties of the State as stipulated in the Constitution

Section 230 (3) of the Constitution of the Kingdom of Thailand B.E. 2560 (2017) stipulates that the Ombudsman has the duty and power to submit a report to the Cabinet regarding State agencies that have not complied correctly and completely with Chapter V - Duties of the State which prescribes that “the State has a duty to the people” and is committed to performing its obligations for “all people” or “all communities” in general. Each person or community does not have to exercise the “right to appeal” but if the State does not comply with the said provisions of the Constitution,

or does not fulfill its obligations to its full capacity, the people and the community have the right to follow up and urge the State to perform its obligations as well as to take legal proceedings against any relevant State agency.

In fiscal year 2020, the Ombudsman made three recommendations to the Cabinet regarding State agencies that did not fulfill their duties in compliance with Chapter V - Duties of State as follows:

1. Education for preschool children by Local Administration Organisations;
2. Consumption of Folic Acid supplement (Vitamin B9) by women during, before and after pregnancy;
3. Disclosure of information or public information by State agencies and allowing people convenient access to such information.

Referring matters to the Constitutional Court or the Administrative Court

Section 23 of the Organic Act on Ombudsmen, B.E. 2560 (2017) prescribes that the Ombudsman may submit a case to the Constitutional Court or the Administrative Court in the following cases:

1. There is doubt as to the constitutionality of any provision of a law according to Section 23 (1);
2. There is doubt as to the constitutionality or legality of any rule, order or action of a Government agency or State official according to Section 23 (2).

In fiscal year 2020, the Ombudsman received the following complaints relevant to Section 23 of the Organic Act on Ombudsmen, B.E. 2560 (2017):

1. There were 76 complaints relating to the constitutionality of any provision of a law according to Section 23 (1). Of these complaints, 1 case was submitted to the Constitutional Court together with the Ombudsman's opinion, and 75 complaints were ceased with no further action being taken.

2. There were 27 complaints relating to constitutionality or legality of any rule, order or action of a Government agency or State official according to Section 23 (2). No case was submitted to the Administrative Court together with the Ombudsman's opinion. All of these complaints were ceased with no further action being taken.

Cooperation with local networks and international organisations

1. Cooperation with local networks

In fiscal year 2020, the Ombudsman coordinated with local networks in order to build and develop its network linkages as follows:

1.1 Building Ombudsman's network: the Ombudsman achieved in building a network among 24 agencies from central, regional and local administrations and carried out activities to promote good governance, especially in relation to anti-corruption.

1.2 Developing Ombudsman's network linkages: the Ombudsman achieved in developing relations with ombudsman institutions based on Ombudsman's performance of duties, promotion of understanding and knowledge on Ombudsman's powers and duties and good governance in order to enhance capacity for the Ombudsman to be a role model for increasing the number of networking bodies throughout all areas. For fiscal year 2020, achievements in network linkage projects are as follows:

(1) Project on building and increasing networks to promote fairness in society;

(2) Activities under the framework of memorandums of understanding (MOU) on building network linkages for promoting good governance in public sector agencies;

(3) Operations carried out to provide knowledge and understanding on Ombudsman's duties and powers for enhancing fairness in society;

(4) Celebration project upholding the Institution of the Monarchy.

2. Cooperation with international organisations

The Chief Ombudsman played a vital role in the Executive Committee of the International Ombudsman Institute (IOI) as IOI Treasurer and Asian Director from 2016 – 2020. Achievements in international cooperation during fiscal year 2020 are as follows:

2.1 International seminar commemorating the 20th anniversary of the establishment of the Thai Ombudsman

Ombudsman Thailand hosted an international seminar entitled “Ombudsman in a Changing World: Resilience amidst Challenges” commemorating the 20th anniversary of the establishment of the Thai Ombudsman.

2.2 Cooperative activities under the framework of the IOI included:

(1) UN Working Group of the International Ombudsman Institute;

(2) Executive Committee Mid-term Meeting of the International Ombudsman Institute.

2.3 Cooperation with the Asian Ombudsman Association (AOA)

In cooperation with the Asian Ombudsman Association (AOA), the Chief Ombudsman Thailand together with his delegation attended the 2nd International Ombudsman Conference held between 15 – 23 November 2019 in Istanbul, Republic of Turkey. The 22nd Annual Meeting of the Board of Directors of AOA and the 16th General Assembly Meeting of the AOA were held during the Conference.

2.4 Establishment of the South East Asian Ombudsman Forum (SEAOF)

Between 1-4 July 2020, representatives from regional Ombudsman organisations were invited to visit Thailand to participate in a meeting to discuss establishing the South East Asian Ombudsman Forum (SEAOF) to enhance multilateral cooperation among regional Ombudsman organizations in South East Asia. The meeting unanimously approved a draft of an agreement to establish the forum and approved the name of “South East Asian Ombudsman Forum (SEAOF)”. The principal aim of the SEAOF is to render fairness for all in the region and to exchange Best Practices between Ombudsman fellows.

2.5 Activities carried out under international cooperation and relations include:

- (1) Carrying out activities under the framework of bilateral cooperation with the Ombudsman of New Zealand;
- (2) Attending the 1st Joint-Technical Working Group (JTWG) under a Memorandum of Understanding between the Ombudsman Thailand and the Chief Ombudsman New Zealand;
- (3) Welcoming a delegation from the Complaint Reception Office of Shanghai Municipal Government.

Operations of the Office of the Ombudsman

In pursuance with Budget Expenditure Act for fiscal year 2020 as published in the Government Gazette on 26 February B.E. 2563 (2020) coming into force as from 1 October 2019, Office of the Ombudsman was allocated an expenditure budget for fiscal year 2020 of 345,708,500 baht to cover the following expenses:

1. Costs for manpower and operations totalling 233,628,900 baht, divided into:

1.1 Cost of manpower 215,635,600 baht

1.2 Cost of operations 17,993,300 baht

2. Costs for undertaking activities and projects to develop public sector management totalling 112,079,600 baht, divided into:

2.1 Cost of operations 101,460,400 baht

2.2 Cost of investment 10,619,200 baht

Of the total expenditure budget for the fiscal year 2020 totalling 345,708,500 baht, 307,501,565.67 baht (88.95 percent) was disbursed and 38,206,934.33 baht (11.05 percent) remained. The disbursed expenditure budget covers the following expenses:

1. Workplan for public sector personnel in amount of 230,094,685.48 baht, covering:

1.1 Cost of manpower 212,562,463.79 baht

1.2 Cost of investment 17,532,221.69 baht

2. Basic workplan in terms of balancing and developing public sector management covers cost of undertaking activities and projects in the total amount of 77,406,880.19 baht, including:

2.1 Cost of operations 67,973,170.19 baht

2.2 Cost of investment 9,433,710 baht

The total of remaining budget was included in the balancing amount for activities/projects to be carried out in the following fiscal year.

In terms of organisational management quality, the Office of the Ombudsman was evaluated for the fourth time according to the Integrity and Transparency Assessment (ITA). This assessment is considered a substantial measure in the implementation of proactive national anti-corruption initiatives. In fiscal year 2020, the Office of the Ombudsman was assessed according to the following aspects:

1. Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT);
2. External Integrity and Transparency Assessment: EIT);
3. Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT.

The Office of the Ombudsman has undertaken activities within its internal departments in line with the measures for integrity and transparency promotion in order to complete the requirements prescribed by the Office of the National Anti-Corruption Commission. The Office of the Ombudsman achieved an Integrity and Transparency Assessment (ITA) score of 86.59 points which places it at A level and ranked 883 out of the 8,303 public authorities assessed nationwide.

In addition, the Office of the Ombudsman modified guidelines for acquiring 4.0 in the Public Sector Management Quality Award (PMQA). In line with the guidelines of the Office of the Public Sector Development Commission (OPDC), the Office of the Ombudsman has monitored and collected data from internal sections to meet the requirements and guidelines for standards set. It also conducted an evaluation of results for the PMQA 4.0 and will incorporate the results into guidelines for organizational improvement in fiscal year 2021.

Challenges, Obstacles and Recommendations for operation of the Office of the Ombudsman

1. Budget Disbursement

For fiscal year 2020, the Office of the Ombudsman received a budget of 345,708,500 baht. Of this amount, 287,556,353.23 baht has been dispursed and yet undisursed obligations amount to 19,945,212.44 baht yielding a total of 307,501,565.67 baht (88.95 percent). The remaining balance is 38,206,934.33 baht (11.05 percent). From this amount, 13,348,381 baht has been allocated to tasks and projects approved to be carried out in fiscal year 2021. Therefore, the dispersed expenditure budget is totally 320,849,946.67 baht and the remaining balance at the end of fiscal year 2020 is 24,858,553.33 baht. The reason for this remaining balance is that some task/activities/projects allocated according to the work and budget expenditure plan had to be postponed or delayed because of the COVID-19 pandemic.

Recommendations

During the COVID-19 pandemic, the Office of the Ombudsman had to adjust its way of performing tasks in order to safeguard the health of all staff as follows:

1. **Providing alternative channels for submitting complaints for swiftness and cost-efficiency** including:

- 1.1 Ombudsman website (www.ombudsman.go.th);
- 1.2 Mobile Application “Ombudsman”; and
- 1.3 Call center hotline (1676 - free of charge nationwide).

2. The Office of the Ombudsman developed a plan for information technology application in line with Thailand 4.0 strategy and provided an **E-mail address (center_saraban@ombudsman.go.th)** for communication with the Office of the Ombudsman, including delivery of official letters.

3. The Office of the Ombudsman implemented **meetings with other agencies and international organisations through electronic channels** such as video conferencing and Webinars. In-house training and meetings use ZOOM service.

4. The Office of the Ombudsman implemented **work from home policy** during the COVID-19 pandemic. Directors of different departments assigned tasks to staff, followed up and provided coaching and guidance if needed.

Evidently, adjusting the way of performing tasks of the Office of the Ombudsman to the current situation by applying information technology in this way is more cost effective. However, the Office of the Ombudsman will be accelerating to carry out activities/projects to achieve the set goals in fiscal year 2021 based on cost-efficiency and the benefits for people.

2. Operations

Operations of the Ombudsman were achieved in line with the objectives, output, activities, and indicators determined in the 4th Strategic Plan of the Office of the Ombudsman 2018 - 2022 (B.E. 2561-2565). However, the number of complaints that were finalized during fiscal year 2020 was 62.11 percent which was less than the goal of 64 percent.

There are many factors influencing the success of handling complaints. These factors include:

1. Personnel expertise, responsibility, and ratio of staff responsible for fact-finding investigation and staff handling complaints;
2. Budget for fact-finding investigation, work system improvement, IT and digital technology application to support the performance of duties; and
3. Cooperation from relevant agencies and individuals in fact-finding investigation and collaboration in handling complaints.

Guidelines for further development

1. Goals and indicators for number of complaints to be handled should be revised so that they are in line with allocated budget, especially for number of staff. It should be noted that the number of “investigators” has remained stable even though the number of complaints has been increasing. In fiscal year 2020, the Office of the Ombudsman received the total of 4,948 complaints that had to be considered and investigated by only 136 investigators which means an average of 36 complaints for each investigator.

2. The Office of the Ombudsman should analyse workload based on investigator capacity at each position ranking to determine workload according to their capacity and responsibility.

3. The capacity of current manpower should be enhanced. Due to limited budget, the number of staff of the Office of the Ombudsman cannot be increased, especially the number of investigators. Otherwise, the skills and qualities of investigators should be improved to enhance complaint fact finding and handling efficiency.

4. IT & digital technology applications should be developed to support work performance so that complaints will be handled in a swift and efficient manner. The Office of the Ombudsman has accomplished several operations, for example conducting complaint investigation proceeding plan, investigations manual, developing and implementing Complaint and Investigation Management (CIM), etc.



พระบรมฉายาลักษณ์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว	(๑)
ตราสัญลักษณ์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	(๒)
สารจากประธานรัฐสภา	(๔)
สารจากผู้ตรวจการแผ่นดิน	(๘)
บทสรุปผู้บริหาร	(๑๐)
Executive Summary	(๒๔)

บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑. ผู้ตรวจการแผ่นดิน	๘
๑.๑ ความเป็นมาและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๙
๑.๒ หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน	๑๐
๑.๓ การดำเนินการกรณีเป็นเรื่องเฉพาะตัว หรือเรื่องที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานของรัฐ	๑๒
๑.๔ เรื่องที่กฎหมายห้ามมิให้ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้พิจารณา	๑๓
๑.๕ การพิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน	๑๔
๑.๖ การแสวงหาข้อเท็จจริงและกระบวนการพิจารณาของผู้ตรวจการแผ่นดิน	๑๖
๑.๗ การเสนอแนะและการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน	๑๗

๒. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๒๐
๓. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๒๘
๓.๑ วิสัยทัศน์	๒๙
๓.๒ พันธกิจ	๓๑
๓.๓ ยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๓๒
๓.๔ ทรัพยากรบุคคลของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๓๖
๓.๕ งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๓๗
๓.๖ ความเชื่อมโยงความสอดคล้องกับการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน กับแผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนแม่บทย่อย และแผนปฏิรูปประเทศ	๓๘
บทที่ ๒ ภาพรวมผลการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน	๔๕
๑. สถิติผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓	๔๖
๑.๑ สถิติผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน	๔๗
๑.๒ สถิติผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินเปรียบเทียบกับ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓	๕๕
๑.๓ วิเคราะห์ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน	๖๓
๒. ผลการแก้ไขปัญหาหรือการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน	๖๖
๒.๑ การเสนอแนะเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน	๖๗
๒.๒ การเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้จัดหรือระงับ ความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่บุคคล	๙๘
๒.๓ ผลการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจในกรณีหน่วยงานของรัฐยังมิได้ ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ ของรัฐธรรมนูญ	๒๐๒
๒.๔ ผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เป็นปัญหาความเดือดร้อนเร่งด่วน	๒๒๘

๓. ผลการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจในการเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญ หรือศาลปกครอง กรณีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย	๒๔๐
๓.๑ กรณีบทบัญญัติแห่งกฎหมายมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ	๒๔๓
๓.๒ กรณีกฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย	๒๕๐
๔. ผลการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจในการพิจารณาคำร้องของบุคคล ซึ่งถูกละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญคุ้มครอง ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๖๑	๒๕๔
บทที่ ๓ การวิเคราะห์รายละเอียดผลการดำเนินงาน	๒๖๗
๑. สัมฤทธิ์ผลของผลการดำเนินงานในภาพรวม	๒๖๘
๑.๑ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายระดับองค์กร	๒๖๙
๑.๒ การวิเคราะห์ต้นทุน-ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจการอำนวยความสะดวก เป็นธรรมให้กับประชาชน	๒๙๕
๑.๓ การประเมินประสิทธิภาพด้านงบประมาณในการดำเนินงาน	๓๐๒
๑.๔ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน (Public Sector Management Quality Award : PMQA)	๓๐๘
๑.๕ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อประโยชน์ที่ได้จากการใช้บริการและกระบวนการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓	๓๑๙
๒. สัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับพันธกรณีทั้งในระดับ ประเทศและต่างประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓	๓๒๘
๒.๑ การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับพันธกรณีในประเทศ	๓๒๙
๒.๒ การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับพันธกรณีต่างประเทศ	๓๔๑
๒.๓ ความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรบุคคล	๓๖๘

๓. ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน	๓๘๐
๓.๑ ด้านการเบิกจ่ายงบประมาณ	๓๘๑
๓.๒ ด้านการดำเนินงาน	๓๘๓
๓.๓ ข้อเสนอสำหรับการพัฒนาการดำเนินงานด้านการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	๓๘๘
บทที่ ๔ ผลการดำเนินการตามข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของรัฐสภา	๓๙๑
๑. ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของสภาผู้แทนราษฎร	๓๙๓
๒. ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของวุฒิสภา	๓๙๖
ภาคผนวก	๔๐๗
๑. คำสั่งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ที่ ๑๙๐/๒๕๖๓ เรื่องแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อจัดทำรายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี ๒๕๖๓	๔๐๙
๒. รายงานของผู้สอบบัญชีและงบการเงิน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒	๔๑๑
๓. งบการเงิน สำหรับปีสิ้นสุด ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓	๔๓๑
๔. พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐	๔๔๘





กกต

พลเอก วิทวัส รชตะนันทน์

ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ประวัติการศึกษา

- โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย
- โรงเรียนเตรียมทหาร (รุ่นที่ ๑๑)
- โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า (วิทยาศาสตร์บัณฑิต) (รุ่นที่ ๒๒)
- โรงเรียนเสนาธิการทหารบก หลักสูตรหลักประจำ (ชุดที่ ๖๑)
- รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาการปกครอง) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ประกาศนียบัตร หลักสูตร Senior International Defense Resource Management สถาบัน DEFENSE RESOURCE MANAGEMENT INSTITUTE สหรัฐอเมริกา (รุ่นปี ๑๙๙๙)
- ปริญญาบัตรการป้องกันราชอาณาจักร วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร (วปอ. รุ่น ๔๘)
- ประกาศนียบัตร หลักสูตรผู้บริหารกระบวนการยุติธรรมระดับสูง สำนักงานศาลยุติธรรม (รุ่นที่ ๑๗)
- ประกาศนียบัตร หลักสูตรนิติธรรมเพื่อประชาธิปไตย สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ (รุ่นที่ ๓)
- ประกาศนียบัตร หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงด้านวิทยาการพลังงาน สถาบันวิทยาการพลังงาน (รุ่นที่ ๘)

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. ๒๕๑๘	ผู้บังคับหมวด กองพันทหารราบที่ ๑ กรมผสมที่ ๒
พ.ศ. ๒๕๒๑	นายทหารข่าวกรอง กองทัพภาคที่ ๑
พ.ศ. ๒๕๒๙	นายทหารฝ่ายเสนาธิการ ประจำเสนาธิการทหารบก
พ.ศ. ๒๕๓๓	ผู้อำนวยการกองประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม
พ.ศ. ๒๕๓๔	ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน กรมการพลังงานทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร
พ.ศ. ๒๕๓๕	รองเลขาธิการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม
พ.ศ. ๒๕๓๙	นายทหารประสานภารกิจทางทหารกับสำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ ราชองครักษ์เวร
พ.ศ. ๒๕๔๐	ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผนกลาโหม ตุลาการศาลทหารกรุงเทพ
พ.ศ. ๒๕๔๒	รองผู้อำนวยการศูนย์พัฒนากิจการอวกาศกลาโหม
พ.ศ. ๒๕๔๔	รองผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผนกลาโหม ตุลาการศาลทหารกลาง
พ.ศ. ๒๕๔๗	ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนากิจการอวกาศกลาโหม
พ.ศ. ๒๕๕๑	เจ้ากรมเทคโนโลยีสารสนเทศและอวกาศกลาโหม
พ.ศ. ๒๕๕๑	ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผนกลาโหม และเลขาธิการสภากลาโหม ตุลาการศาลทหารสูงสุด ราชองครักษ์พิเศษ
พ.ศ. ๒๕๕๓	รองปลัดกระทรวงกลาโหมและสมาชิกสภากลาโหม
พ.ศ. ๒๕๕๕	รองปลัดกระทรวงกลาโหม รักษาราชการแทนปลัดกระทรวงกลาโหม
๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๗	ผู้ตรวจการแผ่นดิน
๑๘ กันยายน ๒๕๕๙ – ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๑	ผู้ตรวจการแผ่นดินปฏิบัติหน้าที่แทนประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน
๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ – ปัจจุบัน	ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน



นายบุรณ์ ฐาปนุญช์

ผู้ตรวจการแผ่นดิน

ประวัติการศึกษา

- นิติศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เนติบัณฑิตไทย สำนักอบรมและศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา
- รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ประกาศนียบัตร หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง สถาบันวิทยาการตลาดทุน (รุ่นที่ ๖)
- ประกาศนียบัตร หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงด้านการค้าและการพาณิชย์ สถาบันวิทยาการการค้า (TEPCOT) (รุ่นที่ ๒)
- ประกาศนียบัตร หลักสูตรผู้บริหารกระบวนการยุติธรรมระดับสูง สำนักงานศาลยุติธรรม (รุ่นที่ ๑๔)
- ประกาศนียบัตร หลักสูตรการพัฒนาการเมืองและการเลือกตั้งระดับสูง สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง (รุ่นที่ ๖)
- ประกาศนียบัตร หลักสูตรนิติธรรมเพื่อประชาธิปไตย สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ (รุ่นที่ ๔)

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. ๒๕๒๓	ผู้ช่วยผู้พิพากษากระทรวงยุติธรรม
พ.ศ. ๒๕๒๔	ผู้พิพากษาศาลจังหวัดเบตง
พ.ศ. ๒๕๒๕	ผู้พิพากษาศาลจังหวัดตรัง
พ.ศ. ๒๕๒๙	ผู้พิพากษาศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช
พ.ศ. ๒๕๓๓	ผู้พิพากษาศาลจังหวัดสงขลา
พ.ศ. ๒๕๓๖	ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลจังหวัดนราธิวาส
พ.ศ. ๒๕๓๗	ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะในศาลแพ่งธนบุรี
พ.ศ. ๒๕๔๔	ผู้พิพากษาศาลอุทธรณ์ภาค ๓
พ.ศ. ๒๕๔๗	ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะในศาลอุทธรณ์ภาค ๘
พ.ศ. ๒๕๔๙	ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะในศาลอุทธรณ์ภาค ๑
พ.ศ. ๒๕๕๐	ประธานแผนกคดีสิ่งแวดล้อมในศาลอุทธรณ์ภาค ๑
พ.ศ. ๒๕๕๑	อธิบดีผู้พิพากษาศาลแรงงานกลาง
พ.ศ. ๒๕๕๓	อธิบดีผู้พิพากษาศาลอาญา
พ.ศ. ๒๕๕๔	ประธานศาลอุทธรณ์ภาค ๙
	ประธานศาลอุทธรณ์ภาค ๓
พ.ศ. ๒๕๕๕	ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะในศาลฎีกา
พ.ศ. ๒๕๕๖	ผู้พิพากษาอาวุโสในศาลฎีกา
๒๔ มีนาคม ๒๕๕๘ - ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๓	
	ผู้ตรวจการแผ่นดิน



นายสมศักดิ์ สุวรรณสุจริต

ผู้ตรวจการแผ่นดิน

ประวัติการศึกษา

- ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การปกครอง) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ประกาศนียบัตร หลักสูตรการบริหารงานภาครัฐและกฎหมายมหาชน (ปรม.) รุ่นที่ ๒ สถาบันพระปกเกล้า
- ประกาศนียบัตร หลักสูตรการบริหารและพัฒนานักบริหาร (Graduate Research Institute of policy Studies, Japan)
- ประกาศนียบัตร หลักสูตรรับรองความเป็นมืออาชีพด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล IPMA-EP สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนร่วมกับองค์กร IPMA-HR
- ปริญญาบัตร หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร (วปอ.รุ่นที่ ๔๘)

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. ๒๕๒๑	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์งานบุคคล ๓ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
พ.ศ. ๒๕๒๒	ปลัดอำเภอ อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง
พ.ศ. ๒๕๓๔	นายอำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น
พ.ศ. ๒๕๓๖	นายอำเภอลอง จังหวัดแพร่
พ.ศ. ๒๕๓๘	นายอำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา
พ.ศ. ๒๕๔๐	นายอำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร
พ.ศ. ๒๕๔๑	ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง
พ.ศ. ๒๕๔๔	ผู้อำนวยการสำนักบริหารการปกครองท้องที่ กรมการปกครอง
พ.ศ. ๒๕๔๖	รองผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา
พ.ศ. ๒๕๔๗	รองอธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
พ.ศ. ๒๕๔๙	รองผู้ว่าราชการจังหวัดพะเยา
พ.ศ. ๒๕๕๑	ผู้ว่าราชการจังหวัดน่าน
พ.ศ. ๒๕๕๒	รองอธิบดีกรมการปกครอง
พ.ศ. ๒๕๕๒	ผู้ว่าราชการจังหวัดหนองบัวลำภู
พ.ศ. ๒๕๕๓	ผู้ว่าราชการจังหวัดศรีสะเกษ
พ.ศ. ๒๕๕๔	ผู้ว่าราชการจังหวัดกาฬสินธุ์
พ.ศ. ๒๕๕๕	ผู้ว่าราชการจังหวัดขอนแก่น
พ.ศ. ๒๕๕๗	หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย
พ.ศ. ๒๕๕๘	ผู้ว่าราชการจังหวัดระยอง
๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ - ปัจจุบัน	ผู้ตรวจการแผ่นดิน





ผู้ตรวจการแผ่นดิน

๑.๑ ความเป็นมาและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ผู้ตรวจการแผ่นดิน กำหนดขึ้นเป็นครั้งแรกโดยใช้ชื่อว่า “ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐบาล” จัดตั้งขึ้นตามบทบัญญัติ มาตรา ๑๙๖ – ๑๙๘ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ และเมื่อมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ ในวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๐ ได้เปลี่ยนชื่อ “ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐบาล” เป็น “ผู้ตรวจการแผ่นดิน”

ต่อมา คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้เข้าควบคุมอำนาจการปกครองประเทศ และได้มีประกาศ ฉบับที่ ๕/๒๕๕๗ เรื่อง การสิ้นสุดชั่วคราวของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย เมื่อวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๕๗ และได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๑/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การสิ้นสุดรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย เพื่อความสงบเรียบร้อยในการปกครองประเทศ จึงให้ยกเลิกการประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๕/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การสิ้นสุดชั่วคราวของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และได้มีบทบัญญัติให้องค์กรอิสระ และองค์กรอื่นตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๕๐ ยังคงปฏิบัติหน้าที่ต่อไป และเมื่อวันที่ ๖ เมษายน ๒๕๖๐ ได้มีการประกาศใช้ “รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐” ซึ่งบัญญัติให้ “ผู้ตรวจการแผ่นดินมีจำนวนสามคน ซึ่งพระมหากษัตริย์ทรงแต่งตั้งตามคำแนะนำของวุฒิสภา จากผู้ซึ่งได้รับการสรรหาโดยคณะกรรมการสรรหา โดยผู้ซึ่งได้รับการสรรหาต้องเป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตเป็นที่ประจักษ์ และมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารราชการแผ่นดินไม่ต่ำกว่าอธิบดีหรือหัวหน้าส่วนราชการที่เทียบเท่าหรือหัวหน้าหน่วยงานของรัฐที่เทียบได้ไม่ต่ำกว่ากรมตามที่คณะกรรมการสรรหาประกาศกำหนด โดยต้องดำรงตำแหน่งดังกล่าวเป็นเวลาไม่น้อยกว่าห้าปีจำนวนสองคน และเป็นผู้มีประสบการณ์ในการดำเนินกิจการอันเป็นสาธารณะมาแล้วไม่น้อยกว่ายี่สิบปี จำนวนหนึ่งคน”^๑ และกำหนดให้ “ผู้ตรวจการแผ่นดิน มีวาระการดำรงตำแหน่งเจ็ดปีนับแต่วันที่พระมหากษัตริย์ทรงแต่งตั้ง และให้ดำรงตำแหน่งได้เพียงวาระเดียว”^๒

^๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๒๘

^๒ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๒๙

ปัจจุบันผู้ตรวจการแผ่นดินประกอบด้วย

๑. พลเอก วิทวัส รชตะนันทน์ ตำแหน่ง ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้รับโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งเป็นผู้ตรวจการแผ่นดิน เมื่อวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ และได้รับโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งเป็นประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน เมื่อวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

๒. นายบุญธ ฐาปนคัลย์ ตำแหน่ง ผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้รับโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งเป็นผู้ตรวจการแผ่นดิน เมื่อวันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๕๘ (ครบวาระการดำรงตำแหน่งเนื่องจากอายุ ๗๐ ปีบริบูรณ์ เมื่อวันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๓)

๓. นายสมศักดิ์ สุวรรณสุจริต ตำแหน่ง ผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้รับโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งเป็นผู้ตรวจการแผ่นดิน เมื่อวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

๑.๒ หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินในปัจจุบัน ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ มีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

(๑) เสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ บรรดาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ

(๒) แสวงหาข้อเท็จจริงเมื่อเห็นว่าผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้จัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมนั้น

(๓) เสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วน ตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ ของรัฐธรรมนูญ

(๔) หน้าที่และอำนาจอื่นตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ หรือกฎหมายอื่น

การดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจข้างต้น ต้องมุ่งหมายที่จะส่งเสริมสนับสนุน และให้คำแนะนำ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ ขจัดความเหลื่อมล้ำ อำนาจประโยชน์ให้แก่ประชาชนอย่างทัดเทียมกัน และลดภาระที่เกิดขึ้นกับประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ รวมทั้งขจัดหรือ ระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมที่หน่วยงานของรัฐปฏิบัติต่อประชาชน

ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องไม่ดำเนินการตามข้อเสนอแนะของ ผู้ตรวจการแผ่นดินตาม (๑) หรือ (๒) โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ให้ผู้ตรวจการแผ่นดิน แจ้งให้คณะรัฐมนตรีทราบเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรต่อไป อนึ่ง ในกรณี การดำเนินการตามหน้าที่ข้างต้น พบว่า เป็นกรณีที่เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินส่งเรื่องให้คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติดำเนินการต่อไป^๓

นอกจากนี้ ในการปฏิบัติหน้าที่สามประการข้างต้น ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจเสนอ เรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองได้เมื่อเห็นว่า

(๑) บทบัญญัติแห่งกฎหมายใดมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ ให้เสนอ เรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ และให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัย โดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของ ศาลรัฐธรรมนูญ

(๒) กฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย ให้เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็น ต่อศาลปกครองและให้ศาลปกครองพิจารณาวินิจฉัยโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ตามกฎหมายว่าด้วยการ จัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง^๔

^๓ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๓๐ ประกอบกับพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วย ผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๒๒

^๔ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๓๐ (๑) (๒) ประกอบกับพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๒๓

๑.๓ การดำเนินการกรณีเป็นเรื่องเฉพาะตัว หรือเรื่องที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานของรัฐ

ในการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ ถ้าผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วเห็นว่าความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมเรื่องใดเป็นเรื่องเฉพาะตัวเป็นรายกรณี หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานของรัฐที่จะขจัดความเดือดร้อนหรืออำนวยความสะดวกเป็นธรรมได้ตามหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานของรัฐนั้นอยู่แล้ว ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีที่การดำเนินการในเรื่องนั้นมีกฎหมายกำหนดให้มีการร้องทุกข์หรืออุทธรณ์ไว้แล้ว ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานของรัฐนั้นพิจารณาดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจต่อไป

(๒) ในกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลหรือการดำเนินการทางวินัยของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินส่งเรื่องให้ผู้มีอำนาจดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลหรือการดำเนินการทางวินัยในกรณีนั้นดำเนินการต่อไป แต่ทั้งนี้ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจแสวงหาข้อเท็จจริงในเรื่องนั้น เพื่อประโยชน์ในการเสนอแนะให้มีการแก้ไขกฎหมาย กฎ หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดปัญหาดังกล่าวอย่างเป็นระบบได้

(๓) ในกรณีที่การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นเรื่องเกี่ยวกับการทุจริตให้ส่งเรื่องให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ หรือคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินพิจารณาดำเนินการต่อไปแล้วแต่กรณี^๔

^๔ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๓๖

๑.๕ เรื่องที่กฎหมายห้ามมิให้ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้พิจารณา

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๓๗ บัญญัติห้ามมิให้ผู้ตรวจการแผ่นดินรับเรื่องและผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว เห็นว่ามีลักษณะดังต่อไปนี้ ไว้พิจารณา

(๑) เรื่องที่เป็นนโยบายที่คณะรัฐมนตรีกำหนด เว้นแต่นโยบายนั้นขัดต่อรัฐธรรมนูญ หรือมีผลให้มีการละเลยการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญ

(๒) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษา คำสั่ง หรือ คำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดแล้ว เว้นแต่เป็นการศึกษาเพื่อประโยชน์ในการเสนอแนะให้มีการปรับปรุงกฎหมายหรือกฎที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม

(๓) เรื่องที่ไม่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๔) เรื่องที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระอื่น หรือที่องค์กรอิสระอื่น รับไว้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระนั้นแล้ว แต่ไม่ตัดอำนาจในการที่จะ ขอรับทราบผลการพิจารณาขององค์กรอิสระที่รับเรื่องไว้ดำเนินการ

(๕) เป็นการร้องเรียนโดยใช้สิทธิไม่สุจริตและการพิจารณาจะไม่เป็นประโยชน์ต่อ ประชาชนโดยรวม

(๖) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอย่าง เหมาะสมแล้ว

(๗) เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเคยสรุปผลการพิจารณาแล้ว เว้นแต่จะปรากฏพยาน หลักฐานหรือข้อเท็จจริงใหม่อันอาจทำให้ผลการพิจารณาเปลี่ยนแปลงไป

(๘) เรื่องอื่นตามมติที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด

ในกรณีที่ความปรากฏในภายหลังว่าเป็นเรื่องที่มีลักษณะตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้ตรวจการ แผ่นดินสั่งยุติเรื่อง

๑.๕ การพิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน

ผู้มีสิทธิร้องเรียน ได้แก่ ผู้ที่ได้พบหรือได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือมีผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากหน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วน ตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ ของรัฐธรรมนูญ หรือมีกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ บรรดาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม แก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ อาจแจ้งหรือร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณาดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจต่อไปได้

อย่างไรก็ดี ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถพิจารณาเรื่องโดยไม่มีการแจ้งหรือการร้องเรียน ก็ได้

การแจ้งหรือร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินอาจกระทำได้ทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรหรือกระทำด้วยวาจา ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้พัฒนาช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ให้มีความหลากหลายเพื่อเพิ่มการเข้าถึงประชาชนในทุกพื้นที่ทั่วประเทศอย่างเท่าเทียมกัน และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการใช้สิทธิร้องเรียน ประชาชนสามารถแจ้งหรือร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) ร้องเรียนเป็นหนังสือหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยลงชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ชื่อ - สกุล บุคคลหรือชื่อหน่วยงานผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน ในกรณีนี้ผู้ร้องเรียนประสงค์จะปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเป็นความลับสามารถแสดงความจำนงในหนังสือร้องเรียนและส่งเรื่องร้องเรียนได้ที่

(๑.๑) ร้องเรียนเป็นหนังสือและส่งทางไปรษณีย์มาตามที่อยู่ ดังนี้ “สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๕ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ เลขที่ ๑๒๐ หมู่ที่ ๓ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

(๑.๒) ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐ ๒๑๔๓ ๘๓๔๑

(๑.๓) เสนอเรื่องผ่านสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หรือสมาชิกวุฒิสภา ในเขตพื้นที่ของผู้ร้องเรียน

(๑.๔) ร้องเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทางเว็บไซต์ www.ombudsman.go.th โดยระบุชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี) เลขประจำตัวประชาชน หรือเลขที่หนังสือเดินทาง และที่อยู่ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail Address) ของผู้ร้องเรียน

(๑.๕) ร้องเรียนผ่านระบบโมบายแอปพลิเคชัน “ผู้ตรวจการแผ่นดิน” ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งสามารถดาวน์โหลดเพื่อติดตั้งแอปพลิเคชันได้ทั้งจากกูเกิลเพลย์สโตร์ (Google Play Store) สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ (Android) และแอปสโตร์ (App Store) สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ระบบปฏิบัติการไอโอเอส (iOS)

(๑.๖) ร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่เดินทางไปจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์และรับเรื่องร้องเรียนในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ

(๒) ร้องเรียนด้วยวาจา หรือร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๖๗๖ (โทรฟรีทั่วประเทศ) หรือหมายเลข ๐ ๒๑๔๑ ๙๑๐๐ โดยแจ้งชื่อ ที่อยู่ เลขประจำตัวประชาชน หรือเลขที่หนังสือเดินทางและหมายเลขโทรศัพท์ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนต้องยินยอมให้มีการบันทึกเสียงไว้เป็นหลักฐาน

(๓) ร้องเรียนด้วยตนเองที่ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๕ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ เลขที่ ๑๒๐ หมู่ที่ ๓ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ หรือ

(๔) กรณีที่คณะกรรมการมาธิการของสภาผู้แทนราษฎรหรือคณะกรรมการมาธิการของวุฒิสภาได้สอบสวนหรือพิจารณาเรื่องใดและเห็นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินที่จะดำเนินการได้ คณะกรรมการมาธิการจะส่งเรื่องให้ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาดำเนินการและแจ้งผลการพิจารณาต่อคณะกรรมการมาธิการต่อไป

๑.๖ การแสวงหาข้อเท็จจริงและกระบวนการพิจารณาของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นกลไกหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐที่มีลักษณะเฉพาะบางประการที่แตกต่างจากหน่วยงานตรวจสอบอื่นของทางราชการ กล่าวคือ ผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ มิได้สังกัดฝ่ายบริหาร โดยมีสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ทำหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการและอำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ ส่งเสริม และสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน จึงเชื่อมั่นได้ว่าการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินนั้น ความเป็นธรรมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้ร้องเรียนหรือผู้ถูกร้องเรียนก็ตาม โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักนิติธรรมและการมุ่งส่งเสริมธรรมาภิบาลในภาครัฐตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ทั้งนี้ ในขั้นตอนการแสวงหาข้อเท็จจริง ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถดำเนินการตามกฎหมายได้ ดังนี้^๖

(๑) ให้หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลใดมีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงให้ความเห็นในการปฏิบัติงาน หรือมาให้ถ้อยคำ หรือส่งวัตถุ เอกสาร หลักฐาน หรือพยานหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณา

(๒) เข้าไปในเคหสถานหรือสถานที่ใด ๆ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือรวบรวมพยานหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ในกรณีที่เคหสถานหรือสถานที่ที่จะเข้าไบนั้นมิได้อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานของรัฐ และเจ้าของหรือผู้ครอบครองไม่ยินยอมให้เข้าไปได้เมื่อมีหมายของศาล

อนึ่ง กระบวนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินมีความแตกต่างจากศาลที่ผลของคำพิพากษาจะมีฝ่ายแพ้-ชนะ มีการเผชิญหน้ากันระหว่างคู่ความ และมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนผู้ตรวจการแผ่นดินมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาและเยียวยาความทุกข์ร้อนของประชาชนหรือผู้ร้องเรียนมากกว่าการมุ่งชี้ความผิดและการลงโทษ มิได้พิจารณาปัญหาโดยยึดถือเพียงแต่ความถูกต้องตามตัวบทกฎหมายแต่เพียงอย่างเดียว แต่พิจารณาถึง

^๖ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๒๔

ความเหมาะสมและความเป็นธรรมแก่ประชาชนด้วย นอกจากนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อให้ประชาชนสามารถร้องเรียนได้สะดวก ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการร้องเรียน และดำเนินกระบวนการพิจารณาโดยเร็วเพื่อให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย ด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยใช้แนวทางสันติวิธีในการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างรัฐกับประชาชน

๑.๗ การเสนอแนะและการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน

เมื่อความปรากฏต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไม่ว่าจะมีผู้แจ้งหรือผู้ร้องเรียนหรือไม่ก็ตามว่าบุคคลใดได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือมีกรณีที่มีการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ ให้เป็นหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินที่จะต้องแสวงหาข้อเท็จจริงหรือดำเนินการอื่นใดด้วยความรอบคอบ เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้จัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมนั้น หรือปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ ต่อไป เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ขจัดความเหลื่อมล้ำ อำนาจประโยชน์ให้แก่ประชาชนอย่างทัดเทียมกันและลดภาระที่เกิดขึ้นกับประชาชนโดยไม่จำเป็น

ก่อนการเสนอแนะดังกล่าว ผู้ตรวจการแผ่นดินต้องหารือร่วมกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพ ความสามารถ และอุปสรรคของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องที่จะดำเนินการตามแนวทางที่เสนอแนะประกอบด้วย^๗

ภายหลังจากการหารือ เมื่อหน่วยงานของรัฐได้รับข้อเสนอแนะจากผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ บรรดาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชน

^๗ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๓๒

โดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ ให้หน่วยงานของรัฐนั้นดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในหนึ่งร้อยยี่สิบวัน ในกรณีมีเหตุจำเป็นไม่อาจแก้ไขได้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา จะขยายเวลาออกไปอีกก็ได้เมื่อได้แจ้งให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบแล้ว โดยจะขยายเวลาได้อีกไม่เกินหกสิบวัน เมื่อพ้นกำหนดเวลาดังกล่าวแล้วหน่วยงานของรัฐนั้นยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จโดยไม่มีเหตุอันสมควร ให้ถือว่าหัวหน้าหน่วยงานของรัฐนั้นจงใจไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย อันทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการอย่างร้ายแรง และให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติทราบเพื่อดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจโดยเร็ว โดยให้ถือว่ารายงานของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นสำนวนการสอบสวนของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ^๔

ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐเห็นว่า ข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินไม่อาจดำเนินการได้ไม่ว่าด้วยเหตุใด ให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐนั้นที่จะแจ้งให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบภายในกำหนดเวลาข้างต้น และปรึกษาหารือร่วมกับผู้ตรวจการแผ่นดินและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันแก้ไขปัญหาอุปสรรคนั้นโดยเร็ว และเมื่อได้ข้อยุติประการใดให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการไปตามข้อยุตินั้น ในกรณีที่ไม่สามารถหาข้อยุติได้ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอเรื่องต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควร และให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องดำเนินการไปตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในหนึ่งร้อยยี่สิบวัน และดำเนินการเช่นเดียวกับกรณีที่ได้รับข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินดังที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น^๕

หากเป็นกรณีที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้จัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่บุคคลใด ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐดำเนินการให้เป็นไปตามคำแนะนำนั้นภายในสามสิบวัน เว้นแต่หัวหน้าหน่วยงานของรัฐเห็นว่า การดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังกล่าวจะขัดต่อกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานให้แจ้งให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบก่อนพ้นกำหนดเวลาสามสิบวัน

^๔ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๓๓ วรรคหนึ่ง

^๕ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๓๓ วรรคหนึ่ง

ดังกล่าวและให้ผู้ตรวจการแผ่นดินหารือร่วมกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อยุติโดยเร็วต่อไป แต่หากไม่สามารถหาข้อยุติได้ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอเรื่องต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาสั่งการตามความเห็นสมควร และให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องดำเนินการไปตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว และดำเนินการตามเงื่อนไขระยะเวลาดังที่ได้กล่าวไปแล้วต่อไป^{๑๐}

อย่างไรก็ดี ในกรณีที่ความปรากฏต่อผู้ตรวจการแผ่นดินว่ามีผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากหน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ ของรัฐธรรมนูญให้ผู้ตรวจการแผ่นดินรายงานพร้อมข้อเสนอแนะให้คณะรัฐมนตรีทราบ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไปโดยเร็ว โดยผู้ตรวจการแผ่นดินจะรายงานให้รัฐสภาและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบด้วยก็ได้^{๑๑}

^{๑๐} พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๓๔

^{๑๑} พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๓๕

๒.

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ จึงกำหนดให้มีสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีฐานะเป็นนิติบุคคล และอยู่ภายใต้การบังคับบัญชา กำกับดูแล และรับผิดชอบร่วมกันของผู้ตรวจการแผ่นดิน^{๑๒} และมีหน้าที่และอำนาจดังต่อไปนี้^{๑๓}

(๑) รับผิดชอบงานธุรการและดำเนินการเพื่อให้ผู้ตรวจการแผ่นดินบรรลุนิติภาวะและหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ และกฎหมายอื่น

(๒) อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ ส่งเสริม และสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๓) ศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล และสนับสนุนให้มีการวิจัยเกี่ยวกับงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๔) ดำเนินการหรือส่งเสริมและสนับสนุนหรือประสานงานกับหน่วยงานของรัฐหรือภาคเอกชน ในการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๕) ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดหรือที่ผู้ตรวจการแผ่นดินมีมติมอบหมาย

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ คณะผู้บริหารของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินประกอบด้วย

(๑) นายรักษเกชา แฉ่ฉาย

ตำแหน่ง เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๒) นายวทัตญญู ทิพยมณฑา

ตำแหน่ง รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๓) นายกิริป กฤตธีรานนท์

ตำแหน่ง รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๔) นายกมลธรรม วาสบุญมา

ตำแหน่ง รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

^{๑๒} พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๔๐ วรรค ๑

^{๑๓} พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑

คณะผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



นายรักษเกชา แฉ่ฉาย

เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



นายวาทัญญู ทิพยมนทา

รองเลขาธิการ
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



นายเกียรติ กฤตธีรานนท์

รองเลขาธิการ
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



นายกมลธรรม วาสบุญมา

รองเลขาธิการ
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้จัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินประกอบด้วย ๑๖ สำนัก ๑ สถาบัน และ ๑ หน่วยดังต่อไปนี้

(๑) **สำนักบริหารกลาง** มีภารกิจเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานพิธีการ งานบริหารทั่วไป งานประชุม งานอาคารสถานที่และความปลอดภัย งานยานพาหนะ งานข้อมูลข่าวสาร งานธุรการกลางและงานอื่นซึ่งไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่และอำนาจของส่วนงานอื่นใดในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นการเฉพาะ

(๒) **สำนักบริหารการคลัง** มีภารกิจเกี่ยวกับการบริหารการเงิน การบัญชี การพัสดุ และทรัพย์สินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๓) **สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์** มีภารกิจเกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ งานสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล งานวินัยและจริยธรรม และงานเลขานุการของคณะกรรมการบริหารงานบุคคล

(๔) **สำนักนโยบายและแผน** มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดทำนโยบาย ยุทธศาสตร์ และคำของบประมาณรายจ่ายประจำปี การบริหารงบประมาณ การติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงาน การบริหารความเสี่ยง

(๕) **สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์** มีภารกิจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ การสื่อสารองค์กร การสื่อสารมวลชนสัมพันธ์ การพัฒนาการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ การจัดการเว็บไซต์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน การดำเนินการเกี่ยวกับงานโสตทัศนูปกรณ์

(๖) **สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร** มีภารกิจเกี่ยวกับงานพัฒนาออกแบบ วางระบบ และบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และการจัดการข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๗) **สำนักกฎหมายและคดี** มีภารกิจเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริง การเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครอง การวิเคราะห์กฎหมาย และงานนิติการ

(๘) **สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน** มีภารกิจเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบ ถ่วงกรอง แสวงหาข้อเท็จจริง และจัดทำความเห็นเพื่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน วินิจฉัยในกรณีการรับหรือไม่รับไว้เป็นเรื่องร้องเรียน ตลอดจนส่งมอบเรื่องร้องเรียนที่ได้รับไว้พิจารณาให้ส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริง การดำเนินการเรื่องที่ไต่สวนยังไม่จบสิ้น ไม่ซับซ้อน สามารถประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมด้วยความรวดเร็ว และเรื่องอื่นที่กฎหมายบัญญัติ งานติดตาม รายงานผลการดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน งานให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถามแก่ประชาชน หน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๙) **สำนักสอบสวน ๑** มีภารกิจเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริง และจัดทำความเห็นเพื่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัย งานติดตาม และรายงานผลการดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเรื่องอื่นที่กฎหมายบัญญัติ

(๑๐) **สำนักสอบสวน ๒** มีภารกิจเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริง และจัดทำความเห็นเพื่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัย งานติดตาม และรายงานผลการดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเรื่องอื่นที่กฎหมายบัญญัติ

(๑๑) **สำนักสอบสวน ๓** มีภารกิจเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริง และจัดทำความเห็นเพื่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัย งานติดตาม และรายงานผลการดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเรื่องอื่นที่กฎหมายบัญญัติ

(๑๒) **สำนักสอบสวน ๔** มีภารกิจเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริง และจัดทำความเห็นเพื่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัย โดยเฉพาะเรื่องที่มีลักษณะพิเศษ เรื่องที่สำคัญเร่งด่วน เรื่องที่มีความสลับซับซ้อนเกี่ยวเนื่องหลายพื้นที่หรือหลายหน่วยงาน ตลอดจนเรื่อง que ผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมอบหมายให้ดำเนินการเป็นกรณีพิเศษ งานติดตาม และรายงานผลการดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเรื่องอื่นที่กฎหมายบัญญัติ

(๑๓) **สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ** มีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุน ตรวจสอบ วิเคราะห์ข้อมูล แสวงหาข้อเท็จจริง จัดทำรายงานและพิจารณาเสนอความเห็นเพื่อผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามรัฐธรรมนูญหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ และเรื่องอื่นที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๑๔) **สำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม** มีภารกิจเกี่ยวกับการให้ความรู้เรื่องสิทธิและเสรีภาพของประชาชน หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ธรรมเนียมปฏิบัติ การสร้างและส่งเสริมเครือข่ายเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน การดำเนินการเกี่ยวกับจริยธรรมที่เกี่ยวข้อง

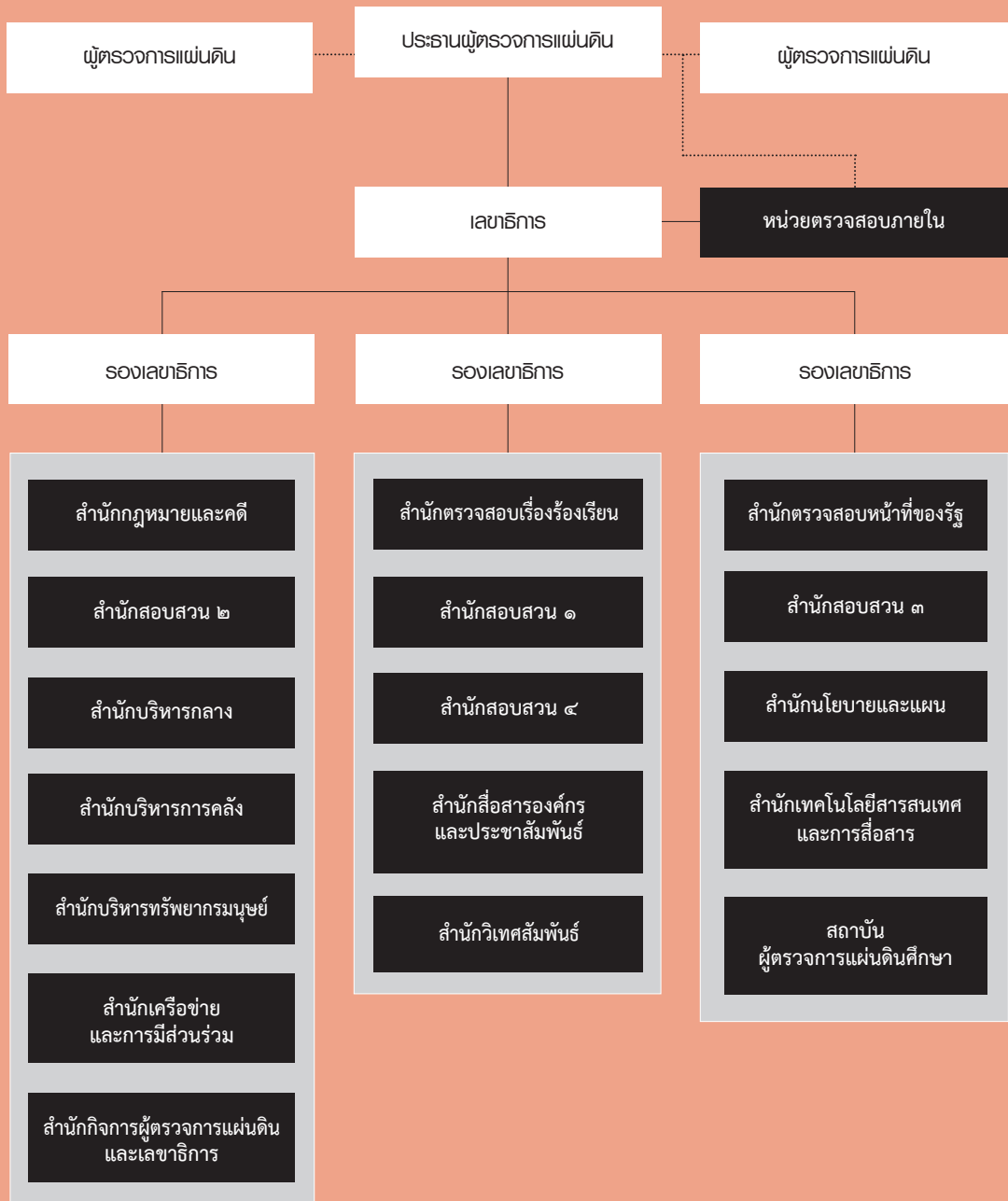
(๑๕) **สำนักวิเทศสัมพันธ์** มีภารกิจเกี่ยวกับงานวิเทศสัมพันธ์ การสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศ กิจกรรมล่ามและภาษาต่างประเทศ งานรับรองและงานพิธีการที่เกี่ยวกับการต่างประเทศ งานวิจัยและวิชาการระหว่างประเทศ ตลอดจนการเผยแพร่ผลงานที่เป็นภาษาต่างประเทศ

(๑๖) **สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา** มีภารกิจเกี่ยวกับการวิจัย วิชาการ การบริการ วิชาการและเผยแพร่ งานจัดทำรายงานผู้ตรวจการแผ่นดินประจำปี งานห้องสมุด จัดหมายเหตุและพิพธิภัณฑ์ผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๑๗) **หน่วยตรวจสอบภายใน** มีภารกิจเกี่ยวกับการตรวจสอบการดำเนินงานภายในและสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และรายงานผลการตรวจสอบให้ผู้ตรวจการแผ่นดิน และเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทราบ

(๑๘) **สำนักกิจการผู้ตรวจการแผ่นดินและเลขาธิการ** มีภารกิจเกี่ยวกับการสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน เลขาธิการ รองเลขาธิการ และคณะผู้สนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

โครงสร้างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



๓.

วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

๓.๑ วิสัยทัศน์

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการวางแผนระยะยาว โดยคำนึงถึงทุกภาคส่วนที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานให้บรรลุถึงผลสำเร็จตามภารกิจในการเสริมสร้างความเป็นธรรมให้กับประชาชนและสังคม จึงได้จัดทำยุทธศาสตร์ผู้ตรวจการแผ่นดินระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ขึ้น โดยเป็นการจัดทำภายใต้หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และแผนระดับชาติฉบับอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับภารกิจหลักของผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศทั้งในระดับภูมิภาคและระดับโลก

การจัดทำแผนยุทธศาสตร์นอกจากจะคำนึงถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในประเทศแล้ว ยังให้ความสำคัญกับประชาชนคนไทยที่ไปพักพิงยังต่างประเทศ รวมถึงประชาชนชาวต่างชาติที่เข้ามาอาศัยอยู่ในประเทศไทย ภายใต้กรอบความร่วมมือระดับภูมิภาค และระดับโลก ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีบทบาทสำคัญภายใต้กรอบความร่วมมือระหว่างประเทศ เช่น ประชาคมอาเซียน สมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชีย (Asian Ombudsman Association: AOA) และสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (International Ombudsman Institute: IOI)

อย่างไรก็ดี จากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปดังกล่าว ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ตระหนักและให้ความสำคัญในการเตรียมความพร้อมขององค์กรในด้านการบริหารจัดการภายในให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ความเสี่ยง และความท้าทายที่เกิดขึ้น เพื่อรองรับภารกิจตามเจตนารมณ์ที่รัฐธรรมนูญกำหนดไว้ โดยมุ่งเน้นการทำงานเชิงรุกเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ผู้ตรวจการแผ่นดิน ระยะ ๒๐ ปี คือ

“ผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นองค์กรอิสระ เป็นกลาง เป็นธรรม เสริมสร้างธรรมาภิบาลในประชาคมโลกอย่างยั่งยืน”

คำสำคัญ

“เป็นอิสระ” หมายถึง การทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน มีความเป็นอิสระ กล่าวหาญในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่อยู่ใต้กำกับและบังคับบัญชาของฝ่ายบริหาร และฝ่ายการเมือง

“เป็นกลาง” หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ไม่โอนเอียงเข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด ยึดหลักการทำงานบนพื้นฐานของการไกล่เกลี่ย เพื่อให้ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนจากการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐ

“เป็นธรรม” การปฏิบัติหน้าที่ยึดหลักธรรมาภิบาล การให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย โดยใช้กลไกการทำงานแบบกัลยาณมิตรมาเป็นหลักในการแก้ปัญหาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน

การแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนไม่เพียงให้ความคุ้มครองให้กับประชาชนภายในประเทศเท่านั้น แต่ใช้กลไกความร่วมมือระหว่างประเทศในการให้ความคุ้มครองและแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนให้กับประชาชนคนไทยที่อยู่ในต่างประเทศ และให้ความคุ้มครองชาวต่างชาติที่เข้ามาอยู่ในประเทศไทย เป็นการเสริมสร้างให้เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชนในระดับประชาคมโลก ซึ่งจะส่งผลต่อความเป็นธรรมที่ยั่งยืน

เพื่อให้การดำเนินงานตามกรอบแนวทางและการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ผู้ตรวจการแผ่นดิน ระยะ ๒๐ ปี บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินซึ่งเป็นองค์กรที่จะขับเคลื่อนภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินให้บรรลุตามหน้าที่และอำนาจที่มี จึงได้กำหนดให้มีการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ระยะ ๕ ปี หรือแต่ละช่วงภายใต้กรอบยุทธศาสตร์ฯ ระยะ ๒๐ ปี โดยกำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายการดำเนินงานในระยะ ๕ ปีแรก (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕) คือ

“เป็นกลไกหลักในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพื่อความเป็นธรรมของแผ่นดิน”

อันหมายถึง การมุ่งเน้นแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนและความไม่เป็นธรรมให้แก่ประชาชน โดยกำหนดกลไกการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ เน้นรูปแบบการทำงานแบบกัลยาณมิตร การให้ข้อเสนอแนะแก่หน่วยงานของรัฐเพื่อแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อน

ของประชาชนอย่างเป็นระบบ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือจากภาคส่วนต่าง ๆ ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชน สื่อมวลชน การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการและการให้บริการเพื่อความสะดวกรวดเร็ว การพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสูง การพัฒนางานด้านวิชาการ ส่งเสริมและพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากขึ้น ใช้เวลาทำงานน้อยลง แต่เสร็จสมบูรณ์และเกิดผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น

๓.๒ พันธกิจ

“ตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมที่ยั่งยืน”

- (๑) การแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนอย่างเป็นธรรม
- (๒) การเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อปรับปรุง แก้ไขกฎหมาย ที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรม

- (๓) การติดตามและรายงานการปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ

การดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นไปตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ โดยเน้นการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยการแสวงหาข้อเท็จจริงเมื่อเห็นว่ามีผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้จัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมนั้น หรือเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ บรรดาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ การเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ การดำเนินงานดังกล่าวใช้กลไกในการบูรณาการความร่วมมือจากทุกภาคส่วนทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ

๓.๓ ยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

เพื่อให้สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ และพันธกิจ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้กำหนด ยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕) และนำกรอบ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่จะดำเนินการในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕ ดังต่อไปนี้

ยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕)	
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ การยกระดับและเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชน	
วัตถุประสงค์ - เพื่อสร้างกลไกให้หน่วยงานภาครัฐมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนแก่ประชาชน การปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ให้มากขึ้น สร้างการรับรู้และเข้าถึงผู้ตรวจการแผ่นดิน ประสานงานและทำงานร่วมกับองค์กรอิสระอื่นในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน เป้าประสงค์ - ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความไม่เป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ ตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ - ร้อยละความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม	กลยุทธ์ที่ ๑.๑ พัฒนาแนวทางในการให้หน่วยงานภาครัฐแก้ไขปัญหาความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน เพื่อพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจากการไม่ปฏิบัติหน้าที่ หรือการปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐตลอดจนการปรับปรุงกฎหมายที่เป็นภาระแก่ประชาชนโดยมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในเชิงระบบ กลยุทธ์ที่ ๑.๒ ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ ของรัฐธรรมนูญ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ หมวด ๕ หน้าที่ของรัฐอย่างถูกต้องครบถ้วน

	กลยุทธ์ที่ ๑.๓ พัฒนาการแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกเพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินงานด้านการอำนวยความสะดวกให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพโดยพัฒนาระบบการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้กับประชาชนให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การจัดทำมาตรฐานเรื่องร้องเรียนในแต่ละประเด็นให้มีมาตรฐานกลาง ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของผู้ตรวจการแผ่นดิน กลยุทธ์ที่ ๑.๔ สร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงกลไกการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนอย่างเท่าเทียมและทั่วถึงผ่านกลไกและวิธีการรวมทั้งการให้ความรู้ความเข้าใจหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนแก่ประชาชนผ่านการดำเนินกิจกรรมในพื้นที่ต่าง ๆ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒
การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและบูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วน
เพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่สังคม

วัตถุประสงค์

- เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล เป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน การจัดทำและพัฒนารูปแบบวิธีการปฏิบัติ และแนวทางการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

เป้าประสงค์

- ทุกภาคส่วนทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศมีความรู้และเข้าใจหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และให้ความร่วมมือในการขับเคลื่อนภารกิจด้านการอำนวยความสะดวกความเป็นธรรม

ตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์

- ระดับความรู้ความเข้าใจและการบูรณาการความร่วมมือกับผู้ตรวจการแผ่นดินทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ

กลยุทธ์ที่ ๒.๑ เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ทุกภาคส่วนและเพิ่มความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกความเป็นธรรม

เพื่อให้ทุกภาคส่วนของสังคมมีความรู้ความเข้าใจหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน หน่วยงานของรัฐให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และทุกภาคส่วนมีความเชื่อมั่นต่อการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความไม่เป็นธรรม

กลยุทธ์ที่ ๒.๒ บูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานและทุกภาคส่วน

เพื่อสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน (ภาครัฐ เอกชน ประชาชน) ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความไม่เป็นธรรม

กลยุทธ์ที่ ๒.๓ สร้างและขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างประเทศ

เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ เพื่อเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน และการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่ของประเทศคู่ภาคีระหว่างประเทศ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓
การพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

วัตถุประสงค์

- เพื่อพัฒนาทักษะและส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากรในทุกระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน การคิดค้นและพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการงานขององค์กร การพัฒนางานด้านวิชาการ การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พัฒนาระบบข้อมูลและเชื่อมโยงแหล่งข้อมูลสารสนเทศกับหน่วยงานและองค์กรอื่น ๆ

เป้าประสงค์

- บุคลากรมีความรู้ความสามารถ มีการจัดทำและเชื่อมโยงองค์ความรู้ มีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและการบริหารจัดการที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ และสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับองค์กรอื่นในบริบทที่แตกต่างกันไป และตอบสนองต่อภารกิจขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน

ตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์

- ระดับการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

กลยุทธ์ที่ ๓.๑ พัฒนาและบริหารจัดการองค์ความรู้
เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ รวบรวมและจัดทำฐานข้อมูลความรู้ การพัฒนางานด้านวิชาการ การเชื่อมโยงองค์ความรู้จากแหล่งต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายนอก

กลยุทธ์ที่ ๓.๒ พัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการงานของสำนักงาน

เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับหน้าที่และอำนาจที่เปลี่ยนแปลงไป เน้นการพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานขององค์กรโดยยึดหลักธรรมาภิบาล และความโปร่งใสในการดำเนินงาน

กลยุทธ์ที่ ๓.๓ เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน

เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและมีศักยภาพสูง บุคลากรแต่ละสายงานและระดับตำแหน่งได้รับการพัฒนาทักษะ และ ความเชี่ยวชาญ ให้พร้อมปฏิบัติงานตามหน้าที่และอำนาจและรองรับเทคโนโลยีดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงไป

กลยุทธ์ที่ ๓.๔ พัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน

เพื่อให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมที่ทันสมัยในการสนับสนุนการดำเนินงาน

๓.๕ กรณียการบุคคลของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีบุคลากร จำนวน ๓๐๐ คน แบ่งเป็น พนักงาน จำนวน ๒๖๓ คน ลูกจ้างประจำ จำนวน ๓๓ คน และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน ๔ คน ทั้งนี้ เป็นบุคลากรสายงานบริหาร จำนวน ๓ คน สายงานสอบสวนและนิติการ จำนวน ๑๓๖ คน และสายงานสนับสนุน จำนวน ๑๖๑ คน ดังนี้

ประเภทและระดับตำแหน่ง	สายงาน			รวม (คน)
	บริหาร	สอบสวนและนิติการ	สนับสนุน	
บริหาร				
	๓	-	-	๓
อำนวยการ				
สูง	-	๗	๑๑	๑๘
ต้น	-	-	-	-
วิชาการ				
ทรงคุณวุฒิ	-	๑	-	๑
เชี่ยวชาญ	-	-	-	-
ชำนาญการพิเศษ	-	๒๓	๑๕	๓๘
ชำนาญการ	-	๗๘	๘๗	๑๖๕
ปฏิบัติการ	-	๒๗	๑๑	๓๘
รวม	๓	๑๓๖	๑๒๔	๒๖๓
ลูกจ้างประจำ	-	-	-	๓๓
ลูกจ้างชั่วคราว	-	-	-	๔
รวม				๓๐๐

นอกจากนี้ ในภาพรวมบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีพนักงาน ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓๐ คน ปริญญาตรี จำนวน ๕๗ คน ปริญญาโท ๒๐๙ คน และปริญญาเอก ๔ คน ดังนี้

ประเภทบุคลากร	วุฒิการศึกษา				รวม (คน)
	ปริญญาเอก	ปริญญาโท	ปริญญาตรี	ต่ำกว่าปริญญาตรี	
พนักงาน	๔	๒๐๘	๕๑	-	๒๖๓
ลูกจ้างประจำ	-	-	๔	๒๙	๓๓
ลูกจ้างชั่วคราว	-	๑	๒	๑	๔
รวม	๔	๒๐๙	๕๗	๓๐	๓๐๐

๓.๕ งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๓๔๕,๗๐๘,๕๐๐.๐๐ บาท เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๓๔,๘๐๐,๘๐๐.๐๐ บาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ ๑๑.๒๐ สรุปดังนี้

แผนงาน / หมวดค่าใช้จ่าย	งบประมาณ ปี ๒๕๖๒	งบประมาณ ปี ๒๕๖๓	เพิ่มขึ้น/ลดลง จากปีก่อน	ร้อยละ
๑. แผนงานบุคลากรภาครัฐ ด้านการ ปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหาร จัดการภาครัฐ	๒๑๘,๐๕๓,๒๐๐.๐๐	๒๓๓,๖๒๘,๙๐๐.๐๐	๑๕,๕๗๕,๗๐๐.๐๐	๗.๑๔
ค่าใช้จ่ายบุคลากร	๒๐๖,๐๑๘,๒๐๐.๐๐	๒๑๕,๖๓๕,๖๐๐.๐๐	๙,๖๑๗,๔๐๐.๐๐	
ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน	๑๒,๐๓๕,๐๐๐.๐๐	๑๗,๙๙๓,๓๐๐.๐๐	๕,๙๕๘,๓๐๐.๐๐	
๒. แผนงานพื้นฐาน ด้านการปรับสมดุล และพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ	๙๒,๘๕๔,๕๐๐.๐	๑๑๒,๐๗๙,๖๐๐.๐๐	๑๙,๒๒๕,๑๐๐.๐๐	๒๐.๗๐
ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน	๙๐,๔๑๑,๓๐๐.๐๐	๑๐๑,๔๖๐,๔๐๐.๐๐	๑๑,๐๔๙,๑๐๐.๐๐	
ค่าใช้จ่ายลงทุน	๒,๔๔๓,๒๐๐.๐๐	๑๐,๖๑๙,๒๐๐.๐๐	๘,๑๗๖,๐๐๐.๐๐	
๓. แผนงานบูรณาการต่อต้านการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ	-	-	-	-
ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน				
รวมทั้งสิ้น	๓๑๐,๙๐๗,๗๐๐.๐๐	๓๔๕,๗๐๘,๕๐๐.๐๐	๓๔,๘๐๐,๘๐๐.๐๐	๑๑.๒๐

๓.๖ ความเชื่อมโยงความสอดคล้องกับการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน กับแผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนแม่บทย่อย และแผนปฏิบัติการประเทศ

การดำเนินการกิจกรรมตามแผนงาน/โครงการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีความเชื่อมโยงสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติที่ ๖ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ๒ ด้าน คือ ด้านการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ และด้านการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยในส่วนของแผนการปฏิรูปประเทศ แผนงาน/โครงการของสำนักงานฯ มีความสอดคล้องในด้านการบริหารราชการแผ่นดิน และด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ทั้งนี้ ตามยุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โครงการต่าง ๆ ของสำนักงานฯ อยู่ภายใต้อายุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณ ด้านที่ ๖ การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ในแผนงานพื้นฐานด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ แผนงานบุคลากรภาครัฐ และแผนงานบูรณาการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยในส่วนของแผนงานพื้นฐานด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ สำนักงานฯ มี ๓ กิจกรรมการดำเนินงานที่สำคัญ คือ

กิจกรรมที่ ๑ การยกระดับและเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชน

กิจกรรมที่ ๒ การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและบูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วนเพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่สังคม

กิจกรรมที่ ๓ การพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ทั้งนี้ ผลผลิตที่สำคัญ คือ การพิจารณาและแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยมีเป้าหมาย และผลสัมฤทธิ์ที่มุ่งหวังเพื่อให้ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อน และความไม่เป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินการตามภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินโดยคำนึงถึงเป้าหมายร่วมกันในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานรัฐที่สร้างความไม่เป็นธรรมหรือความเดือดร้อนแก่ประชาชน โดยมีภารกิจสำคัญ ๓ ประการ ดังนี้

(๑) เสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ บรรดาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ

(๒) แสวงหาข้อเท็จจริงเมื่อเห็นว่าผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่ และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้ขจัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมนั้น

(๓) เสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วน ตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐของรัฐธรรมนูญ

ซึ่งภารกิจงานดังกล่าว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมุ่งหวังให้ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความไม่เป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีใช้เพียงมุ่งหวังแค่การดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนเพียงเท่านั้น

จากขอบเขตภารกิจดังกล่าว ภาพรวมของความสอดคล้องของโครงการที่สำคัญของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และเป้าหมายในแผนพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ โดยสรุปดังนี้

๓.๖.๑ ความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี

เป้าหมายภาพรวมของยุทธศาสตร์ชาติด้านที่ ๖ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ที่มุ่งหวังให้ภาครัฐมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส นั้น จะเห็นได้จากขอบเขตภารกิจทั้งในงานแสวงหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน ไม่ว่าจะเป็น case by case หรือเรื่องร้องเรียนเชิงระบบที่ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจหยิบยก

ขึ้นมาเพื่อพิจารณา หรือแม้กระทั่งงานหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ ถึงแม้ผลผลิตสำคัญในการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คือ จำนวนเรื่องร้องเรียนที่มีข้อยุติ และ คำวินิจฉัยที่มีข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อให้หน่วยงานดำเนินการในการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน หรือคำวินิจฉัยที่มีข้อเสนอแนะเพื่อส่งต่อคณะรัฐมนตรี เพื่อพิจารณา ส่งการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการปรับปรุงแก้ไขบรรดากฎหมาย กฎ ระเบียบฯ ที่เกี่ยวข้องนั้น ทั้งนี้ บรรดาคำวินิจฉัยที่มีข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อให้หน่วยงานดำเนินการในการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนนั้น ถือเป็นภารกิจสำคัญของ ผู้ตรวจการแผ่นดินที่จะมีส่วนช่วยผลักดันหน่วยงานของรัฐในการปรับปรุงและพัฒนาระบบ บริการประชาชน หรือระบบบริหารจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อประชาชน และต่อประเทศร่วมกัน อีกทั้งเพื่อให้การบริหารงาน ของหน่วยงานภาครัฐเป็นที่ยอมรับแก่ประชาชนได้อย่างแท้จริง

๓.๖.๒ ความเชื่อมโยงกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนแม่บทย่อย

ในส่วนของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ซึ่งมีทั้งสิ้น ๒๓ ฉบับนั้น แผนงาน/โครงการสำคัญของสำนักงานฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีความเชื่อมโยงกับ เป้าหมายในด้าน (๑) การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ และ (๒) การต่อต้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

ด้าน (๑) การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ สำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน มีกิจกรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพระบบการให้บริการประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแผนย่อย ๓ แผนงาน ดังนี้

(๑.๑) แผนย่อยการพัฒนาระบบบริหารงานภาครัฐ เนื่องด้วย สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไม่มีส่วนงานในระดับภูมิภาค แต่มีการจัดทำโครงการ Ombudsman Care ซึ่งถือเป็นโครงการสำคัญ ในการเข้าถึงการให้บริการประชาชน โดยมี กิจกรรมในการลงพื้นที่เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ภารกิจของหน่วยงานเพื่อให้ประชาชน รับทราบบทบาทและภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินยังพื้นที่ต่าง ๆ ในระดับภูมิภาค ทั่วประเทศ พร้อมทั้งการนำหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาด้านกฎหมายแก่ประชาชนโดยลงพื้นที่ไปพร้อม ๆ กัน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่

ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนตามพื้นที่ที่ยากแก่การเข้าถึง ซึ่งประชาชนจะได้รับข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์ และได้รับคำปรึกษาข้อกฎหมายต่าง ๆ ไปในคราวเดียวกัน

(๑.๒) แผนย่อยการพัฒนาบริการประชาชน โดยการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ ระบบโทรศัพท์ Call Center สายด่วน ๑๖๗๖ เป็นต้น ทั้งนี้ การพัฒนาระบบสารสนเทศดังกล่าว เพื่อเป็นช่องทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงระบบบริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้โดยสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

(๑.๓) แผนย่อยการสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานฯ มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะขีดความสามารถของบุคลากรในสำนักงานฯ เพื่อให้สามารถรองรับการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้าน (๒) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ นับแต่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ เป็นต้นมา สำนักงานฯ ให้ความสำคัญกับประเด็นการต่อต้านการทุจริตมาโดยตลอด ที่ผ่านมาสํานักงานฯ ได้ดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาลให้บรรดาหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งภาคประชาสังคม ทั้งในเรื่อง (๑) การสนับสนุนการพัฒนาโรงเรียนคุณธรรม (๒) การขยายผลโรงเรียนคุณธรรม จริยธรรม ในส่วนภูมิภาค (๓) การติดตามประสิทธิผลประสิทธิภาพการส่งเสริมจิตสำนึกด้านจริยธรรมให้กับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองระดับท้องถิ่น (๔) การสร้างเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดิน พัฒนาธรรมาภิบาลรัฐวิสาหกิจไทย (๕) การรับเรื่องราวร้องทุกข์และส่งเสริมคุณธรรมด้วยการมอบใบประกาศเกียรติคุณให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและโรงเรียนที่มีผลงานด้านจริยธรรมที่เข้าร่วมกับสำนักพระราชเลขาธิการ (ปัจจุบัน คือ กรมราชเลขาธิการในพระองค์) เป็นต้น ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานฯ มีโครงการสำคัญ คือโครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อต่อต้านการทุจริต โดยมีเป้าหมายในการให้ประชาชนมีวัฒนธรรมค่านิยมสุจริต มีทัศนคติและพฤติกรรมในการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.๖.๓ ความเชื่อมโยงแผนการปฏิรูปประเทศ

ในการดำเนินโครงการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่กล่าวมาข้างต้น นอกจากจะสอดคล้องกับเป้าหมายแผนย่อยดังกล่าวแล้วนั้น ขณะเดียวกันโครงการของสำนักงานฯ ถือเป็นการยกระดับการให้ข้อมูลและให้คำปรึกษาจากหน่วยงานของรัฐ การนำระบบดิจิทัลเพื่อมาใช้ในการปฏิบัติงาน และการพัฒนาสมรรถนะขีดความสามารถของบุคลากร ซึ่งอยู่ภายใต้แผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน และด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบด้วยเช่นกัน

ทั้งนี้ ความเชื่อมโยงโครงการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ กับแผนพัฒนาประเทศระดับต่าง ๆ ถึงแม้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะมิได้รับการจัดสรรงบประมาณในเบื้องต้นเพื่อใช้สำหรับการดำเนินโครงการสำคัญๆ แต่สำนักงานฯ ก็ได้คำนึงสนใจในการขับเคลื่อนโครงการอื่น ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนาประเทศร่วมกัน โดยสำนักงานฯ ซึ่งมีแผนการบริหารจัดการในการใช้งบประมาณเหลือจ่าย เพื่อช่วยขับเคลื่อนโครงการที่สามารถผลักดันให้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ ให้เกิดสัมฤทธิ์ผล และบรรลุตามเป้าหมายในระดับประเทศที่กำหนดไว้ ทั้งในงานด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานฯ งานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่และผลงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน งานพัฒนาสมรรถนะบุคลากร รวมไปถึงงานด้านต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานรัฐที่สร้างความไม่เป็นธรรมหรือความเดือดร้อนแก่ประชาชน ซึ่งถือเป็นภารกิจสำคัญของสำนักงานฯ ที่จะช่วยผลักดันหน่วยงานของรัฐในการปรับปรุงและพัฒนาบริการประชาชน หรือระบบบริหารจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตามที่ผ่านมาสำนักงานฯ ได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อให้เป้าหมายในการดำเนินงาน มีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับแผนการพัฒนาประเทศ ขณะเดียวกัน สำนักงานฯ ได้คำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อประโยชน์สูงสุดที่จะเกิดแก่ประชาชน และเพื่อการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการและการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมเพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนแก่ประชาชนได้อย่างแท้จริง

ความเชื่อมโยงแผนงาน/โครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติและแผนการปฏิรูปประเทศ

๑ ยุทธศาสตร์ชาติ



๒ ยุทธศาสตร์ชาติ



๓ ยุทธศาสตร์ชาติ

ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี

ต้นที่ 6 การรับสนุบสนุนและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

แผนแม่บท
ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ

แผนแม่บทที่ 20 :
การบริหารประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ

แผนแม่บทที่ 21 :
การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แผนย่อย

การพัฒนา
บริการประชาชน

การพัฒนาระบบ
บริหารงานภาครัฐ

การสร้างและพัฒนา
บุคลากรภาครัฐ

การป้องกันการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

แผนปฏิรูปประเทศ

ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน

ด้านการป้องกันและปราบปราม
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประเด็นปฏิรูปที่

เรื่องและประเด็นปฏิรูปที่ 2 :
ระบบข้อมูลภาครัฐมีมาตรฐาน
ทันสมัย และเชื่อมโยงกันทั่วสู่
รัฐบาลดิจิทัล

เรื่องและประเด็นปฏิรูปที่ 4 :
กำลังคนภาครัฐมีขนาดที่เหมาะสม
และมีสมรรถนะสูง พร้อมขับเคลื่อน
ยุทธศาสตร์ชาติ

เรื่องและประเด็นปฏิรูปที่ 5 :
ระบบบริหารบุคคลที่สามารถ
ดึงดูด สร้าง และรักษาคณะคนเก่ง
ไว้ในภาครัฐ

เรื่องและประเด็นปฏิรูปที่ 1 :
ด้านการป้องกันและเฝ้าระวัง

ผลผลิตของหน่วยงาน

การมีวาระและแสงสว่างต่อกิจรังกา้องเรียน

กิจกรรมภายใต้ผลผลิต

กิจกรรมที่ 1 :
การยกระดับและเสริมสร้างความเป็นธรรม
แก่ประชาชน

กิจกรรมที่ 2 :
การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและ
บูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วน
เพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่สังคม

กิจกรรมที่ 3 :
การพัฒนาระบบบริหารจัดการ
เพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้



บทที่ ๒

ภาพรวมผลการดำเนินงาน
ตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน



สถิติผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑.๑ สถิติผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

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

เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สามารถจำแนกตามผลการดำเนินการดังนี้

การดำเนินการ	จำนวน (เรื่อง)
เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	๓,๐๗๓
- ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงจนได้ข้อยุติ	๒,๘๔๘
- ผู้ร้องเรียนได้ถอนเรื่องร้องเรียน	๑๐๔
- ผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม	๑๕
- ข้อมูลไม่ชัดเจน	๑๐๖

สถิติเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จจำแนกตามผลการดำเนินการ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐	จำนวน (เรื่อง)
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕๕

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐	จำนวน (เรื่อง)
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินแสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว เห็นว่า ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมเนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องตามนัยมาตรา ๒๒ (๒)	๓๑
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ เมื่อเห็นว่ากรณีบทบัญญัติแห่งกฎหมายมีปัญหาความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ และกรณีการละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพตามที่รัฐธรรมนูญคุ้มครอง	๓
- เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วไม่เสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญ หรือศาลปกครอง เนื่องจากไม่เป็นไปตามนัยของมาตรา ๒๓ (๑)(๒) กรณี บทบัญญัติแห่งกฎหมายมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ หรือ กฎ คำสั่ง หรือการกระทำใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย	๑๐๒
- เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วไม่ยื่นคำร้องต่อศาลรัฐธรรมนูญ กรณีการละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพตามที่รัฐธรรมนูญคุ้มครอง ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาความของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๖๑ ตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน มาตรา ๒๒ (๔)	๕๘
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและได้แสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว เห็นว่า เป็นเรื่องเฉพาะตัวเป็นรายกรณีที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานของรัฐที่จะขจัดความเดือดร้อนหรืออำนวยความสะดวก กรณีที่การดำเนินการในเรื่องนั้นมีกฎหมายกำหนดให้มีการร้องทุกข์หรืออุทธรณ์ไว้แล้ว และได้ส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานของรัฐนั้นพิจารณา ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจต่อไป	๖
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและได้แสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว เห็นว่า เป็นเรื่องเฉพาะตัวเป็นรายกรณีที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นเรื่องเกี่ยวกับการทุจริต และได้ส่งเรื่องให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ หรือคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน พิจารณาดำเนินการต่อไป	๑

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐	จำนวน (เรื่อง)
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว พบว่าเป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษา คำสั่ง หรือคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดแล้ว	๑๖๘
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว พบว่าเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน	๒๑๐
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว พบว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระอื่น หรือองค์กรอิสระอื่นรับไว้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระนั้นแล้ว	๑๗๘
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว พบว่าเป็นการร้องเรียนโดยใช้สิทธิไม่สุจริตและการพิจารณาจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนส่วนรวม	๒
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้วมีคำวินิจฉัย/ข้อเสนอแนะที่เป็นผลให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอย่างเหมาะสมแล้ว	๗๓๘
- เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว พบว่า เป็นเรื่อง/ประเด็นที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเคยมีคำวินิจฉัยแล้ว	๓๘
- เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว พบว่า เป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล/วินัย	๔๗
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว พบว่าเป็นเรื่องที่มีลักษณะตามมาตรา ๓๗ (๘) เรื่องอื่นตามมติที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด	๑,๓๓๒
- เรื่องที่ผู้ร้องเรียนถอนเรื่องร้องเรียน	๑๐๔
รวม	๓,๐๗๓

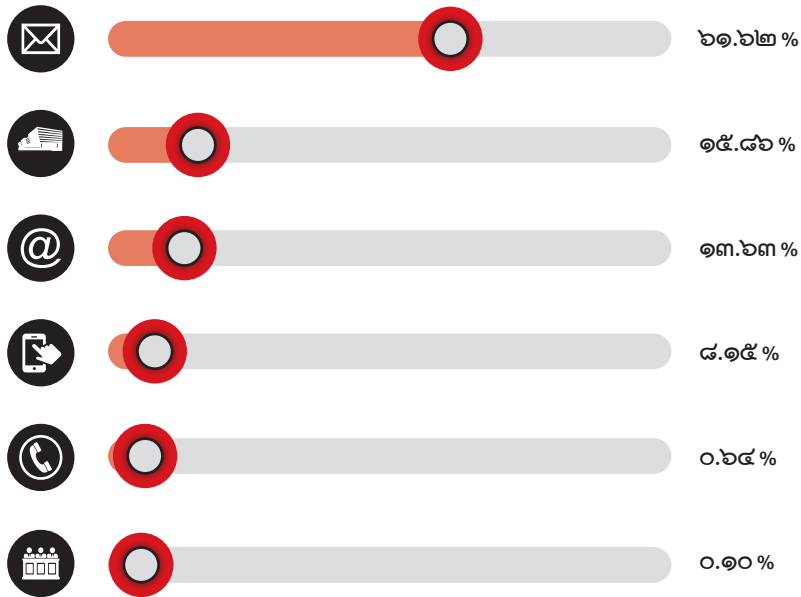
เรื่องร้องเรียนที่รับไว้พิจารณาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำแนกตามภูมิภาคและจังหวัด

ภาค / จังหวัด		จำนวน (ร้อยละ)	ภาค / จังหวัด		จำนวน (ร้อยละ)
ภาคเหนือ		๑๕๐ (๔.๗๓)	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		๔๑๖ (๑๓.๑๒)
๑	เชียงใหม่	๕๒	๑	นครราชสีมา	๕๙
๒	เชียงราย	๒๐	๒	ขอนแก่น	๓๙
๓	ลำปาง	๒๐	๓	สุรินทร์	๓๔
๔	พะเยา	๑๘	๔	ร้อยเอ็ด	๓๒
๕	อุตรดิตถ์	๑๒	๕	อุดรธานี	๓๑
๖	ลำพูน	๙	๖	ชัยภูมิ	๒๘
๗	น่าน	๙	๗	อุบลราชธานี	๒๖
๘	แพร่	๗	๘	ศรีสะเกษ	๒๔
๙	แม่ฮ่องสอน	๓	๙	บุรีรัมย์	๒๒
ภาคกลาง		๑,๙๕๓ (๖๑.๖๒)	๑๐	กาฬสินธุ์	๒๒
๑	กรุงเทพมหานคร	๑,๓๐๔	๑๑	มหาสารคาม	๑๖
๒	นนทบุรี	๑๖๗	๑๒	เลย	๑๖
๓	ปทุมธานี	๗๒	๑๓	หนองคาย	๑๕
๔	สมุทรปราการ	๗๒	๑๔	นครพนม	๑๒
๕	นครปฐม	๔๒	๑๕	สกลนคร	๑๐
๖	พระนครศรีอยุธยา	๔๐	๑๖	มุกดาหาร	๙
๗	สมุทรสาคร	๓๕	๑๗	บึงกาฬ	๗
๘	นครสวรรค์	๓๑	๑๘	อำนาจเจริญ	๖
๙	สุพรรณบุรี	๒๘	๑๙	ยโสธร	๔
๑๐	สระบุรี	๒๑	๒๐	หนองบัวลำภู	๔
๑๑	พิษณุโลก	๑๙	ภาคใต้		๒๗๔ (๘.๖๔)
๑๒	เพชรบูรณ์	๑๘	๑	สุราษฎร์ธานี	๕๐
๑๓	ลพบุรี	๑๖	๒	สงขลา	๔๕
๑๔	พิจิตร	๑๖	๓	นครศรีธรรมราช	๓๘
๑๕	กำแพงเพชร	๑๖	๔	ภูเก็ต	๓๘
๑๖	สุโขทัย	๑๔	๕	กระบี่	๒๙
๑๗	สิงห์บุรี	๑๐	๖	ชุมพร	๑๙
๑๘	สมุทรสงคราม	๗	๗	พังงา	๑๕
๑๙	ชัยนาท	๗	๘	ตรัง	๑๑
๒๐	นครนายก	๗	๙	พัทลุง	๙
๒๑	อ่างทอง	๗	๑๐	ปัตตานี	๗
๒๒	อุทัยธานี	๔	๑๑	สตูล	๖
ภาคตะวันออก		๒๓๕ (๗.๔๑)	๑๒	ระนอง	๓
๑	ชลบุรี	๙๐	๑๓	ยะลา	๒
๒	ฉะเชิงเทรา	๔๖	๑๔	นราธิวาส	๒
๓	ระยอง	๓๑	ภาคตะวันตก		๑๔๒ (๔.๔๘)
๔	ปราจีนบุรี	๒๗	๑	กาญจนบุรี	๕๑
๕	จันทบุรี	๒๐	๒	ราชบุรี	๔๐
๖	ตราด	๑๒	๓	ประจวบคีรีขันธ์	๒๑
๗	สระแก้ว	๙	๔	เพชรบุรี	๑๘
			๕	ตาก	๑๒
			รวมทั้งสิ้น ๓,๑๗๐ เรื่อง (๑๐๐)		

*หมายเหตุ: เรื่องร้องเรียนบางเรื่องมีหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมากกว่า ๑ หน่วยงาน และมากกว่า ๑ จังหวัด

เรื่องร้องเรียนที่รับไว้พิจารณาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน



หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
ไปรษณีย์	๑,๙๓๕	๖๑.๖๒
ยื่นเรื่องด้วยตัวเอง ณ ที่ทำการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๔๙๘	๑๕.๘๖
เว็บไซต์ (www.ombudsman.go.th)	๔๒๘	๑๓.๖๓
โมบายแอปพลิเคชัน “ผู้ตรวจการแผ่นดิน”	๒๕๖	๘.๑๕
สายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน (โทร. ๑๖๗๖)	๒๐	๐.๖๔
เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาหยิบยกมาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	๓	๐.๑๐
รวม	๓,๑๔๐	๑๐๐.๐๐

เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

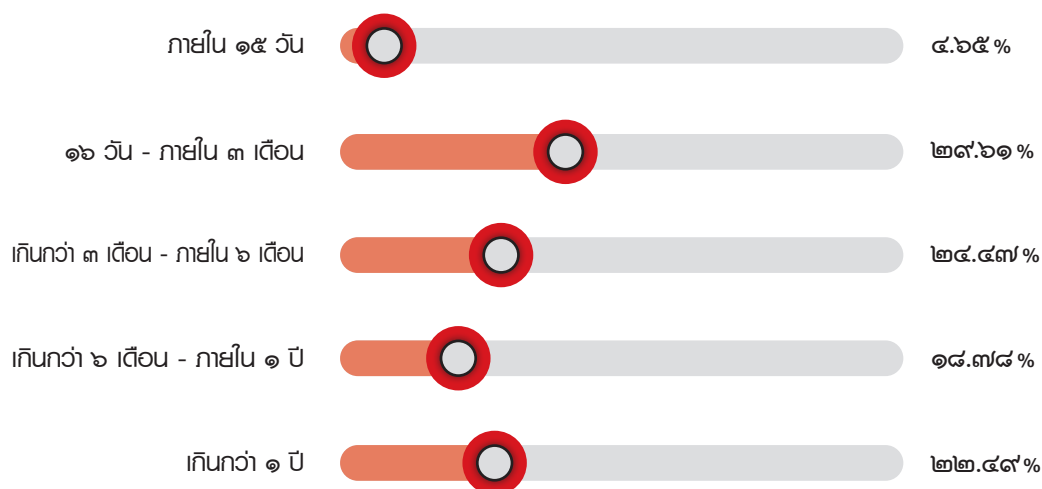
หน่วยงาน		รวม
๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๗๕๖
๒	กระทรวงมหาดไทย - กรมการปกครอง (๒๑๓) - กรมที่ดิน (๑๓๔) - กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (๗๘)	๕๖๐
๓	องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น - เทศบาล (๑๗๖) - องค์การบริหารส่วนตำบล (๑๓๗) - กรุงเทพมหานคร (๕๕)	๔๕๕
๔	กระทรวงคมนาคม - การรถไฟแห่งประเทศไทย (๔๙) - กรมทางหลวง (๓๕) - กรมการขนส่งทางบก (๑๗)	๑๕๙
๕	กระทรวงศึกษาธิการ - สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (๕๕) - สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (๓๗) - สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (๑๕)	๑๕๔
๖	กระทรวงยุติธรรม - กรมราชทัณฑ์ (๙๑) - กรมบังคับคดี (๑๒) - สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (๕)	๑๒๙
๗	กระทรวงการคลัง - กรมสรรพากร (๑๘) - สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (๑๖) - กรมธนารักษ์ (๑๔)	๑๐๓
๘	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ - กรมชลประทาน (๑๙) - กรมส่งเสริมสหกรณ์ (๑๖) - สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (๑๑)	๗๓
๙	กระทรวงสาธารณสุข - กรมการแพทย์ (๒๑) - สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (๒๑) - กรมควบคุมโรค (๑๖)	๖๘
๑๐	องค์การตามรัฐธรรมนูญ - สำนักงานอัยการสูงสุด (๓๖) - สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (๑๔) - สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง (๙)	๖๖

หน่วยงาน		รวม
๑๑	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม - กรมป่าไม้ (๑๙) - กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (๑๗) - กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง (๖)	๕๔
๑๒	ศาลและหน่วยธุรการของศาล	๕๓
๑๓	สำนักนายกรัฐมนตรี	๔๗
๑๔	กระทรวงกลาโหม	๓๙
๑๕	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๓๓
๑๖	หน่วยงานเอกชน	๓๐
๑๗	หน่วยงานอิสระอื่นของรัฐ	๒๖
๑๘	กระทรวงแรงงาน	๒๖
๑๙	ไม่ระบุชัดเจน	๒๑
๒๐	กระทรวงพาณิชย์	๑๙
๒๑	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๑๘
๒๒	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑๗
๒๓	กระทรวงพลังงาน	๑๔
๒๔	กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๔
๒๕	ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง และทบวง	๑๓
๒๖	รัฐวิสาหกิจในกำกับของรัฐมนตรี	๑๑
๒๗	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑๑
๒๘	รัฐสภาและหน่วยราชการในฝ่ายรัฐสภา	๑๐
๒๙	กระทรวงวัฒนธรรม	๙
๓๐	กระทรวงการต่างประเทศ	๕
๓๑	องค์กรวิชาชีพ	๔
๓๒	หน่วยงานอิสระไม่สังกัดกระทรวง	๔
๓๓	ส่วนราชการในกำกับของรัฐมนตรี	๒
๓๔	หน่วยงานอื่น ๆ เช่น วัด กองทุน ฯลฯ	๓๒๙
รวม		๓,๓๓๒*

*หมายเหตุ: เนื่องจากเรื่องร้องเรียนบางเรื่องได้ร้องเรียนหลายหน่วยงาน ทำให้ผลรวมของจำนวนเรื่องที่จำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมีจำนวนมากกว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ



ระยะเวลาในการดำเนินการ	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ร้อยละ
ภายใน ๑๕ วัน	๑๔๓	๔.๖๕
๑๖ วัน - ภายใน ๓ เดือน	๙๑๐	๒๙.๖๑
เกินกว่า ๓ เดือน - ภายใน ๖ เดือน	๗๕๒	๒๔.๔๗
เกินกว่า ๖ เดือน - ภายใน ๑ ปี	๕๗๗	๑๘.๗๘
เกินกว่า ๑ ปี	๖๙๑	๒๒.๔๙
รวม	๓,๐๗๓	๑๐๐.๐๐

๑.๒ สถิติผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินเปรียบเทียบกับ
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓		อัตราการ เปลี่ยนแปลง*
	จำนวน (เรื่อง)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (เรื่อง)	สัดส่วน (ร้อยละ)	(ร้อยละ)
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดิน รับไว้พิจารณาทั้งสิ้น ประกอบด้วย	๔,๐๑๔	๑๐๐	๔,๙๔๘	๑๐๐	๒๓.๐๐
๑.๑ เรื่องที่รับไว้ในปีงบประมาณ	๒,๖๑๒	๖๕.๐๗	๓,๑๔๐	๖๓.๔๖	๒๐.๐๐
๑.๒ เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณา ยกมาจากปีงบประมาณก่อน	๑,๔๐๒	๓๔.๙๓	๑,๘๐๘	๓๖.๕๔	๒๘.๐๐
เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	๒,๒๐๖	๕๔.๙๖	๓,๐๗๓	๖๒.๑๑	๓๙.๓๐
เรื่องร้องเรียนยกไปดำเนินการ ในปีงบประมาณถัดไป	๑,๘๐๘	๔๕.๐๔	๑,๘๗๕	๓๗.๘๙	๓.๗๐

*หมายเหตุ : อัตราการเปลี่ยนแปลง หมายถึง ร้อยละที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงของเรื่องร้องเรียนระหว่าง
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อแสดงอัตราส่วนเปรียบเทียบผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
ของผู้ตรวจการแผ่นดิน

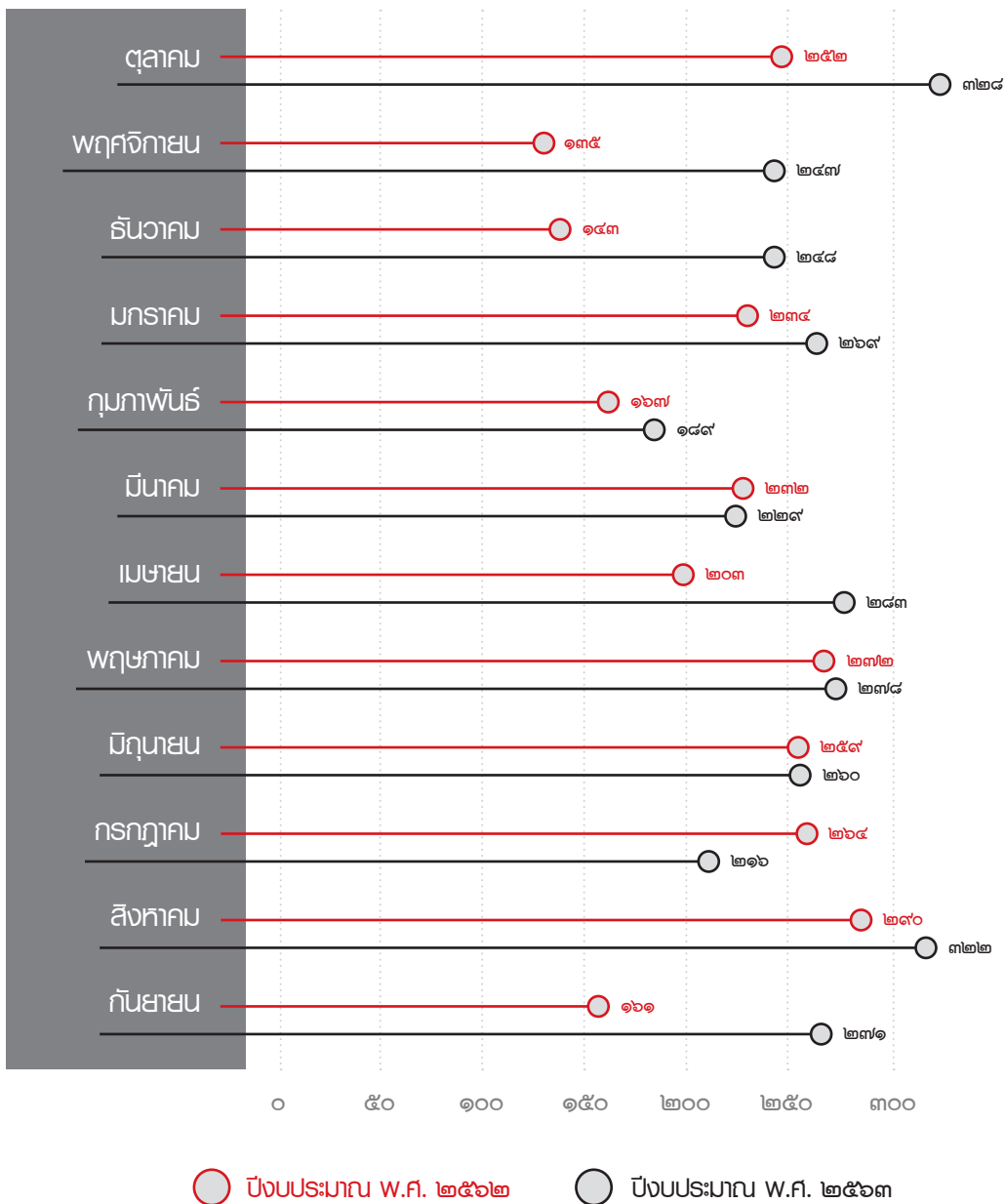
เปรียบเทียบเรื่องร้องเรียนที่ได้รับไว้พิจารณาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และ พ.ศ. ๒๕๖๓

จำแนกตามรายเดือน

เดือน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
ตุลาคม	๒๕๒	๓๒๘
พฤศจิกายน	๑๓๕	๒๔๗
ธันวาคม	๑๔๓	๒๔๘
มกราคม	๒๓๔	๒๖๙
กุมภาพันธ์	๑๖๗	๑๘๙
มีนาคม	๒๓๒	๒๒๙
เมษายน	๒๐๓	๒๘๓
พฤษภาคม	๒๗๒	๒๗๘
มิถุนายน	๒๕๙	๒๖๐
กรกฎาคม	๒๖๔	๒๑๖
สิงหาคม	๒๙๐	๓๒๒
กันยายน	๑๖๑	๒๗๑
รวมทั้งสิ้น	๒,๖๑๒	๓,๑๔๐

เปรียบเทียบเรื่องร้องเรียนที่ได้รับไว้พิจารณาในปีงบประมาณ W.ฟ. ๒๕๖๒ และ W.ฟ. ๒๕๖๓

จำแนกตามรายเดือน



เปรียบเทียบจำนวนการให้บริการประชาชนผ่านสายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน

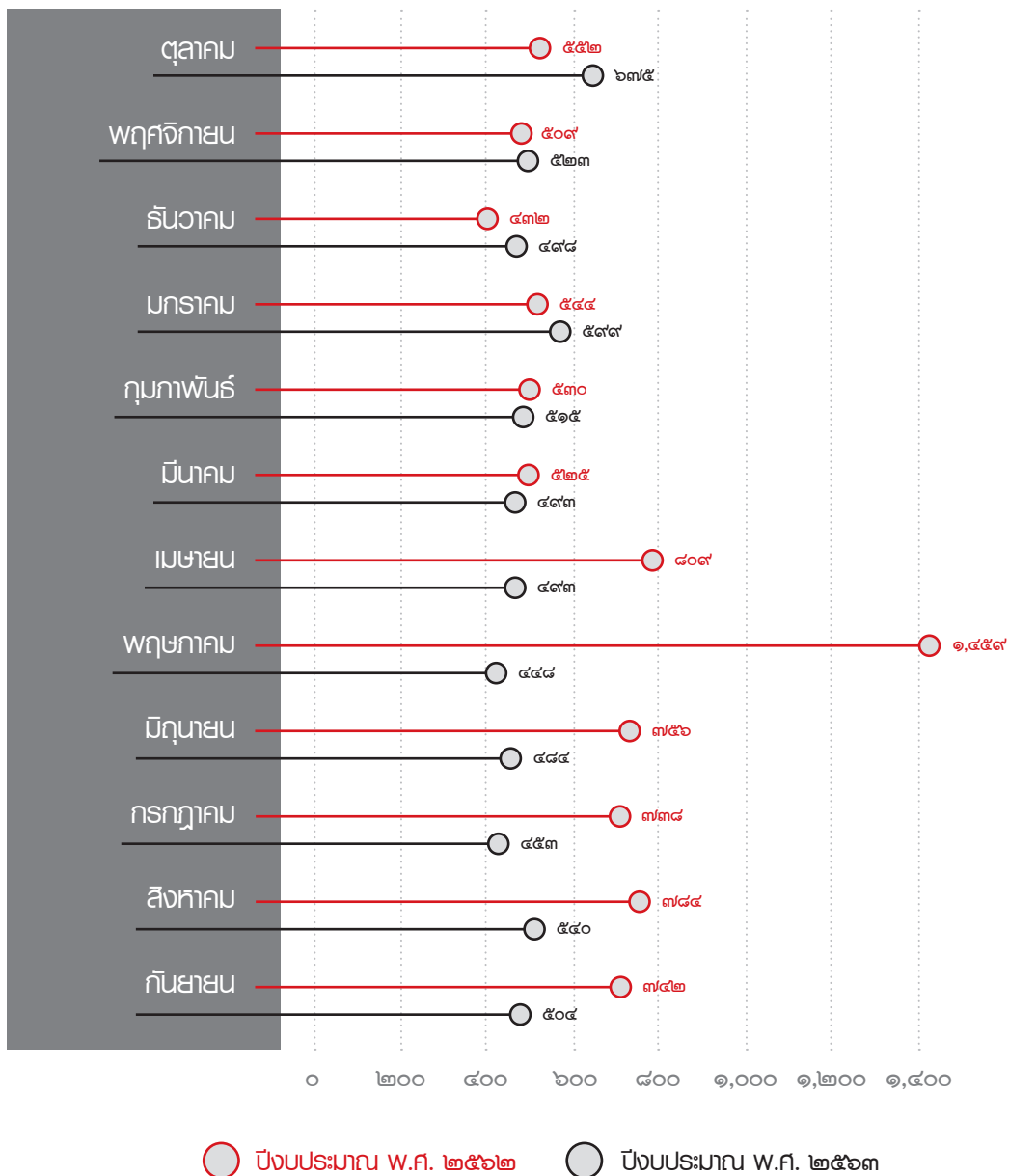
(ไตรมาส ๑๖๓๖) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และ พ.ศ. ๒๕๖๓

จำแนกตามรายเดือน

เดือน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
ตุลาคม	๕๕๒	๖๗๕
พฤศจิกายน	๕๐๙	๕๒๓
ธันวาคม	๔๓๒	๔๙๘
มกราคม	๕๔๔	๕๙๙
กุมภาพันธ์	๕๓๐	๕๑๕
มีนาคม	๕๒๕	๔๙๓
เมษายน	๘๐๙	๔๙๓
พฤษภาคม	๑,๔๕๙	๔๔๘
มิถุนายน	๗๕๖	๔๘๔
กรกฎาคม	๗๓๘	๔๕๓
สิงหาคม	๗๘๔	๕๔๐
กันยายน	๗๔๒	๕๐๔
รวม	๘,๓๘๐	๖,๒๒๕

เปรียบเทียบจำนวนการให้บริการประชาชนผ่านสายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน
(โทร ๑๖๓๖) ประจำปีงบประมาณ W.ฟ. ๒๕๖๒ และ W.ฟ. ๒๕๖๓

จำแนกตามรายเดือน



เปรียบเทียบจำนวนการให้บริการประชาชนผ่านสายด่วนพุทธวจการแผ่นดิน

(โทร ๑๖๓๖) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และ พ.ศ. ๒๕๖๓

จำแนกตามลักษณะการให้บริการ

ลักษณะการให้บริการ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (สาย)	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (สาย)
ให้คำปรึกษาและคำแนะนำเพื่อช่วยเหลือ ปัญหาทางด้านกฎหมายแก่ประชาชน	๓,๑๐๗	๒,๒๙๙
ติดตามผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน	๓,๔๕๐	๒,๙๑๒
โทรกลั่นแกล้ง โทรผิด	๑,๗๖๖	๙๔๖
ประสานงานและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ในเบื้องต้น โดยผู้ร้องเรียนพึงพอใจและ ไม่ยื่นคำร้องเป็นเรื่องร้องเรียนต่อไป	๓๖	๔๕
รับเป็นเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์	๒๑	๒๓
รวม	๘,๓๘๐	๖,๒๒๕

เปรียบเทียบจังหวัดที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ๑๐ อันดับ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และ พ.ศ. ๒๕๖๓

อันดับ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓	
	จังหวัด	จำนวน	จังหวัด	จำนวน
๑	กรุงเทพมหานคร	๑,๑๑๖	กรุงเทพมหานคร	๑,๓๐๔
๒	นนทบุรี	๑๔๘	นนทบุรี	๑๖๗
๓	ปทุมธานี	๑๐๘	ชลบุรี	๙๐
๔	ชลบุรี	๙๕	ปทุมธานี สมุทรปราการ	๗๒
๕	เชียงใหม่	๖๙	นครราชสีมา	๕๙
๖	สมุทรปราการ	๖๒	เชียงใหม่	๕๒
๗	นครราชสีมา	๕๕	กาญจนบุรี	๕๑
๘	ขอนแก่น	๕๔	สุราษฎร์ธานี	๕๐
๙	นครสวรรค์	๕๐	ฉะเชิงเทรา	๔๖
๑๐	พระนครศรีอยุธยา	๔๖	สงขลา	๔๕

เปรียบเทียบจังหวัดที่มีการร้องเรียนน้อยที่สุด ๑๐ อันดับ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และ พ.ศ. ๒๕๖๓

อันดับ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓	
	จังหวัด	จำนวน	จังหวัด	จำนวน
๑	แม่ฮ่องสอน	๑	นราธิวาส ยะลา	๒
๒	พะเยา หนองบัวลำภู	๔	แม่ฮ่องสอน ระนอง	๓
๓	มหาสารคาม	๕	ยโสธร หนองบัวลำภู อุทัยธานี	๔
๔	มุกดาหาร นราธิวาส	๖	อำนาจเจริญ สตูล	๖
๕	สระแก้ว อำนาจเจริญ พังงา	๗	แพร่ บึงกาฬ สมุทรสงคราม ชัยนาท นครนายก อ่างทอง ปัตตานี	๗
๖	ชัยนาท ตราด บึงกาฬ พัทลุง	๘	ลำพูน น่าน มุกดาหาร สระแก้ว พัทลุง	๘
๗	ลำพูน จันทบุรี หนองคาย ปัตตานี	๑๐	สกลนคร สิงห์บุรี	๑๐
๘	อุทัยธานี สตูล	๑๑	ตรัง	๑๑

อันดับ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓	
	จังหวัด	จำนวน	จังหวัด	จำนวน
๙	น่าน สุโขทัย นครนายก พิษณุโลก	๑๒	อุดรดิตถ์ นครพนม ตราด ตาก	๑๒
๑๐	แพร่ สมุทรสงคราม นครพนม ระนอง ยะลา	๑๓	สุโขทัย	๑๔

๑.๓ วิเคราะห์ผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผู้ตรวจการแผ่นดินมีเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการทั้งสิ้น จำนวน ๔,๙๔๘ เรื่อง ในจำนวนนี้ประกอบด้วยเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการยกมาจากปีงบประมาณก่อนหน้า จำนวน ๑,๘๐๘ เรื่อง และเป็นเรื่องร้องเรียนที่รับไว้ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๓,๑๔๐ เรื่อง ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนแสวงหาข้อเท็จจริงจนมีคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะแล้ว จำนวน ๓,๐๗๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๑๑ ของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการทั้งสิ้น ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๙๓๔ เรื่อง อัตราการเปลี่ยนแปลงคิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ และเมื่อพิจารณาในด้านเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๓,๐๗๓ เรื่อง ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๘๖๗ เรื่อง อัตราการเปลี่ยนแปลงคิดเป็นร้อยละ ๓๙.๓๐ จากผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นทั้งจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการ และจำนวน

เรื่องร้องเรียนที่แล้วเสร็จนั้น ซึ่งเป็นผลมาจากในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผู้ตรวจการแผ่นดินเน้นการทำงานในเชิงรุกมากยิ่งขึ้น โดยการลงพื้นที่เพื่อรับเรื่องร้องเรียน การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อรับเรื่องร้องเรียนผ่านมือถือ การให้ความรู้เกี่ยวกับข้อกฎหมายต่าง ๆ และรวมถึงอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน นอกจากนี้ยังได้สร้างแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ ทั้งเฟซบุ๊กและยูทูบของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสารกับประชาชน ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงผู้ตรวจการแผ่นดินได้โดยสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินยังเน้นการแก้ไขปัญหาด้วยความรวดเร็ว โดยแบ่งเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๒ ประเภท คือ **เรื่องร้องเรียนที่ต้องแสวงหาข้อเท็จจริง ศึกษาข้อกฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่งที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อมูลทางวิชาการ หรืออาจมีการประชุมปรึกษาหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** เพื่อให้ได้ข้อมูลประกอบการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ซึ่งเรื่องร้องเรียนประเภทดังกล่าวจะใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานสักระยะหนึ่ง แต่อย่างไรก็ดีผู้ตรวจการแผ่นดินพยายามดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๖ เดือน ถึง ๑ ปีงบประมาณ และ**เรื่องร้องเรียนที่เป็นปัญหาทั่วไปสามารถแก้ไขได้ด้วยการประสานงาน** โดยเฉพาะปัญหาด้านสาธารณสุข บก และบริการสาธารณสุขประโยชน์ต่าง ๆ ที่ประชาชนมักร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากความไม่เข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่าง ๆ ของประชาชน และการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการจากหน่วยงานของรัฐเท่าที่ควร ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่สอบสวนประสานงานทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยความรวดเร็ว ดังที่ได้ยกตัวอย่างเรื่องร้องเรียนประเภทดังกล่าวไว้ในส่วนที่ **๒.๔ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เป็นปัญหาความเดือดร้อนเร่งด่วน** จากการดำเนินงานโดยเน้นการแก้ไขปัญหาในเชิงรุกและแบ่งประเภทการทำงานดังกล่าวส่งผลให้ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผู้ตรวจการแผ่นดินมีผลการดำเนินงานด้านเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จทั้งสิ้นเพิ่มสูงขึ้นกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้แก้ไขปัญหาเชิงระบบ โดยการศึกษาปัญหาเชิงโครงสร้างของปัญหาเพื่อป้องกันมิให้เกิดการร้องเรียน หรือแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียนเชิงระบบเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการร้องเรียนในประเด็นปัญหาเดิม โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้มีการศึกษาปัญหาเรื่องร้องเรียนเชิงระบบ ตัวอย่าง เช่น

๑. การจัดทำข้อเสนอแนะ เรื่อง โครงการเพิ่มทักษะด้านอาชีพแก่นักเรียนครอบครัวยากจนที่ไม่ได้เรียนต่อหลังจบการศึกษาภาคบังคับ (มัยมศึกษาปีที่ ๓)

๒. การจัดทำข้อเสนอแนะ เรื่อง สิทธิของมารดาระหว่างก่อนและหลังคลอดบุตร กรณีการบริโภควิตามินโฟลิก เอซิด (วิตามิน B9)

๓. การจัดทำข้อเสนอแนะ เรื่อง การจัดการศึกษาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๔. การจัดทำข้อเสนอแนะ เรื่อง หน้าที่ของรัฐในการเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐและต้องจัดให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะ

๕. การจัดทำข้อเสนอแนะ เรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบโครงการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง (Motorway) สายตาก – แม่สอด และสายกาญจนบุรี – บ้านพุน้ำร้อน

๒.

ผลการแก้ไขปัญหาหรือการดำเนินงาน
ของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผลการดำเนินงานตามหน้าที่ในการแสวงหาข้อเท็จจริงหรือดำเนินการอื่นใด เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีตัวอย่างผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนดังนี้

๒.๑ การเสนอแนะเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน

เรื่องที่ ๑

ข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อแก้ไขปัญหาลักษณะจากการประกาศเขตอุทยานแห่งชาติ

อุทยานแห่งชาติเป็นปอดนุรักษ์ประเภทหนึ่งที่ตั้งขึ้นในพื้นที่ซึ่งสงวนรักษาไว้เพื่อให้ทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อระบบนิเวศยังคงอยู่ตามธรรมชาติ มีความสำคัญต่อการรักษาความสมดุลของสภาพแวดล้อม เป็นแหล่งทรัพยากรธรรมชาติที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจ สังคม ชุมชน และความมั่นคงของประเทศ รวมถึงเป็นแหล่งท่องเที่ยวและศึกษาเรียนรู้ทางธรรมชาติ และเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างรายได้ให้แก่ชุมชนท้องถิ่น โดยอุทยานแห่งชาติแห่งแรกของประเทศไทย คือ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๐๔ และในปัจจุบันประเทศไทยมีอุทยานแห่งชาติ ๑๓๓ แห่ง เนื้อที่รวม ๓๙,๗๐๗,๘๐๕ ไร่ หรือประมาณ ๑๒.๓๘ % ของพื้นที่ประเทศไทย*

การจัดตั้งอุทยานแห่งชาติจะกระทำโดยการประกาศเป็นพระราชกฤษฎีกากำหนดเขตพื้นที่ และมีแผนที่กำหนดแนวเขตอุทยานแห่งชาติแนบท้ายพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว แต่ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาของการจัดตั้งอุทยานแห่งชาติในประเทศไทย ได้เกิดปัญหาข้อพิพาทจากผู้ได้รับผลกระทบจากการกำหนดแนวเขตอุทยานแห่งชาติอย่างต่อเนื่อง

* ข้อมูลจากส่วนการอนุรักษ์ทรัพยากร สำนักอุทยานแห่งชาติ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช พฤษภาคม ๒๕๖๓

ไม่ว่าจะเป็นปัญหาการประกาศเขตอุทยานแห่งชาติทับซ้อนที่ทำกินของประชาชน ปัญหาความไม่ชัดเจนของแนวเขตอุทยานแห่งชาติ ปัญหาการจับกุมดำเนินคดีประชาชนโดยมิชอบ รวมถึงปัญหาการบริหารจัดการพื้นที่อุทยานแห่งชาติ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตและโครงสร้างพื้นฐานที่มีผลกระทบกับการดำรงชีวิตของประชาชน ซึ่งนำไปสู่การโต้แย้ง การร้องเรียน และการฟ้องร้องดำเนินคดีเป็นจำนวนมาก

ทั้งนี้ในปัจจุบันรัฐบาลมีนโยบายที่จะเพิ่มพื้นที่ป่าอนุรักษ์ตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐)^๒ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔)^๓ ที่มีเป้าหมายเพิ่มพื้นที่ป่าอนุรักษ์ให้ได้ ๒๕% ของเนื้อที่ประเทศไทย ซึ่งกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช มีแผนเตรียมจะประกาศเขตอุทยานแห่งชาติเพิ่มอีก ๒๒ แห่ง เนื้อที่รวม ๓,๙๕๔,๖๓๐ ไร่^๔ ซึ่งหากยังคงดำเนินการตามแนวทางและหลักเกณฑ์ดังที่ผ่านมาก็ย่อมคาดเดาได้ว่า ในอนาคตจะเกิดข้อพิพาทในลักษณะเดิมเพิ่มขึ้นอีกจำนวนมาก

ผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้เห็นถึงสภาพปัญหาดังกล่าว และพบว่าประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนไม่เป็นธรรม ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นจำนวนมากและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งสาเหตุหลักของปัญหาเกิดจากข้อกฎหมาย ระเบียบ และแนวปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกับสภาพการณ์ ไม่ชัดเจน และไม่เหมาะสมกับสภาพสังคมและชุมชน ซึ่งหากไม่มีการปรับปรุงแก้ไขก็จะทำให้ความขัดแย้งขยายขอบเขตมากขึ้น ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงมีแนวคิดที่จะแก้ไขปัญหาเชิงระบบ โดยเสนอแนะการแก้ไขข้อกฎหมาย ระเบียบ และแนวปฏิบัติในเรื่องดังกล่าว ซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินที่บัญญัติไว้ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๓๐ (๑) และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๒๒ (๑) ที่กำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่และอำนาจเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ

^๒ ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

^๓ ส่วนที่ ๔ ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ ยุทธศาสตร์ ที่ ๔ การเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ตัวชี้วัด ๑.๑ สัดส่วนพื้นที่ป่าไม้เป็นร้อยละ ๔๐ ของพื้นที่ประเทศ แบ่งเป็นพื้นที่ป่าเพื่อการอนุรักษ์ ร้อยละ ๒๕ และพื้นที่ป่าเศรษฐกิจ ร้อยละ ๑๕ พื้นที่ป่าชายเลนเพิ่มจาก ๑.๕๓ ล้านไร่ เป็น ๑.๕๘ ล้านไร่ พื้นที่ปลูกและฟื้นฟูป่าต้นน้ำเพิ่มขึ้น

^๔ เอกสารรายชื่ออุทยานแห่งชาติ (เตรียมการ) จำนวน ๒๒ แห่ง จัดทำโดยส่วนการอนุรักษ์ทรัพยากร สำนักอุทยานแห่งชาติ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ธันวาคม ๒๕๖๓

บรรดาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ

ในโอกาสที่มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๒ ขึ้นแทนกฎหมายฉบับเดิม โดยมีเนื้อหาเปลี่ยนแปลงหลักการและวิธีดำเนินการหลายประการ และกฎหมายฉบับใหม่ได้กำหนดให้มีการออกกฎหมายลำดับรอง ซึ่งจะเป็นหัวใจหลักในการ



ปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ในเรื่องเกี่ยวกับการจัดตั้ง ดูแล และบริหารจัดการอุทยานแห่งชาติในประเทศไทย ดังนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดิน จึงเห็นว่าควรใช้โอกาสนี้ ศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหาและมีข้อเสนอแนะไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปประกอบการออกกฎหมายลำดับรองตามพระราชบัญญัติอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๒ และเพื่อให้ข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน สอดคล้องกับข้อเท็จจริง วิถีชุมชน และตอบสนองกับสภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานและผู้ปฏิบัติ จึงใช้กระบวนการศึกษาเชิงวิชาการ มีการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อศึกษาเรื่องดังกล่าวเป็นการเฉพาะ โดยใช้ข้อมูลที่เป็นฐานในการศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหาจากแหล่งข้อมูล ๓ ด้าน ประกอบด้วย

- การประมวลเรื่องราวเรียนเกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตั้งแต่ปี ๒๕๔๓ ถึง ๒๕๖๒
- การสอบถามความเห็นไปยังจังหวัดที่มีพื้นที่ป่าไม้ จำนวน ๗๐ จังหวัด
- การประชุมรับฟังความคิดเห็นกับหน่วยงานราชการและภาคประชาชน

เมื่อได้รับข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทั้ง ๓ ด้าน ผ่านกระบวนการประมวลและวิเคราะห์แล้วพบว่า ปัญหาความขัดแย้งและความเดือดร้อน ที่เป็นปัญหาหลักและมีความสำคัญ สรุปได้ ๓ ประเด็น คือ

- ๑) ปัญหาการอนุญาตให้ใช้ประโยชน์ในเขตอุทยานแห่งชาติ
- ๒) ปัญหาประชาชนได้แย่งสิทธิในที่ดิน
- ๓) ปัญหาการทับซ้อนที่ดินระหว่างหน่วยงานของรัฐ

ในการศึกษาพบว่า ประเด็นที่มีความสำคัญเร่งด่วน มีผลกระทบต่อชุมชน และสังคม สมควรจะได้รับการแก้ไขเป็นลำดับแรก คือ ปัญหาการอนุญาตให้ใช้ประโยชน์ ในเขตป่าอนุรักษ์ และปัญหาการทับซ้อนที่ดินระหว่างหน่วยงานของรัฐ จึงได้มุ่งเน้น การศึกษาและมีข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาทั้งสองประเด็นดังกล่าว ส่วนปัญหาประชาชน โต้แย้งสิทธิในที่ดิน เป็นเรื่องที่มีรายละเอียดเป็นการเฉพาะซึ่งจะได้ดำเนินการศึกษา และมีข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาในโอกาสต่อไป และข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน ในประเด็นปัญหาการอนุญาตให้ใช้ประโยชน์ในเขตป่าอนุรักษ์ และปัญหาการทับซ้อน ที่ดินระหว่างหน่วยงานของรัฐ จะครอบคลุมเนื้อหาของกฎหมายลำดับรองที่ต้องออก ตามพระราชบัญญัติอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๖ ฉบับ คือ

- ร่างพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการกำหนดโครงการอนุรักษ์และดูแลรักษา ทรัพยากรธรรมชาติภายในอุทยานแห่งชาติ
- ร่างระเบียบกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ว่าด้วยการอยู่อาศัย หรือทำกินตามโครงการอนุรักษ์และดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติ ภายในอุทยานแห่งชาติ เพื่อดำรงชีพออย่างเป็นปกติสุข
- ร่างประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมว่าด้วยการกำหนด โครงการอนุรักษ์และการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืนภายในอุทยานแห่งชาติ
- ร่างระเบียบกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ว่าด้วยการเก็บหา หรือการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติที่สามารถเกิดใหม่ทดแทนได้ตามฤดูกาล ในเขตพื้นที่โครงการอนุรักษ์และการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน
- ร่างประกาศกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ว่าด้วยการจัดทำ แผนการบริหารจัดการพื้นที่อุทยานแห่งชาติ
- ร่างประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ว่าด้วยการรับฟัง ความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย ชุมชนที่เกี่ยวข้องและประชาชน ในการกำหนดพื้นที่ การขยาย หรือการเพิกถอนอุทยานแห่งชาติ

ข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินซึ่งครอบคลุมเนื้อหากฎหมายลำดับรอง ๖ ฉบับข้างต้น มีประเด็นสำคัญที่เป็นการเปลี่ยนแปลง แนวคิด และแนวปฏิบัติ ที่แตกต่างไปจากเดิมอย่างชัดเจน ดังเช่น

๑) ข้อเสนอแนะการกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่มีสิทธิอยู่อาศัยหรือทำกินในพื้นที่อุทยานแห่งชาติให้ชัดเจน สอดคล้องกับวิถีชีวิตและภูมิสังคม ของชุมชน เพื่อเป็นมาตรฐานในการจำแนกผู้ที่มีสิทธิที่จะได้รับการสำรวจการถือครองและทำประโยชน์ที่ดิน ข้อเสนอแนะในประเด็นนี้ครอบคลุมถึงวิธีดำเนินการสำหรับบุคคลที่อยู่ระหว่างการพิสูจน์สัญชาติ วิธีดำเนินการสำหรับบุคคลที่ถูกดำเนินคดี และการพิจารณาความต่อเนื่องในการถือครองที่ดิน

๒) ข้อเสนอแนะการกำหนดนิยามความหมาย “ผู้ยากไร้” ให้เกิดความชัดเจน เนื่องจากยังไม่ได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาการเป็น “ผู้ยากไร้” ในพระราชบัญญัติอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๒ และร่างกฎหมายลำดับรอง ซึ่งจะเป็นปัญหาในการปฏิบัติงานของผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งข้อเสนอแนะในเรื่องดังกล่าวจะเป็นแนวปฏิบัติสำหรับหน่วยงานในทุกพื้นที่ และจะช่วยลดปัญหาการใช้ดุลพินิจโดยไม่ชอบและข้อโต้แย้งจากผู้มีส่วนได้เสีย

๓) ข้อเสนอแนะการเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน และผู้มีส่วนได้เสียในการกำหนดพื้นที่ การขยาย หรือการเพิกถอนอุทยานแห่งชาติ ทั้งด้านรูปแบบและเนื้อหา โดยเสนอแนะให้กระบวนการรับฟังความคิดเห็นเพื่อกำหนดเขตอุทยานแห่งชาติ จะต้องเผยแพร่รูปแบบและวิธีการรับฟังความคิดเห็นให้ผู้มีส่วนได้เสียทราบอย่างทั่วถึง ทันเวลา ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง ลดปัญหาข้อโต้แย้งและการกระทบสิทธิของประชาชน และการกำหนดนิยามความหมายของ “ผู้มีส่วนได้เสีย” ให้ครอบคลุมถึง ประชาชนนอกพื้นที่ แต่ได้รับผลกระทบจากการกำหนดเขตอุทยานแห่งชาติ และหน่วยงานของรัฐในพื้นที่หรือที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่อุทยานแห่งชาติ เพื่อให้สอดคล้องกับข้อเท็จจริงและสภาพพื้นที่



๔) ข้อเสนอแนะให้หัวหน้าอุทยานแห่งชาติแห่งท้องที่ทำหน้าที่อนุญาตให้เก็บหาหรือใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติที่เกิดขึ้นใหม่ทดแทน จากเดิมที่ได้กำหนดให้เป็นอำนาจของสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ ซึ่งเป็นหน่วยงานระดับเขตดูแลพื้นที่ครอบคลุมหลายจังหวัด เป็นการประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย และเหมาะสมกับวิถีชีวิตของชุมชน

๕) ข้อเสนอแนะให้เพิ่มเติมผู้แทนอำเภอ หัวหน้าส่วนราชการระดับอำเภอ ผู้แทนชุมชน ร่วมเป็นคณะกรรมการที่ปรึกษาอุทยานแห่งชาติ ที่ได้รับการแต่งตั้งโดยกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ในการจัดทำแผนการบริหารจัดการพื้นที่อุทยานแห่งชาติ

ผลสรุปจากการดำเนินการของผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้มีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติเป็นรูปธรรม จึงได้ส่งข้อเสนอแนะไปยังหน่วยงานที่มีหน้าที่โดยตรงในการออกกฎหมายลำดับรอง ทั้ง ๖ ฉบับ หน่วยงานที่กำกับดูแลและประสานการออกกฎหมายลำดับรอง และหน่วยงานที่ตรวจร่างกฎหมายลำดับรอง ดังนี้

๑) ให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช นำข้อเสนอแนะ และผลการศึกษาไปประกอบการออกกฎหมายลำดับรอง ตามพระราชบัญญัติอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยให้ดำเนินการให้เป็นไปตามข้อเสนอแนะภายใน ๑๒๐ วัน นับตั้งแต่ได้รับการแจ้งคำวินิจฉัย

๒) ให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ดำเนินการเชิงบริหาร เพื่อแก้ไขปัญหาประชาชนถูกดำเนินคดีที่อาจเกิดจากความเข้าใจคลาดเคลื่อน ถูกงูใจโดยมิชอบ ถูกกลั่นแกล้งดำเนินคดี หรือเกิดจากปัญหาความไม่ชัดเจน หรือความผิดพลาดคลาดเคลื่อนของหน่วยงานรัฐ

๓) ให้กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ประสานคณะทำงานสำรวจการครอบครองที่ดินระดับพื้นที่ พิจารณาการเป็นผู้ยากไร้ตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และประสานกรมการปกครองในการสำรวจบุคคลที่อยู่ระหว่างขอสัญชาติในแต่ละกลุ่ม เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการให้สิทธิในการอยู่อาศัยและทำประโยชน์ในที่ดิน

๔) ให้สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม นำข้อเสนอแนะไปเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือคำสั่งหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ บรรดาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ

๕) ให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาทราบคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะ เพื่อใช้ประโยชน์ประกอบการพิจารณาตรวจร่างกฎหมาย ลำดับรองที่ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้เสนอตามขั้นตอน

“ข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินข้างต้นนอกจากจะเป็นประโยชน์กับหน่วยงานของรัฐที่จะนำไปปรับปรุงแก้ไขระเบียบ กฎเกณฑ์ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีข้อบกพร่อง มีข้อโต้แย้ง หรือมีความไม่ชัดเจนแล้ว ยังเป็นประโยชน์โดยตรงกับประชาชนที่จะได้รับการคุ้มครองดูแลสิทธิเสรีภาพตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ ที่กำหนดให้รัฐมีหน้าที่อนุรักษ์ คุ้มครอง บำรุงรักษา พัฒนา บริหารจัดการ และใช้หรือจัดให้มีการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และความหลากหลายทางชีวภาพ ให้เกิดประโยชน์อย่างสมดุลและยั่งยืน โดยให้ประชาชนและชุมชนในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการดำเนินการ”

เรื่องที่ ๒

ปัญหาการดัดแปลงอาคารที่פקอาศัยเป็นที่พักอาศัย

ผู้ร้องเรียนขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแสวงหาข้อเท็จจริงกรณีนายกเทศมนตรีตำบลทุ่งยาวและนายอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ละเลยการปฏิบัติหน้าที่ โดยปล่อยให้มีการดัดแปลงอาคารที่อยู่อาศัยในพื้นที่หมู่ที่ ๑ ตำบลทุ่งยาว อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ซึ่งตั้งอยู่ในเขตชุมชน มาเป็นอาคารที่ใช้เลี้ยงนกนางแอ่น ทำให้ผู้ร้องเรียนและประชาชนที่พักอาศัยอยู่บริเวณพื้นที่ใกล้เคียงได้รับความเดือดร้อนรำคาญจากกิจการดังกล่าว ทั้งนี้ผู้ร้องเรียน เคยร้องเรียนต่อหน่วยงานของรัฐต่าง ๆ ได้แก่ กรมอนามัย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตรัง เทศบาลตำบลทุ่งยาว ตำรวจภูธรจังหวัดตรัง ซึ่งได้มีการประชุมหารือเพื่อแก้ไขปัญหาาร่วมกัน แต่ปัญหาดังกล่าวยังไม่ได้รับการแก้ไข

ผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้ลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริง และร่วมประชุมกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องในพื้นที่จังหวัดตรัง ประกอบด้วย จังหวัดตรัง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตรัง สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดตรัง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ ที่ ๕ (นครศรีธรรมราช) และมีหนังสือสอบถามความเห็นต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินการอนุญาตให้ผู้ประกอบการเก็บรังนก และเชิญประชุมหารือเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประกอบด้วย กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช กรมปศุสัตว์ กรมโยธาธิการและผังเมือง กรมอนามัย สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ สรุปได้ความว่า

ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนมี ปัญหาการบังคับใช้กฎหมาย เนื่องจาก ข้อเท็จจริงของสภาพปัญหายังไม่เข้า ลักษณะเหตุให้พิจารณาออกคำสั่ง ทางปกครองแก่ผู้ประกอบการได้ เช่น อาคารตามมูลกรณีได้ก่อสร้างก่อน พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒



ใช้บังคับ ในเขตสุขาภิบาลทุ่งยาว มีการต่อเติมเพียงเล็กน้อยไม่เข้าลักษณะดัดแปลงอาคาร และกิจการดังกล่าวได้ดำเนินการในที่ดินประเภทชุมชนมาก่อนกฎกระทรวงให้ใช้บังคับ ผังเมืองรวมเมืองตรัง พ.ศ. ๒๕๕๘ ใช้บังคับ ผลการตรวจสอบเหตุรำคาญพบว่า ระดับ ค่าวัดเสียงไม่เกินมาตรฐานที่กำหนด ภายนอกอาคารไม่มีกลิ่นรบกวน ไม่พบเชื้อโรค ใช้หัวदनกและนิเวศเชลในมูลนกและซากนกที่เอาไปตรวจสอบ สภาพอาคารตามมูลกรณี ไม่ปรากฏว่ามีสภาพชำรุด ไม่ปลอดภัย หรือมีสภาพการใช้ที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคง แข็งแรงของอาคาร เป็นต้น ปัจจุบันหลักการของพระราชบัญญัติสงวนและคุ้มครอง สัตว์ป่า พ.ศ. ๒๕๖๒ ตามมาตรา ๑๔ วรรคสองและวรรคสี่ ได้แก้ไขเพิ่มเติมให้สามารถ อนุญาตและกำหนดข้อปฏิบัติในการให้เก็บ ทำอันตราย หรือมีไว้ในครอบครองซึ่งรังของ สัตว์ป่าคุ้มครองตามชนิดที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดได้ ซึ่งเป็นกรณีที่กฎหมายกำหนดหลักการ

ในการแก้ไขปัญหาก็บุคคลหรือนิติบุคคลสามารถเก็บ ทำอันตราย หรือมีไว้ในครอบครอง ซึ่งรังนกก็แน่นอนในสิ่งปลูกสร้างต่าง ๆ ได้ ดังนั้น การพิจารณาแก้ไขปัญหาก็ต้องสอดคล้องกับกฎหมายอื่นด้วย ทั้งนี้ ความเห็นของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ได้ชี้แจงว่า อยู่ระหว่างพิจารณาออกกฎหมายลำดับรองให้เป็นไปตามกฎหมายและรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ส่วนความเห็นของหน่วยงานของรัฐอื่น เห็นว่า ควรเร่งรัดให้มีการออกกฎหมายลำดับรองดังกล่าว เพื่อให้มีมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการอนุญาต คุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของผู้อนุญาต มาตรการการปฏิบัติตามข้อกำหนด การตรวจสอบและการควบคุมในด้านการจัดเก็บรังสัตว์ป่าคุ้มครอง การควบคุมดูแลผลกระทบสิ่งแวดล้อม รวมถึงต้องปฏิบัติตามกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และส่วนราชการต่าง ๆ สมควรดำเนินการตามกฎหมายเพื่อให้มีการกำหนดเขตพื้นที่ควบคุมการปลูกสร้างอาคารหรือนำอาคารที่มีอยู่เดิมไปดัดแปลงให้มั่นคงเข้ามาทำรัง และดูแลควบคุมการดำเนินการของผู้ได้รับอนุญาตให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ต้องไม่ก่อให้เกิดเหตุรำคาญและให้คำนึงถึงความปลอดภัยต่อประชาชนด้วย และในกรณีมีความจำเป็นและเพื่อปรับปรุงกฎหมายให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน การพิจารณากำหนดให้มีกฎกระทรวงว่าด้วยการควบคุมอาคารหรือสิ่งปลูกสร้างเพื่อใช้เป็นแหล่งที่อยู่อาศัยของนกก็แน่นอนได้เป็นการเฉพาะ ในชั้นประชุมหารือร่วมกับกรมโยธาธิการและผังเมืองเห็นควรรับหลักการไว้พิจารณา และหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบจะได้พิจารณาทบทวนมาตรฐานสินค้าเกษตร (มาตรฐานบ้านรังนก) เมื่อกฎหมายลำดับรองมีผลใช้บังคับ

ผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายแล้ว มีความเห็นว่าการดัดแปลงอาคารให้มีลักษณะผิดไปจากที่อยู่อาศัยของบุคคล และดำเนินการวิธีเร้าเรียกให้นกก็แน่นอนเข้ามาทำรังในอาคารเพื่อใช้ประโยชน์จากรังนั้น แม้จะไม่ได้ประสงค์ต่อผลซึ่งการกักขัง ยึดถือ หรือครอบครองตัวสัตว์โดยพล่อยให้มีอิสระในการอยู่อาศัยและบินเข้า - ออก แต่การดัดแปลงอาคารและกรรมวิธีดังกล่าวเล็งเห็นได้ว่ามีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นที่อาศัยของสัตว์แตกต่างหากจากการพักอาศัยของบุคคล เมื่อพิจารณาลักษณะรังของนกก็แน่นอนซึ่งสร้างจากน้ำลายของนกดังกล่าวและมีข้อเท็จจริงที่รู้กันอยู่โดยทั่วไปว่าเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่มีมูลค่าทางเศรษฐกิจและเป็นทรัพย์สินที่มีราคาและอาจถือเอาได้ด้วย

การจัดเก็บและจำหน่าย แลกเปลี่ยน จำย แจก หรือโอนกรรมสิทธิ์ รวมถึงมีหรือแสดงไว้เพื่อขาย เมื่อรังของสัตว์ดังกล่าวได้เกิดขึ้นในอาคารตามวัตถุประสงค์แห่งการนั้น จึงเป็นผลโดยตรงมาจากการต่อเติมหรือดัดแปลงอาคารเพื่อเป็นที่อาศัยของสัตว์นั้นด้วย อันเข้าลักษณะให้การสงเคราะห์หรือดูแลเพื่อแสวงหาประโยชน์จากนกที่แอ่นเข้ามาอาศัยทำรัง และใช้ประโยชน์จากรังของสัตว์นั้น ซึ่งเป็นผลผลิตที่ได้จากสัตว์ที่มีวัตถุประสงค์ดำเนินการในเชิงการค้าและมุ่งแสวงหากำไรตามความมุ่งหมายของการห้ามใช้ประโยชน์ที่ดินนั้นแล้ว

แม้ว่าอาคารตามมูลกรณีจะยังไม่เข้าลักษณะของเหตุให้พิจารณาเพื่อออกคำสั่งทางปกครองที่เกี่ยวข้องได้ และการประกอบกิจการตามมูลกรณีคำร้องเรียนแม้รับฟังว่าได้ดำเนินกิจการดังกล่าวมาก่อนและไม่สอดคล้องกับกฎกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมเมืองตรัง พ.ศ. ๒๕๕๘ ข้อ ๗ วรรคสอง (๔) ซึ่งกำหนดห้ามมิให้ใช้ประโยชน์ที่ดินประเภทชุมชนในกิจการ ดังนี้ “...(๔) เลี้ยงม้า โค กระบือ สุกร แพะ แกะ ห่าน เป็ด ไก่ ฝูง จระเข้ หรือสัตว์ป่าตามกฎหมายว่าด้วยการสงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า เพื่อการค้า...” แต่ปัญหาดังกล่าวเป็นเรื่องของการใช้ประโยชน์ในสิทธิแห่งทรัพย์สิน การดำเนินการต้องอยู่ในขอบเขตแห่งสิทธิและการจำกัดสิทธิเช่นว่านี้ต้องมีกฎหมายบัญญัติไว้ และการประกอบกิจการต้องเป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการผังเมืองด้วย

กรณีดังกล่าวพระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๓๗ วรรคสอง ได้กำหนดให้คณะกรรมการผังเมืองหรือคณะกรรมการผังเมืองจังหวัด พิจารณากำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองที่ดินแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือระงับการใช้ประโยชน์ที่ดินเช่นนั้นต่อไปได้ ในกรณีที่ใช้ประโยชน์ที่ดินนั้นขัดต่อนโยบายของผังเมืองรวมในสาระสำคัญที่เกี่ยวกับสุขลักษณะความปลอดภัยของประชาชน สวัสดิภาพของสังคม หรือประโยชน์สาธารณะ จึงเป็นกรณีที่มีกฎหมายบัญญัติขอบเขตการใช้สิทธิแห่งทรัพย์สินหรือการจำกัดสิทธิเช่นว่านี้ภายใต้เงื่อนไขวิธีการ หลักเกณฑ์ เพื่อแก้ไขสภาพการใช้ประโยชน์ที่ดินที่มีมาแต่ก่อนผังเมืองรวมใช้บังคับซึ่งปัญหาดังกล่าวมีการร้องเรียนร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอดนับตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ เรื่อยมา และมีการประชุมหารือหลายครั้งแต่ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาดได้และสร้างความขัดแย้งในชุมชน จึงแสดงให้เห็นว่าการใช้ประโยชน์ที่ดินประเภท

ชุมชนเพื่อกิจการตามมูลกรณีคำร้องเรียนมีปัญหาด้านนโยบายการใช้ประโยชน์ที่ดิน ประเภทชุมชนในสาระสำคัญ มิใช่เป็นเพียงปัญหาเหตุรำคาญหรือปัญหาการต่อเติมดัดแปลง อาคารแต่เพียงประการเดียว แต่รวมถึงการไม่ให้มีกิจการดังกล่าวเกิดขึ้นในที่ดินประเภท ชุมชนด้วย จึงเห็นควรที่จะเสนอปัญหาดังกล่าวให้คณะกรรมการผังเมืองจังหวัด จังหวัดตรัง พิจารณา

และจากการหารือร่วมกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไข ปัญหาการเลี้ยงนกอีแอ่น รับฟังได้ว่า มีการดำเนินกิจการในลักษณะดังกล่าวอยู่ในหลาย พื้นที่ บางพื้นที่อาจไม่มีปัญหาการร้องเรียนเนื่องจากเป็นวิถีของชุมชน อีกทั้งรังนกอีแอ่น มีมูลค่าทางเศรษฐกิจสูงมากและมีข้อมูลทางการวิจัยว่ามีคุณสมบัติช่วยสร้างภูมิคุ้มกันโรค บำรุงปอด เพิ่มความแข็งแรงของกระดูกและผิวหนัง ดังนั้น หากมีการส่งเสริมอย่างเหมาะสม จะสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจเพิ่มมากขึ้น และทำให้ประชาชนมีอาชีพและรายได้ที่มั่นคง เป็นการกระจายรายได้ให้แก่ชุมชนอย่างมีนัยสำคัญ โดยต้องสอดคล้องกับความต้องการ และไม่สร้างผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมให้แก่ประชาชนและชุมชน ได้แก่ การพิจารณาจัดเขต พื้นที่ (Zoning) เพื่อควบคุมการประกอบกิจการที่สอดคล้องกับข้อกำหนดห้ามใช้ประโยชน์ ที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยผังเมือง การปรับปรุงกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น การกำหนด มาตรฐานสำหรับสิ่งปลูกสร้างหรืออาคารสำหรับกิจการดังกล่าวไว้เป็นการเฉพาะ รวมทั้ง ให้มีมาตรฐานของผลิตภัณฑ์สินค้าดังกล่าวด้วย ดังนั้น จึงเห็นควรที่หน่วยงานของรัฐ ที่เกี่ยวข้องรับไว้พิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องตามหน้าที่และอำนาจต่อไปเช่นกัน

ส่วนกรณีปัญหาการดัดแปลงอาคาร เฉพาะกรณีอาคารที่เข้าลักษณะดัดแปลง โดยไม่ได้รับอนุญาตเจ้าพนักงานท้องถิ่นต้องตรวจสอบและดำเนินการให้เป็นไปตาม กฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร

ผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยการศึกษาหารือและเห็นชอบร่วมกันตามมาตรา ๒๖ (๓) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ อาศัย อำนาจตามมาตรา ๓๒ วรรคหนึ่ง ประกอบมาตรา ๓๓ และมาตรา ๓๔ แห่งพระราชบัญญัติ ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ มีข้อเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่ ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. กรณีอาคารเลขที่ ๑๖/๑๘ หมู่ที่ ๑ ตำบลทุ่งยาว อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ดัดแปลงโดยไม่ได้รับอนุญาต ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่น เทศบาลตำบลทุ่งยาว ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ โดยเมื่อตรวจสอบแล้ว ให้มีคำสั่งให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคารยื่นคำขออนุญาตให้ถูกต้อง หรือหากพบว่า การดัดแปลงนั้นมีผลกระทบต่อความมั่นคงแข็งแรงของอาคารและไม่สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงให้ถูกต้องได้ ให้มีคำสั่งรื้อถอนภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ ให้เทศบาลตำบลทุ่งยาวตรวจสอบให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลการวินิจฉัยและขอให้รายงานผลให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบด้วย

๒. ให้คณะกรรมการผังเมืองจังหวัด จังหวัดตรัง ดำเนินการพิจารณาปัญหาการใช้ประโยชน์ที่ดินเพื่อประกอบกิจการเลี้ยงนกอีแอ่นหรือใช้เป็นแหล่งอาศัยของสัตว์นั้น ในเขตพื้นที่สัชมพู่ ตามพระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๓๗ วรรคสอง ประกอบกฎกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมเมืองตรัง พ.ศ. ๒๕๕๘ ข้อ ๖ (๑) และข้อ ๗ วรรคสอง (๔) โดยต้องให้มีการรับฟังความคิดเห็นจากเจ้าของหรือผู้ครอบครองที่ดิน ที่ประกอบกิจการดังกล่าวและประชาชนในชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการใช้ประโยชน์ที่ดินนั้นเพื่อแสดงข้อเท็จจริงและความคิดเห็นประกอบด้วย และจัดให้มีหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข หรือระเบียบการใช้ประโยชน์ที่ดินประเภทชุมชนนั้นแล้วแต่กรณี สำหรับกิจการที่ไม่สอดคล้องและขัดต่อนโยบายผังเมืองรวมในสาระสำคัญ ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการผังเมืองจังหวัด จังหวัดตรัง ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๒๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลการวินิจฉัยและขอให้รายงานผลให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบด้วย

๓. ให้คณะกรรมการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีราษฎรได้รับผลกระทบจากการเลี้ยงนกอีแอ่นในเขตเทศบาลตำบลทุ่งยาว อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ที่ได้รับการแต่งตั้งตามคำสั่งจังหวัดตรัง ที่ ๔๖๘/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ได้มีการดำเนินการประชุมอย่างต่อเนื่องเพื่อพิจารณาหารือ ติดตาม เปรียบเทียบ และประสานงานกับหน่วยงานของรัฐหรือผู้ประกอบการและบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องเคร่งครัด เพื่อขจัดหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากการประกอบกิจการดังกล่าว และในกรณีที่มีปัญหาการบังคับใช้กฎหมายกับข้อเท็จจริงเพื่อออกคำสั่งทางปกครอง ควรมีหนังสือสอบถามความเห็นไปยังหน่วยงานของรัฐผู้รักษาการตามกฎหมายนั้นด้วย

๔. ให้กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช พิจารณาเร่งรัดออกระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการเก็บ ทำอันตราย หรือมีไว้ในครอบครองซึ่งรังของสัตว์ป่าคุ้มครองตามมาตรา ๑๔ วรรคสี่ แห่งพระราชบัญญัติสงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า พ.ศ. ๒๕๖๒ ทั้งนี้ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๒๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลการวินิจฉัยและขอให้รายงานผลให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบด้วย

๕. ให้กรมโยธาธิการและผังเมือง ดำเนินการ ดังนี้

๕.๑ พิจารณาให้มีกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในการก่อสร้าง ดัดแปลง อาคารหรือสิ่งปลูกสร้างที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการจัดเก็บ ทำอันตราย หรือมีไว้ในครอบครองซึ่งรังของสัตว์ป่าคุ้มครองและใช้เพื่อเป็นแหล่งอาศัยของสัตว์นั้นไว้เป็นการเฉพาะ โดยกำหนดลักษณะ แบบ รูปทรง สัดส่วน เนื้อที่ ที่ตั้งของอาคาร ระดับ เนื้อที่ของที่ว่างภายนอกอาคารหรือแนวอาคาร และระยะหรือระดับระหว่างอาคารกับอาคารหรือเขตที่ดินของผู้อื่นหรือระหว่างอาคารกับถนนทางเท้าหรือที่สาธารณะ และการใช้วัสดุสำหรับอาคารให้เหมาะสมเพื่อวัตถุประสงค์แห่งการนั้น ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๕ (๓) และมาตรา ๘ (๑) (๓) และ (๘) ซึ่งอย่างน้อยต้องมีการกำหนดความสูงของอาคารและพื้นที่ภายในให้มีความเหมาะสมแก่กิจการ แนวอาคารและระยะต่าง ๆ ของอาคาร ต้องไม่อยู่ในแหล่งชุมชนพักอาศัยและแหล่งปนเปื้อนจากอันตรายทางกายภาพ เคมี และชีวภาพ การก่อสร้างอาคารต้องใช้วัสดุที่เหมาะสมและสะอาดไม่ก่อให้เกิดการปนเปื้อนและต้องมีวัสดุดูดซับเสียงภายในอาคาร มีการป้องกันการรั่วไหลของน้ำเสีย หากกรณีต้องปล่อยน้ำเสียออกสู่แหล่งน้ำสาธารณะหรือทางระบายน้ำต้องมีระบบการบำบัดน้ำเสียด้วย ต้องมีการวางผังที่เอื้อต่อการปฏิบัติอย่างถูกสุขลักษณะและแยกพื้นที่ปฏิบัติงานเป็นสัดส่วน เช่น พื้นที่เก็บอุปกรณ์ ทำลายซาก ห้องเก็บรัง หรือพักอาศัย เป็นต้น โดยอาจประสานขอข้อมูลอันจำเป็นจากสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติหรือหน่วยงานของรัฐอื่นที่มีการศึกษา วิจัย เกี่ยวกับอาคารหรือสิ่งปลูกสร้างเพื่อกิจการดังกล่าว ทั้งนี้ให้ออกกฎกระทรวงให้แล้วเสร็จภายใน ๑๒๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลการวินิจฉัยและขอให้รายงานผลให้ผู้ตรวจการแผ่นดิน ทราบด้วย

๕.๒ ในระหว่างที่ยังไม่มีการปรับปรุงกฎหมายตามข้อ ๕.๑ ให้กำหนดแนวทางปฏิบัติ ขั้นตอน และการแก้ไขปัญหาการอนุญาตการก่อสร้างหรือดัดแปลงอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการจัดเก็บ ทำอันตราย หรือมีไว้ในครอบครองซึ่งรังของสัตว์ป่าคุ้มครองและใช้เพื่อเป็นแหล่งอาศัยของสัตว์นั้น และแจ้งให้ส่วนราชการที่มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาอนุญาตทราบถึงการอนุญาตให้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ ประกอบกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง โดยในการพิจารณาเพื่ออนุญาตต้องให้สอดคล้องกับข้อกำหนดผังเมืองรวมเป็นสำคัญ และในกรณีที่มีการก่อสร้างหรือดัดแปลงอาคารที่มีมาแต่ก่อนผังเมืองรวมใช้บังคับและไม่สอดคล้องกับการใช้ประโยชน์ที่ดินตามข้อกำหนดผังเมืองรวมนั้นและอาจขัดต่อสาระสำคัญที่เกี่ยวกับ สุขลักษณะ ความปลอดภัย ของประชาชน สวัสดิภาพของสังคม หรือประโยชน์สาธารณะ ควรแก้ไขปัญหาย่างไร ทั้งนี้ ภายใน ๑๒๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลการวินิจฉัยและขอให้รายงานผลให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบด้วย

๖. ให้สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ พิจารณาทบทวนมาตรฐานสินค้าเกษตร เรื่อง การปฏิบัติที่ดีสำหรับบ้านนกอีแอ่น กรณีขั้นตอนการผลิต รวมถึงการพัฒนาคุณภาพของสินค้ารังนกอีแอ่นเมื่อระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ ทำอันตราย หรือมีไว้ในครอบครองซึ่งรังของสัตว์ป่าคุ้มครองมีผลใช้บังคับแล้วโดยเร็ว

ทั้งนี้ ในการดำเนินการตามคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะ ให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาดังกล่าวแล้วแต่กรณี นับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลการวินิจฉัย เว้นแต่ไม่อาจดำเนินการได้ ไม่ว่าด้วยเหตุใด ให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐนั้นแจ้งให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบภายในกำหนดเวลาดังกล่าว เพื่อปรึกษาหารือร่วมกันแก้ไขปัญหาลงสู่บรรดาดังกล่าวต่อไป โดยให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินถึงผู้ร้องเรียนและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป



ผู้ตรวจการแผ่นดินลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริง
และร่วมประชุมกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องในพื้นที่จังหวัดตรัง

เรื่องที่ ๓

การออกโฉนดที่ดินกับคลองสาธารณะประโยชน์

ผู้ร้องเรียนอ้างว่า ชาวบ้านในตำบลเกาะสุกร อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ได้รับความเดือดร้อนจากกรณีกลุ่มทุนจากภายนอกพื้นที่เข้าไปซื้อที่ดินและมีการนำดินจำนวนมากมาถมในลำคลองสาธารณะประโยชน์ ซึ่งบริเวณดังกล่าวเป็นปากคลองที่เชื่อมระหว่างลำห้วยหลายสายรวมกันและไหลลงสู่ทะเล โดยชาวบ้านได้นำเรือผ่านเข้าออกและใช้ประโยชน์จากคลองดังกล่าวมาเป็นระยะเวลาช้านาน ต่อมาได้ตรวจสอบพบว่ามี การออกโฉนดที่ดินทับลำคลองสาธารณะประโยชน์ดังกล่าวแล้ว ทำให้ลำคลองกลายสภาพเป็นผืนแผ่นดินขนาดใหญ่ติดถนนรอบเกาะ นอกจากนี้ นายทุนยังได้ทำการปิดทางเข้าออกของชาวบ้าน และสร้างรั้วลวดหนามกั้นเอาไว้ ชาวบ้านได้ร้องเรียนไปยังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตรังเป็นเวลากว่า ๕ เดือนแล้ว แต่ผู้ร้องเรียนยังไม่ทราบความคืบหน้าแต่อย่างใด

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีหนังสือขอให้จังหวัดตรังชี้แจงข้อเท็จจริงและส่งเอกสารหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาของผู้ตรวจการแผ่นดิน ต่อมาจังหวัดตรังชี้แจงว่า จังหวัดตรังโดยสำนักงานที่ดินจังหวัดตรัง สาขาย่านตาขาว และอำเภอปะเหลียน ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงพบว่า การสอบสวนพยานบุคคลกับพยานเอกสารไม่เป็น

ไปในแนวทางเดียวกัน จังหวัดจึงมอบหมายให้อำเภอปะเหลียนบูรณาการร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสุกรซึ่งเป็นผู้ดูแลที่ดินสาธารณะประโยชน์ในพื้นที่ยื่นขอรังวัดตรวจสอบเขตคลองสาธารณะประโยชน์ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสุกรได้ยื่นตรวจสอบแนวเขตคลองสาธารณะประโยชน์ตามข้อร้องเรียน ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดตรัง สาขาย่านตาขาวแล้ว โดยขณะนี้อยู่ระหว่างการแต่งตั้งผู้นำชี้แนวเขตร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสุกร และรอประสานนัดวันรังวัดตรวจสอบแนวเขตที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดตรัง สาขาย่านตาขาว หากการรังวัดพบว่าการออกโฉนดที่ดินทับลำคลองสาธารณะประโยชน์หรือรุกล้ำลำคลองสาธารณะประโยชน์นั้น จังหวัดตรังให้อำเภอปะเหลียนประสานกับสำนักงานที่ดินจังหวัดตรัง สาขาย่านตาขาว พิจารณาดำเนินการต่อไป ต่อมาสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประสานไปยังอำเภอปะเหลียนเพื่อสอบถามความคืบหน้าในการดำเนินการ ได้รับแจ้งว่า อำเภอปะเหลียนได้แจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสุกรเร่งรัดการดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีดังกล่าวแล้ว ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสุกรรายงานข้อเท็จจริงว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดตรัง สาขาย่านตาขาว ได้ดำเนินการรังวัดที่ดินแปลงดังกล่าวตามเอกสารสิทธิที่ดินที่มีการครอบครองแล้ว โดยองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสุกรได้มอบหมายให้เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสุกรและรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสุกรเป็นผู้ชี้แนวเขตที่ดินร่วมกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดตรัง สาขาย่านตาขาว ปรากฏว่าในวันดังกล่าวไม่มีเจ้าของที่ดินแปลงข้างเคียงมาร่วมชี้แนวเขตที่ดินแต่อย่างใด สำหรับผลการรังวัดที่ดิน สำนักงานที่ดินจังหวัดตรัง สาขาย่านตาขาว ยังไม่ได้แจ้งผลให้ทราบ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสุกรจึงได้มีหนังสือติดตามผลความคืบหน้าแล้ว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงประสานไปยังสำนักงานที่ดินจังหวัดตรัง สาขาย่านตาขาว ได้รับแจ้งว่าสำนักงานที่ดินจังหวัดตรัง สาขาย่านตาขาว ได้มีหนังสือแจ้งให้จังหวัดทราบ ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดตรัง สาขาย่านตาขาว ได้ให้ช่างรังวัดออกไปรังวัดตรวจสอบคลองสาธารณะประโยชน์เรียบร้อยแล้ว จึงส่งผลรังวัดตามที่ตัวแทนองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสุกรและตัวแทนนายอำเภอปะเหลียนนำชี้แนวเขตไปยังผู้ว่าราชการจังหวัดตรัง เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้ประสานไปยังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตรังเพื่อเร่งรัดให้ดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริง

ต่อมา ผู้ตรวจการแผ่นดินและคณะเจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงและประชุมหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร่วมกับจังหวัดตรังและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปข้อเท็จจริงได้ดังนี้

๑. จังหวัดตรังได้จัดทำเอกสารประกอบการประชุมหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน สรุปได้ดังนี้

๑.๑ อำเภอปะเหลียนได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว แต่ผลการตรวจสอบพยานบุคคลและพยานเอกสารปรากฏว่าไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน มีการให้ถ้อยคำที่ขัดแย้งกับพยานเอกสารขณะออกโฉนดที่ดินเมื่อ พ.ศ. ๒๕๕๖ เนื่องจากสภาพที่ดินในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม กล่าวคือ มีการถมที่ดินบางส่วนเพื่อปรับพื้นที่เนื่องจากที่ดินเป็นที่ลุ่มต่ำ มีน้ำขัง จึงไม่สามารถชี้ชัดได้ว่าทางด้านทิศเหนือของที่ดินที่มีการร้องเรียนมีคลองสาธารณะประโยชน์หรือไม่ ประกอบกับผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนว่ามีการออกโฉนดที่ดินรุกล้ำลำคลองสาธารณะประโยชน์ ซึ่งเป็นการร้องเรียนในประเด็นว่ามีการออกเอกสารสิทธิโดยมิชอบ ซึ่งไม่สามารถหาข้อสรุปให้เป็นที่ยุติได้ เพื่อให้เป็นธรรมแก่คู่กรณีทั้งสองฝ่าย คณะกรรมการจึงมีความเห็นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการอ่านแปล ภาพถ่ายเพื่อพิสูจน์ร่องรอยของสภาพที่ดินที่มีการพิพาท ดังนี้

(๑) กรณีอ่าน แปล ภาพถ่ายฯ โดยกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จะต้องส่งเรื่องให้คณะกรรมการแก้ไขปัญหาบุกรุกที่ดินของรัฐ (กปร. จังหวัด) เป็นผู้พิจารณาดำเนินการ

(๒) กรณีอ่าน แปล ภาพถ่ายฯ โดยกรมที่ดิน จะทำการอ่านแปลภาพถ่ายฯ ร่องรอยการทำประโยชน์ ซึ่งเป็นการออกโฉนดที่ดินที่ออกโดยอาศัยหลักฐาน ส.ค. ๑ ที่ยื่นคำขออออกโฉนดที่ดิน หลังวันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๓ นายอำเภอปะเหลียนได้เห็นชอบกับความเห็นของคณะกรรมการ จึงได้รายงานจังหวัดทราบ

๑.๒ จังหวัดตรังได้มีหนังสือให้อำเภอปะเหลียนบูรณาการร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสุกร ยื่นคำขอรังวัดตรวจสอบเขตคลองสาธารณะประโยชน์ ทั้งนี้ หากการรังวัดพบว่าการออกโฉนดทับลำคลองสาธารณะประโยชน์หรือรุกล้ำลำคลอง

สาธารณประโยชน์นั้น ขอให้ประสานกับสำนักงานที่ดินจังหวัดตรัง สาขาย่านตาขาว พิจารณาดำเนินการต่อไป ผลเป็นประการใดให้รายงานจังหวัดทราบ ต่อมาสำนักงานที่ดิน จังหวัดตรัง สาขาย่านตาขาว นัดรังวัดที่ดิน โดยมีตัวแทนองค์การบริหารส่วนตำบล เกาะสุกรเป็นผู้ชี้แนวเขต แต่เจ้าของที่ดินแปลงข้างเคียงไม่มาร่วมชี้แนวเขตที่ดินแต่อย่างใด จึงได้มีการนัดรังวัดอีกครั้ง โดยผู้แทนบริษัท ศ ซึ่งเป็นเจ้าของที่ดินข้างเคียงโฉนดที่ดิน เลขที่ ๓๐๔๖๒ ได้คัดค้านเขตในส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสุกรนำรังวัดทับส่วนที่ ทับโฉนดของบริษัท ศ ส่วนก้านั้นและผู้ใหญ่บ้านไม่สามารถนำชี้แนวเขตได้ การรังวัด สอบเขตที่สาธารณประโยชน์ดังกล่าวจึงยังไม่สามารถหาข้อยุติได้

๒. ข้อเท็จจริงจากการลงพื้นที่และประชุมหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน สรุปได้ดังนี้

๒.๑ จากการตรวจสอบพบว่า ตามรูปแผนที่โดยประมาณ (ตอนแจ้ง ส.ค. ๑) ผู้แจ้ง ส.ค. ๑/สภาพที่ดิน/เขตจดข้างเคียง ปรากฏข้อเท็จจริงว่า

(๑) ส.ค. ๑ เลขที่ ๑๗ ของนาย บ (ปัจจุบันคือโฉนดที่ดินเลขที่ ๓๐๔๖๒ ของบริษัท ศ) ระบุว่าทิศเหนือจดสวนยางนาย ส

(๒) ส.ค. ๑ เลขที่ ๑๙๕ ของนาย ส ระบุว่าทิศใต้จดคลอง

(๓) น.ส. ๓ เลขที่ ๖๔ (เดิมเป็น ส.ค. ๑ เลขที่ ๖๔) ของนาย อ ระบุว่า ทิศใต้จดคลอง

(๔) ส.ค. ๑ เลขที่ ๑๗๓ ของนาย ฉ ระบุว่าทิศใต้จดคลอง

(๕) ส.ค. ๑ เลขที่ ๑๗๒ ของนาย ห ระบุว่า ทิศใต้จดคลอง

๒.๒ เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดตรัง สาขาย่านตาขาว แจ้งว่า การรังวัดที่ดิน แปลงพิพาทเมื่อ พ.ศ. ๒๕๕๒ มีการรับรองแนวเขตครบทุกด้าน โดยบริเวณคลอง สาธารณประโยชน์ มีก้านั้น นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสุกร และกรมเจ้าท่า เป็นผู้รับรองแนวเขต การดำเนินการทุกอย่างเป็นไปตามระเบียบข้อกฎหมาย

ซึ่งจากการตรวจสอบเอกสารพบว่า ได้มีการรับรองแนวเขตที่ดินโฉนด เลขที่ ๓๐๔๖๒ (ส.ค. ๑ เลขที่ ๑๗) ดังนี้

(๑) นาย บ ผู้ครอบครองที่ดิน ส.ค. ๑ เลขที่ ๑๗๓ ของนาย ฉ ซึ่งเป็นบิดา ได้ให้คำรับรองต่อที่ดินอำเภอลำทะเมนชัย ที่ดินของตนมีอาณาเขตทิศใต้ติดต่อกับที่ดิน ส.ค. ๑ เลขที่ ๑๗ ของนาย บ

(๒) นาย อ ผู้ถือกรรมสิทธิ์ที่ดิน น.ส. ๓ เลขที่ ๖๔ ได้ให้คำรับรองต่อที่ดินอำเภอลำทะเมนชัย ที่ดินของตนมีอาณาเขตทิศใต้จดที่ดิน ส.ค. ๑ เลขที่ ๑๗ ของนาย บ

(๓) นาง ก ผู้ครอบครองที่ดิน ส.ค. ๑ เลขที่ ๑๙๕ ของนาย ส ซึ่งเป็นบิดา ได้ให้คำรับรองต่อที่ดินอำเภอลำทะเมนชัย ที่ดินของตนมีอาณาเขตทิศใต้จดที่ดิน ส.ค. ๑ เลขที่ ๑๗ ของนาย บ

๒.๓ ที่ปรึกษาประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน ให้ความเห็นว่า ผู้ที่จะให้ความเห็นได้ว่าบริเวณที่กล่าวอ้างเป็นคลองสาธารณะประโยชน์หรือไม่ คือ ท้องถิ่นหรือผู้ปกครองท้องที่ โดยสำนักงานที่ดินจะต้องตรวจสอบร่วมกับท้องถิ่น ทั้งนี้ จะต้องตรวจสอบจากเอกสารราชการและภาพถ่าย



ทางอากาศ ซึ่งจากการลงพื้นที่พบว่าบริเวณดังกล่าวเป็นส่วนจาก เป็นที่ลุ่มต่ำ น้ำท่วมถึง การตรวจสอบจากภาพถ่ายทางอากาศอาจทำไม่ได้เนื่องจากต้นจากจะคลุมพื้นที่ทำให้ไม่สามารถเห็นว่าพื้นที่นั้นมีคลองหรือไม่ ดังนั้น จึงอาจจะต้องสอบถามจากผู้สูงอายุในพื้นที่ และต้องตรวจสอบว่าใครเป็นผู้ระวางชี้แนวเขต นอกจากนี้จากการตรวจสอบร่วมกันบริเวณทิศเหนือของโฉนดเลขที่ ๓๐๔๖๒ พบว่ามีร่องรอยของร่องน้ำ จึงน่าจะเชื่อว่าบริเวณดังกล่าวเคยเป็นคลองมาก่อนและมีปัญหาที่ต้องพิจารณาต่อไปว่าคลองดังกล่าวมีความกว้างเท่าใด และจะอย่างไรให้ยุติปัญหาดังกล่าวได้อย่างเป็นธรรม

๒.๔ ผู้เชี่ยวชาญด้านการอ่านภาพถ่ายแผนที่ ให้ความเห็นว่า สามารถคำนวณความกว้างของคลองได้โดยหักความกว้างของที่ดินและคลองทางทิศใต้ ออก จะทำให้ทราบความกว้างของคลองด้านทิศเหนือของที่ดินโฉนดเลขที่ ๓๐๔๖๒

๒.๕ ผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นว่า กรณีมีปัญหาที่จะต้องพิจารณาว่าคลองกว้างเท่าไร ซึ่งสามารถพิสูจน์ข้อเท็จจริงได้ดังนี้

(๑) พยานเอกสาร ซึ่งตามรูปแผนที่โดยประมาณ (ตอนแจ้ง ส.ค. ๑) ผู้แจ้ง ส.ค. ๑/สภาพที่ดิน/เขตจดข้างเคียง ปรากฏชัดเจนว่าทิศเหนือของที่ดินโฉนดเลขที่ ๓๐๔๖๒ เป็นคลอง

(๒) พยานบุคคล ซึ่งปรากฏว่ายังขัดแย้งกันอยู่ เนื่องจากบางคนบอกว่าเป็นคลอง แต่บางคนบอกว่าไม่ได้เป็นคลอง

(๓) พยานวัตถุ ได้แก่ สภาพร่องรอยที่ปรากฏจากการไปตรวจสอบพื้นที่ ซึ่งน่าจะเคยเป็นคลองมาก่อน ส่วนจะมีความกว้างเท่าใดนั้น จะต้องพิจารณาจาก ส.ค. ๑ เดิมว่ามีความกว้างเท่าใด

๒.๖ เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดตรัง สาขาย่านตาขาว และผู้ใหญ่บ้านแจ้งว่า ปัญหาที่เกิดการร้องเรียนเนื่องจากมีประชาชนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถใช้ทางออกสู่ถนนได้

๒.๗ ที่ประชุมพิจารณาแล้วเห็นว่า บริเวณดังกล่าวมีร่องรอยของร่องน้ำ จึงน่าจะเชื่อว่าบริเวณดังกล่าวเคยเป็นคลองมาก่อน และปัญหาการร้องเรียนเกิดจากการที่ประชาชนไม่สามารถใช้ทางเข้าออกได้ ดังนั้น จึงเห็นควรให้เชิญผู้แทนซึ่งมีอำนาจในการตัดสินใจของบริษัท ศ มาร่วมประชุมเพื่อหาข้อยุติของปัญหาดังกล่าวในวันรุ่งขึ้น โดยให้สำนักงานที่ดินจังหวัดเป็นผู้ประสานกับผู้แทนบริษัท ศ ให้มาพบในวันดังกล่าว

๒.๘ ผู้แทนของบริษัท ศ ได้มาเข้าร่วมประชุม แต่เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้แทนดังกล่าวไม่มีอำนาจในการตัดสินใจแทนบริษัท ศ ดังนั้น ที่ประชุมจึงมีมติให้เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดตรัง สาขาย่านตาขาว เป็นผู้ประสานกับบริษัท ศ เพื่อหาข้อยุติในเรื่องดังกล่าวภายในกำหนดเวลา ๑๕ วัน และให้แจ้งผู้ตรวจการแผ่นดินทราบต่อไป

ภายหลังจากการลงพื้นที่และประชุมหารือเรื่องร้องเรียน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประสานไปยังสำนักงานที่ดินจังหวัดตรัง สาขาย่านตาขาว ได้รับแจ้งว่า บริษัท ศ จำกัด

ไม่มาติดต่อเจ้าพนักงานที่ดินตามที่ได้ประสานแต่อย่างใด สำนักงานที่ดินจังหวัดตรัง สาขาย่านตาขาว จึงได้ส่งเรื่องให้จังหวัดตรังเพื่อพิจารณา

สำนักงานที่ดินจังหวัดตรัง สาขาย่านตาขาว ได้สรุปรายละเอียดข้อเท็จจริงของเอกสารหลักฐานการถือครองที่ดินของบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยในส่วนของที่ดินแปลงที่มีการร้องเรียน โฉนดที่ดินเลขที่ ๓๐๔๖๒ ระบุว่าทิศเหนือจดสวนยางนาย ส ต่อมาได้มีการรังวัด ตามคำขอรังวัดออกโฉนดที่ดิน ปรากฏว่า ทิศเหนือ จดที่มีการครอบครอง นาย พ / ที่มีการครอบครอง นาย บ / ที่มีการครอบครอง นาย อ ได้มาลงนามรับรองแนวเขตครบทุกด้าน แต่ในส่วนที่ดินที่อยู่ทางทิศเหนือของโฉนดที่ดินเลขที่ ๓๐๔๖๒ คือ ที่ดินตามหลักฐาน ส.ค. ๑ เลขที่ ๑๔๕ ของนาย ส ที่ดินตามหลักฐาน ส.ค. ๑ เลขที่ ๖๔ ของนาย อ ที่ดินตามหลักฐาน ส.ค. ๑ เลขที่ ๑๗๓ ของนาย ฉ และที่ดินตามหลักฐาน ส.ค. ๑ เลขที่ ๑๗๒ ของนาย ห ต่างระบุว่า ทิศใต้จดคลองทั้งสิ้น ดังนั้น สำนักงานที่ดินจังหวัดตรัง สาขาย่านตาขาว จึงได้เสนอความเห็นต่อผู้ว่าราชการจังหวัดตรังว่า ควรรวบรวมเอกสารหลักฐานทั้งหมดเข้าที่ประชุมของคณะกรรมการแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐ (กบร. ส่วนจังหวัด) เพื่อพิจารณาต่อไป

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้ว เห็นว่า จากการตรวจสอบพยานเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบว่า โฉนดที่ดินเลขที่ ๓๐๔๖๒ ระบุว่า ทิศเหนือจดสวนยางนาย ส แต่ในส่วนที่ดินที่อยู่ทางทิศเหนือของโฉนดที่ดินเลขที่ ๓๐๔๖๒ จำนวน ๔ แปลง คือ ที่ดินตามหลักฐาน ส.ค. ๑ เลขที่ ๑๔๕ ของนาย ส ที่ดินตามหลักฐาน ส.ค. ๑ เลขที่ ๖๔ ของนาย อ ที่ดินตามหลักฐาน ส.ค. ๑ เลขที่ ๑๗๓ ของนาย ฉ และที่ดินตามหลักฐาน ส.ค. ๑ เลขที่ ๑๗๒ ของนาย ห ต่างระบุตรงกันว่าทิศใต้จดคลอง ประกอบกับเมื่อมีการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบสภาพพื้นที่แล้วพบว่า มีร่องรอยของร่องน้ำ ซึ่งน่าเชื่อได้ว่าบริเวณดังกล่าวเคยเป็นคลองมาก่อน ดังนั้น การออกโฉนดที่ดินเลขที่ ๓๐๔๖๒ จึงอาจเป็นการดำเนินการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย เนื่องจากการออกโฉนดที่ดินทับคลองสาธารณะประโยชน์ จึงเห็นควรอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ ขอให้จังหวัดตรังและกรมที่ดินดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขการออกโฉนดที่ดินดังกล่าวให้ถูกต้องตามกฎหมายต่อไป



ผู้ตรวจการแผ่นดิน ลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงและร่วมประชุมกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

เรื่องที่ ๔

ปัญหาการไม่ได้รับโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุดบ้านเอื้ออาทรโครงการบางขุนเทียน ๓

ผู้ร้องเรียนและคณะ ได้ยื่นหนังสือร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินขอให้พิจารณา แสวงหาข้อเท็จจริง กรณีการเคหะแห่งชาติไม่สามารถดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด บ้านเอื้ออาทรโครงการบางขุนเทียน ๓ ให้กับผู้ร้องเรียนและคณะได้ตามสัญญา กล่าวคือ สัญญาจะซื้อจะขายห้องชุดบ้านเอื้ออาทรระหว่างการเคหะแห่งชาติและผู้ร้องเรียน ข้อ ๘ ระบุว่าหากสัญญาอายุครบ ๕ ปี การเคหะแห่งชาติจะดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด ให้แก่ผู้เช่าซื้อ แต่ปัจจุบันสัญญาอายุครบ ๕ ปี และผู้ร้องเรียนและคณะ อยู่อาศัยมานาน กว่า ๕ ปี แล้ว แต่การเคหะแห่งชาติยังไม่สามารถดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุดบ้าน เอื้ออาทรให้แก่ผู้ร้องเรียนและคณะได้

ผู้ตรวจการแผ่นดินมอบหมายให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแสวงหาข้อเท็จจริง ได้ข้อสรุป ดังนี้

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีหนังสือให้การเคหะแห่งชาติตรวจสอบและชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการร้องเรียน การเคหะแห่งชาติมีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงทั้งหมด ๒ ครั้ง สรุปได้ว่า การเคหะแห่งชาติส่งมอบห้องชุดบ้านเอื้ออาทรโครงการบางขุนเทียน ๓ ให้ผู้ซื้อเข้าอยู่อาศัยตั้งแต่วันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๓ เป็นต้นมา บ้านเอื้ออาทรโครงการบางขุนเทียน ๓ เป็นโครงการที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) แต่ต้องปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและมาตรการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อมตามกำหนดในท้ายประกาศดังกล่าวอย่างเคร่งครัด (สผ. ๔) ในแผนการก่อสร้างนั้นเดิมการเคหะแห่งชาติจะดำเนินการก่อสร้างอาคารชุดสูง ๔ ชั้น จำนวน ๑๖๕ อาคาร จำนวนห้องชุด ๗,๘๘๘ หน่วย แต่ได้ปรับลดจำนวนหน่วยก่อสร้างลงเหลือก่อสร้างอาคารชุดสูง ๔ ชั้น จำนวน ๔๖ อาคาร จำนวน ๒,๒๐๐ หน่วย ได้แก่ อาคาร ๑ - ๔๖ ออกแบบวางผังโครงการ ให้จัดทะเบียนอาคารชุดเป็น ๒ อาคารชุด คือ อาคารชุดที่ ๑ ประกอบด้วยอาคารเลขที่ ๑-๑๗ และ ๒๑-๒๖ จำนวน ๒๓ อาคาร จำนวน ๑,๑๐๐ หน่วย และอาคารชุดที่ ๒ ประกอบด้วยอาคารเลขที่ ๑๘-๒๐ และ ๒๗-๔๖ จำนวน ๒๓ อาคาร จำนวน ๑,๑๐๐ หน่วย เนื่องจากการปรับลดจำนวนอาคารลงทำให้การก่อสร้างบ้านเอื้ออาทรโครงการบางขุนเทียน ๓ ไม่ตรงกับแผนผังที่ยื่นประกอบเพื่อได้รับการยกเว้นไม่ต้องจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (สผ. ๔) (ตำแหน่งที่ตั้งอาคาร) ทำให้บ้านเอื้ออาทรโครงการบางขุนเทียน ๓ เป็นโครงการบ้านเอื้ออาทรที่ไม่ได้รับการยกเว้นให้ไม่ต้องจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม แต่อย่างไรก็ตามการเคหะแห่งชาติอยู่ระหว่างประสานขอแก้ไขผังโครงการกับสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และกรุงเทพมหานคร เพื่อให้สามารถจดทะเบียนนิติบุคคลอาคารชุดได้ ต่อมาการเคหะแห่งชาติชี้แจงเพิ่มเติมว่า ยังมีโครงการบ้านเอื้ออาทรอื่นนอกจากบ้านเอื้ออาทรโครงการบางขุนเทียน ๓ ตามเรื่องร้องเรียน ที่มีสาเหตุปัญหาในลักษณะใกล้เคียงกันนี้และไม่สามารถจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ให้กับผู้ซื้อได้อีกจำนวน ๖ โครงการ และอยู่ระหว่างการเคหะแห่งชาติดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของแต่ละโครงการ คือ ๑) โครงการพรพระร่วงประสิทธิ์ จำนวน ๔๐๒ หน่วย ๒) โครงการบางขุนเทียน ๑ จำนวน ๑,๒๙๒ หน่วย ๓) โครงการบางขุนเทียน ๒ จำนวน

๑,๖๘๔ หน่วย ๔) โครงการบางขุนเทียน (แสมดำ) จำนวน ๘๑๒ หน่วย ๕) โครงการสมุทรปราการ (บางป่อ ๓) จำนวน ๗๖๔ หน่วย ๖) โครงการนครปฐม (ไร่ชิง) จำนวน ๔๓๒ หน่วย

วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๑ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ๕ หน่วยงาน ดังนี้ การเคหะแห่งชาติ สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กรมโยธาธิการและผังเมือง และกรุงเทพมหานคร ได้ข้อสรุปว่า การเคหะแห่งชาติยินดีให้ความร่วมมือทุกประการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เมื่อปี ๒๕๔๖ คณะรัฐมนตรีมีมติให้การเคหะแห่งชาติดำเนินโครงการบ้านเอื้ออาทร และในปี ๒๕๔๘ รัฐบาลมีนโยบายเร่งรัดให้ดำเนินโครงการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แต่เนื่องจากบ้านเอื้ออาทรเป็นโครงการก่อสร้างที่ต้องทำ EIA ซึ่งรัฐบาลเห็นว่าหากโครงการบ้านเอื้ออาทรต้องทำ EIA แล้วจะทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินโครงการไม่เป็นไปตามนโยบาย รัฐบาลในขณะนั้นจึงให้สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กำหนดมาตรการเฉพาะให้โครงการบ้านเอื้ออาทรไม่ต้องทำ EIA เติมรูปแบบวันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๔๘ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจึงออกประกาศ ยกเว้นให้บ้านเอื้ออาทรไม่ต้องทำรายงานผลกระทบสิ่งแวดล้อม แต่มีเงื่อนไขว่าต้องไม่มีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดโครงการหรือกิจกรรมรวมทั้งมาตรการที่กำหนดภายหลัง การยินยอมปฏิบัติตามมาตรา ๔๖ วรรคสาม (สผ. ๔) ซึ่งมาตรการดังกล่าวจะสนับสนุนให้การก่อสร้างโครงการบ้านเอื้ออาทรเกิดความรวดเร็วและสามารถจดทะเบียนอาคารชุดตามกฎหมายอาคารชุดได้รวดเร็วขึ้น การดำเนินการก่อสร้างโครงการบ้านเอื้ออาทรดำเนินเรื่อยมาจนกระทั่งปี ๒๕๕๐ คณะรัฐมนตรีมีมติให้ปรับลดขนาดโครงการลงด้วยเนื่องจากเกรงว่าการก่อสร้างจะเกินความต้องการของประชาชน (Over Supply) สำหรับบ้านเอื้ออาทรโครงการบางขุนเทียน ๓ นั้น เดิมตามแบบแปลนการขออนุญาตก่อสร้างและที่ยื่นพร้อมกับการขอรับสิทธิยกเว้นไม่ต้องทำ EIA นั้น การเคหะแห่งชาติจะต้องก่อสร้างอาคารชุดสูง ๔ ชั้น จำนวน ๑๖๕ อาคาร จำนวน ๗,๘๘๘ หน่วย แต่เนื่องจากคณะรัฐมนตรีมีมติให้การเคหะแห่งชาติปรับลดขนาดโครงการลงเหลือจำนวน ๔๖ อาคาร จำนวน ๒,๒๐๐ ห้องชุด และมีการปรับย้ายที่ตั้งบางอาคารเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนเพิ่มขึ้น การปรับลดจำนวนอาคารชุดลงและปรับย้ายที่ตั้งบางอาคารทำให้การก่อสร้างโครงการไม่ตรงตามแบบแปลน

ที่ยื่นไปพร้อมกับการขอรับอนุญาตยกเว้นให้บ้านเอื้ออาทรไม่ต้องทำรายงานผลกระทบสิ่งแวดล้อม เป็นการผิดเงื่อนไขที่กำหนดว่าจะต้องไม่มีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดโครงการหรือกิจการ รวมทั้งมาตรการที่กำหนดภายหลังการยินยอมปฏิบัติตามมาตรา ๔๖ วรรคสาม (สผ. ๔) หรืออีกนัยหนึ่งคือบ้านเอื้ออาทรโครงการบางขุนเทียน ๓ ต้องย้อนกลับมาทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) แบบเต็มรูปแบบเพื่อให้นายทะเบียนอาคารชุด (เจ้าพนักงานที่ดิน) สามารถจดทะเบียนอาคารชุดให้ได้ มิฉะนั้นแล้วหากมีการจดทะเบียนอาคารชุดให้กับอาคารชุดที่ต้องทำ EIA แต่ไม่มีการทำ EIA ก็จะเป็นการจดทะเบียนอาคารชุดที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย อย่างไรก็ตาม อุปสรรคอันทำให้ไม่สามารถจดทะเบียนอาคารชุดได้นั้นเป็นปัญหาเรื่องแบบแปลนก่อสร้างที่ไม่ตรงตามที่ได้รับอนุญาตยกเว้นไม่ต้องทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) แต่หากพิจารณาด้วยเหตุผลแล้วการปรับลดจำนวนอาคารลงน่าจะทำให้ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมน้อยลงตามไปด้วย ซึ่งในส่วนนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความเห็นว่าผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมการเคหะแห่งชาติได้พิจารณาดำเนินการมาตั้งแต่ก่อนดำเนินการก่อสร้างแล้วเพียงแต่การก่อสร้างไม่เป็นไปตามแบบแปลนที่ได้รับอนุญาตก่อสร้างเท่านั้น การเคหะแห่งชาติจึงมีหน้าที่ต้องดำเนินการขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงแบบแปลนต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นตามกฎหมายควบคุมอาคาร แต่อย่างไรก็ตาม ในการพิจารณาว่าจะอนุญาตให้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงแบบแปลนให้เป็นไปตามกฎหมายได้หรือไม่นั้น เจ้าพนักงานท้องถิ่นจะพิจารณาแบบแปลนโครงการก่อสร้างที่ยื่นขอรับยกเว้นไม่ต้องทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) ประกอบด้วย แต่เมื่อปรากฏว่าบ้านเอื้ออาทรโครงการบางขุนเทียน ๓ ไม่ได้ทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) เจ้าพนักงานท้องถิ่นก็ไม่สามารถอนุญาตให้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงแบบแปลนการก่อสร้างได้ เว้นแต่บ้านเอื้ออาทรโครงการบางขุนเทียน ๓ นั้นจะได้รับการรับรองด้านสิ่งแวดล้อมจากสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่ประชุมจึงขอความร่วมมือให้การเคหะแห่งชาติเร่งดำเนินการปรึกษาร่วมกับหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องทั้งหมดและดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมควบคู่กันไปและขอให้ทุกหน่วยงานร่วมกันดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๔๕ วัน เนื่องจากประชาชนได้รับความเดือดร้อนมาเป็นเวลานานและหากมีข้อขัดข้องประการใดขอให้แจ้งมายังผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อสนับสนุนการดำเนินการต่อไป

อย่างไรก็ตาม ระยะเวลาได้ล่วงพ้นมากกว่า ๔๕ วัน แต่การเคหะแห่งชาติและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องยังไม่สามารถร่วมกันปรึกษาหารือเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ผู้ร้องเรียนและคณะได้

วันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๒ ผู้ตรวจการแผ่นดิน จึงดำเนินการประชุมหารือตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อเสนอแนะให้การเคหะแห่งชาติ สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กรมโยธาธิการและผังเมือง และกรุงเทพมหานคร ร่วมกันขจัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียนและคณะ สรุปได้ว่า เรื่องร้องเรียนในเรื่องนี้เป็นเรื่องที่มีประชาชนจำนวนมากได้รับความเดือดร้อนจากปัญหาการโอนกรรมสิทธิ์บ้านเอื้ออาทรโครงการต่าง ๆ มาเป็นเวลานาน เนื่องจากการเคหะแห่งชาติและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องขาดการบูรณาการร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างแท้จริง แต่อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันการเคหะแห่งชาติและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้พยายามร่วมกันดำเนินการในแต่ละขั้นตอนเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนแก่ประชาชน ซึ่งในเบื้องต้นสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแจ้งให้ทราบว่าเป็นวันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๖๒ คณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติมีมติเห็นชอบให้มีการปรับปรุงหนังสือแสดงความยินยอมปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนดตามมาตรา ๔๖ วรรคสาม (แบบ สผ. ๔) โดยให้การเคหะแห่งชาติเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการแก้ไขรายละเอียดให้สอดคล้องกับมาตรการเดิม และข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นว่า ปัจจุบันการเคหะแห่งชาติและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องได้ร่วมกันเริ่มต้นกระบวนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจากปัญหาการโอนกรรมสิทธิ์บ้านเอื้ออาทรโครงการบางขุนเทียน ๓ แล้ว และเป็นไปในทิศทางที่ดีเป็นประโยชน์ต่อประชาชน ก็ขอให้การเคหะแห่งชาติและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องร่วมกันบูรณาการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างต่อเนื่องต่อไปซึ่งรวมถึงโครงการอื่น ๆ ที่มีใช้โครงการตามเรื่องร้องเรียนด้วย

การเคหะแห่งชาติ รายงานความคืบหน้าการดำเนินการแก้ไขปัญหาการโอนกรรมสิทธิ์บ้านเอื้ออาทรผู้ตรวจการแผ่นดิน สรุปว่า บ้านเอื้ออาทรโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถจดทะเบียนนิติบุคคลอาคารชุดและประชาชนสามารถมาขอรับโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุดได้แล้ว ดังนี้ ๑) บ้านเอื้ออาทรโครงการบางขุนเทียน ๓ จำนวน ๒,๒๐๐ หน่วย ๒) โครงการพรพระร่วงประสิทธิ์ จำนวน ๔๐๒ หน่วย ๓) โครงการบางขุนเทียน ๑ จำนวน ๑,๒๙๒ หน่วย ๔) โครงการบางขุนเทียน ๒ จำนวน ๑,๖๘๔ หน่วย ๕) โครงการบางขุนเทียน (แสมดำ) จำนวน ๘๑๒ หน่วย ๖) โครงการสมุทรปราการ (บางบ่อ ๓) จำนวน ๗๖๔ หน่วย ๗) โครงการนครปฐม (ไร่จิ้ง) จำนวน ๔๓๒ หน่วย



มาตรการป้องกันโรคสำหรับผู้เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)

เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในประเทศไทยมีแนวโน้มที่ดีขึ้น และศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ ศบค. มีการพิจารณาผ่อนคลายการบังคับใช้มาตรการต่าง ๆ ในการป้องกันและยับยั้งการแพร่ระบาดของโรคอยู่เป็นระยะ ๆ รวมถึงการอนุญาตให้มีการเดินทางจากต่างประเทศเข้ามาในราชอาณาจักรของบุคคลบางกลุ่ม แต่อย่างไรก็ตาม โดยที่สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในต่างประเทศยังคงมีความรุนแรง ประกอบกับรายงานข่าวจากสื่อต่าง ๆ ปรากฏกรณีทหารสัญญาติอียิปต์ ซึ่งเข้าพักโรงแรมและเดินทางไปสถานที่ต่าง ๆ ในจังหวัดระยอง และกรณีบุคคลในครอบครัวอุปทูตสาธารณรัฐชูดานที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยซึ่งได้เข้าพักและกักตัวในคอนโดมิเนียมแห่งหนึ่ง ซึ่งต่อมาได้รับการแถลงจาก ศบค. ยืนยันว่าเป็นผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จนสร้างความตื่นตระหนกให้กับประชาชนเป็นวงกว้าง เนื่องจากเกรงว่าจะทำให้เกิดการแพร่ระบาดระลอกใหม่ อันอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพ การดำเนินชีวิต และระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ

ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ พิจารณายกย่องเรื่องมาตรการป้องกันโรคสำหรับผู้เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ขึ้นมาแสวงหาข้อเท็จจริง และให้มีการประชุมร่วมกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ ศบค. กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงกลาโหม กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย และบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งภายหลังจากการประชุม

ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายแล้วเห็นว่า ศบค. มีการดำเนินมาตรการป้องกันโรคสำหรับผู้เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยมีการกำหนดมาตรการตั้งแต่ก่อนเดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร เมื่อเดินทางถึง/ระหว่างอยู่ในราชอาณาจักร และจนถึงก่อนเดินทางออกจากราชอาณาจักร ซึ่งเป็นไปตามคำสั่ง ศบค. ที่ ๗/๒๕๖๓ เรื่อง แนวปฏิบัติตามข้อกำหนดออกตามความในมาตรา ๙ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ (ฉบับที่ ๖) ลงวันที่ ๓๐ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๓ ประกอบกับเมื่อเกิดเหตุการณ์พบผู้ติดเชื้อ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งเป็นทหารสัญญาติอียิปต์และบุคคลในครอบครัวอุปทูตสาธารณรัฐชูดานที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย ศบค. ได้เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยแจ้งยกเลิกการอนุมัติการบินเข้าของเที่ยวบินกองทัพอากาศของสาธารณรัฐอาหรับอียิปต์ที่ได้อนุญาตไปแล้วทุกเที่ยวบิน และเชิญเอกอัครราชทูตมาหารือและทำความเข้าใจร่วมกันในกรณีที่ไม่ปฏิบัติตามมาตรการของประเทศไทย นอกจากนี้ยังมีการพิจารณาทบทวนมาตรการสำหรับบุคคลในคณะทูตที่เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรให้เข้ารับการกักกัน จำนวน ๑๔ วัน ณ สถานที่กักกันทางเลือก (Alternative State Quarantine) โดยได้ชี้แจงการบังคับใช้มาตรการดังกล่าวกับประเทศต่าง ๆ จนเป็นที่เข้าใจดีแล้ว ตลอดจนได้มีการประกาศคำสั่ง ศบค. ที่ ๘/๒๕๖๓ เรื่อง แนวปฏิบัติตามข้อกำหนดออกตามความในมาตรา ๙ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ (ฉบับที่ ๗) ลงวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓ เพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดในการดำเนินการมาตรการป้องกันโรคสำหรับผู้เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรแล้ว กรณีนี้ จึงไม่ปรากฏข้อเท็จจริงเพียงพอให้รับฟังได้ว่า การดำเนินมาตรการป้องกันโรคสำหรับผู้เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของ ศบค. เป็นการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน ดังนั้น กรณีจึงมิได้เป็นไปตามมาตรา ๒๒ (๒) ตามประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งกำหนดเรื่องให้ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณาตามมาตรา ๓๗ (๘) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนนี้ตามมาตรา ๓๗ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐

อย่างไรก็ตาม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน และให้การดำเนินการตามมาตรการป้องกันโรคสำหรับผู้เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงมีข้อเสนอแนะให้ ศบค. ดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. ก่อนทำข้อตกลงพิเศษ (Special Arrangement) อนุญาตให้ประชาชนของประเทศใดเดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร ควรมีการติดตามและประเมินสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และจำนวนผู้ติดเชื้อในประเทศนั้น ๆ อย่างสม่ำเสมอ โดยการอนุญาตต้องไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงสูงในการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

๒. ให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเร่งหาแนวทางลดค่าใช้จ่ายในการกักตัวแรงงานต่างด้าวที่จะเดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร และสร้างความเชื่อมั่นต่อสาธารณชนในการบังคับใช้มาตรการกักตัวดังกล่าว

๓. ให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องควบคุมดูแลการบังคับใช้มาตรการกักตัวแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาในราชอาณาจักรผ่านทางด่านแม่สอด จังหวัดตาก เป็นพิเศษ เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่ตั้งอยู่ห่างไกลจากตัวจังหวัด และขาดแคลนบุคลากรด้านสาธารณสุข

๔. ให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีสัญชาติไทยในต่างประเทศที่ประสงค์จะเดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรเข้าใจถึงความจำเป็นในการกักตัว เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในต่างประเทศยังรุนแรงอยู่

๕. ให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องจัดทำเอกสาร หรือสื่อโฆษณาเป็นภาษาต่างประเทศเพื่อประชาสัมพันธ์และชี้แจงคนต่างชาติเกี่ยวกับการดำเนินการเพื่อขอยุ่ต่อในราชอาณาจักร ในกรณีที่ยังไม่สามารถเดินทางกลับประเทศของตนได้ โดยให้กระชับและเข้าใจง่าย เพื่อป้องกันมิให้มีฉวยโอกาสหลอกลวงคนต่างชาติ และมีให้เกิดความหวั่นเกรงว่าจะเป็นการอยู่ในราชอาณาจักรโดยผิดกฎหมาย

๖. ให้งานของรัฐที่เกี่ยวข้องพิจารณาทบทวนข้อกฎหมายของพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อออกระเบียบหรือประกาศให้เจ้าพนักงานควบคุมโรคติดต่อมีอำนาจออกคำสั่งบังคับกักตัวบุคคลได้ตามความจำเป็น เพื่อการเฝ้าระวังหรือการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ หากการบังคับใช้ยังไม่ครอบคลุมในการป้องกันและยับยั้งการแพร่ระบาดของโรคให้เร่งดำเนินการพิจารณาแก้ไขพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๕๘ ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

๗. รณรงค์และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนตระหนักในการป้องกันตนเองให้ปลอดภัยจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019



๒.๒ การเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้บริหารจัดการหรือจับ ความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่บุคคล

การแก้ไขปัญหาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
(โควิด-19)

เรื่องที่

มาตรการเยียวยาโครงการ “เราไม่ทิ้งกัน”

ผู้ร้องเรียนได้ยื่นเรื่องร้องเรียนกรณีกระทรวงการคลังดำเนินโครงการ “เราไม่ทิ้งกัน” ซึ่งเป็นมาตรการชดเชยรายได้แก่ลูกจ้างของสถานประกอบการที่ได้รับผลกระทบหรือผู้ได้รับผลกระทบอื่น ๆ ของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) โดยรัฐจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ได้รับผลกระทบ รายละ ๕,๐๐๐ บาท เป็นระยะเวลา ๓ เดือน โดยในขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูลของผู้ได้รับผลกระทบ กระทรวงการคลังได้นำระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) ตรวจสอบและคัดกรองอาชีพของประชาชน ทำให้เกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อนไม่ตรงกับอาชีพที่แท้จริง เป็นเหตุให้ผู้ที่อยู่ในหลักเกณฑ์ที่จะได้รับความช่วยเหลือจากการเยียวยาตามมาตรการดังกล่าวไม่ได้รับเงินเยียวยา

ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประชุมหารือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย กระทรวงการคลัง กระทรวงมหาดไทย สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กรมบัญชีกลาง และ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหากรณีดังกล่าวอย่างเร่งด่วน ซึ่งจากการประชุมปรากฏข้อเท็จจริงว่า กระทรวงการคลังได้กำหนดขั้นตอนวิธีการและหลักเกณฑ์ในการคัดกรองผู้มีสิทธิได้รับการชดเชยรายได้ ซึ่งขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูลหรือคัดกรองอาชีพผู้ลงทะเบียนนั้น ระบบจะทำการคัดกรองอาชีพผู้ลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ www.เราไม่ทิ้งกัน.com โดยเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ซึ่งความถูกต้องแม่นยำของการตรวจสอบข้อมูลและการคัดกรองการประกอบอาชีพ

ของผู้ลงทะเบียนจะขึ้นอยู่กับข้อมูล ๒ ส่วน ได้แก่ ข้อมูลที่ผู้ลงทะเบียนกรอกข้อมูลในระบบ และข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นเจ้าของข้อมูลที่น่ามาตรวจสอบและคัดกรองอาชีพ ผู้ลงทะเบียน สำหรับผู้ที่มิได้รับสิทธิ หรือผู้ที่ไม่เห็นด้วยกับการคัดกรอง กระทรวงการคลัง ได้กำหนดขั้นตอนการทบทวนสิทธิเป็นกระบวนการหนึ่งของขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูล ผู้ลงทะเบียน โดยจะมีทีมเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบการประกอบอาชีพและผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ของผู้ขอทบทวนสิทธิทั่วประเทศ เพื่อให้กระบวนการตรวจสอบข้อมูลและคัดกรองอาชีพของผู้ลงทะเบียน ถูกต้องและเป็นไปตามเจตนารมณ์ของมาตรการเยียวยา ๕,๐๐๐ บาท กรณีจึงถือว่า กระทรวงการคลังได้กำหนดวิธีการตรวจสอบและคัดกรองอาชีพของประชาชน ซึ่งลงทะเบียน ขอรับเงินเยียวยาโครงการ “เราไม่ทิ้งกัน” ตลอดจนให้ประชาชนอุทธรณ์ทบทวนสิทธิ ดังกล่าวได้ตามวิธีการที่กำหนด ดังนั้น ปัญหาตามคำร้องเรียนในเรื่องนี้จึงเป็นเรื่องที่มีได้ เป็นไปตามมาตรา ๒๒ (๒) ตามประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งกำหนดเรื่อง ที่ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณาตามมาตรา ๓๗ (๘) แห่งพระราชบัญญัติประกอบ รัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๗ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ ผู้ตรวจการแผ่นดินมีคำวินิจฉัยให้ยุติเรื่องร้องเรียน อย่างไรก็ตาม ผู้ตรวจการแผ่นดินมีความ มุ่งหวังให้ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ได้รับการเยียวยาจากภาครัฐอย่างทั่วถึงในทุกจังหวัด ทั้งคนที่อยู่ในเมืองและ ในชนบท โดยเฉพาะกลุ่มผู้มีรายได้น้อยทุกสาขาอาชีพ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีข้อเสนอแนะ ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. เนื่องจากกระทรวงการคลังและกระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้ง “ทีมผู้พิทักษ์สิทธิ ระดับอำเภอ” โดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบการประกอบอาชีพและผลกระทบ จากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ของผู้ขอทบทวนสิทธิ ทั่วประเทศ แต่ในปัจจุบันอาจมีผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 (โควิด-19) ที่มีคุณสมบัติครบถ้วนแต่ยังไม่ได้ดำเนินการขอรับเงินเยียวยา

โครงการ “เราไม่ทิ้งกัน” เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงระบบการลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ได้ เช่น กรณีผู้ที่ไม่ใช่ Smart Phone ผู้ที่ไม่มีบัญชีธนาคาร หรือผู้ที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับการลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ จึงขอให้กระทรวงการคลังร่วมกับกระทรวงมหาดไทยเร่งเพิ่มมาตรการเชิงรุกในการค้นหาผู้ที่ได้รับผลกระทบแต่ยังไม่ได้ขอรับเงินตามมาตรการเยียวยา ๕,๐๐๐ บาท โดยให้ความช่วยเหลือประชาชนกลุ่มนี้เพื่อให้เข้าถึงการช่วยเหลือของภาครัฐ โดยเร่งด่วนต่อไป

๒. กรณีมีการเผยแพร่ข่าวเกี่ยวกับมาตรการเยียวยาเกษตรกรว่า รัฐบาลจะให้เงินช่วยเหลือเยียวยาเกษตรกรเป็นรายครัวเรือน ซึ่งรูปแบบดังกล่าวอาจทำให้เกษตรกรที่ได้รับเงินช่วยเหลือจากมาตรการเยียวยาเกษตรกรซ้ำซ้อนกับผู้ได้รับเงินตามมาตรการเยียวยาโครงการ “เราไม่ทิ้งกัน” เนื่องจากสมาชิกในครอบครัวที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมักประกอบอาชีพอื่นร่วมด้วย กล่าวคือ ในฤดูเพาะปลูกหรือฤดูเก็บเกี่ยวจะประกอบอาชีพเกษตรกรรม แต่เมื่อพ้นฤดูเก็บเกี่ยวจะประกอบอาชีพอื่น เช่น รับจ้างทั่วไป ก่อสร้าง ขับรถรับจ้าง ขับรถจักรยานยนต์รับจ้าง เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ การจ่ายเงินช่วยเหลือเกษตรกรควรที่จะพิจารณาให้เป็นรายบุคคล ไม่ใช่เป็นรายครัวเรือน และจำนวนเงินควรมีความเท่าเทียมกับผู้ที่ได้รับเงินตามมาตรการเยียวยาโครงการ “เราไม่ทิ้งกัน” เพื่อเป็นการขจัดความเหลื่อมล้ำของประชาชน รวมทั้งสิทธิในการได้รับการเยียวยาต้องไม่ซ้ำซ้อนกันด้วย

ภายหลังจากที่ผู้ตรวจการแผ่นดินมีคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงได้นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีด้วยนั้น สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีมีหนังสือแจ้งว่า สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีได้นำข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินกราบเรียนนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้ว โดยมีบัญชาเห็นชอบให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเร่งเพิ่มมาตรการเชิงรุกในการค้นหาผู้ที่ได้รับผลกระทบแต่ยังไม่ได้รับเงินตามมาตรการเยียวยา ๕,๐๐๐ บาท ตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอ

ต่อมา สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับมาตรการเยียวยา ๕,๐๐๐ บาท เป็นจำนวนหลายราย ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีข้อสั่งการให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำ และคำอธิบายกับประชาชนและผู้ร้องเรียนที่ประสบปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินการลงทะเบียน และการยื่นขอทบทวนสิทธิ เพื่อให้ประชาชนและผู้ร้องเรียนได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูล การพิจารณาเงินตามมาตรการเยียวยา ๕,๐๐๐ บาท อย่างถูกต้องและครบถ้วน ประกอบกับ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการประชุมเพื่อติดตามการปฏิบัติตามคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะ ของผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมทั้งได้มีการลงพื้นที่ ณ จุดรับเรื่องร้องเรียนเงินเยียวยา กรมประชาสัมพันธ์ เพื่อรับฟังปัญหาของประชาชนรวมทั้งให้กำลังใจเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียนด้วย



ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินประชุมหารือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งได้มีการลงพื้นที่ ณ จุดรับเรื่องร้องเรียนเงินเยียวยา กรมประชาสัมพันธ์ เพื่อรับฟังปัญหาของประชาชน รวมทั้งให้กำลังใจเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน

มาตรการสนับสนุนการทำงานภายในที่พักอาศัยของประชาชนด้านกิจการโทรคมนาคม ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)

ช่วงเดือนเมษายน ๒๕๖๓ ประเทศไทยประสบปัญหาการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) รัฐบาลได้ประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินเพื่อยกระดับมาตรการป้องกัน และรณรงค์ให้ประชาชนอยู่ภายในที่พักอาศัยและปฏิบัติงานหรือเรียนหนังสือจากที่พักอาศัย ผ่านเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีระบบเชื่อมต่อทางอินเทอร์เน็ตเป็นหลัก ซึ่งประธานผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว เห็นว่า แนวทางและมาตรการสนับสนุนการทำงานภายในที่พักอาศัยของประชาชน ตลอดจนการสนับสนุนการศึกษาของนักเรียน นักศึกษา ผ่านเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ต้องมีกิจการโทรคมนาคมที่มีประสิทธิภาพ คอยสนับสนุนกิจการดังกล่าว ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับหน้าที่และอำนาจของกรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ขณะเดียวกัน กสทช. ได้มีมาตรการออกมาเพื่อสนับสนุนการทำงานภายในที่พักอาศัยของประชาชน ด้านกิจการโทรคมนาคม ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ เชิญ กสทช. มาประชุมหารือเกี่ยวกับมาตรการดังกล่าว

ผลการประชุมสรุปได้ว่า กสทช. มีมาตรการช่วยเหลือประชาชนเบื้องต้น ๒ แนวทาง ดังนี้

๑. อุดหนุนปริมาณอินเทอร์เน็ตให้แก่ประชาชนผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวน ๑๐ GB เพื่อให้สอดคล้องกับการรณรงค์ให้ประชาชนทำงานจากที่บ้าน (Work From Home) โดยมุ่งเน้นไปที่ผู้ได้รับผลกระทบที่สุด คือ กลุ่มผู้มีรายได้น้อย หรือ SME ขนาดเล็กที่มีจำนวนลูกจ้างประมาณ ๔ - ๕ คน ซึ่งมีอยู่ประมาณ ๓๐๐,๐๐๐ - ๔๐๐,๐๐๐ SME รวมเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบกว่าล้านคน โดยมีเหตุผลว่า กลุ่มผู้มีรายได้น้อย ไม่มีเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน อย่างเช่น แท็บเล็ต หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ แต่ทุกคนจะมี

โทรศัพท์เคลื่อนที่ ดังนั้น การอุดหนุนปริมาณอินเทอร์เน็ตในโทรศัพท์เคลื่อนที่จะสามารถช่วยสนับสนุนการทำงานจากที่บ้านในช่วงสถานการณ์วิกฤตของโรคโควิด-19 ได้ โดยมีเวลาใช้สิทธิ ๓๐ วัน

๒. อุดหนุนความเร็วอินเทอร์เน็ตบ้านให้แก่ประชาชนที่ยังใช้ไม่เต็มประสิทธิภาพ ได้ใช้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตบ้านสายสัญญาณแบบ ADSL (สายทองแดง) ที่มีประสิทธิภาพส่งสัญญาณสูงสุด ๓๐ Mbps และสายสัญญาณแบบ Fiber Optic (ใยแก้วนำแสง) ที่มีประสิทธิภาพส่งสัญญาณสูงสุด ๑๐๐ Mbps ซึ่งหากผู้ใช้อินเทอร์เน็ตบ้านแบบ ADSL หรือแบบ Fiber Optic ใช้บริการไม่ถึง ๓๐ Mbps หรือ ๑๐๐ Mbps แล้วแต่กรณี จะเพิ่มให้ใช้ได้เต็มประสิทธิภาพของสายสัญญาณ โดยมีเวลาใช้สิทธิ ๓๐ วัน

ทั้งนี้ กสทช. ยังกล่าวเพิ่มเติมว่า ได้รับการร้องขอจากหน่วยงานด้านการศึกษา ว่ามีนักศึกษาอยากให้มีระบบการเรียนการสอนผ่านทีวีดาวเทียมผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งการดำเนินการจะมีค่าใช้จ่ายต่อ ๑ คน ต่อ ๓ เดือน ประมาณ ๔๐๐ บาท โดยมีนักศึกษาที่ยากจนหรือมีรายได้น้อยลงทะเบียนไว้แล้วประมาณห้าแสนคน ซึ่งอยู่ระหว่างการพิจารณาในวาระเร่งด่วนต่อไป

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายแล้ว เห็นว่า มาตรการสนับสนุนการทำงานภายในที่พักอาศัยของประชาชนด้านกิจการโทรคมนาคมของ กสทช. ที่จะอุดหนุนปริมาณอินเทอร์เน็ตให้แก่ประชาชนผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เข้าเงื่อนไข และลงทะเบียนเป็นจำนวน ๑๐ GB และเพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ตบ้านให้แก่ประชาชนที่ความเร็ว ๑๐๐ Mbps นั้น เป็นมาตรการที่ออกมารับกับนโยบายของรัฐบาล ภายหลังมีการรณรงค์ให้ประชาชนทำงานจากที่บ้าน โดยจะสนับสนุนกลุ่มผู้ทำงานหรือเรียนจากที่พักอาศัยด้วยการเพิ่มปริมาณอินเทอร์เน็ตให้แก่โทรศัพท์เคลื่อนที่และเพิ่มความเร็วในอินเทอร์เน็ตบ้าน โดยมุ่งเน้นกลุ่มผู้มีรายได้น้อย นักเรียน หรือนักศึกษา อีกทั้งยังมีโครงการอินเทอร์เน็ตนักศึกษาที่กำลังอยู่ในขั้นตอนการเสนอพิจารณาเป็นวาระเร่งด่วนต่อไป ดังนั้น จึงยังไม่ปรากฏข้อเท็จจริงเพียงพอให้รับฟังได้ว่า มาตรการสนับสนุนการทำงาน

ภายในที่พักรอภัยของประชาชนด้านกิจการโทรคมนาคมของ กสทช. เป็นการปฏิบัติ นอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมาย กรณีจึงมิได้เป็นไปตามมาตรา ๒๒ (๒) ตามประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งกำหนดเรื่องให้ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้ พิจารณาตามมาตรา ๓๗ (๘) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ จึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนในเรื่องนี้ตามมาตรา ๓๗ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญดังกล่าว

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้มาตรการสนับสนุนของหน่วยงานที่กำกับดูแลเรื่องกิจการ โทรคมนาคมเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าของงบประมาณ ที่ใช้ดำเนินการมาตรการในส่วนของ กสทช. รวมถึงความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทเอกชน ผู้ให้บริการกิจการโทรคมนาคม ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงเสนอแนะให้ กสทช. ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

๑. เปรียบเทียบกับผู้ประกอบการเอกชนให้ขยายระยะเวลาการใช้สิทธิอินเทอร์เน็ต ๑๐ GB ออกไปมากกว่า ๓๐ วัน หรือจนกว่าผู้รับสิทธิจะใช้งานหมด ๑๐ GB ทั้งนี้ ให้ กสทช. ขอความร่วมมือจากผู้ประกอบการ หากผู้ประกอบการรายใดมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือ ประชาชน และบ้านเมืองในภาวะวิกฤต ก็ขอให้ดำเนินการตามความสมัครใจของผู้ประกอบการ นั้น ๆ

๒. เมื่อเพิ่มความเร็วให้กับอินเทอร์เน็ตบ้านแล้ว ขอให้มีความ SMS แจ้ง การได้รับสิทธิไปยังผู้ใช้บริการ และต้องให้สิทธิผู้ใช้บริการที่ประสงค์จะเปลี่ยนแปลงการได้ รับสิทธิไปยังบัญชีผู้ใช้ของตน ณ ที่พักรอภัยอื่นสามารถดำเนินการแจ้งต่อผู้ให้บริการได้

๓. โครงการอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา ให้ กสทช. ประสานแต่ละมหาวิทยาลัย ให้เสนอความต้องการอินเทอร์เน็ตที่จะใช้เพื่อการเรียนการสอนทางออนไลน์ และให้ กสทช. สนับสนุนโครงการนี้ และหาก กสทช. มีงบประมาณไม่เพียงพอก็ให้เสนอขอรับงบประมาณ จากรัฐบาลต่อไป

ปัญหาการขาดแคลนอุปกรณ์ทางการแพทย์ (หน้ากากอนามัย เจลล้างมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์) ซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชนจำนวนมาก

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ทำให้ประเทศไทยเกิดผลกระทบเป็นวงกว้าง ทั้งทางด้านอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว รวมถึงทางด้านเศรษฐกิจ ทั้งนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนกรณีการขาดประสิทธิภาพในการควบคุมและกำกับดูแลในการจำหน่าย จ่าย แจก หน้ากากอนามัยให้กับสถานพยาบาล ร้านค้า และประชาชนทั่วไป เพื่อนำไปใช้ในสถานการณ์ป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) เป็นเหตุให้ประชาชนและบุคลากรทางการแพทย์ได้รับความเดือดร้อน อันเป็นปัญหาสำคัญที่กระทบต่อประชาชนเป็นจำนวนมาก

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้แสวงหาข้อเท็จจริงจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง มีการสุ่มตรวจโรงงานผลิตหน้ากากอนามัย เพื่อดูกระบวนการผลิต คุณภาพ ปริมาณการผลิตต่อครั้ง และระบบการจัดจำหน่าย มีการประชุมหารือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระทรวงพาณิชย์ กรมการค้าภายใน สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา สำนักงานกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรมศุลกากร กรมสรรพสามิต องค์การเภสัชกรรม องค์การสุรา โรงพยาบาลรามาธิบดี สถาบันบำราศนราดูร โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ โรงพยาบาลวชิรพยาบาล โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า รวมถึงผู้ประกอบการภาคเอกชนและผู้จัดจำหน่ายบริษัทเท็กซ์ไทล์เพรสทิส จำกัด (มหาชน) และบริษัทไทยฮอสปิทอลโปรดักส์ จำกัด เพื่อพิจารณาแก้ไขปัญหาการขาดแคลนดังกล่าว และเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์กับประชาชน ผู้ตรวจการแผ่นดินอาศัยอำนาจตามมาตรา ๒๒ (๒) ประกอบมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ เสนอแนะให้ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) พิจารณาดำเนินการ ดังต่อไปนี้

๑. ประเด็นหน้ากากอนามัย

๑) มอบหมายให้กรมเจรจาทางการค้าระหว่างประเทศ และกรมทรัพย์สินทางปัญญา หามาตรการในการนำหน้ากากอนามัยซึ่งมีลิขสิทธิ์และผลิตตามคำสั่งซื้อของต่างประเทศที่ค้างสต็อก ซึ่งมีคำสั่งห้ามส่งออก นำออกมาใช้ภายในประเทศโดยคำนึงถึงบุคลากรทางการแพทย์เป็นอันดับแรก

๒) มอบหมายให้กรมศุลกากรดำเนินการปรับลดอัตราภาษีหรือปรับอัตราภาษีศูนย์สำหรับการนำเข้าเวชภัณฑ์ที่ไม่ใช่ยาและอุปกรณ์ทางการแพทย์สำหรับการใช้ป้องกัน ควบคุม หรือรักษาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

๓) มอบหมายให้กรมบัญชีกลาง ดำเนินการยกเว้นหรือลดขั้นตอนในการปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ สำหรับการใช้ป้องกัน ควบคุม หรือรักษาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

๔) มอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มีมาตรการยกเว้นหรือผ่อนปรนหรือลดขั้นตอนในการยื่นคำขออนุญาตในการนำเข้าหน้ากากอนามัย เครื่องมือแพทย์ ที่นำมาใช้สำหรับการใช้ป้องกัน ควบคุม หรือรักษาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และให้ควบคุมราคาหน้ากากอนามัยที่นำเข้าจากต่างประเทศ

๕) มอบหมายให้กระทรวงพาณิชย์จัดทำแผนการหาวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตหน้ากากอนามัย พร้อมทั้งควบคุมราคาวัตถุดิบดังกล่าวด้วย

๖) ควรมีการสำรวจจัดทำประมาณการความต้องการใช้หน้ากากอนามัย เครื่องมือแพทย์ ตลอดจนอุปกรณ์การแพทย์ที่จำเป็น

๗) การบริหารจัดการการกระจายหน้ากากอนามัย ขอให้จัดสรรให้กับประชาชนด้วย

๒. ประเด็นการบริหารจัดการแอลกอฮอล์ที่แปลงสภาพเพื่อนำไปผลิตผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดมือและผลิตภัณฑ์ฆ่าเชื้อโรค

๑) มอบหมายให้กรมสรรพสามิต ประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ได้รับอนุญาตและประชาชนทราบ พร้อมทั้งมีการกำหนดระยะเวลาให้ผู้ขอใช้สุราสามทับแปลงสภาพเพื่อใช้ในการผลิตผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดมือ และผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่มีแอลกอฮอล์เป็นส่วนประกอบ ต้องดำเนินการตามวัตถุประสงค์และการขออนุญาตภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อป้องกันการกักตุน และขาดแคลนสุราสามทับแปลงสภาพ ซึ่งเป็นวัตถุดิบหลักที่ใช้ในการผลิตผลิตภัณฑ์ดังกล่าว

๒) มอบหมายให้กระทรวงพาณิชย์ติดตามการกระจายผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดมือและผลิตภัณฑ์ฆ่าเชื้อโรคที่มีแอลกอฮอล์เป็นส่วนประกอบจากผู้ขอใช้สุราสามทับแปลงสภาพที่ได้รับอนุญาตจากกรมสรรพสามิต เพื่อเป็นข้อมูลในการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์ดังกล่าว ให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

ทั้งนี้ นายกรัฐมนตรีในฐานะผู้อำนวยการศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ได้มีบัญชาแจ้งแนวทางการดำเนินการของรัฐบาลที่สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบแล้ว



ผู้ตรวจการแผ่นดินแสวงหาข้อเท็จจริงจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

เรื่องที่ ๕

ปัญหาแนวเขตพื้นที่ทับซ้อนในเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด ระหว่างกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช และกรมธนารักษ์

เรื่องร้องเรียนนี้เป็นกรณีที่ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินได้หยิบยกขึ้นพิจารณาโดยอาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ พิจารณาและแสวงหาข้อเท็จจริง โดยไม่มีการร้องเรียน (Own Motion) ในกรณีปัญหาแนวเขตพื้นที่ทับซ้อนในเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด ระหว่างกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช และกรมธนารักษ์ เพื่อเสนอแนะหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ลงพื้นที่และจัดให้มีการประชุมหารือแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปรากฏข้อเท็จจริงว่า ปัญหาแนวเขตพื้นที่ทับซ้อนในเขตอุทยานแห่งชาติดังกล่าว แบ่งเป็น ๔ กลุ่ม ดังนี้ (๑) กรณีพื้นที่ทับซ้อนด้านเหนือของเกาะเสม็ด (๒) กรณีพื้นที่บริเวณชุมชน (๓) กรณีพื้นที่ของราษฎรจำนวน ๔๙ ราย ตามมติคณะกรรมการแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐ ครั้งที่ ๗/๒๕๔๓ (มติ กปร.) และ (๔) กรณีการเข้าพื้นที่บริเวณชายหาด ในการนี้ ปัญหาแนวเขตพื้นที่ทับซ้อนดังกล่าวมีความเป็นมาสรุปได้ ดังนี้

๑. เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๒๔ มีการตราพระราชกฤษฎีกากำหนดบริเวณที่ดินป่าเขาแหลมเทียน เขาเปล็ด เขาแหลมหญ้า เกาะเสม็ด และเกาะใกล้เคียง ในท้องที่ตำบลเพ อำเภอเมืองระยอง และตำบลแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ให้เป็นอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๒๔ (เขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด) โดยมีการกันพื้นที่ทางด้านเหนือออกจากแนวเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด

๒. เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๓๓ พลตำรวจเอก ประทีน สันติประภพ ผู้อำนวยการป้องกันและปราบปรามการลักลอบทำลายป่าไม้ นำกำลังเข้าจับกุมดำเนินคดีกับผู้บุกรุกอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จำนวน ๔๔ ราย และมีการจับกุมเพิ่มเติมอีกในปี พ.ศ. ๒๕๔๑ รวมเป็น ๔๙ ราย ซึ่งราษฎรที่ถูกจับได้ร้องเรียนขอความเป็นธรรมต่อหน่วยงานต่าง ๆ ว่า อยู่มาก่อนการประกาศเขตอุทยาน เพราะมีการประกาศจัดตั้งเป็นหมู่บ้าน หมู่ที่ ๔ โดยมีหลักฐานการก่อตั้งโรงเรียนบ้านเกาะเสม็ดขึ้น โดยเฉพาะเมื่อวันที่ ๒๑ ต.ค. ๒๕๑๔ สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี ได้เสด็จมาทรงเป็นประธานเปิดอาคารเรียน และพระราชทานชื่อใหม่ว่า “โรงเรียนเกาะแก้วพิศดาร”

๓. เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๔๒ สำนักงานป่าไม้เขตศรีราชาได้รับหนังสือกรมป่าไม้ด่วนที่สุด ที่ กษ ๐๗๑๒.๒/๔๔๙๙ ลงวันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒ ส่งแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายเงินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๒ (ปม.๑๐๑ - ๑๐๔) โครงการจัดทำเครื่องหมายแสดงแนวเขตพื้นที่ป่าไม้ โดยให้ดำเนินการในกิจกรรมสำรวจออกแบบจัดทำแนวผังหลักเขตและรั้วลวดหนาม ในพื้นที่อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง เพื่อให้มีเครื่องหมายแสดงแนวเขตพื้นที่ป่าไม้ที่ถาวรชัดเจน และป้องกันการบุกรุกพื้นที่ป่าไม้ ดังนั้น สำนักงานป่าไม้เขตศรีราชาจึงได้มีคำสั่งสำนักงานป่าไม้เขตศรีราชา ที่ ๑๓๗/๒๕๔๒ ลงวันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๔๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการสำรวจออกแบบจัดทำเครื่องหมายแสดงแนวเขตพื้นที่ป่าไม้ในภูมิประเทศจริงของอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ขึ้น โดยให้จัดทำแนวเขต ๒ แนว คือ

- (๑) แนวเขตตามแผนที่แนบท้ายพระราชกฤษฎีกา (ปี พ.ศ. ๒๕๒๔)
- (๒) แนวเขตตามสภาพข้อเท็จจริงเพื่อมิให้มีการบุกรุกเพิ่ม “แนวเขตแก้ไขปัญหาราษฎร”

๔. เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๔๓ คณะกรรมการแก้ไขปัญหการบุกรุกที่ดินของรัฐ (กบร.) ได้มีการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหการบุกรุกที่ดินอุทยานแห่งชาติเกาะเสม็ด ซึ่งเมื่อการประชุมครั้งที่ ๖/๒๕๔๓ เมื่อวันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๔๓ ได้มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี (ผต.นร.) ประจำเขตตรวจที่ ๓ (นางสุนันทา กาญจนอัครเดช) ดำเนินการตรวจสอบ

เอกสารข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องการบุกรุกที่ดิน เกาะเสม็ด และรายงานผลการดำเนินการให้ กบร. ทราบและพิจารณา ต่อมาในการประชุม กบร. ครั้งที่ ๗/๒๕๔๓ เมื่อวันที่ ๑๓ ตุลาคม ๒๕๔๓ พต.นร. ประจำเขตตรวจที่ ๓ ได้รายงาน กรณิประเด็นการประกาศเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ดตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๒๔ และการรังวัดสอบเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๔๒ ปรากฏว่าแนวเขตยังไม่มี ความชัดเจน จึงเห็นควรเสนอ กบร. ให้ตั้งคณะกรรมการ ขึ้นคณะหนึ่ง โดยมีกรมธนารักษ์และกรมป่าไม้ร่วมกันดำเนินการตรวจสอบแนวเขตและจัดทำ แผนที่กายภาพให้เป็นฉบับเดียวกัน โดยมีรายละเอียดของอาคารและสิ่งปลูกสร้าง ตลอดจน รายละเอียดของราษฎรผู้บุกรุกเปลี่ยนแปลง ให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว ดังนั้น ที่ประชุมจึงได้มีมติ ดังนี้

(๑) กรณีปัญหาในเรื่องการรังวัดแนวเขตอุทยานที่มีความคลาดเคลื่อน ไม่ชัดเจน ให้แต่งตั้งคณะกรรมการ โดยมีผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ประจำเขต ตรวจราชการที่ ๓ เป็นประธาน ผู้แทนกรมธนารักษ์ ผู้แทนกรมป่าไม้ เป็นกรรมการ ร่วมกันตรวจสอบแนวเขตและจัดทำแผนที่กายภาพให้เป็นฉบับเดียวกัน โดยมีรายละเอียด ของอาคารสิ่งปลูกสร้าง ตลอดจนรายละเอียดของราษฎรผู้บุกรุก เป็นรายแปลง โดยให้ได้ ข้อยุติโดยเร็ว

(๒) ในเขตพื้นที่อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด เนื้อที่ ๓,๕๐๐ ไร่ ห้ามมิให้เพิ่มจำนวนราษฎรผู้ได้รับสิทธิการเช่าเพิ่มไปจากจำนวน ๔๙ ราย ส่วนการจัดหาผลประโยชน์ในพื้นที่ดังกล่าว นั้น ให้กรมธนารักษ์และกรมป่าไม้พิจารณา ร่วมกันกำหนดรายละเอียด เงื่อนไข และวิธีการเช่าให้สอดคล้องกันระหว่างระเบียบของ กรมป่าไม้วาดด้วยการอนุญาตให้เข้าไปดำเนินกิจการท่องเที่ยวและพักอาศัยในอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๖ และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดหาผลประโยชน์ในที่ดินราชพัสดุ พ.ศ. ๒๕๒๗ ส่วนพื้นที่นอกเขตอุทยานเนื้อที่ ๗๐๐ ไร่ นั้น เมื่อกรมธนารักษ์ได้ทำการสำรวจ รายละเอียดเกี่ยวกับจำนวนและเนื้อที่ของราษฎรแล้ว ให้กรมธนารักษ์ดำเนินการจัดหา ผลประโยชน์ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดหาผลประโยชน์ในที่ดินราชพัสดุ พ.ศ. ๒๕๒๗ โดยมอบให้จังหวัดระยองร่วมกับกรมธนารักษ์และกรมป่าไม้ ร่วมทำการชี้แจง

และประชาสัมพันธ์ให้ราษฎรในพื้นที่ทราบ สำหรับกรณีที่กรมป่าไม้ประสงค์จะนำรายได้จากการจัดหาผลประโยชน์ในพื้นที่อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด ไปใช้จ่ายเป็นค่าดูแลรักษาอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด นั้น ให้กรมป่าไม้ทำความเข้าใจทำความเข้าใจกับกระทรวงการคลังต่อไป

๕. เมื่อวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๔๓ มีการประชุมหารือเรื่อง การแก้ไขปัญหาที่ดินราชพัสดุเกาะเสม็ด จังหวัดระยอง โดยมีผู้แทนกรมธนารักษ์ ผู้แทนกรมป่าไม้ ผู้แทนสำนักงานธนารักษ์จังหวัดระยอง เข้าร่วมประชุม และที่ประชุมมีมติ ดังนี้

(๑) ในเรื่องแนวเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด ให้ใช้แนวเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด ซึ่งเคยปักหลักเขตไว้ในการประกาศอุทยานครั้งแรก โดยให้ช่างสำรวจประสานงานกับป่าไม้เขตและอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด เพื่อดำเนินการสำรวจและจัดทำแผนที่กายภาพ โดยกรมป่าไม้และกรมธนารักษ์ยินยอมที่จะใช้แนวเขตที่รังวัดนี้เป็นแนวเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด

(๒) ในการดำเนินการกับราษฎรผู้อยู่อาศัย กรมป่าไม้หรือหน่วยงานของกรมป่าไม้ยังไม่เคยทำข้อตกลงใด ๆ กับราษฎร กรมธนารักษ์จึงสามารถกำหนดเงื่อนไขใด ๆ ในการจัดให้เช่าได้ตามความเหมาะสม สำหรับการจัดให้เช่าพื้นที่ที่อยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด นอกจากจะเป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลังแล้ว ให้กรมป่าไม้พิจารณาว่าจะเพิ่มเติมเงื่อนไขใด ๆ ให้เป็นไปตามระเบียบกรมป่าไม้ด้วย

(๓) รายได้ที่เกิดจากการจัดหาประโยชน์ในพื้นที่อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด หากกรมป่าไม้ประสงค์จะนำไปใช้ประโยชน์อย่างอื่นนอกจากนำส่งคลังเป็นรายได้แผ่นดิน ก็ให้ขอทำความเข้าใจกับกระทรวงการคลังต่อไป

๖. เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๔๔ คณะกรรมการตรวจสอบแนวเขตและจัดทำแผนที่กายภาพบนเกาะเสม็ด ซึ่งได้รับการแต่งตั้งตามมติ กพร. ครั้งที่ ๗/๒๕๔๓ ได้ประชุมเมื่อวันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๔๔ ครั้งที่ ๓/๒๕๔๔ ซึ่งที่ประชุมได้รับทราบร่วมกัน โดยมีรายละเอียดที่สำคัญสรุปได้ ดังนี้

(๑) หัวหน้าอุทยานแห่งชาติ
เขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด ได้ชี้แจง
ในที่ประชุมว่า เนื้อที่ครอบครองของผู้บุกรุก
ทั้ง ๔๙ ราย ได้มีการสำรวจเนื้อที่ไว้
เรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่ของกรมธนารักษ์
มีรายละเอียดอยู่แล้ว จากการไปตรวจสอบ
เกี่ยวกับอาคารและอุทยานแห่งชาติ



เขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด ได้ทำหนังสือรวบรวมรายละเอียดพื้นที่ที่มีการรังวัด
โดยมีตารางแสดงการเปลี่ยนแปลงจำนวนเนื้อที่ไว้อย่างชัดเจน ประกอบกับตามนโยบายของ
อธิบดีกรมป่าไม้ไม่ต้องการนำพื้นที่ทำกินของราษฎรมาผนวกเป็นเขตอุทยานแห่งชาติ
เขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด ให้มีปัญหา ดังนั้น คณะกรรมการฯ ควรเข้าไปศึกษาพื้นที่
เพื่อประกอบการพิจารณาด้วย เนื่องจากแนวเขตของอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า -
หมู่เกาะเสม็ด ได้มีการปักหลักเขตไว้อย่างชัดเจนแล้ว และได้มีการชี้แจงเพิ่มเติมว่าพื้นที่
ที่จะให้เข้าต้องไม่อยู่บนเขาหรือรูก้ำขายหาด โดยได้ใช้เส้นระดับความสูงของพื้นที่
ที่ ๐ - ๒๐ เมตรจากระดับน้ำทะเลปานกลาง เป็นเส้นจัดแบ่ง

(๒) รองผู้ว่าราชการจังหวัดระยองได้เสนอความเห็นฯ หากมีการเสนอแก้ไข
แผนที่ท้ายพระราชกฤษฎีกา ขอให้อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด กันพื้นที่
ของวัด โรงเรียน สถานีอนามัย และพื้นที่ที่ราษฎรบุกรุกออกจากเขตอุทยานแห่งชาติ
เขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด และให้ผนวกพื้นที่ป่าที่อยู่นอกเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า
- หมู่เกาะเสม็ด เข้าไปเป็นเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด ด้วย

(๓) ธนารักษ์พื้นที่ระยองได้รายงานการสำรวจแนวเขตที่ดินและจัดทำแผนที่
กายภาพบนเกาะเสม็ด สรุปได้ว่า ที่ดินราชพัสดุแปลงเกาะเสม็ด บริเวณที่อยู่นอกเขตอุทยาน
แห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด ได้ดำเนินการรังวัดตรวจสอบแนวเขตและจัดทำ
แผนที่กายภาพกันเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ดใหม่ ได้เนื้อที่ทั้งสิ้น
๓๒๘ - ๐ - ๖๑ ไร่ มีสิ่งปลูกสร้างทั้งสิ้น ประมาณ ๓๙๔ หลัง มีที่ดินทั้งหมด ๑๒๗ แปลง
แยกประเภทการใช้ประโยชน์ ดังนี้

(๓.๑) ราษฎรใช้เป็นที่อยู่อาศัยและทำการเกษตร จำนวน ๑๑ แปลง
เนื้อที่ประมาณ ๒๓๘ - ๓ - ๔๙.๖ ไร่ มีสิ่งปลูกสร้างประมาณ ๒๒๙ หลัง

(๓.๒) ใช้ประกอบกิจการรีสอร์ทและอยู่อาศัย จำนวน ๖ แปลง เนื้อที่
ประมาณ ๓๖ - ๑ - ๑๗.๓ ไร่ มีสิ่งปลูกสร้างประมาณ ๑๑๖ หลัง

(๓.๓) ใช้ในราชการจำนวน ๗ แปลง เนื้อที่ประมาณ ๓๐ - ๒ - ๖๐.๑ ไร่
มีสิ่งปลูกสร้างประมาณ ๒๙ หลัง

(๓.๔) เป็นที่ตั้งวัดเกาะแก้วพิศดาร ๑ แปลง เนื้อที่ประมาณ ๒๐ - ๓
- ๒๘ ไร่ มีสิ่งปลูกสร้างประมาณ ๑๘ หลัง

(๓.๕) ใช้ในราชการกองทัพเรือและเป็นที่ตั้งศาลเจ้าแม่ทับทิม เนื้อที่
ประมาณ ๑ - ๒ - ๐๖ ไร่ มีสิ่งปลูกสร้าง ๒ หลัง

ต่อมากรมธนารักษ์ได้ให้จังหวัดระยองดำเนินการจัดให้เช่าที่ราชพัสดุแปลง
เกาะเสม็ดทั้งในและนอกเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด และจังหวัด
ระยองได้ดำเนินการดังกล่าวโดยมีการเริ่มสัญญาเช่าในวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๔๔

๗. เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๔๖ อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด ได้มีหนังสือ
ถึงธนารักษ์พื้นที่ระยอง แจ้งว่า เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อนในจำนวนพื้นที่เดิม
ป้องกันการจับจองพื้นที่อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด เพิ่มเติม และสิ่งก่อสร้าง
เดิมที่เคยกำหนดไว้ตามระเบียบอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จึงขอ
ความร่วมมือจากสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ระยองให้ทราบ ว่า ในการออกรังวัดพื้นที่ของ
ช่างรังวัดขอให้แจ้งอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด ทราบ และนัดหมาย
วัน เวลา เพื่ออุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จะได้แจ้งให้เจ้าหน้าที่ออกไป
ร่วมตรวจสอบประสานงานต่อไป หากมีการสำรวจรังวัดโดยไม่มีเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติ
เขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด นำชี้และร่วมตรวจสอบ ขอให้การรังวัดพื้นที่ดังกล่าว
ไม่ถูกต้องและยกเลิกทันที

๘. เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๔๘ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืชได้มีหนังสือถึง กรมธนารักษ์ สรุปสาระสำคัญได้ว่า การขออนุญาตพัฒนาปรับปรุงหรือก่อสร้างจะต้อง ส่งเรื่องพร้อมแบบแปลน แผนผัง ให้กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช พิจารณา ให้ความเห็นชอบก่อน ซึ่งกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช จะพิจารณาในเรื่อง การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและผลกระทบสิ่งแวดล้อม รวมทั้งความเหมาะสมของสภาพ ภูมิทัศน์ ตามหลักวิชาการเป็นหลัก เมื่อเห็นชอบในแบบแปลน แผนผังแล้วจะแจ้งให้ กรมธนารักษ์ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๙. เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๑ ในการประชุมคณะอนุกรรมการแก้ไขปัญหาการบุกรุก ที่ดินของรัฐ จังหวัดระยอง (กปร. จังหวัดระยอง) ครั้งที่ ๑/๒๕๕๑ เมื่อวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๑ ได้นำเรื่องปัญหาร้องเรียนของราษฎรบนเกาะเสม็ดเข้าที่ประชุม โดยในการพิจารณา พบว่าราษฎรที่ร้องเรียนไม่มีเอกสารหลักฐานใดที่แสดงว่าได้ครอบครองทำประโยชน์ในที่ดิน มาก่อนการเป็นที่ดินของรัฐ รวมทั้งกลุ่มผู้ร้องเรียนก็เคยถูกศาลพิพากษาว่ามีความผิด ตามกฎหมายว่าด้วยอุทยานแห่งชาติ จึงไม่รับเรื่องไว้พิจารณา

๑๐. เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๒ ราษฎรบางส่วนที่ไม่ยินยอมทำสัญญาเช่ากับกรมธนารักษ์ ได้ร้องเรียนเรื่องสิทธิการครอบครองที่ดินในเกาะเสม็ดต่อนายกรัฐมนตรี คณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และผู้ตรวจการแผ่นดิน

๑๑. เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๖ ที่ประชุมคณะอนุกรรมการแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดิน ของรัฐจังหวัดระยอง ครั้งที่ ๒/๒๕๕๖ เมื่อวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๕๖ มีมติว่า การพิสูจน์ สิทธิที่ดินตามหลักเกณฑ์ที่ กปร. กำหนดนั้น ต้องมีพยานหลักฐานว่ามีการครอบครองและ ทำประโยชน์ที่ดินแปลงนั้นต่อเนื่องมาก่อนการเป็นที่ดินของรัฐ แต่ผู้อ้างสิทธิการครอบครอง ที่ดินบนเกาะเสม็ดไม่มีพยานหลักฐานใดที่แสดงได้ว่าตนเองได้ครอบครองที่ดินมาก่อน การเป็นที่ดินของรัฐ ที่ประชุม กปร. จังหวัดระยอง จึงมีมติยืนยันตามมติที่ประชุม กปร. เดิม คือ เห็นว่าที่ดินบนเกาะเสม็ดเป็นที่ราชพัสดุทั้งเกาะ ประกอบกับกรมที่ดินได้มีความเห็น ตอบข้อหารือของจังหวัดระยอง ตามหนังสือกรมที่ดิน ที่ มท ๐๕๑๖.๓๕/๒๔๙๖๔ ลงวันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๕๖ เกี่ยวกับการสอบสวนสิทธิเพื่อออกเอกสารสิทธิให้แก่ราษฎร

ว่าไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากราษฎรครอบครองทำประโยชน์โดยไม่มีหลักฐานสำหรับที่ดิน และไม่เคยดำเนินการให้ได้มาซึ่งสิทธิในที่ดินตามประมวลกฎหมายที่ดินแต่อย่างใด และสภาพที่ดินเป็นเกาะ จึงไม่อยู่ในหลักเกณฑ์ที่จะออกเอกสารสิทธิได้ การสั่งการของอดีตนายกรัฐมนตรีนับเป็นเรื่องนโยบายแก้ไขปัญหา หน่วยงานผู้นำไปใช้ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑๒. เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๙ หน่วยเฉพาะกิจปฏิบัติการพิเศษผู้พิทักษ์อุทยานแห่งชาติและสัตว์ป่า (พญาเสือ) อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด สำนักงานป้องกันปราบปรามและควบคุมไฟฟ้า สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ ๒ (ศรีราชา) เจ้าหน้าที่ทหารจากกองพันทหารราบที่ ๖ กองพลนาวิกโยธินที่ ๒ เจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรเพ ได้ร่วมกันจับกุมราษฎรที่บุกรุกแนวเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด และได้ตรวจสอบพื้นที่ในเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด ด้วยเครื่องรับสัญญาณดาวเทียม (GPS) และปักหลักหมุดอุทยานใหม่

๑๓. เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๖๑ คณะพนักงานเจ้าหน้าที่หน่วยเฉพาะกิจปฏิบัติการพิเศษผู้พิทักษ์อุทยานแห่งชาติและสัตว์ป่า (พญาเสือ) กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ ๒ (ศรีราชา) เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติเขาชีเมียง ได้ร่วมกันออกตรวจสอบพื้นที่และจับกุมราษฎรที่บุกรุกแนวเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด

๑๔. เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๖๓ จังหวัดระยองได้ตรวจสอบที่ดิน ๒ แปลงบริเวณชุมชนพบว่า พื้นที่ดังกล่าวมีสภาพเป็นถนนคอนกรีต และมีอาคารชั้นเดียวที่มีการก่อสร้างยังไม่แล้วเสร็จ (ในส่วนของที่ถูกตรวจยึดจับกุมโดยชุดพญาเสือ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช) มีนายสุรเกียรติ์ อินฉัตร เป็นผู้เช่าที่ดังกล่าว จำนวน ๒ แปลง เนื้อที่ ๒๗ - ๑ - ๒๙.๗๒ ไร่ มีพื้นที่ส่วนที่ถูกจับกุม เนื้อที่ ๑๑ - ๒ - ๐๗ ไร่ และศาลจังหวัดระยองได้พิพากษาเมื่อวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๒ พิพากษายกฟ้อง แต่ให้จำเลยและบริวารออกไปจากป่าที่เกิดเหตุ ศาลอุทธรณ์ภาค ๒ พิพากษายืน เมื่อวันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๒ และอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ดได้ออกคำสั่งทางปกครอง ตามมาตรา ๒๒ แห่งพระราชบัญญัติอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๐๔ ขณะนี้อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองระยอง

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายข้างต้นแล้วเห็นว่า

๑. กรณีแนวเขตพื้นที่ทับซ้อนบริเวณด้านเหนือของเกาะเสม็ด

จากข้อเท็จจริงปรากฏว่า กรมป่าไม้ได้มีคำสั่งที่ ๑๗๗/๒๕๔๒ ลงวันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๔๒ ให้จัดทำแนวเขตพื้นที่ป่าไม้ในภูมิประเทศจริงของอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด เพื่อให้มีเครื่องหมายแสดงแนวเขตพื้นที่ป่าไม้ที่ถาวรชัดเจนและป้องกันการบุกรุกพื้นที่ป่าไม้โดยสำนักงานป่าไม้เขตศรีราชาได้มีคำสั่งให้จัดทำแนวเขต ๒ แนว คือ แนวที่ ๑ แนวเขตตามแผนที่ท้ายพระราชกฤษฎีกา และแนวที่ ๒ แนวเขตตามสภาพข้อเท็จจริง เพื่อไม่ให้เกิดการบุกรุกเพิ่ม “แนวเขตแก้ไขปัญหาราษฎร” แสดงให้เห็นว่า เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๔๒



กรมป่าไม้ได้ทราบอยู่แล้วว่า มีราษฎรอาศัยอยู่ในพื้นที่ดังกล่าวมาก่อน ประกอบกับข้อเท็จจริงปรากฏว่า คณะทำงานสำรวจออกแบบจัดทำเครื่องหมายแสดงแนวเขตพื้นที่ป่าไม้ในภูมิประเทศจริงของอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด ได้สำรวจรังวัดเฉพาะแนวเขตตามสภาพ

ข้อเท็จจริงและได้มีการนำหลักเขตอุทยานมาปักเป็นแนวเขตแก้ไขปัญหาราษฎร ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนของแนวเขตตามพระราชกฤษฎีกากำหนดบริเวณที่ดินป่าเขาแหลมเทียน เขาเปล็ด เขาแหลมหญ้า เกาะเสม็ด และเกาะใกล้เคียง ในท้องที่ตำบลเพ อำเภอเมืองระยอง และตำบลแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ให้เป็นอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๒๔ และแนวเขตพื้นที่ป่าไม้ในภูมิประเทศจริง ทำให้ที่ประชุม กบร. ครั้งที่ ๗/๒๕๔๓ เมื่อวันที่ ๑๓ ตุลาคม ๒๕๔๓ มีมติให้ตั้งคณะกรรมการขึ้นมาร่วมกันตรวจสอบแนวเขตและจัดทำแผนที่กายภาพให้เป็นฉบับเดียวกัน อีกทั้งในการประชุมของคณะกรรมการตรวจสอบแนวเขตและจัดทำแผนที่กายภาพบนเกาะเสม็ด เมื่อวันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๔๔ ก็ไม่ปรากฏข้อเท็จจริงว่ากรมป่าไม้ได้คัดค้านว่าแนวเขตดังกล่าวไม่ถูกต้อง ดังนั้น แม้จะไม่มีประกาศใช้หรือส่งมอบแผนที่ดังกล่าวให้กับกรมธนารักษ์หรือการที่อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด อ้างว่าไม่ได้ดำเนินการร่วมรังวัดจัดทำแผนที่กายภาพดังกล่าวด้วยก็ตาม

แต่การที่ปรากฏหลักเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด ซึ่งภายหลังอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด อ้างว่าเป็นการปักหลักเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ดที่คลาดเคลื่อน ก่อให้เกิดข้อพิพาทขึ้นกับบุคคลภายนอกหรือกรมธนารักษ์เข้าใจได้ว่า แนวเขตที่กรมป่าไม้สำรวจจริงวัดเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๔๒ เป็นแนวเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด ตามมาตรา ๙ แห่งพระราชบัญญัติอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๒ กรมธนารักษ์จึงได้นำแนวเขตดังกล่าวไปใช้เป็นเกณฑ์ในการจัดให้ราษฎรเช่า ทำให้เกิดปัญหาการจับกุมดำเนินคดีกับราษฎรที่เช่าที่ดินกับกรมธนารักษ์ และปัจจุบันราษฎรได้มีการฟ้องร้องเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมถึงการร้องเรียนว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ระยองปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ซึ่งปัจจุบันอยู่ระหว่างการสอบสวนของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าว จึงสมควรนำแนวเขตแก้ไขปัญหาราษฎรที่ได้มีการจัดทำตามคำสั่งของสำนักงานป่าไม้เขตศรีราชา ที่ ๑๗๗/๒๕๔๒ ลงวันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๔๒ มาเป็นแนวเขตในการกันพื้นที่ดังกล่าวออกจากเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด และให้กันพื้นที่นอกเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด ที่มีสภาพเป็นป่าสมบูรณ์เข้าเป็นเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด ด้วย

๒. กรณีพื้นที่บริเวณชุมชน

จากข้อเท็จจริงปรากฏว่า พื้นที่บริเวณดังกล่าวเป็นชุมชนก่อนที่จะมีการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกากำหนดบริเวณที่ดินป่าเขาแหลมเทียน เขาเปล็ด เขาแหลมหญ้า เกาะเสม็ด และเกาะใกล้เคียง ในท้องที่ตำบลเพ อำเภอมืองระยอง และตำบลแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ให้เป็นอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๒๔ และจากการประชุมของคณะกรรมการตรวจสอบแนวเขตและจัดทำแผนที่กายภาพบนเกาะเสม็ด ที่ได้ประชุมเมื่อวันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๔๔ ครั้งที่ ๓/๒๕๔๔ ที่ประชุมได้รับทราบร่วมกันว่า เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในภายหลัง หากมีการเสนอแก้ไขแผนที่ท้ายพระราชกฤษฎีกากำหนดบริเวณที่ดินป่าเขาแหลมเทียน เขาเปล็ด เขาแหลมหญ้า เกาะเสม็ด และเกาะใกล้เคียง ในท้องที่ตำบลเพ อำเภอมืองระยอง และตำบลแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ให้เป็นอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๒๔ ขอให้อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด กันพื้นที่ของวัด โรงเรียน

สถานีนามัย และพื้นที่ที่ราษฎรบุกรุกออกจากเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด ประกอบกับในการประชุมนี้ กรมธนารักษ์ได้รังวัดพื้นที่ดังกล่าวรวมเป็นพื้นที่ที่กรมธนารักษ์จะดำเนินการจัดให้ราษฎรเช่า และปัจจุบันกรมธนารักษ์ก็นำพื้นที่ดังกล่าวนี้ออกมาให้ราษฎรเช่าแล้ว ซึ่งหากดำเนินการแก้ไขตามคณะกรรมการนโยบายที่ดินแห่งชาติ (คทช.) มีมติเห็นชอบกรอบมาตรการและแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ดินของราษฎรในเขตป่าอนุรักษ์ที่กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ได้จัดทำขึ้นนั้น ราษฎรที่อาศัยในพื้นที่ดังกล่าวอาจมีคุณสมบัติไม่ตรงตามที่หลักเกณฑ์ที่กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช กำหนด จึงสมควรกันพื้นที่ดังกล่าวออกจากเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด

ในการนี้ กรณีที่ดิน ๒ แปลง ที่นายสุรเกียรติ์ อินฉัตร ได้เช่าที่ราชพัสดุจำนวน ๒๗ - ๒ - ๔๙.๕๐ ไร่ ซึ่งข้อเท็จจริงปรากฏว่า ศาลอุทธรณ์ภาค ๒ ได้มีคำพิพากษายืนให้จำเลย (นายสุรเกียรติ์ อินฉัตร) และบริวารออกไปจากป่าที่เกิดเหตุ (พื้นที่ส่วนที่ถูกจับกุม เนื้อที่ ๑๑ - ๒ - ๐๗ ไร่) ดังนั้น จึงสมควรกันพื้นที่ส่วนที่เหลือจากการถูกจับกุม จำนวน เนื้อที่ ๑๖ - ๐ - ๔๒.๕๐ ไร่ ออกจากเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด

๓. กรณีการโอนสิทธิการเช่าของราษฎรที่บุกรุก จำนวน ๔๙ ราย

จากข้อเท็จจริงปรากฏว่า พื้นที่บริเวณดังกล่าวได้รับการแก้ไขตามมติ กพร. ครั้งที่ ๗/๒๕๔๓ ให้ราษฎรที่บุกรุกได้มีสิทธิเช่าที่ดังกล่าวจากกรมธนารักษ์ โดยกรมป่าไม้พิจารณาร่วมกันกำหนดรายละเอียดเงื่อนไขและวิธีการเช่าให้สอดคล้องกันระหว่างระเบียบของกรมป่าไม้ ว่าด้วยการอนุญาตให้เข้าไปดำเนินกิจการท่องเที่ยวและพักอาศัยในอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๖ และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดหาผลประโยชน์ในที่ราชพัสดุ พ.ศ. ๒๕๕๒ ประกอบกับกรมป่าไม้หรือกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ไม่ได้แจ้งสงวนสิทธิในเรื่องการโอนไว้ ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพทางเศรษฐกิจในพื้นที่และสอดคล้องกับสภาพความเป็นไปในสังคม สิทธิการเช่าที่ราชพัสดุดังกล่าวจึงควรให้ผู้เช่าสามารถโอนเปลี่ยนมือได้ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดหาผลประโยชน์ในที่ราชพัสดุ พ.ศ. ๒๕๕๒ แต่ยังคงจำกัดพื้นที่เท่าเดิมของราษฎร ๔๙ ราย

ในส่วนของขอบเขตพื้นที่เช่าของราษฎร ๔๙ ราย นั้น จากข้อเท็จจริงปรากฏว่า ขอบเขตพื้นที่ดังกล่าวไม่ชัดเจน มีหลักเขตเช่าสูญหายเป็นจำนวนมาก และแผนที่เขตเช่าที่จัดทำขึ้นระบุชื่อหลักเขตไม่ตรงกันกับที่ตรวจสอบในแปลงที่ดิน ดังนั้น เห็นควรให้กรมธนารักษ์ตั้งโครงการเพื่อดำเนินการลงหลักปักหลักเขตเช่าตามสัญญาเช่าของกรมธนารักษ์ โดยให้กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช เข้าร่วมชี้แนวเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด

๔. กรณีการเช่าพื้นที่บริเวณชายหาด

จากข้อเท็จจริงปรากฏว่า มีการให้เช่าพื้นที่ชายหาด ซึ่งเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินสำหรับพลเมืองใช้ร่วมกัน ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๑๓๐๔ (๒) ประกอบกับพระราชกฤษฎีกากำหนดบริเวณที่ดินป่าเขาแหลมเทียน เขาเปล็ด เขาแหลมหญ้า เกาะเสม็ด และเกาะใกล้เคียง ในท้องที่ตำบลเพ อำเภอเมืองระยอง และตำบลแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ให้เป็นอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๒๔ ครอบคลุมพื้นที่บริเวณชายหาด อีกทั้งที่ประชุมของคณะกรรมการตรวจสอบแนวเขตและจัดทำแผนที่กายภาพบนเกาะเสม็ด เมื่อวันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๔๔ ครั้งที่ ๓/๒๕๔๔ ได้รับทราบร่วมกันว่า พื้นที่ที่จะให้เช่าต้องไม่อยู่บนเขาหรือรูกลำชายหาด โดยได้ใช้เส้นระดับความสูงของพื้นที่ที่ ๐ - ๒๐ เมตร จากระดับน้ำทะเลปานกลาง เป็นเส้นจัดแบ่ง ดังนั้น จึงควรให้กรมธนารักษ์ตรวจสอบสัญญาเช่า และดำเนินการยกเลิกการเช่าบริเวณชายหาด เพื่อให้กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช และ/หรือ หน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลรักษาตามกฎหมายเข้าไปดำเนินการดูแลฟื้นฟูพื้นที่ดังกล่าวต่อไป



ทั้งนี้ เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาการทับซ้อนกันของพื้นที่ด้วยการปรับปรุงแนวเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่อยู่อาศัยทำกินมาก่อนการประกาศเป็นเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า

- หมู่เกาะเสม็ด และเป็นการพัฒนาศักยภาพทางเศรษฐกิจในพื้นที่และสอดคล้องกับสภาพความเป็นไปในสังคม และเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐเป็นไปตามรัฐธรรมนูญ กฎหมาย และหลักนิติธรรม ผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยการปรึกษาหารือและเห็นชอบร่วมกัน ตามมาตรา ๒๖ (๓) และมาตรา ๓๓ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วย ผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ เสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการ ปรับปรุงกฎหมาย กฎ คำสั่ง และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือ ความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน ดังต่อไปนี้

๑. กรณีแนวเขตพื้นที่ทับซ้อนบริเวณด้านเหนือของเกาะเสม็ด ให้ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช และกรมธนารักษ์ ร่วมกันตรวจสอบและปรับปรุง แนวเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด โดยให้ยึดถือแนวเขตที่กรมป่าไม้ได้ ดำเนินการมาแล้ว เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๔๒ และให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ดำเนินการออกพระราชกฤษฎีกาปรับปรุงแนวเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะ เสม็ด ทั้งนี้ ให้กันพื้นที่ป่าไม้ที่อยู่นอกเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด เข้าไปในเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด โดยอาศัยอำนาจตามมาตรา ๗ แห่งพระราชบัญญัติอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๒ และจัดทำป้ายพร้อมทั้งปักหลักเขต ในพื้นที่จริงให้เป็นไปตามมาตรา ๙ แห่งพระราชบัญญัติอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยให้แล้วเสร็จภายใน ๑๒๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับความวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของ ผู้ตรวจการแผ่นดิน

๒. กรณีพื้นที่บริเวณชุมชน ให้กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ตรวจสอบและปรับปรุงแนวเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด โดยให้นำ ระวางภาพถ่ายทางอากาศ ปี พ.ศ. ๒๕๔๕ ดำเนินการตรวจสอบและกันพื้นที่ที่เป็นชุมชน ออกจากเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด และในส่วนของที่ดิน จำนวน ๒ แปลง ที่มีนายสุรเกียรติ์ อินฉัตร เป็นผู้เช่า ให้กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช กันพื้นที่ส่วนที่เหลือจากการถูกจับกุม จำนวนเนื้อที่ ๑๖ - ๐ - ๔๒.๕๐ ไร่ ออกจาก เขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด ทั้งนี้ ให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมดำเนินการออกพระราชกฤษฎีกาปรับปรุงแนวเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า

- หมู่เกาะเสม็ด โดยอาศัยอำนาจตามมาตรา ๗ แห่งพระราชบัญญัติอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๒ และจัดทำป้ายพร้อมทั้งปักหลักเขตในพื้นที่จริงให้เป็นไปตามมาตรา ๙ แห่งพระราชบัญญัติอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยให้แล้วเสร็จภายใน ๑๒๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับความวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน

อนึ่ง เมื่อมีการออกพระราชกฤษฎีกาปรับปรุงแนวเขตอุทยานแห่งชาติ เขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด โดยกันบริเวณพื้นที่ชุมชน วัด โรงเรียน สถานือนามัย ออกจากเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด แล้ว ให้โรงเรียนเกาะแก้วพิศดารดำเนินการขอใช้พื้นที่ที่เป็นที่ตั้งโรงเรียนทั้งแปลงจากกรมธนารักษ์เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในทางราชการและประชาชนต่อไป

๓. กรณีพื้นที่บริเวณราษฎรที่บุกรุก จำนวน ๔๙ ราย ที่ได้รับการแก้ไขจากมติ กพร. ให้กรมธนารักษ์สามารถโอนสิทธิการเช่าที่ราชพัสดุบริเวณราษฎรที่บุกรุกจำนวน ๔๙ ราย ที่ได้รับการแก้ไขจากมติ กพร. ครั้งที่ ๗/๒๕๕๓ แต่ยังคงจำกัดพื้นที่เท่าเดิมของราษฎร ๔๙ ราย เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดหาผลประโยชน์ที่ราชพัสดุ พ.ศ. ๒๕๕๒ ในกรณีนี้ หากมีการเปลี่ยนแปลงผู้เช่า ให้แจ้งรายละเอียดการเปลี่ยนแปลงรายชื่อราษฎรดังกล่าวแก่กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ทราบ เพื่อดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจต่อไป

ในส่วนขอบเขตพื้นที่เช่า เพื่อให้เกิดความชัดเจนในเรื่องขอบเขตและเนื้อที่การเช่าให้เป็นไปตามมติ กพร. ครั้งที่ ๗/๒๕๕๓ และป้องกันมิให้มีการบุกรุกที่ดินอีก ให้กรมธนารักษ์จัดทำโครงการเพื่อดำเนินการลงหลักปักหลักเขตเช่าตามสัญญาเช่าของกรมธนารักษ์ โดยให้กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช เข้าร่วมชี้แนวเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด ทั้งนี้ ให้ดำเนินการรังวัดและปักหลักหมุดตามสัญญาเช่า โดยใช้ค่าพิกัดจากดาวเทียม (GPS) ด้วยระบบ RTK ให้แล้วเสร็จภายในเดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

๔. กรณีพื้นที่บริเวณชายหาดให้กรมธนารักษ์ตรวจสอบสัญญาเช่าบริเวณชายหาด หากพบว่ามี การนำพื้นที่บริเวณชายหาดให้ราษฎรเช่า ขอให้ดำเนินการแก้ไขสัญญาเช่าโดยการยกเลิกการให้เช่าพื้นที่ชายหาดดังกล่าว โดยให้แล้วเสร็จภายใน ๑๒๐ วัน นับแต่วันที่รับคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน และให้กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช และ/หรือ หน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลรักษาตามกฎหมายเข้าไปดูแลรักษาต่อไป



ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้ตรวจการแผ่นดินได้ลงพื้นที่และจัดให้มีการประชุมหารือ
แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การแก้ไขปัญหาพื้นที่ทับซ้อนบริเวณจุดผ่านแดนถาวรบ้านห้วยโก๋น จังหวัดน่าน

ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นชอบให้รับเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนขอความอนุเคราะห์ให้เร่งรัดกรมทางหลวงพิจารณาการสนับสนุนการดำเนินการแก้ไขปัญหาพื้นที่ทับซ้อนบริเวณจุดผ่านแดนถาวรบ้านห้วยโก๋น โดยทันทีที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีข้อสั่งการให้ลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงและประชุมหารือร่วมกับจังหวัดน่าน แขวงทางหลวงน่านที่ ๒ ด้านศุลกากรทุ่งช้าง สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๓ สาขาแพร่ สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดน่าน สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน และหอการค้าจังหวัดน่าน โดยด่วน

จากการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงและประชุมหารือได้ข้อมูลดังนี้ จุดผ่านแดนถาวรบ้านห้วยโก๋น เป็นด่านพรมแดน โดยตั้งอยู่ตรงข้ามกับด่านสากลเมืองเงิน แขวงไชยบุรี สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จังหวัดน่านได้ขอจัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษด้านชายแดนห้วยโก๋น จังหวัดน่าน ต่อสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ ต่อมาจังหวัดน่านได้รับแจ้งผลการประชุมการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษและการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประเทศให้ดำเนินการขอใช้พื้นที่ป่าไม้บริเวณจุดผ่านแดนถาวรบ้านห้วยโก๋น เพื่อเปิดเสรีทางการค้าอาเซียนใน พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งจังหวัดน่านได้รับการอนุมัติจากกรมป่าไม้ให้เข้าใช้ประโยชน์ภายในเขตป่าสงวนแห่งชาติ ตามประกาศกรมป่าไม้ เรื่อง กำหนดบริเวณพื้นที่ให้ส่วนราชการหรือองค์การของรัฐเข้าใช้ประโยชน์ภายในเขตป่าสงวนแห่งชาติ ฉบับที่ ๔/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๐ ให้จังหวัดน่านเข้าใช้ประโยชน์ในเขตป่าสงวนป่าดอยภูคาและป่าผาแดง ในท้องที่ตำบลห้วยโก๋น อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดน่าน เพื่อพัฒนาด้านการค้าชายแดนห้วยโก๋น - น้ำเงิน สำหรับรองรับการเปิดเสรีทางการค้าอาเซียน จำนวนเนื้อที่ ๓๕๐ ไร่

ปัญหาพื้นที่ทับซ้อนในการก่อสร้างอาคารศุลกากรที่เกิดขึ้นระหว่างด้านศุลกากรทุ่งช้าง และแนวทางหลวงน่านที่ ๒ เกิดจากการที่กรมทางหลวง โดยแนวทางหลวงน่านที่ ๒ อยู่ระหว่างขอใช้พื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติเพื่อพัฒนาโครงข่ายทางหลวงเชื่อมโยงระหว่างประเทศ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๑๐๑ จาก กม.๔๙๙+๘๓๕ ถึง กม.๕๐๕+๙๐๐ ระยะทาง ๖,๐๖๕ เมตร (Loop ล่าง) จาก กม.๐+๐๐๐ ถึง กม.๐+๓๔๐ ระยะทาง ๓๔๐ เมตร รวมระยะทางทั้งสิ้น ๖,๔๐๕ เมตร โดยมีเขตทางกว้างข้างละ ๓๐.๐๐ เมตร รวมเขตทางกว้าง ๖๐.๐๐ เมตร คิดเป็นพื้นที่ ๓๘๔,๓๐๐ ตารางเมตร หรือ ๒๔๐ ไร่ ๗๕ ตารางวา รวมทั้งขอใช้พื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติเพื่อเป็นสถานที่กองวัสดุ และจอดเครื่องจักรในการดูแลบำรุงรักษาทางหลวง จาก กม.๕๐๔+๑๐๐ ถึง กม.๕๐๔+๒๕๐ คิดเป็นพื้นที่ ๒๔,๐๐๐ ตารางเมตร หรือ ๑๕ ไร่ รวมขอใช้พื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ ๒๕๕ ไร่ ๗๕ ตารางวา ขณะเดียวกันกรมศุลกากร โดยด้านศุลกากรทุ่งช้าง ได้ว่าจ้างผู้ออกแบบในการศึกษาและออกแบบการก่อสร้างอาคารศุลกากร และได้ขอใช้พื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ จำนวน ๒๑๔ ไร่ ๒๓ ตารางวา โดยไม่ทราบว่าแนวทางหลวงน่านที่ ๒ อยู่ระหว่างการขอใช้พื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติเช่นกัน จึงเป็นเหตุให้ผู้ออกแบบทำการออกแบบอาคารศุลกากรทับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๑๐๑ บริเวณช่วงสายหลัก กม.๕๐๒+๒๒๔ - กม.๕๐๕+๑๖๗ ระยะทาง ๐.๙๔๓ กิโลเมตร และช่วงสายรองส่วนแยก (Loop ล่าง) จาก กม.๐+๐๐๐ - กม.๐+๓๔๐ ระยะทาง ๐.๓๔๐ กิโลเมตร รวมระยะทางที่ถูกอาคารศุลกากรทับพื้นที่ ระยะทาง ๑.๒๘๓ กิโลเมตร คิดเป็นพื้นที่ที่ทับซ้อนกัน ๓๕ ไร่ ๒ งาน ๙๐ ตารางวา ภายหลังแนวทางหลวงน่านที่ ๒ และด้านศุลกากรทุ่งช้าง ได้มีการประชุมหารือร่วมกับป่าไม้จังหวัดน่านเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา ซึ่งจากการประชุมมีข้อสรุปร่วมกันว่า ด้านศุลกากรทุ่งช้างยินยอมขยับออกจากพื้นที่แนวทับซ้อนที่แนวทางหลวงน่านที่ ๒ ได้ขอใช้พื้นที่แล้ว โดยด้านศุลกากรทุ่งช้างได้ขอใช้พื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติลดลงจากเดิมเหลือ ๑๖๕ ไร่ ๓ งาน ๘๑ ตารางวา และไม่เป็นพื้นที่ทับซ้อนกับพื้นที่ที่แนวทางหลวงน่านที่ ๒ ขอใช้แล้ว อย่างไรก็ตาม ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินยังได้มีข้อเสนอแนะโดยเห็นว่าเพื่อเป็นการรองรับการเปิดเสรีทางการค้าอาเซียน รวมถึงการขยายตัวด้านการท่องเที่ยว โดยจุดผ่านแดนถาวรบ้านห้วยโก๋นเป็นประตูด่านแรกในการเดินทางเข้าสู่ประเทศไทย จึงมีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. ขอให้กรมทางหลวงและกรมศิลปากรพิจารณาการแก้ไขปัญหาการทับซ้อนของพื้นที่ตามแนวทางการแก้ไขปัญหในพื้นที่ของจังหวัดน่าน กรมป่าไม้ แขวงทางหลวงน่านที่ ๒ ด้านศิลปากรทุ่งช้าง เพื่อให้โครงการพัฒนาพื้นที่ด้านถาวรห้วยโก๋นสามารถสำเร็จลงได้ด้วยผลเร็ว ทั้งนี้ ขอให้รายงานผลการดำเนินการภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ

๒. ขอให้จังหวัดน่านพิจารณาการจัดสรรงบประมาณในการสนับสนุนการก่อสร้างชุมประตุนิวบริเวณจุดผ่านแดนถาวรบ้านห้วยโก๋น ซึ่งด้านศิลปากรทุ่งช้างจะเสนอรูปแบบชุมประตุนิวที่เหมาะสมกับการใช้งานไปยังจังหวัดน่านต่อไป

๓. ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาข้อเสนอของจังหวัดน่านที่จะขอรับการสนับสนุนการดำเนินโครงการพัฒนาด้านถาวรห้วยโก๋น อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดน่าน ดังนี้

๓.๑ ขอให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาให้การสนับสนุนการดำเนินโครงการพัฒนาด้านถาวรห้วยโก๋น เพื่อเพิ่มขีดความสามารถด้านการแข่งขันของประเทศในมิติการค้าตามแนวชายแดนและการท่องเที่ยว รวมถึงรองรับโอกาสการพัฒนาจากรถไฟความเร็วสูงของสาธารณรัฐประชาชนจีนเข้ามาในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และการสร้างถนนใหม่จากชายแดนห้วยโก๋นมุ่งสู่หลวงพระบาง ซึ่งจะเป็นการเพิ่มโอกาสการพัฒนาด้านการค้าชายแดนไทย – ลาว และเชื่อมโยงการท่องเที่ยวเมืองเก่าน่านและเมืองมรดกโลกหลวงพระบาง

๓.๒ ขอให้จังหวัดน่านในฐานะที่เป็นหน่วยงานในพื้นที่ กระทรวงมหาดไทย กรมทางหลวง กรมศิลปากร กรมป่าไม้ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ร่วมกันพิจารณาหาแนวทางในการแก้ไขเยียวยาและให้ความช่วยเหลือตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง แก่ราษฎรที่ได้รับผลกระทบจากการพัฒนาพื้นที่ด้านถาวรห้วยโก๋นที่จะต้องย้ายที่อยู่อาศัยและที่ทำกิน เพื่อมิให้เกิดปัญหาการร้องเรียนอันอาจส่งผลกระทบให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินโครงการพัฒนาด้านถาวรห้วยโก๋น

๓.๓ ขอให้สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติพิจารณา บรรจุเรื่องการพัฒนาด่านถาวรห้วยโก๋น อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดน่าน เป็นเป้าหมาย หนึ่งในการพัฒนาภาคเหนือ

ทั้งนี้ ผลจากคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. แนวทางหลวงน่านที่ ๒ ดำเนินการขอใช้พื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติแล้ว โดยอยู่ ระหว่างรอผลการพิจารณารายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) ซึ่งหากได้รับการเห็นชอบ คาดว่าจะเริ่มดำเนินการก่อสร้างได้ใน พ.ศ. ๒๕๖๔

๒. กรมศุลกากรรับทราบการปรับลดพื้นที่แล้ว ซึ่งด้านศุลกากรทุ่งช้างจะเป็น ผู้ก่อสร้างอาคารพรมแดน ลานจอดสินค้า เป็นต้น โดยได้รับความเห็นชอบรายงาน การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) แล้ว โดยได้ดำเนินการขอใช้พื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ ผ่านจังหวัดน่านไปยังกรมป่าไม้แล้ว อยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาของกรมป่าไม้ หาก กรมป่าไม้อนุญาตให้ใช้พื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ ด้านศุลกากรทุ่งช้างจึงจะของบประมาณ ในการออกแบบ จากนั้นจึงจะของบประมาณในการก่อสร้างต่อไป โดยคาดว่าจะเริ่ม ดำเนินการก่อสร้างได้ประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ – ๒๕๖๕

๓. การก่อสร้างขั้วประตูบริเวณจุดผ่านแดนถาวรห้วยโก๋น จังหวัดน่านได้มอบหมาย ให้สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดน่านดำเนินการออกแบบ ซึ่งด้านศุลกากรทุ่งช้าง ได้นำสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดน่านสำรวจพื้นที่บริเวณที่จะก่อสร้างขั้วประตู แล้ว

๔. สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเห็นว่า จุดผ่านแดนถาวร ห้วยโก๋นเป็นประตูเชื่อมโยงกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยเป็นเส้นทาง ที่มีศักยภาพรองรับการพัฒนาทั้งในด้านการท่องเที่ยวและการค้าชายแดน สำนักงาน สภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ บูรณาการนโยบายพัฒนาภาค (ก.บ.ภ.) ได้เห็นด้วยกับการสนับสนุนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ร่วมกันพัฒนาจุดผ่านแดนถาวรห้วยโก๋นให้เป็นจุดผ่านแดนถาวรที่ได้มาตรฐานรองรับการขยายตัวของการท่องเที่ยวและการค้าชายแดน โดยสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้มีหนังสือถึงกระทรวงมหาดไทยแจ้งแนวทางในการสนับสนุนการขับเคลื่อนการพัฒนาด่านห้วยโก๋นไว้แล้ว



สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงและประชุมหารือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจากการดำเนินโครงการขุดลอกหนองน้ำสาธารณะประโยชน์

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับการร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนซึ่งเป็นเจ้าของที่ดินที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการขุดลอกหนองน้ำสาธารณะประโยชน์ของหน่วยงานของรัฐ โดยผู้ร้องเรียนแจ้งว่า เมื่อ พ.ศ. ๒๕๕๙ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ศรีสว่าง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ทำการขุดลอกหนองน้ำสาธารณะประโยชน์ (หนองคำคิม) ซึ่งตั้งอยู่บริเวณหมู่ที่ ๑๓ ตำบลโพธิ์ศรีสว่าง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด แต่ปรากฏว่าการดำเนินโครงการดังกล่าวกลับไม่ได้มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ร้องเรียนและประชาชนอย่างครบถ้วน โดย พ.ศ. ๒๕๖๑ ได้นำดินลูกรังมาถมรอบหนองน้ำเพื่อเป็นคันกั้นน้ำ ซึ่งผู้ร้องเรียนเห็นว่า หนองน้ำสาธารณะประโยชน์ดังกล่าวมีประชาชนสองตำบลที่อยู่อาศัยทำกินบริเวณโดยรอบหนองน้ำ ได้แก่ หมู่ที่ ๑๓ ตำบลโพธิ์ศรีสว่าง และหมู่ที่ ๘ ตำบลโคกและรอบด้าน และเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ปรากฏว่า หนองน้ำสาธารณะประโยชน์ดังกล่าวมีขนาดใหญ่และผิดรูปไปจากเดิม รุกλάที่ดินทำกินของผู้ร้องเรียน อีกทั้งในการบริหารจัดการแหล่งน้ำ ผู้ใหญ่บ้านของตำบลโพธิ์ศรีสว่าง ซึ่งเป็นที่ตั้งของหนองน้ำสาธารณะประโยชน์ดังกล่าวได้สั่งห้ามมิให้ผู้ร้องเรียนและประชาชนอีกตำบลได้ใช้ประโยชน์ในหนองน้ำสาธารณะประโยชน์ดังเช่นที่เคยเป็นมาในอดีต ก่อให้เกิดปัญหาความเดือดร้อนแก่ผู้ร้องเรียนและประชาชนในพื้นที่ ก่อนหน้านี้ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนไปยังหน่วยงานในพื้นที่แล้ว แต่ปัญหาความเดือดร้อนดังกล่าวก็ยังไม่ได้รับการแก้ไขแต่อย่างใด

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประสานข้อมูลกับจังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งทางจังหวัดร้อยเอ็ดได้ชี้แจงข้อเท็จจริงเบื้องต้นว่า โครงการขุดลอกหนองน้ำสาธารณะประโยชน์ดังกล่าวเป็นโครงการที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณตามนโยบายของรัฐบาลเพื่อแก้ไขปัญหาภัยแล้งและกระตุ้นเศรษฐกิจระดับฐานราก โดยมีจังหวัดและอำเภอกำกับดูแลการดำเนินโครงการของแต่ละตำบล เมื่อได้ทราบถึงข้อเท็จจริงดังกล่าว ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้มอบหมายให้คณะเจ้าหน้าที่ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริงบริเวณ

หนองน้ำสาธารณะประโยชน์ที่มีการร้องเรียน และประชุมพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาคือ ความเดือดร้อนให้กับผู้ร้องเรียนและประชาชนในพื้นที่ดังกล่าวร่วมกับรองผู้ว่าราชการจังหวัดร้อยเอ็ด เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาโพนทอง นายอำเภอโพนทอง ผู้ปกครองท้องที่ ประชาชนของทั้งสองตำบล และผู้ร้องเรียน ซึ่งผลการประชุมได้ข้อสรุปว่า การดำเนินโครงการขุดลอกหนองน้ำดังกล่าวมีที่มาจากความต้องการของประชาชนในพื้นที่ และเป็นการดำเนินการตามขอบเขตของหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง และหลังจากการขุดลอกหนองน้ำดังกล่าวแล้วเสร็จ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ศรีสว่างได้ยื่นคำขอ รังวัดตรวจสอบแนวเขตหนองน้ำสาธารณะประโยชน์ต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาโพนทองแล้ว ผลปรากฏว่า มีเนื้อที่เท่าเดิม มีได้มีขนาดใหญ่และผิดรูปไปจากเดิม หรือรูก้ำ ที่ดินทำกินของประชาชนแต่อย่างใด และเมื่อหนองน้ำดังกล่าวเป็นหนองน้ำสาธารณะประโยชน์ ประชาชนของทั้งสองตำบลจึงย่อมมีสิทธิในการใช้น้ำโดยเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นประชาชนของตำบลโพธิ์ศรีสว่างซึ่งเป็นที่ตั้งของหนองน้ำดังกล่าวหรือตำบลโคกสูง แต่เนื่องจากขณะนั้นยังไม่ได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์การบริหารจัดการน้ำอันเป็นที่ยอมรับร่วมกันระหว่างประชาชนผู้ใช้น้ำของทั้งสองตำบล จึงส่งผลให้เกิดปัญหาข้อพิพาทในเรื่องการใช้น้ำระหว่างประชาชนในพื้นที่ ในการนี้ ที่ประชุมจึงได้มีมติเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยให้อำเภอโพนทองแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการหนองน้ำสาธารณะประโยชน์ (หนองคำคึม) ที่มีการร้องเรียน ประกอบด้วยผู้แทนจากอำเภอ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ปกครองท้องที่ของทั้งสองตำบล เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์การบริหารจัดการน้ำและควบคุม ตรวจสอบการใช้น้ำร่วมกันให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนของทั้งสองหมู่บ้าน ซึ่งต่อมาอำเภอโพนทองได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการน้ำตามมติที่ประชุมดังกล่าวแล้ว

ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วเห็นว่า เรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นกรณีที่หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนให้แก่ผู้ร้องเรียนตามอำนาจหน้าที่แล้ว และยังไม่ปรากฏข้อเท็จจริงว่า กรณีดังกล่าวเป็นการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียนหรือประชาชน จึงได้วินิจฉัยให้ยุติ

เรื่องร้องเรียนดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ด้วยเหตุที่ปัญหาการร้องเรียนดังกล่าวสืบเนื่องมาจากการที่ผู้ร้องเรียนซึ่งเป็นเจ้าของที่ดินที่มีแนวเขตที่ดินติดต่อกับหนองน้ำสาธารณะประโยชน์มิได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณาหรือทราบถึงวัตถุประสงค์และรายละเอียดของโครงการอย่างเพียงพอเพื่อป้องกันมิให้เกิดความเสียหายในที่ดินของตน

ดังนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้มีข้อเสนอแนะให้จังหวัดร้อยเอ็ดสั่งการไปยังทุกอำเภอให้ดำเนินการกำชับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ให้ถือเป็นแนวทางปฏิบัติ โดยในการประชุมประชาคมหมู่บ้านเพื่อพิจารณาการดำเนินงานตามโครงการสำคัญของรัฐบาล กระทรวง และจังหวัด จะต้องเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือได้รับผลกระทบโดยตรงจากการดำเนินงานตามโครงการในลักษณะเช่นนี้เข้าร่วมประชุม หรือได้รับการชี้แจงในภายหลัง เพื่อป้องกันมิให้เกิดการร้องเรียนในลักษณะเดียวกันนี้ขึ้นอีก

ต่อมาผู้ร้องเรียนได้มีหนังสือขอบคุณผู้ตรวจการแผ่นดินและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องที่ได้ร่วมกันดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนดังกล่าวให้กับผู้ร้องเรียนและประชาชนในพื้นที่



สภาพพื้นที่ปัจจุบันของหนองน้ำสาธารณประโยชน์ที่มีการร้องเรียน ตามหลักฐานหนังสือสำคัญ
สำหรับที่ดินหลวง เนื้อที่ประมาณ ๗ - ๓ - ๘๑ ไร่ ออกเมื่อวันที่ ๓ มิถุนายน ๒๕๔๐



การตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่บริเวณรอบหนองน้ำสาธารณประโยชน์ (หนองคำคิม)
ร่วมกับรองผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด ผู้ปกครองท้องที่ และผู้ร้องเรียน



เจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน

ปัญหาการจราจรกีดขวางทางจราจร

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีมีการจราจรกีดขวางทางเดินรถในซอยนวมินทร์ ๔๒ เป็นระยะทางยาว ส่งผลให้เหลือทางเดินรถ ๑ ช่อง รถขับสวนกันไม่ได้ รวมถึงมีการจราจรกีดขวางทางเดินรถบริเวณถัดจากป้ายรถประจำทาง ส่งผลให้รถไม่สามารถสัญจรออกจากซอยได้สะดวก และรถประจำทางจอดรับส่งผู้โดยสารที่ป้ายรถประจำทางไม่ได้ แม้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจได้เข้ามาควบคุมวินัยการจราจรยนต์ในพื้นที่ดังกล่าว แต่เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจควบคุมแล้วเสร็จในแต่ละวัน ก็มีการนำรถเข้ามาจอดกีดขวางในบริเวณดังกล่าวอีก

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่สอบสวนดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และจากการประสานงานกับสถานีตำรวจนครบาลในท้องที่ที่เกี่ยวข้อง ได้พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรได้ควบคุมวินัยการจราจรยนต์ในพื้นที่ดังกล่าว และสถานีตำรวจนครบาลลาดพร้าวได้เคยขอให้หน่วยงานผู้ถูกร้องเรียนพิจารณาความเหมาะสมในการติดตั้งป้ายจราจรห้ามจอด และสถานีตำรวจนครบาลบึงกุ่มได้เคยขอให้สำนักงานการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานครดำเนินการกรณีขอบทางหลบเลี้ยวไม่ชัดเจน แต่สำนักงานการจราจรและขนส่งฯ ยังมิได้ดำเนินการ เจ้าหน้าที่สอบสวนจึงได้ประสานงานไปยังสำนักงานการจราจรและขนส่งฯ เพื่อขอความร่วมมือในการพิจารณาติดตั้งป้ายจราจรห้ามจอด และหาสี่ขอบทางที่หลบเลี้ยวไม่ชัดเจนด้วย รวมถึงได้ติดตามการดำเนินการของสำนักงานการจราจรและขนส่งฯ ต่อมาสำนักงานการจราจรและขนส่งฯ ได้ให้ความร่วมมือ โดยดำเนินการหาสี่ขอบทางขาว - แดง ห้ามหยุดห้ามจอดรถ ในระยะห่างจากปากซอยฝั่งละสิบเมตร รวมถึงติดตั้งป้ายบังคับจราจรห้ามหยุดห้ามจอดรถบริเวณต้นซอย ในระยะห่างจากปากซอยฝั่งละสิบเมตร และบริเวณที่เกี่ยวข้อง แล้วเสร็จภายใน ๑ สัปดาห์ พร้อมทั้งมีหนังสือถึงสถานีตำรวจนครบาลบึงกุ่ม เพื่อพิจารณากำหนดประเภท เวลาของการห้ามจอดในซอยนวมินทร์ ๔๒ และมีหนังสือถึงกองบัญชาการตำรวจนครบาลเพื่อพิจารณาออกข้อบังคับเจ้าพนักงานจราจร

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามมาตรา ๓๗ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ และมีข้อเสนอแนะให้กองบัญชาการตำรวจนครบาลกำชับสถานีตำรวจนครบาลบึงกุ่มให้เร่งพิจารณากำหนดประเภท และเวลาในการห้ามจอดรถในซอยนวมินทร์ ๔๒ เพื่อดำเนินการ เสนอกองบัญชาการตำรวจนครบาลพิจารณาออกข้อบังคับเจ้าพนักงานจราจรในเขต กรุงเทพมหานครห้ามจอดรถในซอยดังกล่าวโดยเร็วต่อไป

เรื่องที่

การตรวจสอบการก่อสร้างร้านอาหารและโรงแรม ปิดกั้นถล่มคลองบางมะพร้าว จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนว่ามีผู้ก่อสร้างร้านอาหารและโรงแรม ปิดกั้นถล่มคลอง บางมะพร้าว ตำบลแม่น้ำ อำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้ลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบแล้ว และประชาชนในพื้นที่ยืนยันว่า พื้นที่ดังกล่าวเดิมมีสภาพ เป็นลำคลองสาธารณะประโยชน์ ต่อมา มีการก่อสร้างร้านอาหารและโรงแรมปิดกั้นถล่มลำคลอง แต่ปัจจุบันไม่ปรากฏความคืบหน้าในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวแต่อย่างใด

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินลงพื้นที่ เพื่อประชุมหารือและตรวจสอบข้อเท็จจริงร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียนดังกล่าวพบว่า บริเวณที่ได้รับการร้องเรียนมีเนื้อที่ประมาณ ๔ ไร่ ก่อสร้าง ในที่ชายหาดสาธารณะ มีที่พักเป็นอาคารไม้ยกพื้นสูงเรียงรายกันถัดจากชายหาดทะเล จำนวน ๒๐ หลัง ร้านอาหารติดชายหาด ๑ หลัง ด้านหลังของร้านอาหารมีร่องน้ำคล้าย ลำรางมีน้ำขัง เมื่อตรวจสอบตามระวางที่ดินปรากฏว่า พื้นที่ดังกล่าวมีคลองสาธารณะอยู่จริง และพบว่าบริเวณโรงแรมมีบุคคลและหรือนิติบุคคลได้ดำเนินการถมคลองและก่อสร้าง อาคารรุกล้ำคลองสาธารณะประโยชน์ (คลองบางมะพร้าว) ที่ราษฎรใช้ร่วมกัน และอยู่ระหว่างการยื่นคำขอต่อใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรม เมื่อเทศบาลนครเกาะสมุยตรวจสอบ ใบอนุญาตก่อสร้างตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๖๒ พบว่ามีการก่อสร้าง อาคารผิดสถานที่ โดยสถานที่ก่อสร้างที่ได้รับอนุญาตอยู่บริเวณฝั่งที่ดินมีลำคลองกั้น

แต่กลับก่อสร้างอาคารบริเวณฝั่งติดชายทะเล ซึ่งไม่ตรงกับที่ขออนุญาต ที่ประชุมจึงมีมติว่าตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๑๖ (๒๓) ประกอบกับระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการดูแลรักษาและคุ้มครองป้องกันที่ดินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๓ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ดูแลรักษาและคุ้มครองป้องกันที่ดินที่ประชาชนใช้ประโยชน์ร่วมกัน ซึ่งหากมีผู้บุกรุกเข้าไปยึดถือครอบครองโดยมิชอบด้วยกฎหมาย ย่อมต้องดำเนินการตามกฎหมายให้บุคคลดังกล่าวออกไปจากที่สาธารณประโยชน์นั้น ซึ่งหากมิได้ดำเนินคดีแก่ผู้บุกรุกหรือผู้ที่เข้าไปยึดถือครอบครองโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย และยังปรากฏว่ามีการบุกรุกและยึดถือครอบครองที่ดินสาธารณประโยชน์อยู่ตลอดมา จะเป็นการละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด ตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายข้างต้น เมื่อตรวจสอบพบว่าการถมดินหรือมีสิ่งปลูกสร้างรุกล้ำคลองบางมะพร้าวอันเป็นคลองสาธารณประโยชน์ อำเภอเกาะสมุย เทศบาลนครเกาะสมุย และสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาเกาะสมุย จึงอยู่ในฐานะผู้มีอำนาจและหน้าที่ในการดูแลรักษาและคุ้มครองที่สาธารณประโยชน์นั้น มิให้ผู้ใดเข้ามาบุกรุกและยึดถือครอบครอง โดยดำเนินคดีตามกฎหมายต่อผู้บุกรุกหรือผู้ที่เข้าไปยึดถือครอบครองนั้นต่อไป จากกรณีดังกล่าว สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาเกาะสมุย จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๘ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ ดำเนินการแจ้งระงับการปลูกสร้างสิ่งล่วงล้ำลำน้ำและแจ้งเหตุอันควรกล่าวหาว่ามีการกระทำความผิดไปยังผู้ดำเนินกิจการ และอยู่ระหว่างการดำเนินการตรวจสอบแนวเขตพื้นที่ร้องเรียนดังกล่าว โดยเทศบาลนครเกาะสมุยเป็นผู้ยื่นขอรังวัดไปยังสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาเกาะสมุย เพื่อหาความชัดเจนของแนวเขตที่ดินและแนวคลองสาธารณประโยชน์ต่อไป และเทศบาลนครเกาะสมุยได้ดำเนินการให้สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาเกาะสมุย ตรวจสอบผังระวางพร้อมพิกัดดาวเทียมของเอกสารสิทธิที่ดินโดยรอบลำคลองบางมะพร้าว บริเวณพื้นที่พิพาทถมคลองออกสู่ทะเล โดยสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาเกาะสมุย ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการรังวัดตรวจสอบเขตคลองบางมะพร้าวในพื้นที่พิพาทถมคลองออกสู่ทะเล บริเวณโรงแรมดังกล่าวที่ยึดถือครอบครองที่สาธารณประโยชน์มานานกว่า ๒๐ ปี มีเนื้อที่ประมาณ ๒ ไร่ ทั้งนี้ เทศบาลนครเกาะสมุยได้แจ้งความร้องทุกข์

กล่าวโทษผู้เป็นเจ้าของอาคารที่พักโรงแรม ซึ่งได้ทำการก่อสร้างอาคารบนที่ดินสาธารณะที่ประชาชนใช้ร่วมกันต่อพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเกาะสมุย เพื่อดำเนินคดีอาญา โดยเด็ดขาดกับบุคคลดังกล่าวหรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องให้ถึงที่สุดแล้ว

จากเหตุดังกล่าวข้างต้น เพื่อเป็นการรักษาไว้ซึ่งสาธารณสมบัติของแผ่นดิน และประโยชน์ของประชาชนส่วนรวม ผู้ตรวจการแผ่นดินอาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ **โดยมีความเห็นและข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องในประเด็นดังต่อไปนี้**

๑. ขอให้จังหวัดสุราษฎร์ธานีแจ้งให้อำเภอเกาะสมุยและเทศบาลนครเกาะสมุย รับผิดชอบแบ่งแยกที่สาธารณประโยชน์บริเวณคลองบางมะพร้าว หมู่ที่ ๑ ตำบลแม่น้ำ อำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และขึ้นทะเบียนหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง (นสล.) โดยระบุแนวเขตให้ชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐในการป้องกันและขจัดปัญหาการรุกรานที่สาธารณประโยชน์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป โดยขอให้จังหวัดสุราษฎร์ธานีแจ้งผลการดำเนินการป้องกันให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทราบภายใน ๖๐ วัน นับแต่ได้รับคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน

๒. กรณีเทศบาลนครเกาะสมุยได้ตรวจสอบพบว่า โรงแรมมีการก่อสร้างอาคารไม่ตรงกับสถานที่ที่ได้รับอนุญาตตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ ขอให้จังหวัดสุราษฎร์ธานีแจ้งให้อำเภอเกาะสมุย และเทศบาลนครเกาะสมุย ดำเนินการกับผู้ก่อสร้างอาคารและสิ่งปลูกสร้างที่ขัดต่อกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารและบุกรุกที่สาธารณประโยชน์อย่างเด็ดขาดต่อไป

๓. ขอให้สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ดำเนินการตรวจสอบโรงแรมดังกล่าว และบริเวณใกล้เคียงว่ามีการปรับถมพื้นที่รुक้าลำน้ำและที่ชายตลิ่งหรือที่สาธารณประโยชน์ที่ประชาชนใช้ร่วมกัน รวมเนื้อที่จำนวนเท่าใด พร้อมทั้งดำเนินการแจ้งระงับการปลูกสร้างสิ่งรुक้าลำน้ำและแจ้งเหตุอันควรกล่าวหาว่ามีการกระทำความผิดไปยังผู้ปลูกสร้างสิ่งรुक้าที่สาธารณประโยชน์ โดยให้บังคับใช้กฎหมายอย่างเด็ดขาดและเท่าเทียมกัน

๔. เทศบาลนครเกาะสมุยได้แจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเกาะสมุยเพื่อดำเนินคดีอาญากับผู้เป็นเจ้าของอาคารที่พักโรงแรมและผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้ทำการก่อสร้างอาคารบนที่ดินสาธารณะ ขอให้ตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี เร่งรัดให้พนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเกาะสมุย สรุปลำนวนการสอบสวน เสนอต่อ พนักงานอัยการ สำนักงานอัยการจังหวัดเกาะสมุย ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ เดือน นับแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์กล่าวโทษ

ต่อมา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตามคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินโดยสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาเกาะสมุย ได้ดำเนินการตรวจสอบพื้นที่แนวคลองบางมะพร้าว ตามคำขอรังวัดของเทศบาลเกาะสมุย และส่งเอกสาร ให้แก่สถานีตำรวจภูธรเกาะสมุยเพื่อประกอบสำนวนคดีต่อไป



ภาพการประชุมหารือเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เมื่อวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓ ณ ที่ว่าการอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง บริเวณคลองบางมะพร้าว ตำบลแม่น้ำ อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี



ภาพการดำเนินการรังวัดตรวจสอบเขตคลองบางมะพร้าวในพื้นที่พิพาทคลองออกสู่ทะเล บริเวณโรงแรม เมื่อวันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๓

การก่อสร้างสะพานข้ามทางรถไฟ บริเวณหน้าสนามกีฬาดอนคาน จังหวัดเพชรบุรี

ผู้ร้องเรียนร้องเรียนว่า การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) จะดำเนินการก่อสร้างสะพานข้ามทางรถไฟบริเวณหน้าสนามกีฬาดอนคาน ตำบลธงชัย จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งจะมีผลกระทบในวงกว้าง ดังนี้

๑. การดำเนินการก่อสร้างส่งผลกระทบโดยตรงต่อโครงสร้างของอาคารตึกแถวสูง ๓ ชั้นครึ่ง จำนวน ๑๗ ห้อง ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนห่างจากจุดก่อสร้างไม่ถึง ๓๐ เมตร อาจมีผลเป็นอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและตัวสะพานยังบดบังไม่สามารถใช้เป็นที่พักอาศัยได้อีกต่อไป อีกทั้งด้านหลังอาคารติดรางรถไฟเสียงดัง ตึกแถวนี้จึงได้รับผลกระทบโดยตรงทั้งด้านหน้าและด้านหลัง

๒. โครงการสร้างสะพานข้ามทางรถไฟ ประชาชนในพื้นที่ไม่ทราบเรื่องมาก่อน ไม่มีการจัดทำประชาพิจารณ์แต่อย่างใด ประชาชนผู้มีส่วนได้เสียโดยเฉพาะเจ้าของตึกทั้ง ๑๗ ห้อง ไม่ทราบ จึงถือเป็นการตัดสินใจของหน่วยงานที่รับผิดชอบแต่เพียงลำพังเท่านั้น

๓. การก่อสร้างสะพานในครั้งนี้ส่งผลกระทบในวงกว้าง ทำลายภูมิทัศน์อันสวยงามของพระนครคีรี เขาหลวงและสนามกีฬาจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งสนามกีฬาฯ มีประชาชนจำนวนมากมาใช้บริการออกกำลังกาย เป็นที่ตั้งของโรงเรียนวัดดอนไก่เตี้ย ซึ่งเป็นโรงเรียนระดับประถมศึกษาขนาดใหญ่และมีชื่อเสียง เป็นที่ตั้งของส่วนราชการและหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประชาชนต้องมาติดต่อราชการ และที่ผ่านมาเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงและจากการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำให้ทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมว่า โครงการก่อสร้างสะพานข้ามทางรถไฟในเขตพื้นที่อำเภอเมืองเพชรบุรีมีจำนวนทั้งหมด ๑๐ จุด และการก่อสร้างสะพานข้ามทางรถไฟทั้ง ๑๐ จุด จะมีปัญหาเกิดขึ้นต่อไปในอนาคตอีกหลายประการ เนื่องจากถนนที่จะสร้างสะพานข้ามทางรถไฟมีขนาดเล็ก ทำให้การจราจรในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรีติดขัด ประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณข้างสะพาน

ไม่สามารถทำการค้าได้ บางแห่งจะมีการสร้างทางลอดใต้สะพานแบบบล็อกคอนกรีต (Box Underpass) ที่มีความสูงไม่เพียงพอให้รถบรรทุกสามารถแล่นผ่านได้ ที่ประชุมจึงมีความเห็นร่วมกันว่า ควรมีการรวบรวมปัญหาการดำเนินโครงการก่อสร้างสะพานข้ามทางรถไฟทั้ง ๑๐ จุดเพื่อพิจารณาดำเนินการไปในคราวเดียวกัน และจากการประชุมหารือร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้แทนประชาชน และผู้ร้องเรียน ได้มีความเห็นร่วมกันในเบื้องต้นสรุปว่า

๑. มอบหมายให้เทศบาลเมืองเพชรบุรีรวบรวมปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินการก่อสร้างสะพานข้ามทางรถไฟ ๑๐ จุด ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองเพชรบุรี แล้วจัดส่งข้อมูลให้จังหวัดเพชรบุรี เพื่อให้จังหวัดเพชรบุรีเสนอข้อมูลไปยังการรถไฟแห่งประเทศไทย ภายใน ๑๕ วัน

๒. เมื่อการรถไฟแห่งประเทศไทยได้รับข้อมูลตามข้อ ๑ จากจังหวัดเพชรบุรี ให้เร่งดำเนินการนำเสนอคณะกรรมการการรถไฟแห่งประเทศไทยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาปรับหรือเปลี่ยนรูปแบบการก่อสร้างฯ ตามขั้นตอน และระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป และแจ้งผลการดำเนินการให้จังหวัดเพชรบุรี และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทราบ เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนและประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนทราบต่อไป

๓. เห็นควรให้การรถไฟแห่งประเทศไทยพิจารณาใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาหยุดการก่อสร้างสะพานข้ามทางรถไฟ ๑๐ จุด พร้อมทั้งงานระบบรางและงานอาณัติสัญญาณและโทรคมนาคมในพื้นที่อำเภอเมืองเพชรบุรีไว้ก่อน ยกเว้น การก่อสร้างงานโยธา เช่น งานระบบระบายน้ำเชื่อมต่อกับระบบสาธารณูปโภคท้องถิ่น งานปรับสภาพพื้นผิวจราจร บางจุดที่จำเป็น ให้การรถไฟแห่งประเทศไทยพิจารณาตามความเหมาะสมที่จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อให้โครงการฯ ดำเนินการต่อไปได้

๔. เห็นควรให้มีการแต่งตั้งผู้แทนของการรถไฟแห่งประเทศไทยและเทศบาลเมืองเพชรบุรีเป็นผู้ประสานงานร่วม กรณีเกิดปัญหาที่กระทบกับประชาชนในพื้นที่ก่อสร้างโครงการฯ

ต่อมา เทศบาลเมืองเพชรบุรีได้ดำเนินการรวบรวมปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินการก่อสร้างสะพานข้ามทางรถไฟ ๑๐ จุด ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งที่ประชุมมีมติให้เปลี่ยนรูปแบบการก่อสร้างรถไฟทางคู่จากเดิมแนวราบให้เป็นรถไฟทางคู่แบบยกระดับ มีระยะทางประมาณ ๘ กิโลเมตร และจัดส่งข้อมูลให้จังหวัดเพชรบุรี เพื่อให้จังหวัดเพชรบุรีเสนอข้อมูลไปยังการรถไฟแห่งประเทศไทย เพื่อดำเนินการนำเสนอคณะกรรมการการรถไฟแห่งประเทศไทยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาปรับหรือเปลี่ยนรูปแบบการก่อสร้างฯ ตามขั้นตอนและระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และเนื่องจากโครงการก่อสร้างสะพานข้ามทางรถไฟ ๑๐ จุด ในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรีดังกล่าว เป็นการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาระบบการคมนาคมในภาคใต้ การปรับแก้ไขรูปแบบรายการก่อสร้างตามความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี ย่อมส่งผลกระทบต่อการเพิ่มวงเงินการก่อสร้างตามโครงการ ซึ่งอาจต้องให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาตัดสินใจ

แต่เนื่องจากปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนยังไม่ได้รับการแก้ไขให้เป็นที่สุด ดังนั้น เพื่อจัดหรือระงับความเดือดร้อนหรืออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงเสนอแนะต่อการรถไฟแห่งประเทศไทย คณะกรรมการการรถไฟแห่งประเทศไทย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจังหวัดเพชรบุรี เทศบาลเมืองเพชรบุรี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามที่รายงานไปแล้ว ไปพิจารณาปรับแก้ไขรูปแบบรายการก่อสร้างทางรถไฟรางคู่เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินการก่อสร้างสะพานข้ามทางรถไฟ ๑๐ จุด ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ทั้งนี้ให้เป็นไปตามขั้นตอนและระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป และให้จังหวัดเพชรบุรีและการรถไฟแห่งประเทศไทย รายงานผลความคืบหน้าหรือการดำเนินการให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบด้วย

ต่อมา การรถไฟแห่งประเทศไทยรายงานผลความคืบหน้า เรื่อง แนวทางการแก้ไข ปัญหาการก่อสร้างบริเวณจุดตัดทางรถไฟ จำนวน ๑๐ จุด ในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี โครงการก่อสร้างรถไฟทางคู่ ช่วงนครปฐม – หัวหิน ปรากฏข้อเท็จจริงสรุปได้ ดังนี้

๑. การรถไฟแห่งประเทศไทยพิจารณาเห็นว่า โครงการก่อสร้างทางรถไฟทางคู่ เป็นส่วนหนึ่งของโครงการภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่งของไทย พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๖๕ และเป็นโครงการเร่งด่วนตามนโยบายของรัฐบาล ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีแล้ว ดังนั้น เพื่อให้การพัฒนาระบบรถไฟทางคู่ โดยเฉพาะสายใต้ ช่วงนครปฐม-ชุมพร เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงักหรือมีสภาพเป็นคอขวดที่จุดใดจุดหนึ่งซึ่งจะเป็นประโยชน์กับประชาชนผู้ใช้บริการขนส่งทางรถไฟ ในพื้นที่ภาคใต้ทั้งหมด กลุ่มบริษัทที่ปรึกษาฯ จึงเห็นควรให้ดำเนินการก่อสร้างรถไฟทางคู่ ต่อไปตามรูปแบบในสัญญา ทั้งในส่วนของงานโยธา งานระบบรางอาณัติสัญญาณและโทรคมนาคม ภายในพื้นที่เขตเทศบาลเมืองเพชรบุรีจะเป็นงานก่อสร้างในระดับพื้นดินทั้งหมด

๒. การดำเนินโครงการก่อสร้างรถไฟทางคู่ช่วงผ่านเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี หากให้แก้ไขแบบก่อสร้างเป็นแบบทางคู่ยกระดับ หรือให้ปรับเปลี่ยนแนวทางเลี้ยว เขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี การดำเนินการดังกล่าวจำเป็นต้องมีการสำรวจออกแบบและศึกษาวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) ใหม่ รวมทั้งการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และการเวนคืนที่ดิน ซึ่งมีขั้นตอนและรายละเอียดที่ไม่สามารถดำเนินการได้ภายใต้ขอบข่าย วัตถุประสงค์ภายใต้กรอบระยะเวลาและวงเงินค่าก่อสร้างของสัญญาจ้างก่อสร้างนี้

๓. คณะกรรมการรถไฟฯ ได้มีมติเห็นชอบแนวทางการแก้ไขปัญหาการก่อสร้าง สะพานข้ามทางรถไฟ ๑๐ จุดในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี โครงการก่อสร้างรถไฟทางคู่ ช่วงนครปฐม-หัวหิน สัญญาที่ ๒ ช่วงหนองปลาไหล-หัวหิน ตามที่การรถไฟแห่งประเทศไทย เสนอ

๔. การรถไฟแห่งประเทศไทยพิจารณาแล้วเห็นว่า ข้อร้องเรียนให้ดำเนินการก่อสร้างสะพานยกระดับในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี มีผลกระทบทำให้เกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นเกินกว่ากรอบวงเงินตามสัญญาที่ได้รับอนุมัติไว้ และ รฟท. ไม่สามารถดำเนินการก่อสร้างให้แล้วเสร็จได้ภายในกรอบระยะเวลาตามสัญญา และไม่สามารถเปิดให้บริการได้ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ ดังนั้น รฟท.เห็นว่า แนวทางการคงทางผ่านเสมอระดับ (Level Crossing) พร้อมเครื่องกั้นอัตโนมัติและติดตั้งระบบป้องกันอุบัติเหตุตามมาตรฐานของ รฟท. และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการรถไฟฯ แล้วจะสามารถช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน ทำให้การรถไฟแห่งประเทศไทย พิจารณารูปแบบการก่อสร้างในแนวทางการคงทางผ่านเสมอระดับ (Level Crossing) พร้อมเครื่องกั้นอัตโนมัติ และติดตั้งระบบป้องกันอุบัติเหตุตามมาตรฐานของการรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมในห้วงเวลานี้ โดยเป็นการลดความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ และสามารถคงวิถีชีวิตของชุมชนคนเพชรบุรีได้



สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริง

การอนุญาตให้บริษัทเอกชนก่อสร้างอาคารชุดโดยมิชอบด้วยกฎหมาย

ผู้ร้องเรียนเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ห้องชุดโครงการหนึ่งในเขตบางกะปิ จังหวัด กรุงเทพมหานคร กล่าวอ้างว่าได้รับความเดือดร้อนเสียหายไม่สามารถใช้ประโยชน์ห้องชุดดังกล่าวประกอบกิจการด้านอสังหาริมทรัพย์ตามที่ระบุในสื่อโฆษณาทางเว็บไซต์โครงการ ซึ่งเป็นผลมาจากการปฏิบัติหรือละเลยไม่ปฏิบัติตามกฎหมายของสำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร และสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ ในการพิจารณาอนุญาตให้บริษัทเจ้าของโครงการก่อสร้างอาคารชุดดังกล่าว

ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ที่จะหาสถานที่เพื่อใช้เป็นสำนักงานสำหรับประกอบธุรกิจบริหารงานโครงการบ้านจัดสรรและคอนโดมิเนียมด้านการตลาดและงานขายให้กับผู้ประกอบการต่าง ๆ ผู้ร้องเรียนจึงได้ค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตพบว่า มีการประชาสัมพันธ์สื่อโฆษณาขายห้องชุดของโครงการแห่งหนึ่งใน เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นร้านค้าที่สามารถประกอบการค้าหรือการพาณิชย์ได้ เมื่อผู้ร้องเรียนได้พิจารณาข้อมูลในเว็บไซต์แล้วมีความสนใจจึงซื้อห้องชุดดังกล่าว ซึ่งผู้ร้องเรียนได้มีการประกอบกิจการเกี่ยวกับด้านอสังหาริมทรัพย์มาโดยตลอด ต่อมาผู้จัดการโครงการนิติบุคคลได้มีหนังสือถึงผู้ร้องเรียนว่าได้ทำการละเมิดข้อบังคับของนิติอาคารชุดและพระราชบัญญัติว่าด้วยอาคารชุดเนื่องจากห้องชุดดังกล่าวเป็นไปเพื่อการพักอาศัยเท่านั้น ห้ามผู้ใดประกอบการค้าในอาคารชุดและให้ผู้ร้องเรียนรื้อถอนให้ห้องชุดกลับสู่สภาพเดิมภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับหนังสือ ผู้ร้องเรียนจึงได้นำเอกสารทั้งหมด ได้แก่ ใบราคาขายเอกสาร เอกสารบัญชีรายการอัตราส่วนกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินส่วนกลาง (อ.ช.๕) สำเนาทะเบียนบ้าน สื่อโฆษณาในเว็บไซต์ต่าง ๆ แผนโครงการ ซึ่งระบุว่าห้องชุดสามารถประกอบการค้าหรือการพาณิชย์ได้ และนำไปชี้แจงต่อคณะกรรมการและนิติบุคคลทราบ ตลอดจนนิติบุคคลและคณะกรรมการอาคารชุด ได้มีการประชุมและมีมติที่ประชุมให้ผู้ร้องเรียนสามารถเปิดกิจการได้ แต่ต้องอยู่ภายใต้การดูแลของนิติบุคคลอาคารชุด รวมทั้งนิติบุคคลได้ออกข้อกำหนดเงื่อนไขต่าง ๆ เช่น ให้นำป้ายชื่อของบริษัทที่ติดไว้ออก และไม่อนุญาตให้ติดป้ายบริษัทเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกทราบ

จนทำให้ผู้ร้องเรียนไม่สามารถประกอบกิจการได้ต่อไป และทำให้ต้องปิดกิจการลง ผู้ร้องเรียนได้ทำหนังสือร้องเรียนไปยังสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ และกรรมการผู้มีอำนาจของบริษัทเจ้าของโครงการเพื่อขอชี้แจงรายละเอียดการซื้ออาคารชุดว่าเป็นร้านค้าที่สามารถประกอบการค้าหรือการพาณิชย์ได้ ไม่ใช่เพื่อการอยู่อาศัยเท่านั้น แต่บริษัทเจ้าของโครงการไม่มีหนังสือชี้แจงหรือเรียกผู้ร้องเรียนเข้าชี้แจงแต่อย่างใด ต่อมา เจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ได้นัดหมายผู้ร้องเรียนให้เข้าพบพร้อมกับผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดเพื่อมาให้ถ้อยคำและชี้แจงข้อเท็จจริง ณ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ ซึ่งยืนยันว่าห้องชุดของผู้ร้องเรียนเป็นไปเพื่อการอยู่อาศัยเท่านั้น และอ้างว่าบริษัทเจ้าของโครงการได้ทำบัญชีแสดงรายการอัตราส่วนกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินส่วนกลาง (อ.ช.๕) ห้องชุดเป็นร้านค้าที่สามารถประกอบการค้าหรือการพาณิชย์ได้ ทางสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ จึงหลงเชื่อและจดทะเบียนให้ อีกทั้ง กล่าวอ้างว่าสำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร ที่อนุมัติแบบห้องชุดดังกล่าวเพื่ออยู่อาศัย แต่ความจริงแล้วมีสภาพเป็นร้านค้าที่สามารถประกอบการค้าหรือการพาณิชย์ได้ ซึ่งบริษัทเจ้าของโครงการทำการจดทะเบียนที่กรมที่ดินเป็นห้องชุดเพื่ออยู่อาศัย แต่การโฆษณาและทะเบียนบ้านระบุเป็นร้านค้าที่สามารถประกอบการค้าหรือการพาณิชย์ได้ ดังนั้น จากการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐเกี่ยวกับกรณีอนุญาตให้ก่อสร้างอาคารชุดดังกล่าว จึงเป็นไปเพื่อการร่วมกันกระทำความผิด โดยมีเจ้าหน้าที่รัฐเข้ามาเกี่ยวข้อง ประกอบด้วยสำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ และสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ผู้ร้องเรียนจึงได้มายื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินขอให้พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีดังกล่าว

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินประชุมและลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียน จึงพบประเด็นเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติมว่าการยื่นรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) ของโครงการคอนโดดังกล่าวนี้ การยื่นรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) ไม่ตรงกับที่ปรากฏในพื้นที่จริง และจากการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงพบว่าห้องชุดที่ผู้ร้องเรียนเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ มีลักษณะภายนอกเป็นห้องชุดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้

ในการพาณิชย์หรือเพื่อการค้า หรือใช้เป็นสำนักงาน มีใช้ห้องชุดเพื่อการพักอาศัยแต่อย่างใด อันสอดคล้องกับบัญชีแสดงรายการเกี่ยวกับอัตราส่วนที่เจ้าของห้องชุดแต่ละห้องชุด มีกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินส่วนกลาง (อช.๕) ที่บริษัทเจ้าของโครงการได้ยื่นคำขอจดทะเบียน อาคารชุดดังกล่าว ต่อสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ อันระบุไว้ชัดเจนว่า เป็นห้องที่ใช้เพื่อวัตถุประสงค์เป็น “ร้านค้า”

เนื่องจากเรื่องร้องเรียนในเรื่องนี้เป็นการรักษาและคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงมีคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะ โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ มีข้อเสนอแนะให้ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีหน้าที่และอำนาจในการควบคุมและ กำกับดูแลส่วนราชการในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้ปฏิบัติราชการให้ถูกต้องตามบทบัญญัติ ของกฎหมายตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๒ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๖๒ รวมทั้งให้อธิบดีกรมที่ดิน และผู้บัญชาการ ตำรวจนครบาล พิจารณาดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. ขอให้สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร ดำเนินการตรวจสอบโครงการอาคารชุด ประกอบด้วยโครงการ A ตึก ๑ และตึก ๒ และโครงการ B ตึก ๓ และตึก ๔ ของบริษัท เอกชนดังกล่าวในประเด็นตามเรื่องร้องเรียนดังนี้

๑) กรณีอาคารชุดโครงการ B ตึก ๓ ห้องชุดเลขที่ ๔๖๔/๑ ความสูง ระยะดิ่งของห้องชุดสามารถใช้เป็นสำนักงานตามที่บัญญัติในกฎกระทรวง ฉบับที่ ๕๕ (พ.ศ. ๒๕๔๓) ออกตามความในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้หรือไม่ อย่างไร และสภาพทางกายภาพของห้องชุดดังกล่าวมีระบบระบายอากาศและสามารถใช้เป็นที่พักอาศัยตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารหรือไม่ อย่างไร

๒) กรณีความสูงระยะดิ่งของสำนักงานนิติบุคคลของโครงการ A ซึ่งสำนักงาน นิติบุคคลดังกล่าวตั้งอยู่ในตึก ๒ และสำนักงานนิติบุคคลของโครงการ B ตั้งอยู่ที่ตึก ๔ สามารถใช้ประกอบกิจการเป็นสำนักงานนิติบุคคลได้หรือไม่ โดยพิจารณาตามกฎหมายกระทรวง ฉบับที่ ๕๕ พ.ศ. ๒๕๔๓ ข้อ ๒๒ ออกตามความในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๖๒

หรือไม่ อย่างไร หากพบว่าการดำเนินการไม่เป็นไปตามกฎกระทรวงฉบับที่ ๕๕ พ.ศ. ๒๕๔๓ ข้อ ๒๒ ออกตามความในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.๒๕๒๒ ขอให้สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

๓) กรณีสระว่ายน้ำที่มีความจุ ๑๕๔ ลูกบาศก์เมตร ภายในโครงการ B ซึ่งอยู่ในบริเวณตึก ๓ และตึก ๔ ตั้งอยู่ที่ซอยลาดพร้าว ๑๓๐ แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร สามารถแก้ไขให้ถูกต้องตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารได้หรือไม่ อย่างไร



โดยผู้ร้องเรียนกล่าวอ้างว่าการแก้ไขปรับปรุงการก่อสร้าง ตามมาตรา ๓๙ ทวิ แห่งพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ ไม่สามารถกระทำได้เนื่องจากขัดต่อกฎหมายผังเมืองและสิ่งแวดล้อม และการก่อสร้างสระว่ายน้ำดังกล่าวทับกับพื้นที่จุดรวมพลและพื้นที่สีเขียวอีกด้วย กรณีดังกล่าวมีข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องประการใด

๔) กรณีการก่อสร้างรั้วคอนกรีตกั้นระหว่างโครงการ A และโครงการ B ส่งผลให้ไม่สามารถอพยพผู้คนไปมาระหว่างโครงการกรณีเกิดอัคคีภัย (จุดรวมพล) ซึ่งการดำเนินการไม่ตรงกับมาตรการที่กำหนดไว้ในรายงานวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) สามารถปรับปรุงแก้ไขได้หรือไม่ โดยผู้ร้องเรียนกล่าวอ้างว่าการแก้ไขปรับปรุงการก่อสร้าง ตามมาตรา ๓๙ ทวิ แห่งพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ ไม่สามารถกระทำได้เนื่องจากขัดต่อกฎหมายผังเมืองและสิ่งแวดล้อม กรณีดังกล่าวมีข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องประการใด

๒. ขอให้กรมที่ดินดำเนินการเร่งรัดและติดตามผลการดำเนินคดีกับบริษัทเอกชนดังกล่าว ซึ่งสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ ได้มอบหมายให้พนักงานเจ้าหน้าที่เข้าแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลลาดพร้าว ให้ดำเนินคดีกับบริษัทเอกชนดังกล่าว ในประเด็นดังนี้

๑) กรณีแจ้งข้อความอันเป็นเท็จแก่เจ้าพนักงาน ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๑๓๗

๒) กรณีแจ้งให้เจ้าพนักงานผู้กระทำการตามหน้าที่จัดข้อความอันเป็นเท็จลงในเอกสารมหาชนหรือเอกสารราชการ ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๒๖๗

๓. ขอให้กองบัญชาการตำรวจนครบาลสั่งการให้สถานีตำรวจนครบาลลาดพร้าว กำกับติดตามและเร่งรัดให้พนักงานสอบสวน ดำเนินการสอบสวนคดีอาญาตามที่พนักงานเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ เข้าแจ้งความร้องทุกข์ตามข้อ ๒

เรื่องที่

ปัญหาความเดือดร้อนของเกษตรกรผู้เลี้ยงโค กระบือ บริเวณพื้นที่โครงการแก้มลิงทุ่งปากขอ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

จากคำร้องเรียนของกลุ่มเกษตรกรผู้เลี้ยงโค กระบือ สรุปได้ว่า กลุ่มผู้ร้องเรียนเป็นเกษตรกรผู้เลี้ยงโค กระบือ ในบริเวณพื้นที่ตำบลทรัพย์ทวีและตำบลท่าเรือ อำเภอบ้านนาเดิม จังหวัดสุราษฎร์ธานี มาตั้งแต่อดีต โดยเป็นการเลี้ยงแบบปล่อยในทุ่งหญ้าตามธรรมชาติ ซึ่งใช้พื้นที่ในการเลี้ยงสัตว์ค่อนข้างมาก ต่อมา เมื่อประมาณปลาย พ.ศ. ๒๕๖๐ จังหวัดสุราษฎร์ธานีได้มีโครงการแก้มลิงทุ่งปากขอ ทำให้กลุ่มเกษตรกรผู้เลี้ยงโค กระบือ ขาดแคลนพื้นที่ในการเลี้ยงสัตว์ ถูกขับไล่ออกจากพื้นที่ โดยหน่วยงานของรัฐและชาวบ้าน ผู้ปลูกสวนปาล์มในพื้นที่ดังกล่าว ทำให้ได้รับความเดือดร้อน ทั้งนี้ กลุ่มเกษตรกรผู้เลี้ยงโค กระบือ ได้มีการร้องเรียนไปยังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานีแล้ว แต่ไม่มีความคืบหน้าแต่อย่างใด

ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วเห็นว่า เรื่องร้องเรียนดังกล่าว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีหนังสือขอให้จังหวัดสุราษฎร์ธานีตรวจสอบและชี้แจงข้อเท็จจริงกรณีปัญหาความเดือดร้อนของเกษตรกรผู้เลี้ยงโค กระบือ บริเวณพื้นที่โครงการแก้มลิงทุ่งปากขอ ถึง ๒ ครั้ง แต่ยังไม่ได้รับการชี้แจงข้อเท็จจริงจากจังหวัดสุราษฎร์ธานีแต่อย่างใด ประกอบกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีประชาชนผู้ได้รับผลกระทบเป็นจำนวนมาก มีหน่วยงานของรัฐ

ที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน และเป็นเรื่องที่อยู่ในความสนใจของสื่อมวลชนและสาธารณชน ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่ถูกต้องครบถ้วน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนให้กับผู้ร้องเรียนและประชาชนด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงลงพื้นที่และเป็นประธานในการประชุมพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ดังกล่าว ร่วมกับผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียน ณ อำเภอบ้านนาเดิม จังหวัด สุราษฎร์ธานี โดยผลการประชุมสรุปได้ว่า โครงการชลประทานสุราษฎร์ธานีได้รับอนุญาต ให้ดำเนินโครงการแก้มลิงทุ่งปากขอ เมื่อ พ.ศ. ๒๕๖๐ ในพื้นที่ที่ดินสาธารณประโยชน์ ทุ่งปากขอ แปลงหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง ๓๐๙๗๗ ออกให้ ณ วันที่ ๒๖ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙ เนื้อที่ ๔,๑๔๓ ไร่ ๙๐ ตารางวา โดยเป็นพื้นที่โครงการแก้มลิงทุ่งปากขอ ๒,๓๐๐ ไร่ ดำเนินโครงการร่วมกับปศุสัตว์จังหวัดสุราษฎร์ธานีและประมงจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งลักษณะโครงการเป็นการขุดลอกพื้นที่เพื่อรองรับปริมาณน้ำหลากบริเวณแม่น้ำตาปี ในฤดูฝน เพื่อป้องกันปัญหาน้ำท่วมพื้นที่การเกษตรและพื้นที่ที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่ ตำบลทรัพย์ทวี อำเภอบ้านนาเดิม เป็นการชะลอน้ำเก็บน้ำไว้ในฤดูแล้ง และเพาะพันธุ์ ปลาน้ำจืด มีระบบประตูเปิด-ปิดเพื่อการรองรับและระบายน้ำ มีจุดพักสัตว์พร้อมแปลง ปลุกหญ้าอาหารสัตว์ แนวเขตโครงการใช้พื้นที่บางส่วนของเขตพื้นที่ที่ดินสาธารณประโยชน์ ทุ่งปากขอ ไม่ได้ดำเนินการทั้งแปลง โดยได้รับระยะแนวโครงการจากริมฝั่งแม่น้ำตาปี เข้ามาในพื้นที่แปลงที่ดินเป็นระยะประมาณ ๓๐๐ เมตร คิดเป็นพื้นที่ตลอดแนวแม่น้ำตาปี จำนวนประมาณกว่า ๑,๐๐๐ ไร่ ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ราษฎรกลุ่มริมฝั่งแม่น้ำได้ครอบครอง เป็นที่อยู่อาศัยและใช้เป็นที่ดินทำกิน

จากการสำรวจกำหนดแนวเขตที่ดินสาธารณประโยชน์ทุ่งปากขอของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องพบว่า พื้นที่บางส่วนมีการบุกรุกครอบครองเพื่อทำการปลูกปาล์มน้ำมัน เป็นการ บุกรุกหลังจากมีการออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง ซึ่งให้ไว้ ณ วันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๙ คาดว่า มีการบุกรุกประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๕ เป็นต้นมา โดยอำเภอบ้านนาเดิมได้ทำการกวาดค้น จับกุมผู้บุกรุกเป็นระยะจนเกิดเป็นปัญหากระทบกระทั่ง สร้างความไม่พอใจให้แก่ผู้บุกรุก เรื่อยมา โดยกลุ่มเกษตรกรผู้ปลูกปาล์มน้ำมันได้กล่าวอ้างว่า เมื่อ พ.ศ. ๒๕๖๙ มีการ ออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงไม่ตรงกับทะเบียนหวงห้ามเดิม พ.ศ. ๒๔๗๕ ทำให้เอกสาร

ราชการแสดงว่ากลุ่มเกษตรกรผู้ปลูกปาล์มน้ำมันบูกrukที่สาธารณะ มีการร้องเรียนให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงมาตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๕๓ และปัจจุบันได้ยื่นเรื่องต่อคณะรัฐมนตรีโดยพลเอก ประวิตร วงษ์สุวรรณ รองนายกรัฐมนตรีเป็นผู้รับเรื่องและอยู่ระหว่างการพิจารณา กลุ่มเกษตรกรผู้ปลูกปาล์มน้ำมันขอสงวนสิทธิในที่ดินดังกล่าวจนกว่าจะมีคำตัดสินชี้ขาดถึงสถานะที่ดิน โดยขอให้กลุ่มเกษตรกรผู้เลี้ยงโค กระบือ นาโค กระบือไปเลี้ยงในบริเวณอื่น

โครงการแก้มลิงทุ่งปากขอ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้พื้นที่เก็บกักน้ำ ป้องกันปัญหาน้ำท่วมและเก็บกักน้ำเพื่อใช้ในการเกษตรในฤดูแล้ง และช่วยแก้ไขปัญหาน้ำที่เลี้ยงสัตว์แบบยั่งยืนให้แก่เกษตรกร โดยโครงการจัดให้มีพื้นที่สำหรับเลี้ยงสัตว์ มีจุดพักสัตว์ พร้อมแปลงปลูกหญ้าอาหารสัตว์ไว้รองรับ มีการก่อสร้างบ้านปลา อีกทั้งมีโครงการฝีกอาชีพอื่น ๆ เพื่อเพิ่มทักษะอาชีพให้แก่เกษตรกร แต่ขณะนี้โครงการอยู่ระหว่างดำเนินการ จึงทำให้สภาพที่ดินไม่เหมาะสมในการปลูกหญ้าสำหรับการเลี้ยงสัตว์ ประกอบกับปัญหาเรื่องการอ้างสิทธิและสถานะของที่ดินจากกลุ่มเกษตรกรผู้ปลูกปาล์มน้ำมัน อีกทั้ง ยังไม่ได้บริหารจัดการงบประมาณในการดำเนินการบางรายการ โดยคาดว่าโครงการจะดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาประมาณ ๒ - ๓ ปี จากข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นจึงยังไม่อาจรับฟังได้ว่า จังหวัดสุราษฎร์ธานีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียน ดังนั้น ปัญหาตามคำร้องเรียนในเรื่องนี้ จึงเป็นเรื่องที่มีได้เป็นไปตามมาตรา ๒๒ (๒) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

อนึ่ง เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหและบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่เกษตรกรผู้เลี้ยงโค กระบือ ผู้ตรวจการแผ่นดินมีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยการแก้ปัญหาเร่งด่วนในเบื้องต้น และแก้ปัญหาแบบยั่งยืนในระยะยาว ดังนี้

(๑) การแก้ปัญหาเร่งด่วนในเบื้องต้น โดยขอให้นายอำเภอบ้านนาเดิมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการดังนี้

(๑.๑) เป็นคนกลางในการหารือร่วมกันระหว่างตัวแทนกลุ่มเกษตรกรผู้เลี้ยงโค กระบือ กับกลุ่มเกษตรกรผู้ปลูกปาล์มน้ำมัน ในการทำข้อตกลงการใช้ประโยชน์พื้นที่สาธารณะประโยชน์ทุ่งปากขอร่วมกันเพื่อป้องกันหรือลดความขัดแย้ง ในระหว่างการแก้ไขปัญหาแบบยั่งยืนในระยะยาวยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จหรือยังไม่บรรลุผล

(๑.๒) จัดหาพื้นที่ว่างสำหรับเลี้ยงสัตว์ในบริเวณที่สาธารณะประโยชน์ทุ่งปากขอ เพื่อมีแปลงหญ้าหรือพืชอาหารสัตว์รองรับการเลี้ยงโค กระบือ ของเกษตรกรที่เลี้ยงอยู่ในปัจจุบัน

(๑.๓) ดำเนินการป้องกันไม่ให้มีการบุกรุกที่สาธารณะประโยชน์ทุ่งปากขอเพื่อปลูกปาล์มน้ำมันหรือเพื่อการอื่นใดเพิ่มเติม

(๑.๔) กำหนดมาตรการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ และขอความร่วมมือกลุ่มเกษตรกรผู้ปลูกปาล์มน้ำมันให้ระมัดระวังการใช้สารเคมีกำจัดหญ้าหรือวัชพืชในสวนปาล์ม เพื่อป้องกันมิให้สารเคมีไหลลงสู่แหล่งน้ำโครงการแก้มลิงทุ่งปากขอและแหล่งน้ำสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพของประชาชนและประชากรสัตว์ในแหล่งน้ำดังกล่าวในระยะยาว

(๒) การแก้ปัญหาแบบยั่งยืนในระยะยาว โดยขอให้

(๒.๑) จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยความร่วมมือของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดสุราษฎร์ธานีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำแผนพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการเลี้ยงโค กระบือ ของกลุ่มเกษตรกรผู้เลี้ยงโค กระบือ บริเวณพื้นที่สาธารณะประโยชน์ทุ่งปากขอ และพื้นที่แก้มลิงแบบบูรณาการอย่างครบวงจร เพื่อกลุ่มเกษตรกรจะได้ประกอบอาชีพได้อย่างมีศักยภาพในการแข่งขันและมีความมั่นคงในการประกอบอาชีพ อาทิ การจัดสร้างแปลงปลูกหญ้าหรือพืชอาหารสัตว์ การพัฒนาพันธุ์ การป้องกันโรค การสร้างคอกพักสัตว์ โรงเก็บหญ้าแห้ง การรวมกลุ่มเกษตรกรผู้เลี้ยงโค กระบือ อย่างเป็นทางการหรือพัฒนาไปสู่การจัดตั้งกลุ่มในรูปแบบสหกรณ์ เพื่อหน่วยงานราชการจะได้นำงบประมาณและความช่วยเหลือมาให้ได้ ฯลฯ ซึ่งการจัดทำแผนพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการเลี้ยงโค กระบือ ดังกล่าว ในเบื้องต้นจังหวัดสุราษฎร์ธานีอาจจัดทำเป็นแผนงานโครงการขอรับ

การสนับสนุนงบประมาณ และความรู้ทางด้านเทคนิควิชาการจากงบประมาณพัฒนาจังหวัด หรือกลุ่มจังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานส่วนกลางหรือสถาบันการศึกษา ที่เกี่ยวข้อง

(๒.๒) จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนอำเภอบ้านนาเดิมในการใช้ประโยชน์จากแหล่งน้ำโครงการแก้มลิงทุ่งปากขอ ในการส่งเสริมหรือสร้างทางเลือกใหม่ในการประกอบอาชีพหลัก (อาชีพการประมง) หรือ สร้างรายได้เสริมจากอาชีพประมงและความรู้ด้านเทคนิควิชาการให้แก่ กลุ่มเกษตรกร ผู้เลี้ยงโค กระบือ โดยจัดทำเป็นแผนงาน/โครงการระยะสั้นและระยะยาว ขอรับการสนับสนุน งบประมาณ จากงบประมาณพัฒนาจังหวัดหรือกลุ่มจังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานส่วนกลาง หรือสถาบันการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

(๒.๓) จังหวัดสุราษฎร์ธานี รายงานผลการดำเนินการตามข้อ ๑ และ ๒ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับความวินิจฉัยและข้อเสนอแนะ ของผู้ตรวจการแผ่นดิน



ภาพพื้นที่บริเวณโครงการแก้มลิงทุ่งปากขอ

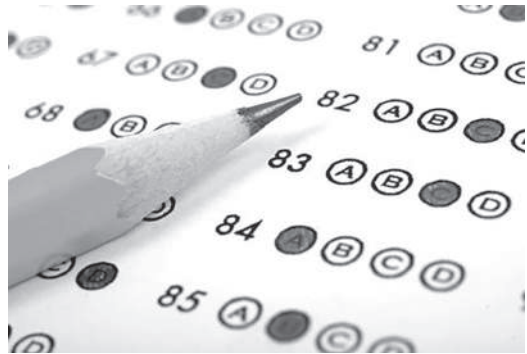
เรื่องที่ ๑๒

การขอเข้าดูกระดานคำตอบในการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนจากกลุ่มผู้ร้องเรียนซึ่งเป็นผู้เข้าทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำนวน ๙๓ ราย ว่า ตามที่สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (สทศ.) ได้ดำเนินการจัดการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐาน (O-NET) ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๖ ปีการศึกษา ๒๕๖๒ ระหว่างวันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ถึง วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๓ และประกาศผลในวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๓ การทดสอบความถนัดทั่วไป (GAT) และความถนัดทางวิชาการและวิชาชีพ (PAT) ปีการศึกษา ๒๕๖๓ ระหว่างวันที่ ๒๒ - ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ และประกาศผลสอบในวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๓ และการทดสอบวิชาสามัญ ๙ วิชา ปีการศึกษา ๒๕๖๓ ระหว่างวันที่ ๑๔ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๓ และประกาศผลสอบในวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๓ ต่อมาทางสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้ออกประกาศสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เรื่อง เลื่อนการให้บริการขอดูกระดานคำตอบในการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐาน (O-NET) ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๖ ปีการศึกษา ๒๕๖๒ การทดสอบความถนัดทั่วไป (GAT) และความถนัดทางวิชาการและวิชาชีพ (PAT) ปีการศึกษา ๒๕๖๓ และการทดสอบวิชาสามัญ ๙ วิชา ปีการศึกษา ๒๕๖๓ ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๓ โดยประกาศดังกล่าวสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อ้างเหตุในเรื่องการป้องกันในสถานการณ์ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ทั้งนี้ การออกประกาศเพื่อเลื่อนการให้ดูกระดานคำตอบดังกล่าวส่งผลให้ผู้ที่มีความประสงค์จะเข้าดูกระดานคำตอบของตนเองเพื่อให้เกิดความมั่นใจในผลคะแนนที่รับ ไม่สามารถเข้าตรวจสอบได้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อ การนำผลคะแนนไปใช้ในการยื่นเพื่อสมัครเข้าศึกษาต่อสถาบันอุดมศึกษา ปีการศึกษา ๒๕๖๓ ได้

ทั้งนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแล้วเห็นว่า เรื่องร้องเรียนในกรณีดังกล่าวเป็นเรื่องที่อาจส่งผลกระทบต่อสิทธิในการรับรู้ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับผลคะแนนจากการเข้าทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ประกอบกับเป็นเรื่องที่มีความเร่งด่วนที่จะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ทันต่อระยะเวลาในการที่ผู้ร้องเรียนจะได้นำผลคะแนนจากการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติดังกล่าวไปใช้ในการยื่นเพื่อสมัครเข้าศึกษาต่อสถาบันอุดมศึกษา ปีการศึกษา ๒๕๖๓ ดังนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้ประสานงานให้มีการประชุมหารือร่วมกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย กระทรวงศึกษาธิการ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม และที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขและบรรเทาปัญหาความเดือดร้อน ซึ่งจากการประชุมหารือร่วมกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า เรื่องร้องเรียนในกรณีนี้สาเหตุเกิดจากความไม่มั่นใจในระบบสารสนเทศที่นำมาใช้ในการตรวจและประมวลผลคะแนน จึงมีความประสงค์จะเข้าตรวจทานผลคะแนนของตนเองด้วยตนเองเพื่อให้เกิดความมั่นใจในผลคะแนนที่จะยื่นสำหรับการสมัครเข้าศึกษาต่อสถาบันอุดมศึกษา (TCAS) ในรอบที่ ๓ รับตรงร่วมกัน (Admission 1) ระหว่างวันที่ ๑๗ - ๒๗ เมษายน ๒๕๖๓ รอบที่ ๔ รับกลางร่วมกัน (Admission 2) ระหว่างวันที่ ๗ - ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๓ และรอบที่ ๕ รับตรงอิสระระหว่างวันที่ ๙ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๓ และถึงแม้ว่าการประกาศเลื่อนการให้บริการขอดูกระดาษคำตอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีสาเหตุจากการที่ประเทศไทยอยู่ในสถานการณ์ที่ไม่ปกติจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ซึ่งรัฐบาลมีนโยบายและมาตรการเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคดังกล่าวก็ตาม แต่เพื่อให้ สทศ. ที่จะต้องมีการจัดบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของ สทศ. ที่มีต่อสาธารณะ ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงอาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ มีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในกรณีนี้ ดังนี้

(๑) ให้ สทศ. ดำเนินการจัดทำ รายงานพร้อมความเห็นต่อรัฐมนตรีว่าการ กระทรวงศึกษาธิการเพื่อขอความเห็นชอบ ให้ สทศ. จัดให้ผู้ที่ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อ ผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้รับสิทธิเข้าดูกระดาษ คำตอบตามข้อ ๑๖ ของข้อบังคับสถาบัน ทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การ



มหาชน) ว่าด้วยการพัฒนาและบริหารการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๕ ทั้งนี้ ขอให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่ผู้ร้องเรียนจะนำผลคะแนนดังกล่าว ไปยื่นสำหรับการสมัครเข้าศึกษาต่อสถาบันอุดมศึกษา ปีการศึกษา ๒๕๖๓ และพิจารณา กำหนดและดำเนินการมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ตามที่รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้

(๒) ให้ สทศ. ดำเนินการจัดให้มีกระบวนการสร้างความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการ จัดการทดสอบทางการศึกษา บริการสอบวัดความรู้ความสามารถและการสอบวัดมาตรฐาน วิชาการและวิชาชีพ แก่สาธารณะและผู้รับบริการ และในปีต่อไปขอให้ สทศ. ได้มีการ ทบทวนและจัดเตรียมความพร้อมทั้งในส่วนแผนการรองรับในสถานการณ์ฉุกเฉิน ดังเช่นในกรณีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ใน พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยพิจารณาปรับปรุงแก้ไขกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง และการพัฒนา ระบบให้ผู้เข้าสอบสามารถตรวจทานกระดาษคำตอบด้วยตนเองผ่านรูปแบบอื่น ๆ เช่น การนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้าสอบ

ต่อมา ภายหลังจากที่ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีข้อเสนอแนะไปยังกระทรวงศึกษาธิการ และสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) แล้ว หน่วยงานของรัฐทั้งสอง หน่วยงานได้พิจารณานำข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินดังกล่าวไปดำเนินการโดยได้ จัดให้กลุ่มผู้ร้องเรียน จำนวน ๙๓ ราย เข้าดูกระดาษคำตอบของตนเอง ภายใต้มาตรการ ป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ตามที่รัฐบาลและ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น จากกรณีเรื่องร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าการดำเนิน

ภารกิจในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินได้อาศัยแนวทางโดยคำนี้ทั้งในเรื่องสิทธิของประชาชนตามกฎหมายที่รับรองไว้หลักความต่อเนื่องของการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งนโยบายและมาตรการในสถานการณ์ฉุกเฉินประกอบการมีข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนส่งผลให้หน่วยงานของรัฐให้ความร่วมมือกับผู้ตรวจการแผ่นดินในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นอย่างดี รวมทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้การทำงานของหน่วยงานของรัฐเกิดความเชื่อมั่นต่อประชาชนอีกทางหนึ่งด้วย

เรื่องที่ ๑๓

การนำที่ดินของผู้ร้องเรียน ไปขึ้นทะเบียนเป็นที่สงวนของกรมทางหลวง อันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

เมื่อ พ.ศ. ๒๕๑๘ กรมทางหลวงจะทำถนนบริเวณหน้าที่ดินของผู้ร้องเรียน จึงขอใช้ที่ดินของผู้ร้องเรียนในการวางวัสดุ จอดพักเครื่องจักร และก่อสร้างเพิงที่พักคนงาน ซึ่งได้ใช้ที่ดินเป็นเวลาประมาณ ๒ ปี จึงได้รื้อถอนเพิงพักออกไปจากที่ดินและไม่เคยกลับเข้ามาใช้อีก ต่อมา กรมทางหลวงได้จัดทำทะเบียนแสดงที่ดินนอกเขตทางหลวง (แบบ ด.๑) ใน พ.ศ. ๒๕๒๙ ทางราชการได้ทำการเดินสำรวจเพื่อออกโฉนดที่ดิน โดยทำการสำรวจและสอบสวนกรรมสิทธิ์ที่ดินที่พิพาทของผู้ร้องเรียนและได้ออกโฉนดที่ดินให้แก่ผู้ร้องเรียน ใน พ.ศ. ๒๕๓๙ ต่อมาเมื่อผู้ร้องเรียน ทราบว่า กรมทางหลวงได้จัดทำทะเบียนแสดงที่ดินนอกเขตทางหลวง (แบบ ด.๑) ระบุว่า ที่ดินพิพาทได้รับการอุทิศจากผู้ร้องเรียน ทั้งที่ผู้ร้องเรียนไม่เคยอุทิศให้แต่อย่างใด จึงได้มีหนังสือขอคืนที่ดินดังกล่าว แต่กรมทางหลวงแจ้งว่า ที่ดินดังกล่าวได้ตกเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินแล้ว การกลับเข้าครอบครองหรือออกเอกสารสิทธิในภายหลังก็ไม่ทำให้กรรมสิทธิ์ในที่ดินที่อุทิศเป็นของผู้ร้องเรียนได้อีก

ผู้ร้องเรียนจึงได้ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีขอคืนที่ดินที่ผู้ร้องเรียนอนุญาตกรมทางหลวงให้เข้าใช้ที่ดิน ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีคำวินิจฉัยโดยมีข้อเสนอแนะให้กรมทางหลวงยกเลิกทะเบียนแสดงที่ดินนอกเขตทางหลวงได้รับอุทิศ หรือซื้อ หรือสงวน

หรือขึ้นทะเบียนไว้ใช้ประโยชน์ของกรมทางหลวง แต่กรมทางหลวงแจ้งว่า ที่ดินแปลงพิพาท ได้ตกเป็นที่สาธารณสมบัติของแผ่นดิน กรมทางหลวงไม่สามารถคืนให้กับผู้ร้องเรียนได้ เนื่องจากกรมทางหลวงได้เข้าใช้ประโยชน์ในที่ดินดังกล่าว ที่ดินจึงเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน และกรมทางหลวงได้นำที่ดินของผู้ร้องเรียนไปขึ้นทะเบียนเป็นที่สงวนนอกเขตทางตามแบบ ด.๑ แล้ว แม้จะไม่ได้ใช้อีก ก็ไม่ทำให้สถานะของที่ดินเปลี่ยนแปลงไป ที่ดินดังกล่าวจึงมีสภาพเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินประเภททรัพย์สินที่ใช้เพื่อประโยชน์ของแผ่นดินโดยเฉพาะ ตามมาตรา ๑๓๐๔ (๓) แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กรมทางหลวงจึงไม่สามารถดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินได้ อันเป็นเหตุให้เกิดการร้องเรียนในครั้งนี้

ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้เชิญผู้แทนจากกรมทางหลวง และผู้แทนจากกรมธนารักษ์ มาประชุมหารือเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน สรุปว่า กรณีที่ดินพิพาทที่ผู้ร้องเรียนอนุญาตให้กรมทางหลวงใช้ในการก่อสร้างที่พักอาศัยชั่วคราวและกองวัสดุอุปกรณ์ ถือเป็นสิ่งอื่นอันเป็นอุปกรณ์งานทาง บรรดาที่ได้จัดไว้ในเขตทางหลวงและเพื่อประโยชน์ของกรมทางหลวง ซึ่งกรมธนารักษ์และกรมทางหลวงมีแนวปฏิบัติร่วมกันโดยไม่ถือว่าเป็นที่ราชพัสดุ ตามบันทึกสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา เรื่องเสร็จที่ ๗๓๘/๒๕๕๐ เรื่องสถานะของที่ดินที่ใช้ในราชการกรมทางหลวงประกอบกับการขึ้นทะเบียนแสดงที่ดินนอกเขตทางหลวง (แบบ ด.๑) ของที่ดินพิพาทใน พ.ศ. ๒๕๒๙ นั้น เป็นเพียงทะเบียนภายในของกรมทางหลวง เพื่อความสะดวกในการบริหารจัดการภายในเท่านั้น ที่ดินพิพาทมิได้ขึ้นทะเบียนเป็นที่ราชพัสดุแต่อย่างใด กรณีกรมทางหลวงมีความเห็นว่า การที่ผู้ร้องเรียนยินยอมให้เข้าใช้พื้นที่เป็นการอุทิศที่ดินให้แก่กรมทางหลวงใช้เพื่อประโยชน์ของราชการโดยไม่มีเงื่อนไข มีผลทำให้ที่ดินพิพาทมีสภาพเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินประเภททรัพย์สินที่ใช้เพื่อประโยชน์ของแผ่นดินโดยเฉพาะนั้น ตามความเห็นของคณะกรรมการกฤษฎีกา เรื่องเสร็จที่ ๔๗/๒๕๕๘ การมีสภาพเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินจะต้องมีองค์ประกอบ ๒ ประการ คือ ทรัพย์สินนั้นต้องเป็นทรัพย์สินของแผ่นดิน และจะต้องใช้เพื่อสาธารณประโยชน์หรือสงวนไว้เพื่อประโยชน์ร่วมกัน หากไม่ครบทั้งสองประการ ทรัพย์สินนั้นไม่ถือว่าเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๑๓๐๔ กรณีนี้ผู้ร้องเรียนอนุญาตให้กรมทางหลวงใช้ในการก่อสร้างที่พักรถและกองวัสดุอุปกรณ์ชั่วคราว เมื่อใช้เสร็จได้มีการรื้อถอนออกไปแล้ว มิได้ใช้เพื่อสาธารณประโยชน์หรือสงวนไว้เพื่อประโยชน์ร่วมกัน จึงไม่อาจเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินได้

และเมื่อพิจารณาตามหลักการพื้นฐานของธรรมาภิบาลในองค์กรตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๒ แล้วนั้น การที่กรมทางหลวงเห็นว่า การให้ใช้ที่ดินดังกล่าวถือเป็นการอุทิตที่ดินมีผลทำให้ที่ดินกลายเป็นที่สาธารณะ ทำให้ไม่สามารถคืนที่ดินให้แก่ผู้ร้องเรียนได้นั้น จึงไม่เป็นไปตามหลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส และหลักความคุ้มค่า เนื่องจากผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ให้กรมทางหลวงใช้ที่ดินพิพาทเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานเพียงชั่วระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น มิได้เจตนาอุทิตที่ดินให้เป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินแต่อย่างใด ประกอบกับเมื่อกรมทางหลวงใช้ที่ดินพิพาทเสร็จแล้ว ได้มีการขนย้ายวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ออกไปจากที่ดินและมิได้มีการใช้ประโยชน์ในที่ดินนั้นอีก มีแต่เพียงผู้ร้องเรียนและครอบครัวเท่านั้นที่เข้าอยู่อาศัยและใช้ประโยชน์ในที่ดินพิพาทตลอดมาจนถึงปัจจุบัน รวมถึงเมื่อ พ.ศ. ๒๕๓๙ มีโครงการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินและสอบเขตที่ดินทั้งตำบล ซึ่งศูนย์อำนวยการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินจังหวัดมีหนังสือไปยังแขวงทางทางจังหวัดเพื่อระวางชี้แนวเขตและรับรองเขตที่ดินแล้ว และแขวงทางทางจังหวัดได้แต่งตั้งผู้แทนในการระวางชี้แนวเขตและลงชื่อรับรองเขตที่ดินแล้ว แต่กลับไม่มีการโต้แย้งคัดค้านการสอบสวนสิทธิดังกล่าว ทำให้ผู้ร้องเรียนสามารถออกโฉนดที่ดินในบริเวณพื้นที่พิพาทได้เต็มแปลง ดังนั้น เมื่อกรมทางหลวงมิได้มีการเข้าใช้ประโยชน์ในที่ดิน และเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ผู้ร้องเรียน ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงมีคำวินิจฉัยและมีข้อเสนอแนะให้กรมทางหลวงเพิกถอนการขึ้นทะเบียนแสดงที่ดินนอกเขตทางหลวง (แบบ ด.๑) เพื่อให้ผู้ร้องเรียนสามารถใช้ประโยชน์ในที่ดินของตนเองได้ต่อไป

ความผิดปกติจากการเข้ารับการรักษา

ผู้ร้องเรียนร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินขอให้พิจารณาและแสวงหาข้อเท็จจริง กรณีผู้ร้องเรียนเข้ารับการรักษาด้วยโรคที่โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง หลังการผ่าตัด เกิดความผิดปกติทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหายและไม่สามารถประกอบอาชีพได้ ต่อมาผู้ร้องเรียนและโรงพยาบาลทำบันทึกข้อตกลงจำนวน ๒ ฉบับ โดยโรงพยาบาล ได้มอบเงินช่วยเหลือเบื้องต้นเป็นเงินรวม ๘๐,๐๐๐ บาท และโรงพยาบาลปฏิเสธ ไม่จ่ายเงินให้แก่ผู้ร้องเรียนอีก แต่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้โรงพยาบาลรับผิดชอบจ่ายเงิน เยียวยาความเสียหายจนกว่าการรักษาจะเสร็จสิ้น

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาวินิจฉัยว่า การตรวจรักษาและวินิจฉัยโรคที่ได้ กระทำโดยแพทย์เป็นเพียงการปฏิบัติหน้าที่ตามปกติทั่วไปในการให้บริการเกี่ยวกับการ รักษาพยาบาลผู้ป่วย ไม่ใช่การกระทำที่เกิดจากการใช้อำนาจทางปกครองตามกฎหมาย ประกอบกับกรณีที่ผู้ประกันตนได้รับความเสียหายจากการรับบริการทางการแพทย์ย่อมมีสิทธิ ได้รับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามประกาศคณะกรรมการการแพทย์ตามพระราชบัญญัติ ประกันสังคม เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ผู้ประกันตน ที่ได้รับความเสียหายจากการรับบริการทางการแพทย์ โดยกรณีความเสียหายสัมพันธ์ กับการรักษาพยาบาลเพียงส่วนน้อย การบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยต่อเนื่องต้องใช้เวลาและ ค่าใช้จ่ายในการรักษาหรือฟื้นฟู กำหนดให้จ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นจำนวน ๘๐,๐๐๐ บาท การพิจารณาของโรงพยาบาลกำหนดค่าเสียหายอันเกิดจากการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาล นั้น โรงพยาบาลใช้หลักเกณฑ์ตามสิทธิการรักษาพยาบาลของผู้ป่วย ซึ่งกรณีนี้ตามบันทึก ข้อตกลงทั้ง ๒ ฉบับ โรงพยาบาลได้กำหนดค่าเสียหายโดยเทียบเคียงหลักเกณฑ์ดังกล่าว ข้างต้นแล้ว นอกจากนี้ โรงพยาบาลไม่สามารถมอบเงินเพิ่มเติมให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ เนื่องจาก โรงพยาบาลเป็นโรงพยาบาลรัฐบาล ที่ต้องดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วยทุกสิทธิ ซึ่งส่วนใหญ่ เป็นสิทธิบัตรประกันสุขภาพ งบประมาณที่ได้มาจากงบประมาณที่กระทรวงสาธารณสุข

จัดสรรให้ ทั้งนี้ทีมแพทย์ พยาบาล โรงพยาบาลจะให้การดูแลรักษาอย่างต่อเนื่องตามแผนการรักษาโดยผู้ร้องเรียนไม่ต้องชำระเงินส่วนเกินสิทธิประกันสังคม กรณีเข้านอนพักรักษาในโรงพยาบาลจัดให้ผู้ร้องเรียนเข้ารับรักษาตัวในห้องพิเศษ โดยไม่ต้องชำระค่าห้องส่วนเกิน จนกว่าจะเสร็จสิ้นการรักษาที่โรงพยาบาล ดังนั้น ปัญหาตามคำร้องเรียนในเรื่องนี้ จึงเป็นเรื่องที่มีได้เป็นไปตามมาตรา ๒๒ (๒) ตามประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งกำหนดเรื่องให้ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณาตามมาตรา ๓๗ (๘) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐

กรณีการยื่นคำขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามประกาศคณะกรรมการการแพทย์ ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ให้แก่ผู้ประกันตนที่ได้รับความเสียหายจากการรับบริการทางการแพทย์ นั้น ผู้ร้องเรียน โดยโรงพยาบาลได้ส่งคำขอให้สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแล้ว แต่เนื่องจากขณะนั้น การรักษาพยาบาลยังไม่เสร็จสิ้น จึงยังไม่สามารถสรุปผลการรักษาและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องส่งให้สำนักงานประกันสังคมจังหวัดได้ แต่ปัจจุบันการรักษาอยู่ในขั้นตอนการติดตามอาการ ประกอบกับผู้ร้องเรียนได้แจ้งความประสงค์ขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดแล้ว ขณะนี้อยู่ระหว่างการดำเนินการตามกระบวนการ

อนึ่ง เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดการร้องเรียนกรณีเช่นนี้ขึ้นอีก ผู้ตรวจการแผ่นดิน จึงเสนอแนะให้โรงพยาบาลกำชับแพทย์และพยาบาลใช้ความระมัดระวังในการรักษาพยาบาล เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อผู้ป่วยและต่อรัฐในการต้องจ่ายเงินเยียวยาความเสียหาย นอกจากนี้ ขอให้โรงพยาบาลดูแลรักษาและให้ความช่วยเหลือผู้ร้องเรียนตามสมควรจนกว่า การรักษาพยาบาลจะเสร็จสิ้น สำหรับกรณีการยื่นคำขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามประกาศ คณะกรรมการการแพทย์ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม นั้น ผู้ตรวจการแผ่นดิน มีข้อเสนอแนะให้โรงพยาบาลจัดทำสรุปการรักษาพยาบาลของผู้ร้องเรียน และรวบรวม เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องจัดส่งให้สำนักงานประกันสังคมจังหวัด และมีข้อเสนอแนะให้ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเร่งรัดดำเนินการพิจารณาจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนตามสิทธิและกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้แล้วเสร็จโดยเร็วต่อไป

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ ผผ ๑๐/๑๘๓๙ ลงวันที่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๓ แจ้งผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินให้สำนักงานประกันสังคมจังหวัดทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ต่อมา สำนักงานประกันสังคมจังหวัดมีหนังสือลงวันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๓ แจ้งผลการดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินสรุปว่า เมื่อวันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๓ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดได้ประสานผู้ร้องเรียนให้ยื่นแบบ การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นพร้อมขอเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องจากโรงพยาบาล และเมื่อวันที่ ๗ สิงหาคม ๒๕๖๓ ส่งเรื่องให้คณะกรรมการฯ หน่วยที่ ๔ ต่อมาเมื่อวันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๓ คณะอนุกรรมการฯ หน่วยที่ ๔ มีมติครั้งที่ ๗/๒๕๖๓ พิจารณาจ่ายเงิน ช่วยเหลือเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนเป็นเงินจำนวน ๒๔๐,๐๐๐ บาท (สองแสนสี่หมื่นบาทถ้วน) และเมื่อวันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๓ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดได้รับเรื่องคืนจาก สำนักงานประกันสังคมจังหวัด จากนั้นเมื่อวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๓ ได้ดำเนินการ จ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมติคณะกรรมการฯ หน่วยที่ ๔ จำนวน ๒๔๐,๐๐๐ บาท (สองแสนสี่หมื่นบาทถ้วน) ให้แก่ผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว และเมื่อวันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนประสานผู้ร้องเรียน ได้รับแจ้งว่า สำนักงานประกันสังคมจังหวัด ได้โอนเงินให้ผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว และผู้ร้องเรียนขอขอบคุณผู้ตรวจการแผ่นดินในการ ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเทศบาลนครเชียงใหม่ กรณีไม่ดำเนินการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้แก่ผู้ร้องเรียนตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๓ เป็นเหตุให้ได้รับความเดือดร้อน โดยข้อเท็จจริงปรากฏว่า ผู้ร้องเรียนได้ย้ายภูมิลำเนาออกจากทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ไปยังเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๕๘ และต่อมาผู้ร้องเรียนได้ย้ายภูมิลำเนาไปยังเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๐ โดยผู้ร้องเรียนมิได้ลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อสำนักงานเขตจตุจักรและสำนักงานเขตพระนครนับตั้งแต่วันที่ย้ายแต่ไม่เกินเดือนพฤศจิกายนของปีนั้น ๆ ทำให้ผู้ร้องเรียนไม่มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุกับสำนักงานเขตจตุจักรและสำนักงานเขตพระนครตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๐ ข้อ ๘ ประกอบกับผู้ร้องเรียนได้ย้ายภูมิลำเนาออกจากเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อวันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๕๘ จึงมีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากเทศบาลนครเชียงใหม่จนถึงสิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (เดือนกันยายน ๒๕๕๘) และไม่สามารถรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากเทศบาลนครเชียงใหม่หลังจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้ เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่แล้ว สิทธิในการรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจึงได้สิ้นสุดลงตามข้อ ๑๔ (๒) ของระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๒ และกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓ ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓ นั้น เนื่องจากผู้ร้องเรียนได้ย้ายภูมิลำเนาไปยังเขตพระนคร เมื่อวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๐ แต่ผู้ร้องเรียนมิได้ลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อสำนักงานเขตพระนครตั้งแต่วันที่ย้ายแต่ไม่เกินเดือนพฤศจิกายนของปีนั้น ๆ ผู้ร้องเรียนจึงไม่มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุกับสำนักงานเขตพระนครตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๓ เป็นต้นมา กรมบัญชีกลางได้ทำหน้าที่จ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้แก่ผู้มีสิทธิผ่านระบบบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม ตามโครงการบูรณาการฐานข้อมูล

สวัสดิการสังคม (e-Social Welfare) แทนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ ซึ่งการดำเนินการโอนเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุโดยกรมบัญชีกลางจะมีการตรวจสอบข้อมูลสถานะการมีชีวิตอยู่และสถานะการอยู่อาศัยในภูมิลำเนาขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่จ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ซึ่งกรณีของผู้ร้องเรียน ผลการตรวจสอบของกรมการปกครองขึ้นสถานะย้ายภูมิลำเนา/ข้อมูลพื้นที่ไม่ตรงกับกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย จึงส่งผลให้กรมบัญชีกลางไม่สามารถโอนเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ แต่ต่อมาเมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๓ ผู้ร้องเรียนได้ลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อสำนักงานเขตพระนคร ผู้ร้องเรียนจึงมีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากสำนักงานเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เป็นต้นไป

อย่างไรก็ดี ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีข้อเสนอแนะไปยังเทศบาลนครเชียงใหม่ สำนักงานเขตจตุจักร และสำนักงานเขตพระนคร ให้ปฏิบัติตามหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๑๐.๖/ว ๗๒๘ ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ เรื่องขอความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์กรณีการย้ายภูมิลำเนาของผู้สูงอายุที่มีอายุ ๖๐ ปีบริบูรณ์ขึ้นไปอย่างเคร่งครัด โดยให้สำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่มีผู้สูงอายุที่มีอายุครบ ๖๐ ปีบริบูรณ์ขึ้นไป แจ้งย้ายออกและย้ายเข้า ประชาสัมพันธ์เป็นหนังสือหรือลายลักษณ์อักษรต่อผู้ย้ายที่มีอายุ ๖๐ ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ให้ลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ณ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ย้ายเข้า ตั้งแต่วันที่ย้ายแต่ไม่เกินเดือนพฤศจิกายนของปีนั้น โดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งเดิมยังคงจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุถึงเดือนกันยายนของปีงบประมาณที่ย้ายภูมิลำเนาและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งใหม่จะดำเนินการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อเนื่องในเดือนตุลาคมปีงบประมาณถัดไป

นำส่งหมายเรียกโดยมิชอบด้วยกฎหมาย

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเจ้าหน้าที่ตำรวจได้นำส่งหมายเรียกผู้ต้องหาไปยังสถานที่ทำงานของผู้ต้องหา โดยนำส่งให้แก่พนักงานของบริษัท ซึ่งเป็นบุคคลอื่นที่มีใช้ภริยา หรือญาติของผู้ร้องเรียนเพื่อนำส่งต่อให้แก่ผู้ต้องหา อันเป็นการส่งหมายเรียกโดยมิชอบด้วยกฎหมาย

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่สอบสวนดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งจากการประสานงานกับทางหน่วยงานของรัฐปรากฏข้อเท็จจริงว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจได้นำส่งหมายเรียกผู้ต้องหาไปยังภูมิลำเนา และสถานที่ทำงานของผู้ต้องหา โดยนำส่งให้แก่พนักงานของบริษัทซึ่งเป็นบุคคลอื่นที่มีใช้ภริยา หรือญาติของผู้ร้องเรียนเพื่อนำส่งต่อให้แก่ผู้ต้องหา เนื่องจากไม่สามารถเข้าไปภายในสถานที่ทำงานของผู้ต้องหา โดยหมายเรียกดังกล่าว บรรจุอยู่ในซองปิดผนึก หน้าซองระบุเพียงชื่อผู้ต้องหา มิได้ระบุว่าเป็นเอกสารภายในคือหมายเรียกผู้ต้องหา รวมถึงผู้ต้องหาเป็นผู้ได้รับและเปิดซองที่ยังปิดผนึกด้วยตนเอง อันเป็นกรณีที่ยังไม่ปรากฏพฤติการณ์ที่ชัดเจนว่า เป็นการส่งหมายเรียกโดยมิเจตนากลั่นแกล้งผู้ต้องหาให้ได้รับความเสียหายแต่ประการใด ประกอบกับผู้ร้องเรียนมิได้มีเจตนาร้องเรียนให้ผู้ใดได้รับโทษหรือถูกดำเนินคดี

ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาเห็นว่า เนื่องจากการส่งหมายเรียกผู้ต้องหาให้แก่บุคคลที่ต้องห้ามตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี จึงยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าว โดยมีข้อเสนอแนะให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กำชับและแจ้งเวียน กรณีการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายในเรื่องหมายเรียกผู้ต้องหา ไปยังหน่วยงานในสังกัดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้กำชับพนักงานสอบสวน และเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เกี่ยวข้องในการส่งหมายเรียกผู้ต้องหา ให้ส่งหมายเรียกผู้ต้องหาให้เป็นไปตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดีเกี่ยวกับการส่งหมายเรียกผู้ต้องหาโดยเคร่งครัดต่อไป ต่อมาสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้รายงานผลการดำเนินการดังกล่าวให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบว่าได้แจ้งไปยังกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง กองบัญชาการตำรวจนครบาล และกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค ๑ ถึง ๙ ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปแล้ว

การขอต่อใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรม

ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมบริเวณหาดเฉวง อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวนกว่า ๗๘ ราย ได้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีได้รับความเดือดร้อน เนื่องจากเอกสารใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรมหมดอายุ และไม่สามารถต่ออายุ ใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรมได้ เพราะหน่วยงานราชการนำปัญหาข้อพิพาทเกี่ยวกับการก่อสร้างโรงแรมทับทางสาธารณะที่ปรากฏในผังระวางที่ดินดังกล่าวมาเป็นเงื่อนไข ในการต่ออายุใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรม

ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วเห็นว่า ปัญหาตามเรื่องร้องเรียนนี้หากไม่ได้รับการตรวจสอบและแก้ไขอย่างเร่งด่วน จะส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างรวมถึงส่งผลกระทบต่อธุรกิจการท่องเที่ยวของจังหวัดสุราษฎร์ธานีและภาพลักษณ์ที่ดีทางด้านการท่องเที่ยวของประเทศ จึงได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ณ อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีและประชุมหารือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ซึ่งข้อเท็จจริงปรากฏว่า หน่วยงานราชการได้ลงพื้นที่สำรวจที่ตั้งโรงแรมบริเวณตำบลบ่อผุด อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อเสนอรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมแล้วพบว่ามีถนนสาธารณะ กว้างประมาณ ๓ - ๔ เมตร พาดผ่านพื้นที่โครงการตามแบบแปลนแผนผังที่เสนอ ได้แสดงโครงข่ายของถนนสาธารณะในบริเวณโดยรอบและเห็นว่ามีประเด็นเกี่ยวข้องกับการบุกรุกพื้นที่สาธารณะจึงได้รายงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งขณะนั้นมีผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในพื้นที่หาดเฉวงได้ยื่นคำขออนุญาตประกอบกิจการหรือขอต่อใบอนุญาตประกอบกิจการโรงแรมหลายราย และคาดว่าจะมีการก่อสร้างอาคารหรือสิ่งปลูกสร้างทับทางสาธารณะดังกล่าว จังหวัดสุราษฎร์ธานีจึงมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เกี่ยวกับทางเดินเท้าระหว่างครัวเรือนบริเวณหาดเฉวง ตำบลบ่อผุด อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งจากการตรวจสอบพบว่าที่ดินบริเวณดังกล่าวไม่ปรากฏเอกสารหลักฐาน ประวัติการอุทิศที่ดินหรือรับอุทิศที่ดินเป็นทางสาธารณะ แต่ปรากฏเอกสารหลักฐาน

ระบุว่าที่ดินบริเวณดังกล่าวเป็นทางสาธารณะตามรูประวางแผนที่ของหน่วยงานราชการ และจากการตรวจสอบระวางรูปถ่ายทางอากาศปรากฏว่า พบแนวเขตทางสาธารณประโยชน์ ชัดเจนเป็นส่วนใหญ่ แต่จะมีบางบริเวณแนวเขตทางสาธารณประโยชน์ขาดหายไป แต่เมื่อมีการออกเอกสารสิทธิที่ดินบางแปลงไม่ได้มีการกันทางสาธารณประโยชน์ ทำให้แนวเขตทางสาธารณประโยชน์ขาดหายไปบางส่วน และจากการตรวจสอบไม่ปรากฏข้อมูลทางสาธารณะ หาดเฉวงอยู่ในข้อมูลทะเบียนที่ดินสาธารณประโยชน์อำเภอเกาะสมุยแต่อย่างใด จึงได้ ดำเนินการสอบรังวัดสอบเขตที่ดิน พบว่า ปัจจุบันเส้นทางเดิมไม่มีสภาพความเป็นทางหลงเหลือ ให้ตรวจสอบได้อีก ซึ่งสอดคล้องกับการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงของชุดตรวจสอบ และแก้ไขปัญหาที่ดินกองทัพอากาศ ๔ ที่ชี้ให้เห็นว่าข้อพิพาทดังกล่าวยังไม่มีข้อสรุปเป็นที่ แน่ชัดหรือเป็นที่ยุติ หรือมีการรับรองจากหน่วยงานของรัฐแห่งใด เห็นสมควรดำเนินการ แก้ไขปัญหา ซึ่งระหว่างที่ดำเนินการตรวจสอบนี้ จังหวัดสุราษฎร์ธานีได้ขอให้ชะลอการนำเรื่อง การขออนุญาต/ขอต่ออายุใบอนุญาตในพื้นที่หาดเฉวงออกไปก่อนจนกว่าจะแก้ไขปัญหา เรื่องทางสาธารณะแล้วเสร็จ จึงเป็นเหตุให้ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมบริเวณหาดเฉวง ซึ่งเดิมเคยได้รับการต่อใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรมมาตลอด ๓๐ ปี ปัจจุบันกลายเป็น โรงแรมที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย เป็นเหตุให้ตัวแทนผู้ประกอบการต่างประเทศขาด ความเชื่อมั่น ไม่สามารถส่งลูกค้าซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวมาพักกับทางโรงแรมได้ เนื่องจาก ไม่มีใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรม จึงขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินเร่งรัดประสานกับ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยเร็ว

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วจึงอาศัย อำนาจตามความในมาตรา ๒๒ (๒) ประกอบมาตรา ๓๒ และมาตรา ๓๔ แห่งพระราชบัญญัติ ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ มีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

(๑) กรณีจังหวัดสุราษฎร์ธานีชะลอการพิจารณาขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบ ธุรกิจโรงแรม โดยกล่าวอ้างว่าอยู่ระหว่างการตรวจสอบของหน่วยงานราชการเกี่ยวกับ ทางสาธารณประโยชน์นั้น พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. ๒๕๔๗ ไม่มีบทบัญญัติกฎหมายใด ให้อำนาจจังหวัดสุราษฎร์ธานีสามารถชะลอการพิจารณาขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบ

ธุรกิจโรงแรมของผู้ประกอบการบริเวณหาดเฉวง ตำบลบ่อผุด อำเภอเกาะสมุย ได้ อีกทั้งยังไม่มีเหตุสำคัญอย่างอื่น ๆ ที่ปรากฏชัด ส่งผลให้ผู้ประกอบการไม่สมควรประกอบธุรกิจโรงแรมต่อไป และเมื่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมได้ยื่นคำขอก่อนวันที่ใบอนุญาตสิ้นอายุให้ถือว่าผู้ยื่นคำขออยู่ในฐานะผู้รับใบอนุญาตจนกว่าจะมีคำสั่งถึงที่สุดไม่อนุญาตให้ต่ออายุใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. ๒๕๔๗ ประกอบประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการขอต่อใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรม ลงวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๕๓ และข้อพิพาทเรื่องทางสาธารณประโยชน์ที่ยังมิได้ข้อยุติตามกระบวนการทางกฎหมายและการต่ออายุใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรม สามารถพิจารณาแยกออกจากกันได้ อีกทั้งสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลกระทบด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวในพื้นที่ดังกล่าวเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะภาคธุรกิจที่ต้องปิดกิจการหรือต้องเลิกจ้างแรงงาน หากผู้ประกอบการไม่มีใบอนุญาตประกอบกิจการอาจส่งผลกระทบต่อการขอรับสิทธิประโยชน์จากประกันสังคมของลูกจ้างกรณีว่างงานหรือการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนของผู้ประกอบการ ตลอดจนสิทธิการขอรับมาตรการช่วยเหลือต่าง ๆ ของรัฐ ดังนั้น เพื่อมิให้เป็นการกระทบต่อสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ และบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ผู้ประกอบการที่ยื่นคำขอต่อใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรมบริเวณหาดเฉวง ตำบลบ่อผุด อำเภอเกาะสมุย จึงขอให้จังหวัดสุราษฎร์ธานีดำเนินการต่อใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรมของผู้ประกอบการโรงแรมบริเวณหาดเฉวง ตำบลบ่อผุด อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่ได้รับแจ้งคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๒) กรณีทางสาธารณประโยชน์ที่พิพาทบริเวณหาดเฉวง จากการตรวจสอบระวางแผนที่ภาพถ่ายทางอากาศพบว่าทางสาธารณประโยชน์ดังกล่าวเคยมีอยู่จริง ซึ่งในอดีตหน่วยราชการและราษฎรบริเวณหาดเฉวงมีเจตนารมณ์แลกเปลี่ยนทางสาธารณประโยชน์เดิมไปใช้ทางสาธารณประโยชน์เส้นใหม่ที่ราษฎรยกให้ แต่การบริจาคสละที่ดินเพื่อใช้เป็นทางสาธารณประโยชน์นี้ไม่ได้ระบุเงื่อนไขไว้ ส่งผลให้แม้ว่าจะมีการตกลงแลกเปลี่ยนหรือมีสิ่งปลูกสร้างของโรงแรมทับทางสาธารณประโยชน์เดิมในประเด็นตามคำร้องเรียนนี้

หรือทางดังกล่าวจะไม่มีการใช้งานจนไม่มีสภาพความเป็นทางสาธารณประโยชน์หลงเหลือให้ตรวจสอบได้แล้วก็ตาม ทางสาธารณประโยชน์ดังกล่าวก็ยังเป็นทางสาธารณะและเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินสำหรับพลเมืองใช้ประโยชน์ร่วมกันตามมาตรา ๑๓๐๔ (๒) แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ แม้พลเมืองจะได้เลิกใช้ประโยชน์ในที่ดินนั้นหรือที่ที่ดินนั้นได้เปลี่ยนสภาพไปจากการเป็นที่ดินสำหรับพลเมืองใช้ร่วมกันแล้ว ก็ไม่ทำให้สภาพความเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินสำหรับพลเมืองใช้ร่วมกันสิ้นไป ซึ่งหากทางราชการและราษฎรมีความประสงค์ให้ทางสาธารณประโยชน์ดังกล่าวพ้นสภาพจากการเป็นที่ดินสำหรับพลเมืองใช้ร่วมกัน จะต้องดำเนินการถอนสภาพหรือโอนไปตามมาตรา ๘ แห่งประมวลกฎหมายที่ดิน ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อสรุปในเรื่องพิพาททางสาธารณประโยชน์ในบริเวณหาดฉะเชิงเทรา ตำบลบ่อผุด อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และเพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจอันดีต่อราษฎรในพื้นที่ดังกล่าว จึงขอให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาดำเนินการให้จังหวัดสุราษฎร์ธานีและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีหน้าที่ดูแลรักษาและคุ้มครองป้องกันที่ดินที่ประชาชนใช้ประโยชน์ร่วมกัน ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๑๖ (๒๗) ประกอบกับระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการดูแลรักษาและคุ้มครองป้องกันที่ดินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๓ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ตามกระบวนการทางกฎหมาย แต่การรื้อถอนสิ่งปลูกสร้างที่รุกล้ำทางสาธารณประโยชน์ การจดทะเบียนแลกเปลี่ยนที่ดินตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์หรือการถอนสภาพที่ดินสาธารณประโยชน์ตามประมวลกฎหมายที่ดินนั้น ในสถานการณ์เศรษฐกิจที่ชะลอตัวในขณะนี้อาจก่อให้เกิดความล่าช้าและความเสียหายต่อประชาชนเกินสมควร จึงขอให้กระทรวงมหาดไทยขออนุญาตใช้ประโยชน์ในที่ดินของรัฐตามมาตรา ๘ แห่งประมวลกฎหมายที่ดินและให้ผู้ประกอบการในพื้นที่พิพาทเสียค่าตอบแทนเป็นรายปีให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวิธีการและอัตราที่กำหนดไว้ในบัญญัติท้องถิ่น เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประกอบธุรกิจที่ได้รับผลกระทบ และให้รายงานผลการดำเนินการในเบื้องต้น ภายใน ๖๐ วัน นับแต่ได้รับคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน

เรื่องที่ ๑๘

การบริหารจัดการน้ำของการประปาส่วนภูมิภาค

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนรวมทั้งสิ้น ๔๒ เรื่อง กรณีการประปาส่วนภูมิภาค สาขารังสิต (ชั้นพิเศษ) บริหารจัดการน้ำประปาโดยไม่มีประสิทธิภาพ โดยสรุปปัญหาเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ได้ดังนี้

๑. น้ำประปาไหลอ่อน น้ำประปาไม่ไหล และหยุดการจ่ายน้ำบ่อยครั้ง ในบางครั้งมีการหยุดจ่ายน้ำนานเกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้ และหน่วยงานขาดการชี้แจงถึงสาเหตุให้ผู้ร้องเรียนทราบ ท่อน้ำประปาแตกบ่อย ขาดการบำรุงซ่อมแซม อ้างว่างบประมาณไม่เพียงพอ มีการเลื่อนเวลาซ่อมแซมหลายครั้ง และใช้เวลาในการซ่อมแซมหลายวัน

๒. ขาดมาตรการบรรเทาความเดือดร้อนจากกรณีการหยุดให้บริการการจ่ายน้ำประปา

๓. ขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการส่งน้ำประปาล่วงหน้า แจ้งข้อมูลล่าช้า ช่องทางประชาสัมพันธ์ไม่ครอบคลุมและทั่วถึง ส่งผลให้ผู้ร้องเรียนไม่สามารถสำรองน้ำประปาไว้ใช้ได้เพียงพอและทันเวลา

ผู้ตรวจการแผ่นดินประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเมื่อวันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินลงพื้นที่และประชุมหารือร่วมกับการประปาส่วนภูมิภาคสาขารังสิต (ชั้นพิเศษ) ซึ่งสาเหตุของปัญหาเกิดจากสาเหตุดังต่อไปนี้ (๑) อุบัติเหตุทางถนนและการสัญจรของรถบรรทุก เนื่องจากมีการวางท่อประปาเลียบคลองด้านข้างของถนน ซึ่งบางจุดเป็นพื้นที่ที่เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้งและอาจมีรถยนต์ตกลงไปในคลอง ส่งผลให้ท่อประปาได้รับความเสียหาย ซึ่งท่อประปาที่ใช้ในปัจจุบันเป็นท่อเหล็กที่มีอายุการใช้งานมากกว่า ๑๐ ปี ทำให้เกิดปัญหาท่อประปาแตกและรั่ว (๒) ปัญหาที่เกิดจากการก่อสร้างของส่วนราชการและเอกชนที่ส่งผลกระทบทำให้ท่อประปาชำรุดเสียหาย เช่น การวางท่อระบายน้ำ การติดตั้งเสาไฟฟ้า (๓) ปัญหาน้ำประปามีไม่เพียงพอ ทำให้เกิด

ปัญหาน้ำประปาไหลอ่อน ซึ่งเป็นผลมาจากการที่ชุมชนที่อยู่ในพื้นที่การประปาส่วนภูมิภาค สาขารังสิต (ชั้นพิเศษ) มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้จำนวนผู้ขอใช้น้ำประปาเพิ่มขึ้นปีละประมาณ ๕,๐๐๐ ราย และแม้การประปาส่วนภูมิภาคจะได้อนุมัติโครงการตามแผน



ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ เพื่อนำน้ำจากแม่น้ำเจ้าพระยามาผลิตเป็นน้ำประปาและให้บริการประชาชนก็ตาม แต่ปัจจุบันยังไม่ได้มีการดำเนินการตามโครงการดังกล่าวเนื่องจากมีข้อติดขัดในเรื่องกระบวนการจัดซื้อที่ดินเพื่อตั้งเป็นสถานีผลิตน้ำประปา (๔) ปัญหาในการดำเนินการแก้ไขหรือซ่อมแซมท่อประปาที่ทำให้เกินระยะเวลาตามที่ได้แจ้งประชาชนล่วงหน้า นั้น มีหลายประการ โดยเฉพาะปัญหาเฉพาะหน้าในขณะที่ยังดำเนินการซ่อมแซมท่อประปา เช่น มีน้ำใต้ดิน ความไม่พร้อมของอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ในการซ่อมแซมท่อประปา หรือการที่หน่วยงานได้มีการเพิกถอนสิทธิ์ทับท่อประปา (๕) ปัญหาเกี่ยวกับมาตรการบรรเทาความเดือดร้อนและการประชาสัมพันธ์พบปัญหาเรื่องท่อประปาชำรุดเสียหายและระบบแรงดันน้ำมีไม่เพียงพอต่อการขยายตัวของชุมชน รวมถึงกระบวนการขั้นตอนในเรื่องงบประมาณและกระบวนการจัดซื้อที่ดินเพื่อตั้งเป็นสถานีผลิตน้ำประปา เป็นต้น

ผู้ตรวจการแผ่นดินและคณะ ได้ประชุมพิจารณาเรื่องร้องเรียนร่วมกับผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๒ ผู้จัดการการประปาส่วนภูมิภาค (ชั้นพิเศษ) สาขารังสิต และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้แทนผู้ร้องเรียนที่ได้รับความเดือดร้อนเมื่อวันที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๒ และวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ สรุปผลการประชุมพิจารณาได้ว่า

๑. การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๒ ได้ดำเนินการแก้ไขแบบแปลนและแนบแบบแสดงรูปตัดเพิ่มเติมโครงการวางท่อเสริมแรงดันในระบบท่อจ่ายน้ำของการประปาส่วนภูมิภาค สาขารังสิต (ชั้นพิเศษ) ส่งให้กรมทางหลวง และต่อมาผู้อำนวยการทางหลวงแผ่นดิน

ได้พิจารณาแล้ว อนุญาตให้ดำเนินการได้ โดยมีเงื่อนไขตามหนังสืออนุญาต ตามกำหนดการเดิม ที่คาดว่าจะงานก่อสร้างสถานีจ่ายน้ำบึงคำพร้อยจะแล้วเสร็จช่วงปลายปี ๒๕๖๒ จากความล่าช้าเกี่ยวกับปัญหาการดำเนินการ จึงคาดว่าโครงการดังกล่าวจะดำเนินการแล้วเสร็จภายใน เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ และจะรายงานเป็นหนังสือถึงผู้ตรวจการแผ่นดินต่อไป อย่างไรก็ตาม โครงการสถานีจ่ายน้ำบึงคำพร้อยจะช่วยแก้ไขปัญหาระบบการบริหารจัดการน้ำประปา การประปาส่วนภูมิภาค สาขารังสิต (ชั้นพิเศษ) ได้ประมาณร้อยละ ๘๐ แต่จะสามารถแก้ไข ปัญหาได้สมบูรณ์เมื่อโครงการปรับปรุงขยายระบบท่อน้ำประปาในเขตพื้นที่การประปา ส่วนภูมิภาคสาขารังสิต (ชั้นพิเศษ) ตามแผนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ตามโครงการ จัดส่งน้ำประปาจากจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไปยังอำเภอมโนรมย์ เพื่อเพิ่มปริมาณน้ำประปา ในเขตพื้นที่รังสิต

๒. การเลื่อนแผนการตามโครงการดังกล่าวจะไม่กระทบต่อผู้ใช้บริการน้ำประปา และมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้น้ำประปาทราบ ทั้งนี้ การประปาส่วนภูมิภาค สาขารังสิต (ชั้นพิเศษ) ได้ประสานกับหน่วยงานรัฐและประชาชนที่เป็นแม่ข่ายในพื้นที่ใช้น้ำโดยจัดตั้ง กลุ่ม Line รวมทั้งได้มีการประสานความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือกรณีที่มีปัญหาเรื่องน้ำประปา ทั้งนี้ การประปาส่วนภูมิภาค สาขารังสิต (ชั้นพิเศษ) ได้มีการหารือกับประชาชนในพื้นที่เกี่ยวกับเรื่องการแบ่งจ่ายน้ำระหว่าง คลอง ๖ อำเภอรังสิต กับอำเภอรัญบุรี ซึ่งเป็นพื้นที่รอยต่อบริเวณทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง คลอง ๕

๓. การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๒ จะรายงานผลการดำเนินงานตามสายงานถึง ผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค และสำเนาหนังสือแจ้งให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบ โดยหมายเหตุถึงแผนงานที่จะดำเนินการเพื่อให้โครงการแล้วเสร็จ ทั้งนี้ การประปาส่วนภูมิภาค เขต ๒ และการประปาส่วนภูมิภาคสาขารังสิต (ชั้นพิเศษ) คาดว่าจะไม่มีผลกระทบต่อ ประชาชนผู้ใช้น้ำในพื้นที่ และจะดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้ว สรุปประเด็นได้ดังนี้

๑. ประเด็นกรณีการบริหารจัดการน้ำประปาโดยไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ น้ำประปาไหลอ่อน น้ำประปาไม่ไหล และหยุดการจ่ายน้ำบ่อยครั้ง ซึ่งส่งผลให้น้ำประปามีไม่เพียงพอต่อความต้องการที่เพิ่มขึ้น จึงจำเป็นต้องเพิ่มการผลิตน้ำประปา รวมทั้งปัญหาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการวางระบบท่อน้ำประปาและท่อน้ำประปาที่แตก รั่ว หรือชำรุดเสียหาย ซึ่งการประปาส่วนภูมิภาคได้มีการวางแผนในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวแบ่งออกเป็นทั้งแผนระยะสั้นและแผนระยะยาว โดยแผนระยะสั้นตามโครงการสถานีจ่ายน้ำบึงคำพร้อย และโครงการปรับปรุงขยายระบบท่อน้ำประปาในเขตพื้นที่การประปาส่วนภูมิภาคสาขา รังสิต (ชั้นพิเศษ) ขณะนี้ดำเนินการแล้วเสร็จร้อยละ ๑๐๐ สำหรับแผนระยะยาวคือโครงการวางท่อน้ำประปาจากจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไปยังอำเภอวังน้อยเพื่อเพิ่มปริมาณน้ำประปาในเขตพื้นที่รังสิต ปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนการสำรวจและออกแบบ ซึ่งหากโครงการดังกล่าวแล้วเสร็จจะช่วยเพิ่มปริมาณน้ำประปาในเขตพื้นที่รังสิตทั้งระบบ

๒. ประเด็นกรณีมาตรการบรรเทาความเดือดร้อนจากกรณีการหยุดให้บริการการจ่ายน้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคสาขา รังสิต (ชั้นพิเศษ) ได้ประสานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชนที่เป็นแม่ข่ายในพื้นที่ใช้น้ำผ่านแอปพลิเคชัน Line รวมทั้งประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการให้ความช่วยเหลือกรณีที่เกิดปัญหาด้านการให้บริการน้ำประปาในพื้นที่โดยการจัดหารถขนส่งน้ำประปาเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้ประชาชนผู้ได้รับผลกระทบ

๓. ประเด็นเกี่ยวกับการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ ปัจจุบันการประปาส่วนภูมิภาคและการประปาส่วนภูมิภาคสาขา รังสิต (ชั้นพิเศษ) ได้ปรับปรุงและพัฒนาช่องทางในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริหารจัดการน้ำประปาผ่านแอปพลิเคชันสังคมออนไลน์ต่าง ๆ รวมทั้งผ่านวิทยุกระจายเสียงในชุมชนผ่านผู้แทนชุมชน และปรับปรุงระบบการให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์สายด่วนเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้น้ำในพื้นที่สามารถติดต่อสื่อสารและรับทราบข้อมูลข่าวสารของการประปาส่วนภูมิภาคได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ใช้น้ำ สามารถสำรองน้ำประปาไว้ใช้ได้ อย่างเพียงพอและทันเวลา

ผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นว่ากรณีตามคำร้องเรียนดังกล่าวเป็นเรื่องที่หน่วยงานของรัฐได้แก้ไขความเดือดร้อนอย่างเหมาะสมแล้วตามมาตรา ๓๗ (๖) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ จึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนตามมาตรา ๓๗ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ อย่างไรก็ดี ปัญหาเกี่ยวกับน้ำประปาสำหรับอุปโภคบริโภค เป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต เป็นสิ่งสาธารณูปโภคพื้นฐานที่รัฐจะต้องจัดเตรียมให้เพียงพอและเหมาะสมต่อความต้องการของประชาชน ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาของประชาชนในระยะยาว จึงมีข้อเสนอแนะให้การประปาส่วนภูมิภาคจัดทำแผนป้องกันและแก้ไขปัญหาในเรื่องดังกล่าว และรายงานผลการดำเนินโครงการบึงคำพร้อยให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบในโอกาสแรกเมื่อโครงการแล้วเสร็จสมบูรณ์ โดยให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งผลการวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินให้กับผู้ร้องเรียนและการประปาส่วนภูมิภาคทราบต่อไป

เรื่องที่ ๑๙

การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการรถสาธารณะในพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

ผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นชอบให้รับเรื่องร้องเรียน กรณีผู้ร้องเรียนร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการรถสาธารณะในพื้นที่จังหวัดปทุมธานี แต่กลับไม่มีความคืบหน้าและไม่สามารถติดตามผลการดำเนินการได้ โดยทันทีที่ได้รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประสานไปยังกรมการขนส่งทางบกพร้อมทั้งมีหนังสือให้ชี้แจงข้อเท็จจริง

จากการชี้แจงข้อเท็จจริงได้พบว่า กรมการขนส่งทางบกมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการของรถโดยสารสาธารณะหลายช่องทาง ซึ่งผู้ร้องเรียนสามารถตรวจสอบผลการร้องเรียนโดยจะได้รับข้อความสั้น (SMS) เพื่อแจ้งรายละเอียดในการรับเรื่องร้องเรียนและรายงานสถานะการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ตามที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการรถสาธารณะในพื้นที่จังหวัดปทุมธานีและจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผ่านทางเว็บไซต์ของกรมการขนส่งทางบก ตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๖๓ นั้น กรมการขนส่งทางบกได้รับ

เรื่องร้องเรียนและส่งเรื่องร้องเรียนต่อไปยังสำนักงานขนส่งจังหวัดปทุมธานีและสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีการดำเนินการตามมูลความผิดและแจ้งผลการพิจารณาไปยังผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว

สำหรับกรณีหมายเลขโทรศัพท์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดปทุมธานีขัดข้อง เป็นเหตุให้ผู้ร้องเรียนไม่สามารถติดตามความคืบหน้าเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนได้ นั้น สำนักงานขนส่งจังหวัดปทุมธานีใช้บริการโทรศัพท์จากบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีการขัดข้องจากคู่สายภายนอกบ่อยครั้ง โดยสำนักงานขนส่งจังหวัดปทุมธานีได้แจ้งบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้แก้ไขในทันทีที่ทราบแล้ว ทั้งนี้ สำนักงานขนส่งจังหวัดปทุมธานีใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นโทรศัพท์สำรองในการติดต่อ โดยประกาศหมายเลขโทรศัพท์ไว้ในเว็บไซต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดปทุมธานีแล้ว ส่วนกรณีที่มีการติดตามความคืบหน้าผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๘๗๑ ๖๖๖๔ หรือหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๗๑ ๖๖๖๔ นั้น หมายเลขโทรศัพท์ดังกล่าวมิใช่หมายเลขโทรศัพท์ของกรมการขนส่งทางบกแต่อย่างใด

จากข้อเท็จจริงดังกล่าวยังไม่อาจรับฟังได้ว่า กรมการขนส่งทางบกและสำนักงานขนส่งจังหวัดปทุมธานี ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียน ดังนั้น ปัญหาตามคำร้องเรียนในประเด็นนี้จึงเป็นเรื่องที่มีได้เป็นไปตามมาตรา ๒๒ (๒) ตามประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งกำหนดเรื่อง que ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณาตามมาตรา ๓๗ (๘) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ ดังนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนในเรื่องนี้ตามมาตรา ๓๗ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ อย่างไรก็ดี เพื่อมิให้เกิดกรณีร้องเรียนในลักษณะดังกล่าวอีก ผู้ตรวจการแผ่นดินมีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. ขอให้กรมการขนส่งทางบกเร่งรัดไปยังสำนักงานขนส่งจังหวัดปทุมธานีและสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ยังอยู่ระหว่างการพิจารณาดำเนินการให้เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดด้วยความรวดเร็ว พร้อมทั้ง

แจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ จนกว่าการดำเนินการจะแล้วเสร็จ รวมทั้งแจ้งไปยังสำนักงานขนส่งทุกแห่งให้พิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่มีการร้องเรียนจากผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะให้เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดด้วยความรวดเร็ว

๒. ขอให้กรมการขนส่งทางบกแจ้งไปยังสำนักงานขนส่งจังหวัดปทุมธานีให้มีการประกาศข้อขัดข้องและหมายเลขโทรศัพท์อื่นที่สามารถติดต่อได้ผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดปทุมธานีให้ชัดเจน เช่น ประกาศในหน้าแรกของเว็บไซต์ หรือข้อความแจ้งเตือนทันทีที่เข้าสู่เว็บไซต์ เป็นต้น เพื่อเป็นการเผยแพร่ข้อมูลและสะดวกต่อการค้นหาหมายเลขโทรศัพท์

๓. ขอให้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ปรับปรุงแก้ไขปัญหาการให้บริการโทรศัพท์ให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา และหากได้รับแจ้งจากสำนักงานขนส่งจังหวัดปทุมธานีหรือพบว่าโทรศัพท์ขัดข้อง ก็ขอให้แก้ไขความขัดข้องดังกล่าวโดยพลัน

ทั้งนี้ ผลจากคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้ชี้แจงว่าปัญหาดังกล่าวเกิดจากสาเหตุหลักขโมยตัดสาย โดยบริเวณนั้นมีเลขหมายของสำนักงานขนส่งจังหวัดปทุมธานีอยู่ด้วย ฝ่ายขายและบริการลูกค้านครหลวงที่ ๒.๓ ได้ดำเนินการแก้ไขให้สามารถใช้งานได้เรียบร้อยแล้ว ปัจจุบันได้ทำการตัดถ่ายเลขหมายของสำนักงานขนส่งจังหวัดปทุมธานีทั้งหมดเป็นระบบ IP Phone เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานให้กับสำนักงานขนส่งจังหวัดปทุมธานีและมีการสอบถามการใช้งาน พร้อมทั้งมีการแจ้งเตือนเป็นระยะ หากมีเหตุฉุกเฉินที่ทำให้ไม่สามารถให้บริการได้

เรื่องที่ ๒๐

ปัญหาความเดือดร้อนจากการที่หน่วยงานของรัฐไม่ดำเนินการซ่อมแซมสะพานไม้ข้ามคลองบริเวณหลังทำการประตุน้ำบางนกแขวกมีสภาพชำรุด ซึ่งสะพานดังกล่าวอยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที จึงประสงค์ให้มีการซ่อมแซมสะพานดังกล่าวเพื่อใช้เป็นทางสัญจรของประชาชนในการเดินทางไปวัด ตลาด และโรงเรียน

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนโดยสรุปว่า สะพานไม้ข้ามคลองบริเวณหลังทำการประตุน้ำบางนกแขวกมีสภาพชำรุด ซึ่งสะพานดังกล่าวอยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที จึงประสงค์ให้มีการซ่อมแซมสะพานดังกล่าวเพื่อใช้เป็นทางสัญจรของประชาชนในการเดินทางไปวัด ตลาด และโรงเรียน

ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงข้อเท็จจริงสรุปได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบางคนทีได้ทราบปัญหาและดำเนินการซ่อมแซมสะพานให้มีสภาพใช้งานได้ทุกครั้งที่มีการชำรุด โดยได้มีการนำเสนอในที่ประชุมประชาคมหมู่บ้านเพื่อบรรจุโครงการไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่นจนถึงฉบับปัจจุบัน พ.ศ. ๒๕๖๑ - พ.ศ. ๒๕๖๕ แต่เนื่องจากเป็นโครงการที่จัดลำดับความต้องการของประชาชนจากที่ประชุมประชาคมตามลำดับแล้วไม่สามารถบรรจุโครงการไว้ในข้อบัญญัติประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านงบประมาณรายจ่ายประจำปีซึ่งไม่สามารถดำเนินการได้ทุกโครงการ แต่องค์การบริหารส่วนตำบลบางคนทีมีความพยายามที่จะดำเนินการโครงการดังกล่าวให้แล้วเสร็จโดยมีขั้นตอนการดำเนินการและปัญหาอุปสรรค รายละเอียดดังนี้

(๑) การดำเนินการซ่อมแซมสะพานไม้ข้ามคลองลัดหลักแปด ซึ่งอยู่หมู่ที่ ๑ ตำบลบางคนที เชื่อมต่อหมู่ที่ ๗ ตำบลบางนกแขวก เป็นเขตรับผิดชอบร่วมกันระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนทีและเทศบาลตำบลบางนกแขวก องค์การบริหารส่วนตำบลบางคนทีได้เข้าสำรวจบริเวณสถานที่ก่อสร้าง และได้ดำเนินการขออนุญาตต่อสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค สาขาจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อดำเนินการก่อสร้างสะพานขนาดกว้าง ๔.๐๐ เมตร ยาว ๒๔.๐๐ เมตร และได้ขออนุมัติสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนทีดำเนินการก่อสร้างโดยใช้จ่ายจากเงินสะสม ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มอบหมายให้คณะเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประชุมหารือแก้ไขปัญหารื้อร้างเรียนร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่ได้เสนอสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่ขอโอนงบประมาณ ใช้จ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อนำไปใช้ก่อสร้างสะพานคอนกรีตเสริมเหล็ก (คสล.) กว้าง ๑.๕๐ เมตร ยาว ๑๘.๐๐ เมตร บริเวณคลองลัดหลักแปด หมู่ที่ ๑ ตำบล บางคนที่ เชื่อมหมู่ที่ ๗ ตำบลบางนกแขวก จำนวน ๓๓๐,๐๐๐ บาท ให้สะพานมีความมั่นคง แข็งแรงแทนสะพานไม้เดิมซึ่งชำรุด โดยได้รับการอนุมัติจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบล บางคนที่เป็นที่เรียบร้อยแล้ว แต่เนื่องจากบริเวณดังกล่าวไม่สามารถนำเครื่องจักรเข้าไปได้

เพราะเป็นร่องสวน ทำให้ปัจจุบันยังไม่สามารถหาผู้รับจ้างมาดำเนินโครงการดังกล่าวได้ ทั้งนี้ หากโครงการดังกล่าวไม่มีผู้รับจ้างเข้ามาดำเนินการ องค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่ จะดำเนินการซ่อมแซมสะพานไม้ดังกล่าวต่อไป

ต่อมา อำเภอบางคนที่ได้รายงานว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่ได้ดำเนินการ จ้างห้างหุ้นส่วนจำกัด คณิงการช่าง มาดำเนินโครงการก่อสร้างสะพานคอนกรีตเสริมเหล็ก ขนาดความกว้าง ๒.๐๐ เมตร ยาว ๑๘.๐๐ เมตร แทนสะพานไม้เดิมที่ชำรุด ระยะเวลา การก่อสร้างวันที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๓ และสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประสานไปยังผู้ร้องเรียน และได้รับแจ้งว่า ปัจจุบันองค์การบริหาร ส่วนตำบลบางคนที่ได้ดำเนินการก่อสร้างสะพานข้ามคลองใหม่เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และได้ สร้างเสร็จเร็วกว่าที่กำหนด



ภาพประกอบการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง



ภาพสะพานที่ดำเนินการก่อสร้างใหม่

สะพานคอนกรีตข้ามคลองหน้าวัดสะแก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ชำรุค

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีสะพานคอนกรีตข้ามคลองหน้าวัดสะแก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ใช้งานมานานกว่า ๓๐ ปี เกิดความชำรุดเสียหายประมาณ ๒ ปีแล้ว ผู้ร้องเรียนได้ขอความอนุเคราะห์ให้หน่วยงานผู้ถูกร้องเรียน ดำเนินการซ่อมแซมสะพานดังกล่าว แต่ไม่มีความคืบหน้า ส่งผลให้เกิดความไม่ปลอดภัยแก่ประชาชนผู้สัญจร

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่สอบสวนดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่และประชุมพิจารณาการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ปรากฏข้อเท็จจริงว่า วัดได้สร้างสะพานดังกล่าวมากกว่า ๓๐ ปีแล้ว โดยสะพานฝั่งหนึ่งอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลข้าวเม่า และสะพานอีกฝั่งหนึ่งอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลธนู สภาพของสะพานยังสามารถใช้งานได้ แต่เหล็กเส้นของตอม่อสะพานโผล่ชำรุดเสียหาย ซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยแก่ผู้สัญจร ผู้ร้องเรียนเคยขอความอนุเคราะห์ให้ซ่อมแซมสะพานดังกล่าว ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ตรวจสอบสภาพสะพาน และประสานดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องแล้วบางส่วน แต่ยังมีอุปสรรคในการดำเนินการ เนื่องจากในช่วงเวลาดังกล่าวได้ล่วงเลยรอบระยะเวลาในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และข้อบัญญัติงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ แล้ว รวมถึงยังขาดเอกสารประกอบการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วย คณะเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้ประสานความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจะเร่งประสานขออนุญาตก่อสร้างสะพาน ออกแบบสะพานให้มีสภาพมั่นคงแข็งแรงเป็นไปตามหลักวิศวกรรม และองค์การบริหารส่วนตำบลข้าวเม่า และองค์การบริหารส่วนตำบลธนูจะเร่งประสานความยินยอมให้เข้าดำเนินการในพื้นที่จากผู้ที่เกี่ยวข้องด้วย ต่อมาเจ้าหน้าที่สอบสวนได้ติดตามความคืบหน้าการดำเนินการ และองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้ดำเนินการเพิ่มเติมโครงการในแผนพัฒนา

ท้องถิ่น ตามประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เรื่อง การใช้แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕) เพิ่มเติมฉบับที่ ๑

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ยุดีเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามมาตรา ๓๗ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ และมีข้อเสนอแนะให้จังหวัดพระนครศรีอยุธยาในฐานะหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแล แจ้งให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาพิจารณาบรรจุโครงการก่อสร้างสะพานพร้อมปรับปรุงทางเชื่อมดังกล่าว ในข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพิ่มเติม หากมีงบประมาณเหลือจ่ายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ หรือพิจารณาบรรจุโครงการก่อสร้างสะพานพร้อมปรับปรุงทางเชื่อมดังกล่าวในข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ต่อไป และในระหว่างที่รองบประมาณก่อสร้างสะพานใหม่ให้จังหวัดประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซ่อมแซมสะพานเดิมและจัดระเบียบการจราจรและยานพาหนะที่จะสัญจรผ่านสะพาน เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้สะพานดังกล่าวในการสัญจรได้โดยสะดวกและปลอดภัย และให้จังหวัดพระนครศรีอยุธยาประสานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซ่อมแซมสะพานเดิมและจัดระเบียบการจราจรและยานพาหนะที่จะสัญจรผ่านสะพาน ให้เกิดความปลอดภัยด้วย



สภาพต่อม่อสะพานคอนกรีตข้ามคลองหน้าวัด

เรื่องที่ ๒๒

สถานะทางกฎหมายของข้อกำหนดทางเทคนิคเกี่ยวกับการดูตทราย และการพิจารณา
ตอใบอนุญาตดูตทราย

ผู้ร้องเรียนกล่าวอ้างว่า การที่คณะอนุกรรมการพิจารณาอนุญาตให้ดูตทราย
ไม่พิจารณาพอนผันตามหลักเกณฑ์ข้อ ๑๘ ของระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการอนุญาต
ให้ดูตทราย พ.ศ. ๒๕๔๖ แต่กลับนำเอาข้อกำหนดทางด้านเทคนิคเกี่ยวกับการดูตทราย
ตามแม่น้ำโขงและแม่น้ำเหือง ซึ่งมีสถานะเป็นข้อกำหนดลำดับรองจากระเบียบกระทรวง
มหาดไทย ว่าด้วยการอนุญาตให้ดูตทราย พ.ศ. ๒๕๔๖ มาเป็นเหตุอ้างไม่ตอใบอนุญาต
ดูตทรายให้แก่ผู้ประกอบการ ย่อมเป็นการใช้ข้อบังคับซึ่งมีสถานะลำดับรองมาบังคับใช้เหนือ
ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการอนุญาตให้ดูตทราย พ.ศ. ๒๕๔๖ เป็นการใช้อุลพินิจ
โดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย อีกทั้งยังมีปัญหาการตีความเรื่องสถานะของข้อกำหนดทางด้าน
เทคนิคเกี่ยวกับการดูตทรายตามแม่น้ำโขงและแม่น้ำเหือง ซึ่งมีข้อสงสัยว่ามีสถานะ
เป็นกฎหมายหรือไม่ เนื่องจากเป็นเพียงบันทึกข้อตกลงจากการประชุมของคณะกรรมการ
ร่วมไทย - ลาว เท่านั้น ซึ่งหากข้อกำหนดดังกล่าวไม่มีสถานะทางกฎหมายย่อมไม่อาจ
นำมาประกอบการพิจารณาเพื่อตอใบอนุญาตดูตทรายของผู้ประกอบการดูตทรายได้
นอกจากนี้ ข้อกำหนดทางด้านเทคนิคเกี่ยวกับการดูตทรายตามแม่น้ำโขงและแม่น้ำเหือง
กำหนดให้พื้นที่ดูตทรายต้องมีระยะห่างจากสะพาน เขื่อนป้องกันตลิ่ง ท่าเรือ โรงพยาบาล
และสิ่งก่อสร้างที่สำคัญอื่น ๆ ไม่น้อยกว่า ๑,๐๐๐ เมตร และปรากฏข้อเท็จจริงว่ากรมโยธาธิการ
และผังเมืองดำเนินการก่อสร้างเขื่อนป้องกันตลิ่งเข้ามาใกล้ผู้ประกอบการดูตทราย
เป็นเหตุให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบจากข้อกำหนดดังกล่าว โดยไม่ได้รับการตออายุ
ใบอนุญาตประจำปี ผู้ร้องเรียนจึงมีความประสงค์ให้คณะกรรมการร่วมไทย - ลาว เพื่อดูแล
การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามแม่น้ำโขงและแม่น้ำเหือง ดำเนินการจัดประชุมอย่างเร่งด่วน
เพื่อพิจารณาแก้ไขตามผลการประชุมของคณะอนุกรรมการเทคนิคร่วม ไทย - ลาวฯ ครั้งที่ ๔

เมื่อวันที่ ๑๖ - ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ ซึ่งได้เห็นชอบร่างข้อกำหนดทางด้านเทคนิคเกี่ยวกับการดูทรายตามแม่น้ำโขงและแม่น้ำเหือง ข้อ ๑.๑.๔ ขึ้นใหม่ คือ ให้พื้นที่ดูทรายจะต้องมีระยะห่างจากสะพานไม่น้อยกว่า ๑,๐๐๐ เมตร โดยตัดคำว่า เชื้อนป้องกันตลิ่ง ท่าเรือ โรงพยาบาล สิ่งก่อสร้างที่สำคัญอื่น ๆ ออกจากข้อกำหนดเดิม มิเช่นนั้นแล้วอาจส่งผลให้ผู้ประกอบกิจการดูทรายตามแม่น้ำโขงและแม่น้ำเหืองทั้งหมดต้องปิดกิจการลง อันจะส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจระดับมหภาค

ผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้ลงพื้นที่และประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน จากการประชุมดังกล่าวรับฟังได้ว่า ผู้ประกอบการดูทรายได้รับความเดือดร้อนจากการนำข้อกำหนดทางด้านเทคนิคเกี่ยวกับการดูทรายตามแม่น้ำโขงและแม่น้ำเหืองมาใช้บังคับ และเห็นว่า การห้ามดูทรายทำให้เกิดผลเสียต่อระบบเศรษฐกิจ และทำให้เกิดปัญหาเรื่องเขตแดนและความมั่นคงของประเทศ ที่ประชุมพิจารณาแล้วเห็นควรนำเรื่องดังกล่าวเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณา โดยชะลอการบังคับใช้ข้อกำหนดเดิมซึ่งกำหนดให้พื้นที่ดูทรายต้องมีระยะห่างจากสะพาน เชื้อนป้องกันตลิ่ง ท่าเรือ โรงพยาบาล โรงแรม สิ่งก่อสร้างที่สำคัญอื่น ๆ ไม่น้อยกว่า ๑,๐๐๐ เมตร และอยู่ห่างจากบ้าน ศาสนสถานและโรงเรียนไม่น้อยกว่า ๕๐๐ เมตร และใช้มติของคณะกรรมการเทคนิคร่วม ภายใต้คณะกรรมการร่วมไทย - ลาว เพื่อดูแลการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามแม่น้ำโขงและแม่น้ำเหืองที่เห็นควรให้แก้ไขข้อ ๑.๑.๔ ที่กำหนดว่า พื้นที่ดูทราย ต้องมีระยะห่างจากสะพานไม่น้อยกว่า ๑,๐๐๐ เมตร ไปพลางก่อน จนกว่าคณะกรรมการร่วมไทย - ลาว เพื่อดูแลการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามแม่น้ำโขงและแม่น้ำเหืองจะประชุมแล้วเสร็จ

ต่อมาประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน พิจารณาแล้วเห็นว่า เรื่องร้องเรียนดังกล่าว มีประเด็นปัญหาเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลกระทบของการดูทรายในแม่น้ำโขงที่มีต่อสันดอนและเนินทรายในแม่น้ำโขง ประกอบกับต้องการหาแนวทางการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นให้กับผู้ประกอบการดูทรายในแม่น้ำโขงก่อนที่จะมีการแก้ไขข้อกำหนดทางด้านเทคนิคเกี่ยวกับการดูทรายตามแม่น้ำโขงและแม่น้ำเหือง ดังนั้น จึงได้มีการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติมและประชุมหารือร่วมกับผู้ร้องเรียน จังหวัดหนองคายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่ชัดเจนอีกครั้ง โดยในการประชุมดังกล่าวมีมติในการประชุมดังนี้

๑. ที่ประชุมเห็นควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำพิกัดว่าพื้นที่บริเวณใดเป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาของประชาชนและเป็นประโยชน์ต่อการรักษาความสงบเรียบร้อยตามแนวเขตแดน เพื่อให้ผู้ประกอบการทราบว่าพื้นที่ใดสามารถขออนุญาตประกอบกิจการดูทรายได้ และทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบว่าพื้นที่ใดที่อาจมีปัญหาหากมีการอนุญาตให้ดูทราย

๒. ที่ประชุมเห็นควรจัดประชุมร่วมกับคณะกรรมการพิจารณาอนุญาตให้ดูทราย (ชุดใหญ่) และกระทรวงการต่างประเทศ เพื่อหาวิธีการที่จะทำให้มีการรับรองข้อกำหนดทางด้านเทคนิคเกี่ยวกับการดูทรายในแม่น้ำโขงและแม่น้ำเหือง ฉบับที่ได้มีการแก้ไข โดยคณะกรรมการเทคนิคร่วมภายใต้คณะกรรมการร่วม ไทย - ลาว เพื่อดูแลการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามแม่น้ำโขงและแม่น้ำเหือง (JTMH) แล้ว

๓. เห็นควรให้จังหวัดหนองคายศึกษาและหาวิธีดำเนินการ โดยให้ดอนชิงขู้เป็นตัวอย่าง (case study) ในการดำเนินการขุดลอกทรายในแม่น้ำโขงเพื่อประโยชน์ของประชาชนทั้งสองประเทศให้น้ำใช้ในการเกษตร และให้จังหวัดหนองคายเป็นเจ้าภาพจัดประชุมร่วมกับ สปป.ลาว

เพื่อให้เป็นไปตามมติที่ประชุมดังกล่าวข้างต้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้จัดให้มีการประชุมแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ซึ่งจากการประชุมดังกล่าวสรุปได้ดังนี้

๑. ประเด็นเรื่องผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการที่ไม่อนุญาตให้ดูทรายในแม่น้ำโขงซึ่งรับฟังได้ว่าการที่ผู้ประกอบการไม่ได้รับอนุญาตให้ดูทรายอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อประเทศไทยทั้งด้านความมั่นคง เศรษฐกิจ และความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

๒. กรณีขอทราบความคืบหน้าจากการจัดทำพิกัดพื้นที่บริเวณที่เป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาของประชาชนและเป็นประโยชน์ต่อการรักษาความสงบเรียบร้อยตามแนวเขตชายแดน หน่วยเรือรักษาความสงบเรียบร้อยตามลำแม่น้ำโขง เขตหนองคายชี้แจงว่า ได้ดำเนินการพิจารณาพื้นที่และลงพื้นที่ตรวจสอบแล้ว นำเสนอพื้นที่ ๓ จุด คือ บริเวณดอนชิงขู้ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย บริเวณดอนแดง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย และบริเวณดอนสังคี อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ส่วนกองกำลังสุรศักดิ์มนตรี

แจ้งว่า ได้มีการรวบรวมข้อมูลจาก ๕ จังหวัด ในการกำหนดพื้นที่ที่จะทำ Zoning โดยพิจารณาแล้วเห็นว่า หากส่วนที่จัด Zoning ไม่กระทบแผนเผชิญเหตุที่กองกำลังสุรศักดิ์มนตรี ได้จัดเตรียมไว้ ก็สามารถทำได้โดยขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของแต่ละจังหวัดด้วย อย่างไรก็ตาม กรมที่ดิน ได้ชี้แจงว่า ตอนต่าง ๆ ที่นำเสนอได้มีการเข้าไปสำรวจทุกตอนแล้ว โดยการกำหนด Zoning เป็นอำนาจของทางจังหวัด แต่ต้องพิจารณาหลักเกณฑ์เรื่องระยะห่างจากวัดและโรงเรียนตามข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม และข้อจำกัดด้านอื่น ๆ ด้วย

๓. กรณีขอทราบความคืบหน้าเรื่องการดูทรายที่ดอนซิงซู อำเภอสรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย จังหวัดหนองคายชี้แจงว่า เนื่องจากแม่น้ำโขงเป็นแม่น้ำระหว่างประเทศ ผู้ว่าราชการจังหวัดจึงให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหารือไปยังกระทรวงการต่างประเทศว่า การดำเนินการจะขัดกับข้อกำหนดทางด้านเทคนิคเกี่ยวกับการดูทรายตามแม่น้ำโขง และแม่น้ำเหืองหรือไม่ ซึ่งกระทรวงการต่างประเทศตอบข้อหารือว่า แม่น้ำโขงเป็นแม่น้ำระหว่างประเทศ ปัจจุบันอยู่ระหว่างการจัดทำเขตแดนร่วมกันจึงต้องละเอียดรอบคอบเพื่อไม่ให้กระทบท่าทีของ สปป. ลาว ต่อมาในการประชุมในวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๓ กระทรวงการต่างประเทศเห็นว่า การขุดลอกแม่น้ำโขงอยู่ในความรับผิดชอบของคณะกรรมการร่วมไทย - ลาว เพื่อดูแลการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามแม่น้ำโขงและแม่น้ำเหือง นอกจากนี้ กรมอุทกศาสตร์ยังมีความเห็นว่า การขุดลอกร่องน้ำ แม่น้ำโขงก็อาจกระทบถึงร่องน้ำลึกได้ จังหวัดหนองคายจึงยังไม่ได้คำตอบที่ชัดเจน และมีปัญหาว่าจังหวัดมีอำนาจที่จะเจรจากับสปป. ลาว ได้หรือไม่ ถ้าเรื่องดังกล่าวเป็นอำนาจของคณะกรรมการร่วมไทย - ลาว เพื่อดูแลการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามแม่น้ำโขงและแม่น้ำเหือง นอกจากนี้ กระทรวงมหาดไทยยังให้ความเห็นว่า เรื่องนี้มีมติคณะรัฐมนตรี เมื่อ พ.ศ. ๒๕๔๒ และ พ.ศ. ๒๕๔๘ ที่กำหนดว่า การดำเนินกิจกรรมใด ๆ ก็แล้วแต่บริเวณเส้นเขตแดนหรือสิ่งที่เส้นเขตแดนจะต้องไม่กระทบต่อเส้นเขตแดนและต้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย และกรมแผนที่ทหารของฝั่งไทยตรวจสอบรายละเอียดการดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ ก่อน หากเห็นว่าไม่กระทบต่อสิ่งที่เส้นเขตแดน ถึงจะสามารถดำเนินการต่อไปได้ ซึ่งกระทรวงการต่างประเทศและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ยึดเป็นแนวปฏิบัติมาโดยตลอด

จากการประชุมที่ผ่านมาทำให้ได้รับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น แต่ยังคงมีปัญหาที่จะต้องพิจารณาเพิ่มเติมในเรื่องสถานะทางกฎหมายของข้อกำหนดทางด้านเทคนิคเกี่ยวกับการดูทรายตามแม่น้ำโขงและแม่น้ำเหือง ซึ่งประธานผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นว่าต้องดำเนินการหารือกับ



กระทรวงการต่างประเทศอีกครั้งหนึ่งเพื่อให้มีการผลักดันให้ สปป. ลาว จัดการประชุมเพื่อแก้ไขข้อกำหนดทางด้านเทคนิคเกี่ยวกับการดูทรายตามแม่น้ำโขงและแม่น้ำเหือง สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้มีการจัดประชุมอีกครั้งหนึ่ง โดยในการประชุมดังกล่าว ผู้แทนกระทรวงการต่างประเทศ ได้เสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาเรื่องการรับรองข้อกำหนดทางด้านเทคนิคเกี่ยวกับการดูทรายตามแม่น้ำโขงและแม่น้ำเหือง เนื่องจาก สปป. ลาว ยังไม่จัดประชุมคณะกรรมการร่วมไทย - ลาว เพื่อดูแลการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามแม่น้ำโขงและแม่น้ำเหือง จึงทำให้ข้อกำหนดทางด้านเทคนิคเกี่ยวกับการดูทรายตามแม่น้ำโขงและแม่น้ำเหืองฉบับที่แก้ไขโดยคณะอนุกรรมการเทคนิคร่วมไทย - ลาว ภายใต้คณะกรรมการร่วมไทย - ลาว เพื่อดูแลการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามแม่น้ำโขงและแม่น้ำเหือง ยังไม่สามารถนำมาใช้บังคับได้ โดยใช้วิธีการทางการทูต คือ ถ้า สปป. ลาว ยังไม่สามารถจัดประชุมตามปกติ จะเสนอให้มีการจัดประชุมผ่าน Video Conference และอีกวิธีการหนึ่งคือให้ฝ่ายไทย และ สปป. ลาว เวียนรับรองข้อกำหนดทางด้านเทคนิคเกี่ยวกับการดูทรายตามแม่น้ำโขงและแม่น้ำเหืองภายในประเทศของตน เมื่อต่างฝ่ายต่างได้เวียนแล้วให้ถือว่าได้รับรองข้อกำหนดดังกล่าวแล้ว

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วมีความเห็นดังนี้

๑. กรณีคณะอนุกรรมการพิจารณาอนุญาตให้ดูทราย จังหวัดหนองคาย ไม่อนุญาตให้ผู้ประกอบการต่อใบอนุญาตดูทราย โดยนำข้อกำหนดทางด้านเทคนิคเกี่ยวกับการดูทรายตามแม่น้ำโขงและแม่น้ำเหืองมาใช้ประกอบการพิจารณาต่อใบอนุญาต

เป็นการกระทำโดยชอบด้วยกฎหมายหรือไม่ เห็นว่า คณะกรรมการร่วมไทย - ลาว เพื่อดูแลการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามแม่น้ำโขงและแม่น้ำเหือง หรือ JCMH เป็นความตกลงร่วมกันระหว่างไทยและลาว โดยมีภารกิจในการดูแลไม่ให้เกิดการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามแม่น้ำโขงและแม่น้ำเหืองกระทบตลิ่ง ฝั่ง และระบบนิเวศ โดย JCMH ได้แต่งตั้ง คณะอนุกรรมการเทคนิคร่วมไทย - ลาว ภายใต้คณะกรรมการร่วมไทย - ลาว เพื่อดูแลการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามแม่น้ำโขงและแม่น้ำเหือง หรือ JTMH เพื่อพิจารณาหลักเกณฑ์ในข้อกำหนดทางด้านเทคนิคเกี่ยวกับการดูตลิ่งตามแม่น้ำโขงและแม่น้ำเหือง เมื่อ JTMH ได้ร่างข้อกำหนดฯ เสร็จสิ้นแล้วจะต้องนำเข้าสู่การประชุมของ JCMH เพื่อรับรองข้อกำหนดดังกล่าว จึงจะมีผลบังคับใช้ระหว่างสองประเทศ โดยในการประชุมเมื่อวันที่ ๒๓ - ๒๕ มิถุนายน ๒๕๕๑ ได้มีการตกลงร่วมกันที่จะนำข้อกำหนดทางด้านเทคนิคเกี่ยวกับการดูตลิ่งตามแม่น้ำโขงและแม่น้ำเหืองมาใช้บังคับ ต่อมากระทรวงมหาดไทยได้มีหนังสือลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๑ แจ้งเวียนจังหวัดต่าง ๆ ที่อยู่ริมฝั่งแม่น้ำโขงให้นำข้อกำหนดฯ ดังกล่าวมาใช้บังคับ โดยในช่วง พ.ศ. ๒๕๕๑ - ๒๕๕๗ ยังไม่เกิดปัญหาจากการนำข้อกำหนดฯ มาใช้บังคับ แต่มาเกิดปัญหาในช่วง พ.ศ. ๒๕๕๗ กระทรวงมหาดไทยจึงมีหนังสือลงวันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๕๗ แจ้งเวียนให้นำข้อกำหนดดังกล่าวไปประกอบการพิจารณาอนุญาตให้ดูตลิ่งอีกครั้งหนึ่ง หากพิจารณาระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการอนุญาตให้ดูตลิ่ง พ.ศ. ๒๕๔๖ ข้อ ๖ กำหนดว่า คณะกรรมการพิจารณาอนุญาตให้ดูตลิ่งมีอำนาจหน้าที่พิจารณาวางระเบียบข้อบังคับตลอดจนแนวทางในการปฏิบัติเกี่ยวกับการดูตลิ่ง และข้อ ๑๘ กำหนดว่า หลักเกณฑ์ในการพิจารณาอนุญาตให้ดูตลิ่งให้คำนึงถึงด้านวิชาการ เช่น ความเสียหายแก่สภาพตลิ่ง สภาพธรรมชาติของลำน้ำ และแม่น้ำลำคลองแบ่งเขตแดนระหว่างประเทศ เมื่อแม่น้ำโขงถือว่าเป็นแม่น้ำแบ่งเขตแดนระหว่างประเทศ และการดูตลิ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่สภาพตลิ่ง และสภาพธรรมชาติของลำน้ำ ดังนั้นในการพิจารณาอนุญาตให้ดูตลิ่ง คณะกรรมการพิจารณาอนุญาตให้ดูตลิ่งจึงมีอำนาจหน้าที่ที่จะนำหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องมาใช้เพื่อประกอบการพิจารณาอนุญาตให้ดูตลิ่ง เมื่อประเทศไทยได้ทำความตกลงร่วมกับลาวเพื่อที่จะดูแลไม่ให้เกิดการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามแม่น้ำโขงและแม่น้ำเหืองกระทบตลิ่ง ฝั่ง และระบบนิเวศ จึงมีการตกลงที่จะนำข้อกำหนดทางด้านเทคนิคเกี่ยวกับ

การดูแลตามแม่น้ำโขงและแม่น้ำเหืองมาใช้บังคับร่วมกัน และต่อมากระทรวงมหาดไทย ได้มีการแจ้งเวียนให้น้ำข้อกำหนดฯ ดังกล่าวมาใช้พิจารณา ดังนั้น แม้ข้อกำหนดฯ จะไม่ได้ มีสถานะเป็นกฎหมายระหว่างประเทศหรือกฎหมายภายในประเทศก็ตาม แต่ถือว่าเป็น หลักเกณฑ์ที่ได้มีการตกลงร่วมกันระหว่างประเทศไทยและ สปป. ลาว ซึ่งมีผลผูกพันคู่สัญญา ที่จะต้องปฏิบัติตาม หากไม่ปฏิบัติตามอาจก่อให้เกิดผลกระทบในด้านความสัมพันธ์ระหว่าง ประเทศได้ ประกอบกับข้อกำหนดดังกล่าวเป็นการนำมาใช้ประกอบกับระเบียบกระทรวง มหาดไทย ว่าด้วยการอนุญาตให้ดูแล พ.ศ. ๒๕๔๖ ข้อ ๑๘ (๑) และ (๓) ซึ่งคณะกรรมการพิจารณาอนุญาตให้ดูแลมีดุลพินิจโดยชอบด้วยกฎหมายที่จะนำหลักเกณฑ์ ดังกล่าวมาใช้บังคับตามข้อ ๖ แห่งระเบียบดังกล่าวข้างต้น การที่คณะกรรมการพิจารณา อนุญาตให้ดูแล จันทวนองคาย ไม่อนุญาตให้ผู้ประกอบการต่อใบอนุญาตดูแล โดยนำข้อกำหนดทางด้านเทคนิคเกี่ยวกับการดูแลตามแม่น้ำโขงและแม่น้ำเหืองมาใช้ ประกอบการพิจารณาต่อใบอนุญาตจึงเป็นการกระทำโดยชอบด้วยกฎหมาย กรณีจึงไม่ ปรากฏว่าคณะกรรมการพิจารณาอนุญาตให้ดูแลไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัติ นอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมาย ดังนั้น เรื่องร้องเรียนในประเด็นนี้จึงเป็นเรื่อง ที่มีได้เป็นไปตามมาตรา ๒๒ (๒) ตามประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งกำหนด เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณาตามมาตรา ๓๗ (๘) แห่งพระราชบัญญัติประกอบ รัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐

๒. กรณีขอให้เร่งรัดให้คณะกรรมการร่วมไทย - ลาว เพื่อการดูแลการดำเนิน กิจกรรมต่าง ๆ ตามแม่น้ำโขงและแม่น้ำเหือง จัดประชุมเพื่อพิจารณาแก้ไขข้อกำหนด ทางด้านเทคนิคเกี่ยวกับการดูแลตามแม่น้ำโขงและแม่น้ำเหือง เห็นว่า ในการประชุม JCMH เมื่อวันที่ ๒๓ - ๒๕ มิถุนายน ๒๕๕๑ ได้มีการตกลงร่วมกันที่จะนำข้อกำหนด ทางด้านเทคนิคเกี่ยวกับการดูแลตามแม่น้ำโขงและแม่น้ำเหืองมาใช้บังคับ โดยข้อกำหนด ดังกล่าว กำหนดว่า พื้นที่ดูแลต้องมีระยะห่างจากสิ่งก่อสร้างสำคัญ คือ สะพาน เชื้อเพลิงป้องกันตลิ่ง ท่าเรือ โรงพยาบาล โรงแรม สิ่งก่อสร้างที่สำคัญอื่น ๆ ไม่น้อยกว่า ๑,๐๐๐ เมตร และต้องห่างจากบ้าน ศาสนสถานและโรงเรียน ไม่น้อยกว่า ๕๐๐ เมตร ต่อมาได้มี การประชุม JTMH ระหว่างวันที่ ๑๖ - ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ โดยมีการรับรอง

ร่างข้อกำหนดทางเทคนิคเกี่ยวกับการดูทรายตามแม่น้ำโขงและแม่น้ำเหือง ฉบับปรับปรุงครั้งที่ ๑ โดยกำหนดเพียงว่าพื้นที่ดูทรายต้องมีระยะห่างจากสะพานไม่น้อยกว่า ๑,๐๐๐ เมตร แต่ร่างข้อกำหนดดังกล่าวยังไม่สามารถใช้บังคับได้เนื่องจากต้องมีการรับรองโดย JCMH ซึ่งการประชุม JCMH ครั้งล่าสุดนี้ สปป. ลาว จะต้องเป็นเจ้าภาพ แต่ปรากฏข้อเท็จจริงว่า สปป. ลาว ยังไม่ดำเนินการจัดประชุม ดังนั้น กระทรวงมหาดไทยในฐานะประธาน JCMH ฝ่ายไทยจึงจัดให้มีการประชุมฝ่ายไทยเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยเห็นควรให้กองการต่างประเทศ กระทรวงมหาดไทย ประสานกระทรวงการต่างประเทศเพื่อทำหนังสือแจ้งฝ่ายลาวเพื่อขออนัดประชุม JCMH ผ่านการประชุม Video Conference โดยให้กระทรวงการต่างประเทศใช้วิธีการทูตต่อไป กรณีจึงไม่ปรากฏว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมาย ดังนั้น เรื่องร้องเรียนในประเด็นนี้จึงเป็นเรื่องที่มีได้เป็นไปตามมาตรา ๒๒ (๒) ตามประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งกำหนดเรื่อง que ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณาตามมาตรา ๓๗ (๘) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐

๓. กรณีคณะกรรมการพิจารณาอนุญาตให้ดูทรายไม่อนุญาตให้ผู้ประกอบการดูทรายในจังหวัดหนองคายต่อไปอนุญาต จึงต้องปิดกิจการไป ๒๔ แห่ง เป็นเหตุให้ผู้ร้องเรียนไม่สามารถซื้อทรายจากผู้ประกอบการเพื่อนำมาใช้ในการประกอบกิจการได้เห็นว่า แม้จะไม่ปรากฏว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมาย ตามข้อ ๘.๑ และ ๘.๒ ดังกล่าวข้างต้นก็ตาม แต่ข้อเท็จจริงรับฟังได้ว่า ผู้ประกอบการดูทรายในจังหวัดหนองคายได้รับความเดือดร้อนจากการนำข้อกำหนดทางด้านเทคนิคเกี่ยวกับการดูทรายตามแม่น้ำโขงและแม่น้ำเหืองมาใช้บังคับ และอาจจะส่งผลถึงจังหวัดริมแม่น้ำโขงจังหวัดอื่น ๆ ด้วย หากการก่อสร้างเขื่อนป้องกันตลิ่งเสร็จสิ้นตลอดทั้งแนว โดยก่อให้เกิดปัญหาด้านเศรษฐกิจ ความมั่นคงเขตแดน และอาจก่อให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศได้ โดยในด้านเศรษฐกิจหากผู้ประกอบการต้องปิดกิจการลง จะไม่เกิดการจ้างงาน ทำให้รายมีราคาสูงขึ้น ส่งผลกระทบต่อภาคอุตสาหกรรม การก่อสร้าง และการขยายตัวทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ยังปรากฏข้อเท็จจริงว่า ในพื้นที่บางจุด การห้ามดูทรายอาจก่อให้เกิดการสะสมของตะกอนทราย ทำให้ทางรถไฟไม่สามารถ

เดินเรือตรวจตราได้ในฤดูแล้ง และหากเกิดการตกตะกอนจนเกิดเป็นสันดอนหรือดอนกลางแม่น้ำแล้วจะทำให้เกิดปัญหาความมั่นคงและปัญหาเขตแดนตามมาได้ ดังนั้นเรื่องร้องเรียนในประเด็นนี้จึงเป็นเรื่องขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ บรรดาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชนหรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ ตามมาตรา ๒๒ (๑) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ แต่เนื่องจากการดำเนินการจัดการประชุม JCMH ต้องมีการประสานงานในระดับสูง โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ หรือนายกรัฐมนตรี จึงเห็นควรกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควร

ดังนั้น อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้นจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียน ตามมาตรา ๓๗ วรรคสอง และมาตรา ๒๒ (๑) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ อย่างไรก็ดี ในการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเมื่อวันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ที่ประชุมมีมติให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศผลักดันให้มีการจัดประชุม JCMH โดยเป็นการจัดประชุมตามปกติ หรือประชุมผ่าน Video Conference หรือขอให้ใช้วิธีเวียนเอกสารภายในฝ่ายไทยและฝ่ายลาว เมื่อต่างฝ่ายต่างได้เวียนเอกสารครบถ้วนแล้วให้ถือว่ามีการรับรองข้อกำหนดทางด้านเทคนิคเกี่ยวกับการดูทรายตามแม่น้ำโขงและแม่น้ำเหืองฉบับที่ได้มีการแก้ไขแล้ว ดังนั้น เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง และเพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เห็นควรอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ กราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควร โดยมอบหมายกระทรวงการต่างประเทศ และกระทรวงมหาดไทยดำเนินการดังนี้

๑. ขอให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศผลักดันให้มีการจัดประชุม JCMH โดยเป็นการจัดประชุมตามปกติ หรือประชุมผ่าน Video Conference หรือ

๒. ให้ใช้วิธีเวียนเอกสารภายในฝ่ายไทยและฝ่ายลาว เมื่อต่างฝ่ายต่างได้เวียนเอกสารแล้วให้ถือว่ามีการรับรองข้อกำหนดฯ ฉบับที่ได้มีการแก้ไขแล้วของ JTMH

เรื่องที่ ๒๓

ปัญหาจากการประกอบกิจการที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนต่อประชาชน

ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเทศบาลตำบลบางเตย สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดปทุมธานี สถานีตำรวจภูธรสามโคก และตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดปทุมธานี กรณีไม่ดำเนินการแก้ไข ปัญหาที่เกิดจากการประกอบกิจการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายของโรงงานผลิตถังพลาสติก แห่งหนึ่ง โดยข้อเท็จจริงปรากฏว่า ผู้ร้องเรียนพักอาศัยอยู่ในหมู่บ้านซึ่งตั้งอยู่ด้านหลังโรงงาน ทำถังพลาสติก โดยผู้ร้องเรียนรวมทั้งเพื่อนบ้านได้รับความเดือดร้อนจากการประกอบ กิจการของโรงงานดังกล่าว ดังนี้ (๑) โรงงานส่งเสียงดังจากการทำงาน และกลิ่นเหม็นไหม้ พลาสติก (๒) มีการขยายโรงงานโดยมิได้รับอนุญาต (๓) โรงงานใช้ที่สาธารณะเป็นที่ จอดรถยนต์ส่วนตัว ห้ามบุคคลอื่นมาจอดรถ และใช้ที่สาธารณะเป็นประโยชน์ส่วนตัว อีกหลายอย่าง เช่น กั้นทางระบายน้ำทำบ่อเลี้ยงปลา ทำให้น้ำไม่สามารถไหลไปมาได้



เกิดน้ำเน่าเสีย (๔) ใช้พื้นที่ในโรงงานเก็บ วัสดุไวไฟ เช่น เม็ดพลาสติก ทำให้อาจเกิด อันตราย รวมถึงแก๊สที่ใช้ในการผลิตสินค้า ก่ออยู่ใกล้บ้านพักอาศัยของหมู่บ้าน ทำให้ ผู้ร้องเรียนรู้สึกไม่ปลอดภัย (๕) มีการรับ คนต่างด้าวเข้ามาทำงานโดยไม่ชอบด้วย กฎหมาย

ผู้ร้องเรียนและประชาชนในพื้นที่ได้ร้องเรียนไปยังหน่วยงานของรัฐหลายแห่ง เช่น เทศบาลตำบลบางเตย สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดปทุมธานี สถานีตำรวจภูธรสามโคก และตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดปทุมธานี แต่ไม่มีการดำเนินการแก้ไขปัญหามาแต่ประการใด

ผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้พิจารณาสั่งการให้มีการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริง และ หรือแนวทางการแก้ไขปัญหา บรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ผู้ร้องเรียนร่วมกับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. กรณีโรงงานส่งเสียงดังและส่งกลิ่นเหม็นไหม้พลาสติก ถือเป็นเหตุรำคาญตามมาตรา ๒๕ แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ เทศบาลตำบลบางเตย จึงได้มีหนังสือแบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงาน ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ แนะนำให้ผู้ประกอบกิจการโรงงานดังกล่าว ปรับปรุงเวลาทำงานเป็นช่วง พระอาทิตย์ขึ้นจนถึงพระอาทิตย์ตก และไม่ควรปฏิบัติงานในยามวิกาลโดยเด็ดขาด และโรงงานดังกล่าวย้ายสถานที่ปฏิบัติงาน โดยไม่อยู่ติดกับที่พักอาศัยเช่นเดิม และเปลี่ยนสถานที่ตกแต่งถังน้ำ ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานทำให้เกิดเสียงดังรบกวน เป็นสถานที่เก็บสินค้าซึ่งไม่ก่อให้เกิดเสียงดังรบกวน และได้ปรับเวลาทำงานเป็นเริ่มปฏิบัติงาน เวลา ๐๗.๕๐ น. จนถึงเวลา ๑๗.๐๐ น. และปฏิบัติงานล่วงเวลาได้จนถึง ๒๑.๓๐ น. อันเป็นการปฏิบัติตามคำแนะนำของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา ๒๖ และไม่มีเหตุรำคาญตามมาตรา ๒๕ แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ แล้ว

๒. กรณีมีการขยายโรงงานโดยมิได้รับอนุญาต เทศบาลตำบลบางเตย ตรวจสอบพบว่าโรงงานมีการสร้างอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต อันเป็นการฝ่าฝืนมาตรา ๒๑ แห่งพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ เทศบาลตำบลบางเตยจึงได้ดำเนินการออกคำสั่งระงับการก่อสร้าง ดัดแปลง หรือเคลื่อนย้ายอาคาร โดยอาศัยอำนาจตามมาตรา ๔๐ (๑) แห่งพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ และออกคำสั่งให้ดำเนินการแก้ไขและให้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร ต่อมาโรงงานดังกล่าว ได้ยื่นคำขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร และเทศบาลตำบลบางเตยได้ออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร ให้แก่โรงงานดังกล่าวโดยถูกต้องตามกฎหมายแล้ว

๓. กรณีที่ผู้ร้องเรียนกล่าวอ้างว่าโรงงานใช้ที่สาธารณะเป็นที่จอดรถยนต์ส่วนตัว ได้มีการตรวจสอบแล้ว ไม่ปรากฏว่ามีการกระทำความผิดตามที่ผู้ร้องเรียนกล่าวอ้างแต่ประการใด

๔. กรณีการใช้พื้นที่ในโรงงานเก็บวัสดุไวไฟ เช่น เม็ดพลาสติก ทำให้อาจเกิดอันตราย รวมถึงแก๊สที่ใช้ในการผลิตสินค้าอยู่ใกล้บ้านพักอาศัยของหมู่บ้าน ทำให้ผู้ร้องเรียนรู้สึกไม่ปลอดภัย นั้น เทศบาลตำบลบางเตย ได้ทำการตรวจสอบพบว่าโรงงานดังกล่าวได้มี

การจัดระบบรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี มีการติดตั้งถังดับเพลิงที่ได้มาตรฐาน มีระบบระบายอากาศ เครื่องตรวจก๊าซ ระบบวาล์วฉุกเฉิน จึงไม่เป็นที่น่าจะเกิดอันตรายแก่ประชาชนที่อาศัยในบริเวณใกล้เคียง แต่อย่างไรก็ตาม การที่โรงงานดังกล่าวมีการใช้ก๊าซปิโตรเลียมเหลว เป็นเชื้อเพลิงหรือวัตถุดิบนั้น ถือว่าเป็นวัตถุอันตราย ซึ่งผู้ครอบครองจะต้องได้รับอนุญาตจากสำนักงานพลังงานจังหวัดปทุมธานี และเป็นการประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลบางเตยจึงได้แจ้งให้โรงงานดังกล่าว ดำเนินการติดต่อขอรับใบอนุญาตครอบครองวัตถุอันตรายจากสำนักงานพลังงานจังหวัดปทุมธานี ต่อมาโรงงานดังกล่าวได้ยื่นขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการสถานที่เก็บก๊าซปิโตรเลียมเหลวต่อกรมธุรกิจพลังงานแล้ว ส่วนกรณีการประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ นั้น เทศบาลตำบลบางเตยได้ออกใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพให้แก่โรงงานดังกล่าวแล้ว

๕. กรณีการรับคนต่างด้าวเข้ามาทำงานโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย สถานีตำรวจภูธรสามโคก ได้ร่วมกับตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดปทุมธานี ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงพบว่า โรงงานดังกล่าวมีพนักงานเป็นคนต่างด้าวจำนวน ๙๖ ราย และทุกรายมีใบอนุญาตทำงานถูกต้องตามกฎหมาย และตรวจสอบพบพนักงานต่างด้าวกระทำความผิดฐาน “เป็นคนต่างด้าวซึ่งได้รับอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว ไม่พักอาศัย ณ ที่ที่ได้แจ้งต่อพนักงานเจ้าหน้าที่” ตามมาตรา ๓๗ (๒) แห่งพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. ๒๕๒๒ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดปทุมธานีจึงได้ดำเนินการเปรียบเทียบปรับ รวมเป็นเงิน ๘,๐๐๐ บาท และได้นำเงินส่งเข้าเป็นรายได้แผ่นดินตามระเบียบที่เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้ว

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ร่วมกับเทศบาลตำบลบางเตย และสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดปทุมธานี ลงพื้นที่ตรวจสอบและติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนรำคาญ กรณีผลกระทบเรื่องกลิ่น และเสียงดังรบกวนจากการประกอบกิจการโรงงานผลิตถังพลาสติกพบว่า โรงงานดังกล่าวดำเนินการย้ายสถานที่ตกแต่งถังพลาสติก ซึ่งมีการใช้เครื่องไสกบไฟฟ้า อันเป็นบ่อเกิดของเสียงดังรบกวนออกไป ตามข้อแนะนำของเจ้าพนักงานตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ แล้ว โดยสถานที่ปฏิบัติงานแห่งใหม่ห่างจากพื้นที่เดิมซึ่งติดกับหมู่บ้านสุภาพร ที่ผู้ร้องเรียนอาศัยอยู่ ประมาณ ๑ กิโลเมตร ซึ่งสถานที่ตกแต่งถังพลาสติก

แห่งใหม่นี้ มีบริเวณโดยรอบเป็นพื้นที่ว่างเปล่า และไม่ติดกับบ้านพักอาศัย และในส่วนของ ปัญหาเรื่องกลิ่นพบว่าไม่มีกลิ่นเหม็นไหม้พลาสติกแต่อย่างใด

อนึ่ง เพื่อเป็นแนวทางในการตรวจสอบ ติดตาม การประกอบกิจการโรงงานให้ปฏิบัติ อยู่ในกรอบของหลักเกณฑ์ตามกฎหมาย หรือแนวทางที่หน่วยงานของรัฐกำหนด และป้องกัน มิให้ผู้ประกอบกิจการโรงงานละเลยการปฏิบัติตามกฎหมาย หลักเกณฑ์ หรือแนวทาง ที่หน่วยงานของรัฐกำหนด จนทำให้เกิดปัญหาส่งผลกระทบต่อประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณ โดยรอบสถานประกอบกิจการโรงงาน และเปิดช่องทางให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการ ตรวจสอบ ติดตาม การประกอบกิจการของโรงงานร่วมกับหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจตาม กฎหมายเพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาเรื่องร้องเรียนในลักษณะเช่นนี้อีก ผู้ตรวจการแผ่นดิน จึงมีข้อเสนอแนะให้จังหวัดปทุมธานีดำเนินการ ดังนี้

๑. ให้จังหวัดปทุมธานีตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ติดตาม การประกอบกิจการ ของโรงงานที่ประกอบกิจการประเภทที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพทุกแห่ง ตามพระราชบัญญัติ การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ โดยให้รองผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน กรรมการประกอบด้วย ส่วนราชการที่มีอำนาจโดยตรงตามกฎหมาย ส่วนราชการที่มีอำนาจตรวจสอบหน้าที่ในการ ตรวจสอบหรือตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อมทุกด้านที่เกี่ยวข้อง นายอำเภอท้องที่หรือผู้แทน ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือผู้แทน นักวิชาการที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ เฉพาะด้านของสถาบันการศึกษาหรือสถาบันการวิจัย (ถ้ามี) ผู้ปกครองท้องที่ และผู้แทน ประชาชนตามจำนวนที่นายอำเภอท้องที่เห็นสมควร

๒. ให้จังหวัดพิจารณาจัดกลุ่มโรงงานที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพหรือก่อให้เกิด เหตุรำคาญ ตามประเภทความรุนแรง ได้แก่ รุนแรงมาก รุนแรงปานกลาง รุนแรงน้อย

๓. ให้คณะกรรมการตามข้อ ๑. ทำหน้าที่ตรวจสอบ ติดตาม การประกอบกิจการ ของโรงงานตามกลุ่มโรงงานที่จัดไว้ ตามห้วงเวลาที่เห็นเหมาะสม สำหรับกลุ่มโรงงาน ที่จัดอยู่ในประเภทรุนแรงมาก ขอให้คณะกรรมการทำการสุ่มตรวจ ปีละไม่น้อยกว่า ๓ ครั้ง ส่วนกลุ่มโรงงานที่อยู่ในประเภทรุนแรงปานกลาง ขอให้คณะกรรมการทำการสุ่มตรวจอย่างน้อย ปีละ ๑ ครั้ง และกลุ่มโรงงานที่อยู่ในประเภทรุนแรงน้อย ขอให้คณะกรรมการตรวจสอบ ตามที่มีประชาชนร้องเรียนมา

๔. ให้อำเภอและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งศูนย์รับเรื่องปัญหาร้องเรียน การประกอบกิจการของโรงงานที่ก่อให้เกิดปัญหาเหตุรำคาญ และเหตุที่ก่อให้เกิดอันตราย ต่อสุขภาพของประชาชน เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วขอให้อำเภอร่วมกับองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ได้รายละเอียดของการประกอบกิจการโรงงานและ ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนก่อนในเบื้องต้น แล้วรายงานผลการตรวจสอบให้ ผู้ว่าราชการจังหวัดปทุมธานีโดยเร็ว เพื่อให้ผู้ว่าราชการจังหวัดปทุมธานีพิจารณาสั่งการ หรือมอบหมายให้คณะกรรมการตามข้อ ๑. ดำเนินการตามที่มอบหมายต่อไป

เรื่องที่ ๒๔

โรงงานอุตสาหกรรมบริเวณถนนบางขุนเทียน - ชายทะเล ป่าออกลิ้นเห็บ

ผู้ร้องเรียนและคณะได้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีสำนักงานเขต บางขุนเทียนไม่ดำเนินการแก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นจากโรงงานอุตสาหกรรมใกล้หมู่บ้าน ถนนบางขุนเทียน - ชายทะเล แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ทำให้ประชาชน ที่อยู่อาศัยในบริเวณดังกล่าวได้รับความเดือดร้อน โดยผู้ร้องเรียนและคณะ อาศัยอยู่ใน หมู่บ้าน ถนนบางขุนเทียน - ชายทะเล แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ได้รับความเดือดร้อนจากกลิ่นเหม็นของโรงงานอุตสาหกรรมที่ตั้งอยู่บริเวณหมู่บ้านดังกล่าว เมื่อ พ.ศ. ๒๕๖๑ ซึ่งสำนักงานเขตบางขุนเทียนได้รับทราบปัญหาความเดือดร้อนแล้ว แต่ผู้ร้องเรียนไม่ทราบความคืบหน้าการดำเนินการของสำนักงานเขตบางขุนเทียนแต่อย่างใด

โดยข้อเท็จจริงฟังได้ว่า สำนักงานเขตบางขุนเทียนได้รับเรื่องร้องเรียนจาก ประชาชนที่อาศัยในหมู่บ้าน กรณีกลิ่นเหม็นรบกวน จึงได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ฝ่าย สิ่งแวดล้อมและสุขภาพดำเนินการตรวจสอบสถานประกอบการ ซึ่งได้รับอนุญาตประกอบ กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำนักงานเขตบางขุนเทียนได้แจ้ง คำสั่งพนักงานท้องถิ่นให้สถานประกอบการแก้ไข/ระงับเหตุรำคาญ และจากผลการตรวจวัด วิเคราะห์ทดสอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรากฏว่า ผลการตรวจวัดคุณภาพอากาศ มีค่าไม่เกินค่ามาตรฐานคุณภาพอากาศ แต่สำนักงานเขตบางขุนเทียนยังคงได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน จากประชาชน จึงได้ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพอากาศและได้มีหนังสือแจ้งคำสั่งเจ้าพนักงาน

ท้องถิ่นให้แก้ไข/ระงับเหตุรำคาญไปยังสถานประกอบการ โดยสำนักงานเขตบางขุนเทียน กำกับดูแล และติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน ต่อมา สถานประกอบการ ได้ดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขตามคำแนะนำของสำนักงานเขตบางขุนเทียน โดยจัดให้มี ระบบดูดอากาศเสีย ระบบพักของเสีย สำนักงานเขตบางขุนเทียนจึงได้ร่วมกับเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องระดับกรมดำเนินการตรวจวัดคุณภาพอากาศ และเก็บตัวอย่างอากาศจากบริเวณ บ้านผู้ร้องเรียน บริเวณหน้าโรงงานและภายในปล่องระบายอากาศของสถานประกอบการ ปรากฏผลการตรวจวัด วิเคราะห์ตัวอย่างอากาศดังกล่าว ไม่เกินค่ามาตรฐานคุณภาพอากาศ

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้ว มีความเห็นว่า สำนักงานเขตบางขุนเทียนได้ประสานขอความร่วมมือไปยังหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจวัดคุณภาพอากาศและกลิ่นเหม็นจากสถานประกอบการ และได้มีคำสั่ง ให้ดำเนินการแก้ไขและระงับเหตุรำคาญ ซึ่งสถานประกอบการได้ปรับปรุงแก้ไขตามคำสั่ง ของสำนักงานเขตบางขุนเทียนดังกล่าวแล้ว โดยตรวจสอบระบบรวบรวมอากาศเสียให้มี ประสิทธิภาพและเปิดใช้ระบบตลอดเวลาทำงาน ให้ระมัดระวังการประกอบกิจการไม่ให้เกิด การรั่วไหลของสารเคมีออกสู่ภายนอก และให้รวบรวมอากาศเสียเข้าสู่ระบบทั้งหมด รวมทั้ง ให้พิจารณาติดตั้งระบบหรือจัดหามาตรการขจัดไอสารเคมีจากกระบวนการผลิตแล้ว และจากผลการตรวจวัดคุณภาพอากาศมีค่าไม่เกินค่ามาตรฐานคุณภาพอากาศ ดังนั้น เรื่องร้องเรียนนี้จึงเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนอย่างเหมาะสมแล้ว ตามมาตรา ๓๗ (๖) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ แต่เนื่องจากกรณีร้องเรียนดังกล่าวถือเป็นเหตุรำคาญ ตามความนัยพระราชบัญญัติ การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ดังนั้น เพื่อให้การดูแลแก้ไขปัญหาคืบไปอย่างต่อเนื่อง และนำไปสู่การระงับเหตุรำคาญดังกล่าว จึงแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำชับ กำกับดูแล เจ้าหน้าที่ให้หมั่นติดตาม ตรวจสอบการประกอบกิจการของสถานประกอบการในพื้นที่ ความดูแลรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง หากพบว่าการดำเนินการที่ไม่ถูกต้องและเป็นการฝ่าฝืน คำสั่งของพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่พิจารณาดำเนินการกับผู้ประกอบ กิจการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องตามหน้าที่และอำนาจของกฎหมายอย่างเคร่งครัดต่อไปด้วยแล้ว

เรื่องที่ ๒๕

น้ำในคลองไหลตมมีสีดำ ส่งกลิ่นเหม็นและความปลอดภัยของทางเดินเท้า

ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนกรณี กรุงเทพมหานครไม่ดำเนินการแก้ไขปัญหาน้ำในคลองไหลตมมีสีดำและมีกลิ่นเหม็น และทางเดินเท้าที่เว้นช่วงการก่อสร้างทางเดินเท้าของประชาชนมีลักษณะก่อให้เกิดอันตรายแก่ผู้ใช้ทางเดินเท้า อาจเกิดเหตุการณ์เฉี่ยวชนได้ ตลอดจนผู้ร้องเรียนได้พบเห็นทางเดินเท้าที่เว้นช่วงการก่อสร้างไว้ให้เป็นคลองขนาดประมาณ ๑.๕ x ๒.๕ เมตร ซึ่งคลองขวางทางเดินเท้าของประชาชน และมีลักษณะก่อให้เกิดอันตรายแก่ผู้ใช้ทางเดินเท้าเนื่องจากหากเดินไม่ระมัดระวังอาจตกคลองหรืออาจต้องเสี่ยงคลองโดยเดินบนถนนที่มีการจราจรพลุกพล่าน อาจเกิดเหตุการณ์เฉี่ยวชนได้ โดยเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้แจ้งเหตุผ่านศูนย์บริการภาครัฐเพื่อประชาชน (www.1111.go.th) เพื่อขอให้ดำเนินการแก้ไขแล้ว แต่เรื่องดังกล่าวยังไม่มีความคืบหน้าแต่อย่างใด

ผู้ตรวจการแผ่นดินตรวจสอบแล้ว พบว่า ข้อเท็จจริงเป็นไปตามคำร้องเรียน จึงประสานกับหน่วยงานของกรุงเทพมหานครที่เกี่ยวข้อง ได้รับแจ้งว่า สถานที่บริเวณที่ถูกร้องเรียนอยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติโบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๐๔ ดังนั้น พื้นที่ที่เว้นช่วงก่อสร้างทางเท้าไว้ต้องปฏิบัติตามกฎหมายข้างต้น อย่างไรก็ตาม ผู้ตรวจการแผ่นดินได้เสนอขอให้สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองกรุงเทพมหานครสามารถเคลื่อนย้ายได้เพื่อแก้ไขปัญหาคอนกรีตประชาชนต้องลงไปเดินบนผิวการจราจร เพื่อป้องกันอันตรายจากรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์เฉี่ยวชน ซึ่งกรุงเทพมหานคร



โดยสำนักงานโยธาจะพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป และเมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับแจ้งจากสำนักงานก่อสร้างและบูรณะสำนักงานโยธาว่าได้จัดทำโครงสร้างเหล็กชั่วคราวซึ่งมีความมั่นคงแข็งแรงปิดช่องว่างเพื่อให้ประชาชนได้สัญจรโดยปลอดภัยแล้ว

กรณีกล่าวอ้างว่า น้ำในคลองหลอดมีสีดำและมีกลิ่นเหม็นนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประสานงานขอให้สำนักงานเขตพระนครตรวจสอบและดำเนินการพัฒนาและรักษาความสะอาดคลองหลอดอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสำนักงานเขตพระนครได้จัดโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์คลองคูเมืองเดิมและพื้นที่โดยรอบ ทำการขุดลอกคลองพร้อมเก็บขยะ จนทำให้น้ำในคลองไม่มีปัญหาน้ำดำหรือมีกลิ่นเหม็น ดังนั้น กรณีจึงเป็นการดำเนินการแก้ไขความเดือดร้อนให้แก่ผู้ร้องเรียนอย่างเหมาะสมแล้ว ตามมาตรา ๓๗ (๖) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงสั่งยุติเรื่องร้องเรียนตามมาตรา ๓๗ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐

เรื่องร้องเรียนนี้จะเห็นได้ว่า ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ผู้ร้องเรียนได้แจ้งความเดือดร้อนของประชาชนให้กรุงเทพมหานครทราบเพื่อขอให้แก้ไขปัญหาดังกล่าวแล้ว แต่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนแต่อย่างใด และเมื่อผู้ร้องเรียนส่งเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเมื่อวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประสานงานกับกรุงเทพมหานครเพื่อขอให้กรุงเทพมหานครดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยกรุงเทพมหานครได้ให้ความร่วมมือดำเนินการอย่างรวดเร็ว ภายใต้การเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินและความเห็นชอบของกรุงเทพมหานครในการที่จะแก้ไขทางเดินเท้าอย่างมั่นคงแข็งแรง แต่สามารถเคลื่อนย้ายได้เพื่อเป็นการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยได้ดำเนินการแล้วเสร็จภายในเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ทำให้ประชาชนได้สะพานเหล็กเป็นทางเท้า ไม่ต้องเสี่ยงกับการเดินตกคลองหรือลงเดินบนพื้นผิวถนนการจราจร ได้รับความปลอดภัยจากการสัญจร อีกทั้งเป็นประโยชน์แก่ผู้พิการหรือผู้สูงอายุที่สามารถใช้ทางเท้าโดยสะดวกปลอดภัยต่อไป ประกอบกับน้ำในคลองหลอดก็มีความสะอาดจากการดำเนินการพัฒนาภูมิทัศน์ของกรุงเทพมหานครอย่างต่อเนื่อง ทำให้นักท่องเที่ยวมีความสบายกายสบายใจจากการพบกับสิ่งแวดล้อมที่ดี

เรื่องที่ ๒๖

ความเดือดร้อนจากการแสดงดนตรีส่งเสียงดัง

ผู้ร้องเรียนพักอาศัยอยู่ที่ชั้น ๒๑ คอนโดแห่งหนึ่ง แถวสนามบินน้ำ ได้รับความเดือดร้อน กรณีร้านอาหารเปิดเพลงและแสดงดนตรีส่งเสียงดังในช่วงเวลา ๒๒.๐๐ - ๐๒.๐๐ น. ของทุกวัน ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเรื่องดังกล่าวไปยังสถานีตำรวจภูธรรัตนานิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี หลายครั้งแต่ยังไม่ได้รับการแก้ไขปัญหามาแต่อย่างใด

ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า กรณี สถานีตำรวจภูธรรัตนานิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี ละเลยปล่อยให้อาหารร้านอาหารเปิดเพลงและแสดงดนตรีส่งเสียงดังนั้น จากการตรวจสอบปรากฏว่าร้านอาหารไม่เป็นสถานบริการ ตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. ๒๕๐๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม แต่เป็นร้านจำหน่ายอาหาร และมีการแสดงดนตรีสด โดยเมื่อวันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๒ เจ้าพนักงานตำรวจ สถานีตำรวจภูธรรัตนานิเบศร์ สุ่มตรวจสอบและพบว่าร้านดังกล่าวมีการเปิดเพลงส่งเสียงดัง จึงได้จับกุมตัวผู้ดูแลร้าน โดยแจ้งข้อหาว่า “ส่งเสียงดัง ทำให้เกิดเสียงหรือกระทำอื้ออึงโดยไม่มีเหตุอันควร จนทำให้ประชาชนตกใจหรือเดือดร้อน” ปรับเป็นเงินจำนวน ๕๐๐ บาท ตามคดีเปรียบเทียบปรับที่ ๑๑๖๐/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๒ หลังจากจับกุมดำเนินคดีแล้ว เจ้าพนักงานตำรวจได้กักขังและกวดขันตรวจตราเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง แต่ไม่พบการกระทำผิดแต่อย่างใด และจากการตรวจสอบของเทศบาลนครนนทบุรีปรากฏว่า ร้านดังกล่าวเข้าข่าย เป็นการประกอบกิจการที่ต้องควบคุมตามเทศบัญญัติเทศบาลนครนนทบุรี เรื่อง การควบคุมกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๖๑ ซึ่งการแสดงดนตรีสดไม่ได้รับอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น เทศบาลนครนนทบุรีจึงได้มีหนังสือลงวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ แจ้งคำสั่งเจ้าพนักงานท้องถิ่นให้หยุดประกอบกิจการ พร้อมทั้งให้ปรับปรุงแก้ไขเพื่อระงับเหตุรำคาญ แต่ร้านดังกล่าวยังคงเพิกเฉยและฝ่าฝืนคำสั่งเจ้าพนักงานท้องถิ่น จึงได้พิจารณาดำเนินคดีตามกฎหมาย ดังนั้นเรื่องร้องเรียนนี้จึงเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนอย่างเหมาะสมแล้วตามมาตรา ๓๗ (๖)

แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนในเรื่องนี้ตามมาตรา ๓๗ วรรคสองแห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐

อย่างไรก็ดี เพื่อป้องกันมิให้เกิดการร้องเรียนเช่นกรณีนี้ขึ้นอีก ผู้ตรวจการแผ่นดินมีข้อเสนอแนะให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรีร่วมกับที่ทำการปกครองจังหวัดนนทบุรี อำเภอเมืองนนทบุรี สถานีตำรวจภูธรรัตนนิมิตร์ เทศบาลนครนนทบุรี สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ท้องถิ่นจังหวัด สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัด สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด พิจารณากำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขรายละเอียดในการก่อสร้างอาคารหรือสถานประกอบกิจการ ประเภทวัสดุที่ใช้ ป้องกันเสียงดังเล็ดลอดออกภายนอกอาคาร ประกอบการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ประเภทการแสดงดนตรี เพื่อให้การประกอบกิจการไม่ก่อให้เกิด



ปัญหาเดือดร้อนรำคาญแก่ประชาชน และให้เทศบาลนครนนทบุรีหรือออกเป็นเทศบัญญัติควบคุมการประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ประเภทการแสดงดนตรีตามมาตรา ๓๒ (๒) แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ต่อไป

อนึ่ง เนื่องจากปัญหาเรื่องเรียนลักษณะดังกล่าวเกิดขึ้นในจังหวัดต่าง ๆ ด้วย ซึ่งในการแก้ไขปัญหา เทศบาลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่มีออกข้อบัญญัติควบคุมกิจการที่มีรายละเอียด หลักเกณฑ์ และเงื่อนไขที่ชัดเจน ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงมีข้อเสนอแนะให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีข้อเสนอแนะให้จังหวัดทุกจังหวัดแต่งตั้งคณะทำงานประกอบด้วยผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ สำนักงานท้องถิ่นจังหวัด ที่ทำการปกครองจังหวัด สำนักงานอัยการจังหวัด กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัด สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด อำเภอ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ฯลฯ ร่วมกันพิจารณาจัดทำตัวอย่างหรือต้นแบบร่างข้อบัญญัติท้องถิ่นกำหนดหลักเกณฑ์และ

เงื่อนไขรายละเอียดการก่อสร้างอาคารหรือสถานประกอบการ ประเภทวัสดุที่ใช้ป้องกันเสียงดังเล็ดลอดออกภายนอกอาคาร การทดสอบเสียงดังภายนอกอาคาร ตลอดจนการใช้วัสดุที่ไม่เป็นอันตรายหรือก่อให้เกิดอัคคีภัยโดยง่ายหรือวัสดุทนไฟ เป็นต้น เพื่อประกอบการขอใบอนุญาตประกอบการกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ประเภทการแสดงดนตรี และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำไปจัดทำเป็นข้อบัญญัติหรือเทศบัญญัติควบคุมการประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ประเภทการแสดงดนตรี ตามมาตรา ๓๒ (๒) แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ประกาศใช้บังคับต่อไป โดยให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งผลการวินิจฉัยให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ต่อมา กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๐๔.๖/๑๑๑๖๓ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๓ แจ้งผลการดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน สรุปว่า กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้มีหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๐๔.๖/ว ๒๒๕๓ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๓ แจ้งจังหวัดทุกจังหวัดพิจารณาดำเนินการตามคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินแล้ว

เรื่องที่ ๒๓

ความเดือดร้อนจากการจำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์และแสดงดนตรีสดเสียงดัง

ผู้ร้องเรียน ได้ร้องเรียนกรณีเทศบาลตำบลท่าศาลาละเลยไม่ดำเนินการกับผู้ประกอบการร้านอาหาร ซึ่งมีสถานที่ตั้งใกล้เคียงกับบ้านเรือนของประชาชนและโรงเรียนในอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี โดยปล่อยให้มีการจำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์และแสดงดนตรีสดส่งเสียงดังรบกวน เป็นเหตุให้ประชาชนบริเวณใกล้เคียงได้รับความเดือดร้อน โดยผู้ร้องเรียนเคยร้องเรียนไปยัง สำนักราชมนตรีแล้ว แต่เรื่องอยู่ในระหว่างการดำเนินการ รวมถึงร้องเรียนไปยังเทศบาลตำบลท่าศาลาและหน่วยงานระดับกรม แต่ไม่ได้รับทราบความคืบหน้าการดำเนินการ จึงร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน

ข้อเท็จจริงฟังได้ว่า เทศบาลตำบลท่าศาลาได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว เห็นว่าเป็นเหตุรำคาญ ตามมาตรา ๒๔ (๓) แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ จึงได้แนะนำให้ผู้ประกอบการร้านอาหารแก้ไขปรับปรุง แต่ผู้ประกอบการมิได้ปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าพนักงานภายในเวลาที่กำหนด เทศบาลตำบลท่าศาลาจึงมีคำสั่งให้ผู้ประกอบการหยุดการกระทำเหตุที่ทำให้เกิดเสียงดังรบกวนต่อประชาชนที่พักอาศัยอยู่บริเวณใกล้เคียง แต่เนื่องจากผู้ร้องเรียนยังได้รับความเดือดร้อนจากเหตุดังกล่าว เทศบาลตำบลท่าศาลาจึงเชิญผู้ร้องเรียนและผู้ประกอบการร้านอาหารมาประชุมหารือแนวทางในการแก้ไขปัญหาและทำบันทึกข้อตกลงร่วมกัน ซึ่งร้านอาหารได้ดำเนินการให้เป็นไปตามบันทึกข้อตกลงแล้ว แต่ผู้ร้องเรียนยังคงได้รับความเดือดร้อนจากเสียงดังรบกวน ดังนั้น เพื่อให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียน เทศบาลตำบลท่าศาลาจึงมีหนังสือไปยังอำเภอเมืองลพบุรี เพื่อขอรับการสนับสนุนบุคลากรและเครื่องมือในการตรวจวัดเสียงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผลการตรวจวัดระดับเสียงมีค่าเท่ากับ ๒๑.๗ เดซิเบลเอ ถือว่าเป็นเสียงรบกวน แต่เทศบาลตำบลท่าศาลายังไม่ได้มีคำสั่งเกี่ยวกับการประกอบกิจการแต่อย่างใด ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาและได้มอบหมายให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีหนังสือหารือไปยังจังหวัดลพบุรีเกี่ยวกับมาตรการหรือแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการประกอบกิจการ เพื่อระงับเหตุรำคาญให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และมาตรการในการดำเนินการกับผู้ก่อเหตุรำคาญดังกล่าว ซึ่งจังหวัดลพบุรีได้แจ้งข้อมูลเพิ่มเติมว่า เทศบาลตำบลท่าศาลาได้มีคำสั่งแจ้งให้ผู้ประกอบการร้านอาหารหยุดดำเนินการแล้ว ซึ่งหากเทศบาลตำบลตรวจพบว่า สถานประกอบการร้านอาหารไม่ปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว เทศบาลตำบลจะดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไป

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้ว มีความเห็นว่า แม้ข้อเท็จจริงจะปรากฏว่า อำเภอเมืองลพบุรีได้พิจารณาผลการตรวจวัดระดับเสียง ซึ่งมีค่าเกิน ๑๐ เดซิเบลเอ ถือว่าเป็นเสียงรบกวน และเป็นเหตุรำคาญ โดยแจ้งให้เทศบาลตำบลดำเนินการแก้ไขปัญหาตามที่และอำนาจในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และเทศบาลตำบลท่าศาลาได้มีคำสั่งให้

ผู้ประกอบการร้านอาหารหยุดดำเนินการแล้ว แต่การที่หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องไม่ได้ติดตาม ตรวจสอบ ผลการดำเนินการตามคำสั่งดังกล่าว และได้มีมาตรการในการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนอย่างจริงจัง เป็นเหตุให้ความเดือดร้อนของประชาชนไม่ได้รับการแก้ไขให้เป็นที่ยุติ จึงมีการร้องเรียนไปยังหน่วยงานของรัฐต่าง ๆ หลายหน่วยงาน สมควรที่หน่วยงานของรัฐจะจัดหรือระงับความเดือดร้อนดังกล่าว จึงอาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๒ ประกอบมาตรา ๓๔ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ ผู้ตรวจการแผ่นดินขอให้จังหวัดติดตามผลการดำเนินการภายหลังจากที่เทศบาลตำบลได้มีคำสั่งให้ผู้ประกอบการร้านอาหารดำเนินการ พร้อมทั้งกำกับ กำกับดูแลหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้มันตรวจสอบการประกอบกิจการของร้านอาหาร อันเป็นสถานประกอบการในพื้นที่ความดูแลรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง หากพบว่ามี การดำเนินการที่ไม่ถูกต้องและเป็นการฝ่าฝืนคำสั่งของพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่พิจารณาดำเนินการกับผู้ประกอบการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องตามหน้าที่และอำนาจของกฎหมายอย่างเคร่งครัดต่อไป ทั้งนี้ ให้จังหวัดลพบุรีรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่รับหนังสือแจ้งผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งผลการวินิจฉัยให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานของรัฐทราบต่อไป ซึ่งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับแจ้งจากจังหวัดลพบุรีว่า ได้แจ้งให้อำเภอเมืองลพบุรีพิจารณาดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินดังกล่าวแล้ว โดยอำเภอเมืองลพบุรีได้มอบหมายเจ้าพนักงานฝ่ายปกครองดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และได้แจ้งให้เทศบาลตำบลท่าศาลามอบหมายเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเฝ้าระวัง ติดตามผลการแก้ไขปัญหา และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่เพื่อเป็นการป้องกันการกระทำใด ๆ ที่อาจจะก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญกับประชาชนที่พักอาศัยบริเวณดังกล่าวต่อไปแล้ว

๒.๓ ผลการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจในกรณีหน่วยงานของรัฐ ยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ ของรัฐธรรมนูญ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๓๐ (๓) บัญญัติให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่และอำนาจในการเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ โดยกำหนดให้ “รัฐมีหน้าที่ต่อประชาชน” เพื่อให้รัฐต้องดำเนินการในเรื่องที่กำหนดให้แก่ประชาชน “ทุกคน” หรือ “ทุกชุมชน” เป็นการทั่วไป โดยที่ประชาชนแต่ละคนหรือแต่ละชุมชน “ไม่ต้องใช้สิทธิร้องขอ” โดยนำเรื่องที่มีความสำคัญมาบัญญัติไว้เท่านั้น เพื่อให้มีสภาพบังคับให้รัฐต้องทำตามหน้าที่ ถ้ารัฐไม่กระทำตามหน้าที่ ก็จะเป็นกรณีจึงไม่ปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญ หรือถ้ากระทำหน้าที่ไม่ดี ไม่ถูกต้อง ประชาชนและชุมชนย่อมมีสิทธิติดตามและเร่งรัดให้รัฐดำเนินการ และฟ้องร้องหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดให้ประชาชนหรือชุมชนได้รับประโยชน์นั้นได้ (มาตรา ๕๑) ทั้งนี้ เพื่อบริการประชาชนและเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาประเทศต่อไป

นอกจากนี้ การที่รัฐธรรมนูญได้วางหลักการทั่วไปของหมวด “หน้าที่ของรัฐ” ให้มีความแตกต่างจากหมวด “แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ” คือ หมวดหน้าที่ของรัฐเป็นบทบัญญัติที่มีสภาพบังคับให้รัฐต้องปฏิบัติ หากรัฐไม่ปฏิบัติ ประชาชนอาจมีสิทธิฟ้องร้องให้รัฐปฏิบัติได้ หมวดหน้าที่ของรัฐจึงเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นซึ่งรัฐต้องดำเนินการให้ครบถ้วนถูกต้อง โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ได้บัญญัติหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐไว้ ตั้งแต่มาตรา ๕๑ ถึง มาตรา ๖๓ รวม ๑๓ มาตรา และสามารถกำหนดประเด็นหลักที่สำคัญได้ ๑๒ ด้าน แบ่งออกเป็น (๑) หน้าที่พื้นฐานของรัฐ และ (๒) หน้าที่ของรัฐในการทำให้สิทธิของประชาชนเกิดผลได้จริง เช่น หน้าที่ของรัฐด้านการศึกษา หน้าที่ของรัฐด้านการบริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน หน้าที่ด้านสาธารณสุขปลอดภัยขั้นพื้นฐาน หน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม หน้าที่ในการเปิดเผยข้อมูล

หรือข่าวสารสาธารณะ เป็นต้น โดยผู้ตรวจการแผ่นดินได้ร่วมกันพิจารณาและวางกรอบการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐไว้ว่า ประเด็นปัญหาสำคัญที่ควรตรวจสอบและศึกษาต้องเป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบและสร้างความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนและสังคมในวงกว้างและเป็นเรื่องที่ครอบคลุมบทบัญญัติหน้าที่ของรัฐทั้ง ๑๒ ด้าน จากการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วน ตามรัฐธรรมนูญหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ เพื่อให้การจัดทำรายงานพร้อมข้อเสนอแนะให้คณะรัฐมนตรีทราบเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไปโดยเร็ว นั้น สามารถแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้แก่ประชาชนได้ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนตามมาตรา ๓๕ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ เกี่ยวกับหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ ดังนี้

๑. ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนตามมาตรา ๓๕ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ เกี่ยวกับหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ ตามมาตรา ๒๒ (๓) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ รวม ๑๑ เรื่อง และยุติการพิจารณาเรื่องร้องเรียนจำนวน ๔ เรื่อง โดยผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาแล้วรับเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ จำนวน ๒ เรื่อง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

เรื่องที่ ๑

การดำเนินการต่ออายุสัมปทานหรือใบอนุญาตให้กับรถตู้โดยสารสาธารณะที่ครบกำหนด ๑๐ ปี ออกไปอีก ๒ - ๓ ปี โดยไม่ชอบด้วยหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียน กรณีกรรมการขนส่งทางบก และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมดำเนินการต่ออายุสัมปทานหรือใบอนุญาตให้กับรถตู้โดยสารสาธารณะที่ครบกำหนด ๑๐ ปี ออกไปอีก ๒ - ๓ ปี โดยไม่ชอบด้วยหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ในบทบัญญัติมาตรา ๕๓ มาตรา ๕๖ มาตรา ๕๘ และมาตรา ๖๑ ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดอันตรายกับประชาชนผู้ใช้บริการ

ผู้ตรวจการแผ่นดินปรึกษาหารือและเห็นชอบร่วมกัน โดยพิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า นโยบายการเปลี่ยนรถตู้โดยสารสาธารณะเป็นรถโดยสารขนาดเล็กและการขยายระยะเวลาอายุการใช้งานของรถตู้โดยสารสาธารณะเพิ่มขึ้น ซึ่งกรรมการขนส่งทางบกได้มีการศึกษาและวิเคราะห์เกี่ยวกับการเปลี่ยนรถตู้โดยสารสาธารณะเป็นรถโดยสารขนาดเล็กและการกำหนดอายุการใช้งานของรถตู้โดยสารสาธารณะในทุกด้านทุกมิติ โดยได้ดำเนินการศึกษาทบทวนจากโครงการต่าง ๆ ที่ได้จ้างศึกษาไว้ และการเปิดรับฟังความคิดเห็นจากทุกภาคส่วนแล้ว และนำผลการศึกษาและวิเคราะห์เสนอต่อคณะกรรมการควบคุมการขนส่งทางบกกลาง ซึ่งที่ประชุมได้มีมติให้คงอายุการใช้งานของรถตู้โดยสารสาธารณะไม่เกิน ๑๐ ปี นับแต่วันจดทะเบียนครั้งแรก พร้อมทั้งได้มีแนวทาง

แก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนและเยียวยาผู้ประกอบการรถตู้โดยสารสาธารณะและผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ จึงยังไม่พอรับฟังได้ว่า กรมการขนส่งทางบกและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมไม่ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ ของรัฐธรรมนูญ ที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียน ดังนั้น ปัญหาตามคำร้องเรียนในเรื่องนี้ จึงเป็นเรื่องที่มีได้เป็นไปตามมาตรา ๓๕ และมาตรา ๒๒ (๓) ตามประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งกำหนดเรื่องให้ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณาตามมาตรา ๓๗ (๘) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้น จึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนในเรื่องนี้ตามมาตรา ๓๗ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐

อนึ่ง เนื่องจากการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะมีความสำคัญต่อการเดินทางในชีวิตประจำวันของประชาชน ประกอบกับเพื่อมิให้เกิดปัญหาการร้องเรียนในลักษณะดังกล่าวอีก ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงมีข้อเสนอแนะให้กรมการขนส่งทางบกกำกับให้เจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบกและเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดทุกจังหวัดได้ติดตามและตรวจสอบสภาพความพร้อมใช้งานของรถตู้โดยสารสาธารณะอย่างเข้มงวดในทุกเส้นทาง รวมถึงการหาแนวทางยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยของรถตู้โดยสารสาธารณะอย่างเร่งด่วน เพื่อรองรับการเปลี่ยนรถตู้โดยสารสาธารณะทั้งหมดให้เป็นรถโดยสารขนาดเล็กที่ได้มาตรฐาน (มินิบัส) หรือรถโดยสารแบบอื่น ๆ ที่มีมาตรฐานเท่ากันหรือสูงกว่า มาให้บริการแก่ประชาชนทดแทนต่อไปในอนาคต

เรื่องที่ ๒

กรณีที่กระทรวงสาธารณสุขไม่ปฏิบัติหน้าที่ให้ถูกต้องครบถ้วนตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ หมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ มาตรา ๕๕ วรรคสาม

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนขอให้ตรวจสอบกรณีกระทรวงสาธารณสุขไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ หมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ มาตรา ๕๕ ในการกำกับดูแลบุคลากรของกระทรวงสาธารณสุขที่ปฏิบัติงาน

ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ที่ไม่ได้สำเร็จวุฒิการศึกษาตามระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยบุคคล ซึ่งกระทรวง ทบวง กรม กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นอื่นหรือ สภากาชาดไทย มอบหมายให้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมในความควบคุมของเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรม พ.ศ. ๒๕๓๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๐ ให้มีมาตรฐานตามพระราชบัญญัติวิชาชีพเวชกรรม พ.ศ. ๒๕๒๕ เพื่อให้การบริการด้านสาธารณสุขมีคุณภาพและมีมาตรฐาน

ผู้ตรวจการแผ่นดินปรึกษาหารือและเห็นชอบร่วมกัน โดยพิจารณาข้อเท็จจริงและ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ หมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ มาตรา ๕๕ วรรคสาม บัญญัติให้เป็นหน้าที่ของรัฐที่ต้องพัฒนา การให้บริการด้านสาธารณสุขให้มีคุณภาพและมีมาตรฐานสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านสาธารณสุขที่มีผู้ปฏิบัติงานประกอบด้วย บุคลากรหลายสาขาวิชาชีพ การควบคุมมาตรฐานผู้ประกอบวิชาชีพแต่ละสาขานั้น กระทรวงสาธารณสุขกำหนดให้มีการควบคุมมาตรฐานโดยองค์กรสภาวิชาชีพของแต่ละ สาขา เช่น สภากายภาพบำบัด ทันตแพทยสภา สภาเทคนิคการแพทย์ สภาการพยาบาล แพทยสภา สภาการแพทย์แผนไทย สภาเภสัชกรรม และสภาวิชาชีพการสาธารณสุขชุมชน สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรซึ่งจะประกอบวิชาชีพเวชกรรมในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ต้องเป็นไปตามมาตรฐานที่สภาวิชาชีพแต่ละสาขากำหนดไว้แล้ว และยังต้องเป็นบุคคลซึ่งได้รับมอบหมายตามระเบียบกระทรวงสาธารณสุข ว่าด้วยบุคคล ซึ่งกระทรวง ทบวง กรม กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นอื่นหรือสภากาชาดไทย มอบหมายให้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมในความควบคุมของเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรม พ.ศ. ๒๕๓๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๐ และบุคคลใดเป็นผู้ได้รับมอบหมายให้ประกอบ วิชาชีพเวชกรรมตามระเบียบดังกล่าว หากผ่านการอบรมตามสาขาวิชาชีพเวชกรรมเฉพาะ ทางด้านใดแล้ว ให้เป็นบุคคลซึ่งเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติและสามารถประกอบวิชาชีพเวชกรรม ได้เช่นเดียวกับบุคคลซึ่งเป็นผู้ได้รับวุฒิประกาศนียบัตรตามระเบียบฉบับนี้ด้วยเช่นกัน

และเพื่อให้สอดคล้องกับแผนการให้บริการด้านสาธารณสุขระดับปฐมภูมิให้เกิดความทั่วถึงและเท่าเทียม กระทรวงสาธารณสุข ได้เพิ่มจำนวนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติกระจายไปยังแต่ละตำบลทั่วประเทศ จำนวน ๙,๗๗๕ แห่ง พร้อมกับมีแผนขยายให้มากขึ้น และได้มีการจัดตั้งสภาการสาธารณสุขชุมชนเพื่อให้มีหน้าที่ส่งเสริมการประกอบวิชาชีพการสาธารณสุขชุมชนและการควบคุมมิให้มีการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบจากบุคคลซึ่งไม่มีความรู้ อันจะก่อให้เกิดภัยและความเสียหายต่อสุขภาพของบุคคลและชุมชน ซึ่งกำหนดวิธีการควบคุมการประกอบวิชาชีพในพระราชบัญญัติวิชาชีพการสาธารณสุขชุมชน พ.ศ. ๒๕๕๖ ดังกล่าว และสภาการสาธารณสุขชุมชนได้มีบันทึกความร่วมมือกับกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เพื่อรับรองปริญญาประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญา อนุปริญญา ประกาศนียบัตร หรือวุฒิบัตรในวิชาชีพการสาธารณสุขให้กับสถาบันการศึกษาต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ที่จบการศึกษาจากสถาบันการศึกษาที่สภาการสาธารณสุขชุมชนประกาศรับรองแล้ว เป็นบุคคลซึ่งมีคุณสมบัติที่สามารถสมัครเป็นสมาชิกของสภาการสาธารณสุขชุมชน และเมื่อผ่านการทดสอบตามหลักสูตรมาตรฐานที่กำหนดแล้วก็จะได้รับใบอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบวิชาชีพการสาธารณสุขชุมชนและสามารถประกอบวิชาชีพตามแต่ละสาขาวิชาชีพได้ โดยมีสถาบันการศึกษาที่ผ่านการพิจารณาของสภาการสาธารณสุขชุมชนและได้ประกาศรับรองแล้วตั้งอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ และกระทรวงสาธารณสุขกำหนดการควบคุมทางสายการบังคับบัญชาโดยนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด การนิเทศงาน การให้คำปรึกษา การตรวจราชการของสาธารณสุขจังหวัด การพัฒนาฝึกอบรมบุคลากร การให้โรงพยาบาลประจำจังหวัดและโรงพยาบาลชุมชนในพื้นที่ สนับสนุนองค์ความรู้ให้คำปรึกษา และรับส่งต่อผู้ป่วยที่เกินขีดความสามารถ การให้บริการร่วมกันของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลของบุคลากรบางสาขาในสาขาวิชาชีพที่ขาดแคลน การสร้างเครือข่ายภาคประชาชนและท้องถิ่น และการฝึกอบรมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ส่วนปัญหาการขาดแคลนบุคลากรนั้น กระทรวงสาธารณสุขกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยระยะสั้นทำการอบรมพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้ได้รับการอบรมเป็นพยาบาลเวชปฏิบัติทั่วไป ซึ่งจะทำให้สามารถประกอบวิชาชีพเวชกรรมได้ตามที่กำหนดในระเบียบหรือที่กฎหมายกำหนด

และระยะยาวเร่งรัดการผลิต อบรม และพัฒนาแพทย์เวชศาสตร์ครอบครัวให้เพียงพอภายใน ๑๐ ปี และคณะรัฐมนตรีได้มีมติอนุมัติให้กระทรวงสาธารณสุขจัดสรรอัตราข้าราชการตั้งใหม่เพื่อบรรจุบุคลากรในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๒๔ สายงาน รวมทั้งสิ้น ๓๘,๑๐๕ อัตรา และให้จัดสรรอัตราข้าราชการตั้งใหม่เพื่อบรรจุนักศึกษาผู้สำเร็จการศึกษาใน พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๕ สายงาน รวม ๗,๕๗๙ อัตรา เพื่อเพิ่มอัตราบุคลากรให้กับกระทรวงสาธารณสุขด้วยแล้ว ดังนั้น จึงถือได้ว่ากระทรวงสาธารณสุขได้ดำเนินการให้ประชาชนได้รับการบริการสาธารณสุขที่มีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึงแล้ว จึงมิได้เป็นกรณีที่กระทรวงสาธารณสุขไม่ปฏิบัติหน้าที่ให้ถูกต้องครบถ้วนตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ หมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ มาตรา ๕๕ วรรคสาม

อย่างไรก็ดี ถึงแม้ตามประเด็นเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ปรึกษาหารือและเห็นชอบร่วมกันโดยพิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า กระทรวงสาธารณสุขปฏิบัติหน้าที่ถูกต้องครบถ้วนตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ หมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ มาตรา ๕๕ วรรคสามแล้ว แต่เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพและยกระดับบุคลากรของกระทรวงสาธารณสุขให้มีความสามารถในการให้บริการด้านสาธารณสุขได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความเชื่อมั่นต่อประชาชนผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น จึงเสนอแนะให้กระทรวงสาธารณสุขพัฒนาและจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในแต่ละสาขาวิชาชีพ หรือสนับสนุนให้บุคลากรดังกล่าวได้รับการเพิ่มพูนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเพื่อให้เป็นผู้มีคุณสมบัติครบถ้วนในการปฏิบัติงานและกำชับให้ผู้มีหน้าที่ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในสังกัดที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้มีคุณภาพและมาตรฐานและเป็นไปตามระเบียบและกฎหมายต่อไป

๒. ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาหยิบยกปัญหาจากการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วน ตามมาตรา ๓๕ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ ตามรัฐธรรมนูญ หมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ ทำการศึกษา รวม ๕ เรื่อง โดยขอยกตัวอย่างรายงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน และข้อเสนอแนะที่ผู้ตรวจการแผ่นดินได้เสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึง การที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ ของรัฐธรรมนูญ จำนวน ๕ เรื่อง ดังนี้

เรื่องที่

การจัดทำข้อเสนอแนะ เรื่อง โครงการเพิ่มทักษะด้านอาชีพแก่นักเรียนครอบครัวยากจนที่ไม่ได้เรียนต่อหลังจบการศึกษามัธยมศึกษา

จากข้อมูลของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ระหว่าง พ.ศ. ๒๕๕๑ - ๒๕๕๙ พบว่า มีจำนวนนักเรียนที่ไม่ได้เรียนต่อหลังจบการศึกษามัธยมศึกษา (ม.๓) จำนวน ๗๘๐,๕๓๗ คน โดยเฉพาะปีการศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๑ มีจำนวนนักเรียนที่ไม่ได้เรียนต่อหลังจบการศึกษามัธยมศึกษา (ม.๓) จำนวน ๑๔๗,๖๔๔ คน ซึ่งในแต่ละปี นักเรียนกลุ่มนี้มีความจำเป็นต้องเข้าสู่ตลาดแรงงานทันทีที่เรียนจบการศึกษามัธยมศึกษา (ม.๓) เพื่อหารายได้ช่วยครอบครัว เนื่องจากครอบครัวมีฐานะยากจน จึงเป็นการเข้าสู่ตลาดแรงงานในฐานะ “แรงงานไร้ฝีมือ” ได้ค่าจ้างเพียงอัตราค่าแรงขั้นต่ำวันละประมาณ ๓๐๐ บาท ซึ่งหากได้มีการบูรณาการช่วยเหลือเพิ่มทักษะด้านอาชีพแก่นักเรียนกลุ่มดังกล่าวหลังจบการศึกษามัธยมศึกษาแล้วจะช่วยยกระดับให้เข้าสู่ตลาดแรงงานในฐานะ “แรงงานมีฝีมือ” อันจะทำให้มีรายได้ค่าจ้างที่สูงขึ้นในฐานะ “ผู้ช่วยช่าง” หรือ “ช่าง” ได้ค่าจ้างในอัตราที่สูงขึ้นเป็นประมาณวันละ ๔๐๐ - ๔๕๐ บาท สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นได้

ผู้ตรวจการแผ่นดิน พิจารณาเห็นว่า จังหวัดแม่ฮ่องสอนเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีนักเรียนที่จบการศึกษาภาคบังคับแล้วไม่ได้เรียนต่อเป็นจำนวนมาก จึงดำริให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินดำเนินโครงการเพิ่มทักษะด้านอาชีพแก่นักเรียนครอบครัวยากจนที่ไม่ได้เรียนต่อหลังจบการศึกษาภาคบังคับของจังหวัดแม่ฮ่องสอนขึ้น ซึ่งเมื่อวันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๒ ได้มีการลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินกับจังหวัดแม่ฮ่องสอน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่จังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อบูรณาการความร่วมมือกันในการช่วยเหลือนักเรียนที่จบการศึกษาภาคบังคับที่มีฐานะยากจนและขาดโอกาสในการศึกษาต่อ โดยโครงการดังกล่าวถือเป็นหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินในการดำเนินการเพื่อให้หน่วยงานของรัฐปฏิบัติหน้าที่ให้ถูกต้องครบถ้วนตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๕๔ บัญญัติไว้ความว่า “รัฐต้องดำเนินการให้ประชาชนได้รับการศึกษาตามความต้องการในระบบต่าง ๆ รวมทั้งส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต...” ซึ่งผลการดำเนินโครงการฯ ของจังหวัดแม่ฮ่องสอนประสบความสำเร็จ จึงได้มีการถอดบทเรียนจากการดำเนินโครงการฯ โดยจัดทำคู่มือ “โครงการเพิ่มทักษะด้านอาชีพแก่นักเรียนครอบครัวยากจนที่ไม่ได้เรียนต่อหลังจบการศึกษาภาคบังคับ” เพื่อเป็นแนวทางในการขยายผลไปยังจังหวัดอื่น ๆ ต่อไป

ต่อมาเมื่อวันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๒ ได้มีการลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในส่วนกลางได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมการจัดหางาน เพื่อสนับสนุนขยายผลการขับเคลื่อนโครงการฯ ไปยังทุกจังหวัดทั่วประเทศ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ทุกจังหวัดได้มีการดำเนินโครงการฯ พร้อมกันทั่วประเทศ โดยการดำเนินงานตามโครงการฯ ของทุกจังหวัดทั่วประเทศ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ นั้น เนื่องจากได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ หรือ โควิด-๑๙ (COVID-19) มีผลให้ต้องเลื่อนการฝึกอบรมเพิ่มทักษะด้านอาชีพให้กับนักเรียนกลุ่มเป้าหมายล่าช้าไปจากกำหนดการฝึกอบรมที่กำหนดไว้เดิม ซึ่งพบว่ามีจำนวนนักเรียนที่เรียนจบมัธยมศึกษาชั้นปีที่ ๓ ปีการศึกษา ๒๕๖๒ และเข้าร่วมฝึกอบรมทักษะด้านอาชีพตามโครงการฯ ดังนี้

๑. รวมนักเรียนที่เรียนจบ ม. ๓ ปีการศึกษา ๒๕๖๒	๔๘๙,๐๑๒ คน
๑.๑ เรียนต่อในระบบการศึกษา	๔๖๘,๒๓๑ คน
๑.๒ ไม่เรียนต่อในระบบการศึกษา	๒๐,๗๘๑ คน
๑.๒.๑ ไม่ต้องการเข้าฝึกทักษะอาชีพ	๑๔,๗๒๓ คน
๑.๒.๒ ต้องการเข้าฝึกทักษะอาชีพ	๖,๐๕๘ คน
๒. จำนวนนักเรียนที่มาศึกษาตุนาน	๓,๒๕๖ คน
๓. จำนวนนักเรียนที่สมัครเข้าฝึกทักษะอาชีพ	๑,๐๑๔ คน
๔. จำนวนนักเรียนเข้าฝึกทักษะอาชีพฯ จริง	๔๐๒ คน

เมื่อวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๓ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการประชุมหารือร่วมกับหน่วยงานส่วนกลางตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และสำนักงบประมาณ ในการดำเนินโครงการฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งที่ประชุมได้มีมติเห็นชอบร่วมกันให้มีการจัดประชุมชี้แจงคณะกรรมการขับเคลื่อนโครงการเพิ่มทักษะด้านอาชีพแก่นักเรียนครอบครัวยากจนที่ไม่ได้เรียนต่อหลังจบการศึกษาภาคบังคับ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๗๖ จังหวัดทั่วประเทศ) เพื่อประชุมซักซ้อมและชี้แจงแนวทางการดำเนินโครงการฯ ให้แก่คณะกรรมการขับเคลื่อนโครงการฯ ในระดับจังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งมีกำหนดการประชุมชี้แจงฯ เป็นรายภาค จำนวน ๔ ภาค (ภาคกลาง, ภาคเหนือ, ภาคใต้, ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ดังนี้

- กลุ่มภาคใต้ ๑๔ จังหวัด วันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๓ ณ จังหวัดสงขลา
- กลุ่มภาคกลางและภาคเหนือ ๓๕ จังหวัด วันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๓ ณ กรุงเทพมหานคร
- กลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ๒๗ จังหวัด วันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ณ กรุงเทพมหานคร



การขับเคลื่อน “โครงการเพิ่มทักษะด้านอาชีพแก่นักเรียนครอบครัวยากจน
ที่ไม่ได้เรียนต่อหลังจบการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ ๖”

การจัดทำข้อเสนอแนะ เรื่อง สิทธิของมารดา ระหว่างก่อนและหลังคลอดบุตร กรณี การบริโภควิตามินโฟลิก เอซีด (วิตามิน B9)

ตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ตระหนักถึงสิทธิของประชาชนด้านสาธารณสุขว่า ปัจจุบันหน่วยงานของรัฐได้ดำเนินการครบถ้วนถูกต้องในการจัดบริการสาธารณสุขแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพตามอำนาจหน้าที่หรือไม่ ประกอบกับมีผู้ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินว่า หญิงมีครรภ์ควรได้รับโฟลิก เอซีด (วิตามิน B9) เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาความพิการในเด็กทารกแรกเกิด ซึ่งควรจะต้องรับประทานขนาด ๐.๔ มิลลิกรัม ทุกวันก่อนการตั้งครรภ์ โดยเน้นที่ช่วงเวลาสามเดือนก่อนการตั้งครรภ์และสามเดือนแรกหลังจากการตั้งครรภ์แล้ว ซึ่งจากข้อมูลการรายงานขององค์การอนามัยโลก ได้มีคำแนะนำเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติเพื่อลดความพิการแต่กำเนิดแก่ทุกประเทศทั่วโลก โดยเสนอให้หญิงวัยเจริญพันธุ์หรือหญิงที่เตรียมตั้งครรภ์ได้รับกรดโฟลิก (folic acid supplementation) ๔๐๐ ไมโครกรัม ทุกวันก่อนตั้งครรภ์ และผู้ตรวจการแผ่นดินได้ลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงพร้อมจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีข้อเสนอแนะให้องค์การเภสัชกรรมดำเนินการผลิตโฟลิก เอซีด (วิตามิน B9) ขนาด ๐.๔ มิลลิกรัม ซึ่งจัดเป็นยาเพื่อให้ประชาชนได้หามาบริโภคได้ง่ายขึ้น ซึ่งปัจจุบันองค์การเภสัชกรรมได้ดำเนินการผลิตเสร็จสิ้นแล้ว

จากการที่ผู้ตรวจการแผ่นดินมีคำวินิจฉัยในเรื่องดังกล่าวข้างต้นและตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๔๘ วรรคหนึ่ง ได้กำหนดให้สิทธิของมารดาในช่วงระหว่างก่อนและหลังการคลอดบุตรย่อมได้รับความคุ้มครองและช่วยเหลือและเป็นหน้าที่ของรัฐที่ต้องจัดให้มีบริการสาธารณสุขแก่ประชาชนตามมาตรา ๕๕ ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้มีความเห็นเห็นว่าเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ ป้องกันความพิการแต่กำเนิดและลดปริมาณผู้พิการที่จะเกิดขึ้น จึงจัดทำโครงการสิทธิของมารดาในช่วงระหว่างก่อนและหลังการคลอดบุตร กรณีการบริโภคโฟลิก เอซีด (วิตามิน B9) ให้หญิงวัยเจริญพันธุ์เข้าถึงโฟลิก เอซีด (วิตามิน B9) ได้อย่างทั่วถึงและไม่เสียค่าใช้จ่าย โดยมีการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงและประชุมหารือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน ๔ ภูมิภาค รวม ๘ จังหวัด ได้แก่

จังหวัดปทุมธานี จังหวัดเชียงราย จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดสุโขทัย จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดสงขลา และจังหวัดสตูล ซึ่งพบปัญหาและอุปสรรคในด้านต่าง ๆ เช่น ปัญหาด้านการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่ต่อเนื่องและทั่วถึง จึงไม่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายหญิงวัยเจริญพันธุ์ ปัญหาการดำเนินการจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ปัญหาด้านกลไกการขับเคลื่อนโครงการตามนโยบาย ปัญหาด้านงบประมาณ ทำให้การดำเนินงานโครงการตามนโยบายไม่ต่อเนื่องและทั่วถึง ปัญหาด้านกฎหมายสำหรับคุ้มครองมารดาในช่วงระหว่างก่อนและหลังการคลอดบุตร ปัญหาด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ไม่เพียงพอต่อสัดส่วนประชากรในพื้นที่ทำให้มีภาระงานหนักต้องปฏิบัติงานหลายภารกิจ ในเวลาเดียวกัน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานยังขาดทักษะการให้คำปรึกษาเรื่องการเตรียมความพร้อมก่อนการตั้งครรภ์ รวมถึงความสำคัญและประโยชน์ของโฟลิก เอซิด (วิตามิน B9) ตลอดจนปัญหาการสื่อสารประชาสัมพันธ์และภาคีเครือข่าย ซึ่งในปัจจุบันเป็นสังคมการสื่อสารโดยใช้โซเชียลมีเดียในชีวิตประจำวัน แต่การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในเชิงรุกโดยการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้แก่หญิงวัยเจริญพันธุ์ในระบบและนอกระบบการศึกษา รวมทั้งในชุมชนยังขาดความหลากหลาย ทำให้หญิงวัยเจริญพันธุ์ยังไม่สามารถเข้าถึงการได้รับโฟลิก เอซิด (วิตามิน B9) ประกอบกับในการดำเนินงานเกี่ยวกับกลุ่มงานแม่และเด็ก มีลักษณะการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ซึ่งยังขาดผู้ประสานความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่ ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ หมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงอาศัยอำนาจตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๓๐ (๓) เสนอรายงานการแสวงหาข้อเท็จจริงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐพร้อมข้อเสนอแนะ เรื่อง สิทธิของมารดาในช่วงระหว่างก่อนและหลังการคลอดบุตร กรณีการบริโภคโฟลิก เอซิด (วิตามิน B9) ต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณา ดังนี้

๑. เสนอให้รัฐบาลผลักดันเรื่องการป้องกันความพิการแต่กำเนิดเป็นระเบียบวาระแห่งชาติเพื่อผลักดันในเชิงนโยบายให้หน่วยงานได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชากรต่อไป เนื่องจากในประเทศไทยมีสถิติเด็กเกิดใหม่ประมาณ ๗๐๐,๐๐๐ รายต่อปี และมีเด็กพิการแต่กำเนิดมากกว่า ๒๐,๐๐๐ รายต่อปี ซึ่งตัวเลขของเด็กกลุ่มนี้มีจำนวนสะสมเพิ่มขึ้นทุกปี

๒. เสนอให้รัฐบาลจัดให้มีคณะกรรมการขับเคลื่อนบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานเพื่อดำเนินการตามระเบียบวาระแห่งชาติ เรื่องการป้องกันความพิการแต่กำเนิดในระดับชาติ และระดับจังหวัดอันจะเป็นกลไกสำคัญในการบริหารจัดการโครงการต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. เสนอให้รัฐบาลผลักดันให้มีการจัดทำกฎหมายสิทธิของมารดาในช่วงระหว่างก่อนและหลังการคลอดบุตร เพื่อให้ความคุ้มครองมารดาและหญิงตั้งครรภ์ ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ กำหนด ตั้งแต่ก่อนตั้งครรภ์ ในช่วงระหว่างตั้งครรภ์ และหลังการคลอดบุตรแล้ว ให้สอดคล้องกับบริบทในสังคมปัจจุบัน ทั้งนี้ให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องจัดทำคู่มือสิทธิแม่และเด็ก โดยรวบรวมสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของมารดาในช่วงระหว่างก่อนและหลังการคลอดบุตรที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานเพื่อความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการดำเนินการเพื่อเข้าถึงสิทธิประโยชน์และความคุ้มครองช่วยเหลือจากรัฐ

๔. เสนอให้รัฐบาลสนับสนุนงบประมาณให้แก่กระทรวงสาธารณสุขในด้านการบริการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคในสัดส่วนที่เพิ่มขึ้น เพื่อในระยะยาวจะช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และเพื่อให้การจัดทำนโยบายเร่งด่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพประชากรสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพต่อไป

๕. เสนอให้หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงแรงงาน สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ องค์การเภสัชกรรม และกรุงเทพมหานคร บูรณาการความร่วมมือในการรณรงค์และ

ประชาสัมพันธ์ให้หญิงวัยเจริญพันธุ์ และมารดาในช่วงระหว่างก่อนและหลังคลอดบุตรทราบถึงประโยชน์ของการบริโภคโฟลิก เอซิด (วิตามิน B9) เพื่อลดความพิการแต่กำเนิดของเด็กทารกแรกเกิด โดยประชาสัมพันธ์สร้างความรอบรู้ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่หลากหลาย ทั้งนี้ เนื่องจากภารกิจการประชาสัมพันธ์มีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน จึงเห็นควรให้กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำแผนแม่บทการประชาสัมพันธ์เรื่องการป้องกันความพิการแต่กำเนิด และแต่งตั้งคณะกรรมการหรืออนุกรรมการเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ทั้งในส่วนกลางและระดับจังหวัด เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและปรับใช้ได้อย่างเหมาะสมตามบริบทของพื้นที่ต่อไป

๖. เสนอให้กระทรวงสาธารณสุขและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งรัดดำเนินการจัดเก็บข้อมูลสุขภาพเข้าสู่ระบบคลังข้อมูลสุขภาพ HDC (Health Data Center) เพื่อให้ระบบคลังข้อมูลสุขภาพ HDC (Health Data Center) มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ และทันต่อสถานการณ์ สามารถนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพและการส่งเสริมสุขภาพเพื่อป้องกันโรคในระดับพื้นที่และระดับประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๗. เสนอให้มีการอบรมให้ความรู้แก่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข เป็นผู้นำความรู้ในเรื่องการป้องกันความพิการแต่กำเนิดในเด็กแรกเกิดแก่หญิงวัยเจริญพันธุ์ไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในพื้นที่ทุกจังหวัด เนื่องจากปัจจุบันในการดำเนินงานด้านการสาธารณสุขมีอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เป็นกำลังสำคัญในการช่วยปฏิบัติงานดูแลสุขภาพของประชาชนในชุมชน โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหญิงวัยเจริญพันธุ์ ซึ่งการช่วยปฏิบัติงานดังกล่าว สร้างความไว้วางใจต่อประชาชนในชุมชนเป็นอย่างมาก

๘. เสนอให้ทุกจังหวัดให้ความสำคัญในเรื่องการป้องกันความพิการแต่กำเนิด โดยให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนบูรณาการร่วมกับหน่วยงานในระดับจังหวัด โดยกำหนดให้เป็นระเบียบวาระของจังหวัด มีการแต่งตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนในระดับ

จังหวัดเพื่อสร้างกลไกการบริหารจัดการตามนโยบายไปสู่การปฏิบัติ มีหน้าที่และอำนาจในการกำหนดเรื่องการป้องกันความพิการแต่กำเนิดเพื่อให้เกิดการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานในจังหวัด แต่งตั้งคณะทำงานด้านการประชาสัมพันธ์ และคณะทำงานด้านการติดตามประเมินผล เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายหญิงวัยเจริญพันธุ์รับรู้และเข้าถึงโฟลิก เอซิด (วิตามิน B9) อันจะเป็นการลดความพิการแต่กำเนิดลงได้

๙. เสนอให้กระทรวงสาธารณสุขเป็นหน่วยงานหลักร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำมีจังหวัดนำร่องเรื่องการป้องกันความพิการแต่กำเนิด เพื่อเป็นต้นแบบในการดำเนินงานเรื่องการป้องกันความพิการแต่กำเนิด สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการภายใต้นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนานามัยการเจริญพันธุ์แห่งชาติ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๙) ว่าด้วยการส่งเสริม การเกิด และการเจริญเติบโตอย่างมีคุณภาพของกระทรวงสาธารณสุข และจัดทำคู่มือเป็นต้นแบบการดำเนินงานให้แก่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขและบุคลากรด้านสุขภาพในทุกจังหวัดเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

เมื่อวันที่ ๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๓ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้เสนอรายงานต่อคณะรัฐมนตรีกรณีที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๓๐ (๓) เรื่อง สิทธิของมารดาในช่วงระหว่างก่อนและหลังการคลอดบุตร กรณีการบริโภคโฟลิก เอซิด (วิตามิน B9) ตามมาตรา ๒๒ (๓) ประกอบมาตรา ๓๕ แล้ว โดยสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีได้มีหนังสือแจ้งว่า นายกรัฐมนตรีได้พิจารณาแล้วและมีบัญชามอบหมายกระทรวงสาธารณสุขนำความเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินไปพิจารณาดำเนินการ เพื่อจัดทำเป็นประเด็นพิจารณาเสนอต่อคณะรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการต่อไปแล้ว

การจัดทำข้อเสนอแนะ เรื่อง การจัดการศึกษาเด็กเล็ก

ด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ หมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ มาตรา ๕๔ วรรคหนึ่ง บัญญัติให้รัฐต้องดำเนินการให้เด็กทุกคนได้รับการศึกษาเป็นเวลา สิบสองปี ตั้งแต่ก่อนวัยเรียนจนจบการศึกษาภาคบังคับอย่างมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย และวรรคสอง กำหนดให้รัฐต้องดำเนินการให้เด็กเล็กได้รับการดูแลและพัฒนา ก่อนเข้ารับ การศึกษาตามวรรคหนึ่ง เพื่อพัฒนาร่างกาย จิตใจ วินัย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา ให้สมกับวัย โดยส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคเอกชนเข้ามา มีส่วนร่วมในการดำเนินการด้วย ประกอบกับมาตรา ๒๕๘ กำหนดให้ดำเนินการปฏิรูป ประเทศอย่างน้อยในด้านต่าง ๆ ให้เกิดผลดังต่อไปนี้ จ. ด้านการศึกษา (๑) ให้สามารถเริ่ม ดำเนินการให้เด็กเล็กได้รับการดูแลและพัฒนา ก่อนเข้ารับการศึกษาตามมาตรา ๕๔ วรรคสอง เพื่อให้เด็กเล็กได้รับการพัฒนาร่างกาย จิตใจ วินัย อารมณ์ สังคมและสติปัญญาให้สมกับวัย โดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย และเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) ซึ่งกำหนดให้การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์เป็นเป้าหมายสำคัญเพื่อให้ การขับเคลื่อนพัฒนาประเทศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ตระหนัก และเห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงในภูมิภาคต่าง ๆ ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดสุรินทร์ และจังหวัดบุรีรัมย์ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในสังกัดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานในด้าน ต่าง ๆ ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ได้แก่ ด้านการบริหาร จัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กไม่มีการแบ่งโครงสร้างการบริหารงาน ไม่มีการกำหนดมาตรฐาน การจัดการศึกษาเด็กเล็กที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นไม่มี การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน ไม่มีการประเมินคุณภาพครูผู้สอนประจำปี ด้านบุคลากร พบว่าครูผู้สอนไม่มีคุณวุฒิทางการศึกษาด้านปฐมวัยโดยตรง และจำนวนบุคลากรใน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีจำนวนไม่เพียงพอต่อจำนวนเด็ก ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและ ความปลอดภัย พบว่าสภาพอาคารชำรุดทรุดโทรมขาดงบประมาณดำเนินการก่อสร้าง

อาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่มั่นคงแข็งแรง อาคารสถานที่ที่มีลักษณะแออัด คับแคบ ไม่ถูกสุขลักษณะ และไม่มีมาตรฐานเกี่ยวกับความปลอดภัยและการเตรียมความพร้อมรับสถานการณ์ฉุกเฉิน ด้านวิชาการและกิจกรรมหลักสูตร ขาดแคลนสื่อการเรียนการสอนและครูผู้สอนขาดความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาสื่อการเรียนการสอน ไม่มีการกำหนดมาตรฐานด้านวิชาการสำหรับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากทุกภาคส่วน ขาดการสื่อสารประชาสัมพันธ์ระหว่างศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและผู้ปกครอง ทำให้การมีส่วนร่วมของชุมชนในการสนับสนุนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กไม่มีประสิทธิภาพ และด้านการส่งเสริมเครือข่ายการพัฒนาเด็กปฐมวัย ขาดการส่งเสริมความร่วมมือในการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก ให้มีศักยภาพ ขาดการเสริมสร้างความเข้มแข็งในการปฏิบัติงานด้านพัฒนาเด็กปฐมวัยระหว่างหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ครูผู้สอน ครูผู้ดูแลเด็ก ไม่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการจัดการศึกษาและพัฒนาเด็กของเครือข่ายศูนย์พัฒนาเด็กอย่างเหมาะสม การคัดเลือกคณะกรรมการเครือข่ายเป็นระบบอุปถัมภ์

ต่อมา มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการพัฒนาเด็กปฐมวัย พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยมีสาระสำคัญในการกำหนดให้เด็กปฐมวัยทุกคนได้รับความคุ้มครอง ดูแล พัฒนา ให้การเรียนรู้และการศึกษาให้สมกับวัยอย่างต่อเนื่อง ทัวถึง เสมอภาค และมีคุณภาพ เพื่อให้เติบโตขึ้นเป็นพลเมืองที่ดี รวมถึงการกำหนดให้หน่วยงานของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชนและภาคประชาสังคม มีการทำงานร่วมกันแบบบูรณาการเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาเด็กปฐมวัยและอำนวยความสะดวกในการบริการด้านการคุ้มครองสิทธิแก่เด็กปฐมวัยอย่างทั่วถึง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม จากการที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานขับเคลื่อนให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการพัฒนาเด็กปฐมวัย พ.ศ. ๒๕๖๒ พบว่าการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติไปสู่การปฏิบัติยังไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากติดขัดข้อจำกัดบางประการ เช่น การพัฒนาบุคลากรครูผู้ดูแลเด็ก การขาดสื่อการเรียนการสอน และงบประมาณในการก่อสร้างอาคารสถานที่ตามที่มีมาตรฐานกำหนดไว้

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ตระหนักและเห็นความสำคัญของระบบการบริหารจัดการ การศึกษาเด็กปฐมวัย ซึ่งต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมบริหารจัดการ ให้เด็กปฐมวัยในทุกภูมิภาคได้รับการคุ้มครอง ดูแล ในแนวทางที่สอดคล้อง ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๕๔ ประกอบมาตรา ๒๕๘ จ. ด้านการศึกษา และแผนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) เมื่อวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓ ผู้ตรวจการแผ่นดินอาศัยอำนาจตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๓๐ (๓) เสนอรายงานการแสวงหาข้อเท็จจริงการที่หน่วยงาน ของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐพร้อมข้อเสนอแนะ เรื่อง การจัดการศึกษาเด็กเล็กต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณา ดังนี้

๑. เสนอให้เร่งรัดติดตามการดำเนินการสรรหาแต่งตั้งคณะกรรมการนโยบาย การพัฒนาเด็กปฐมวัย ตามมาตรา ๙ (๓) แห่งพระราชบัญญัติการพัฒนาเด็กปฐมวัย พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อให้ได้ผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความเหมาะสมเป็นที่ยอมรับ มาปฏิบัติ หน้าที่และมีอำนาจในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการพัฒนาเด็กปฐมวัย

๒. เสนอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมุ่งเน้นให้เกิดการจัดทำแผนการพัฒนาเด็กปฐมวัย ที่มีประสิทธิภาพและจัดทำฐานข้อมูลเด็กปฐมวัยโดยเร็ว โดยแผนดังกล่าวต้องสอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ชาติและเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันเพื่อเสนอต่อคณะรัฐมนตรี โดยแผนการพัฒนาเด็กปฐมวัยต้องมีการกำหนดกรอบการบริหารจัดการแนวทางการพัฒนา เด็กปฐมวัย ติดตามผลในเรื่องที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ สนับสนุนแผนงานและโครงการ การพัฒนาเด็กปฐมวัยอย่างเป็นระบบ

๓. เสนอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ ไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ซึ่งมาตรฐานดังกล่าวถือเป็นมาตรฐานขั้นพื้นฐาน ของประเทศและเป็นมาตรฐานกลางของประเทศเพื่อให้ทุกหน่วยงานและสถานพัฒนา เด็กปฐมวัย ทั้งภาครัฐและเอกชนทั่วประเทศใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลการดำเนินงาน

๔. เสนอให้มีการกำหนดบทบาทอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในการพัฒนาเด็กปฐมวัยและส่งเสริมการบูรณาการงานด้านการพัฒนาเด็กปฐมวัย จะเห็นได้ว่าหน่วยงานต่าง ๆ ต่างก็มีมาตรฐานและหลักเกณฑ์การประเมินที่แตกต่างกัน ตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน ดังนั้น เห็นควรให้มีการดำเนินการแบบบูรณาการ การทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีหน้าที่ดูแลงานด้านเด็กปฐมวัย โดยจัดให้มีการให้บริการ สาธารณสุข จัดการศึกษา และจัดสวัสดิการและให้บริการด้านการคุ้มครองสิทธิในหน่วยงาน เดียวกัน (One Stop Service) โดยมีการกิจกรรมร่วมกันในการดำเนินการเพื่อให้มีการพัฒนา เด็กปฐมวัยให้เป็นไปตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการพัฒนาเด็กปฐมวัย โดยเฉพาะด้านการให้บริการ และการจัดสวัสดิการในด้านต่าง ๆ เพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน

๕. ให้กระทรวงศึกษาธิการส่งเสริมและปลูกฝังให้มีความสำคัญกับการผลิตครู และพัฒนาบุคลากรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับเด็กปฐมวัย โดยมุ่งเน้นให้มีการจัดการเรียน การสอนหลักสูตรที่มีการเสริมสร้างจิตวิญญาณของความเป็นครู ผู้ดูแลเด็กปฐมวัยที่มุ่งหวัง ให้เด็กเติบโตไปเป็นกำลังสำคัญของชาติที่มีคุณภาพต่อไป โดยการพัฒนาและเสริมสร้าง จริยธรรมครู ปลูกฝังจิตวิญญาณความเป็นครู มีจิตอาสา มีคุณธรรมของครูด้านความรัก ความเมตตา และความปรารถนาดีต่อเด็กปฐมวัย

๖. เสนอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่งเสริมการบูรณาการร่วมกันระหว่างองค์กร ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ตลอดจนพัฒนาการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ในการพัฒนาเด็กปฐมวัยอย่างเป็นระบบ การพัฒนางานด้านเด็กปฐมวัยควรเป็นหน้าที่ ร่วมกันของทุกภาคส่วนในสังคม โดยเฉพาะภาครัฐ ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมที่เกี่ยวข้องร่วมกันพัฒนาและส่งเสริมให้มีการพัฒนาและ ดูแลเด็กปฐมวัยอย่างถูกต้องตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการพัฒนาเด็กปฐมวัย โดยมีมาตรการส่งเสริมการมีส่วนร่วมและความร่วมมือกับภาคเอกชนและชุมชน

ต่อมาเมื่อวันที่ ๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๓ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีได้มีหนังสือ
ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๔๐๑.๗/๘๓๘๖ ลงวันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๓ แจ้งผลการดำเนินการ
สรุปได้ว่า นายกรัฐมนตรีได้พิจารณาและมีปัญหามอบหมายกระทรวงศึกษาธิการนำความเห็น
และข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินไปพิจารณาดำเนินการเพื่อจัดทำประเด็นเสนอต่อ
คณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณา และมีบัญชาให้ติดตามนโยบายของรัฐบาล ในเรื่องการพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์ในทุกช่วงวัย ทุกประเภทว่ามีความก้าวหน้าอย่างไร ทั้งนี้ สำนักงานผู้ตรวจการ
แผ่นดินจะติดตามการดำเนินการเรื่องข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินในการดำเนินงาน
เพื่อแก้ไขปัญหามาการจัดการศึกษาเด็กเล็กต่อไป



เจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงประกอบการจัดทำข้อเสนอแนะ

การจัดทำข้อเสนอแนะ เรื่อง หน้าที่ของรัฐในการเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะ
ในครอบครองของหน่วยงานของรัฐและต้องจัดให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะ

ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ หมวด ๕ หน้าที่
ของรัฐ มาตรา ๕๙ บัญญัติให้รัฐต้องเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครอง
ของหน่วยงานของรัฐ ที่มีใช้ข้อมูลเกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ หรือเป็นความลับของ
ทางราชการตามที่กฎหมายบัญญัติ และต้องจัดให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสาร
ดังกล่าวได้โดยสะดวก ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วเห็นว่า พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร
ของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ เป็นกฎหมายที่มีเจตนารมณ์ให้ประชาชนมีโอกาสดำเนินการได้รับรู้
ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ของรัฐ แต่เนื่องจากเป็นกฎหมายที่บังคับใช้
มาเป็นระยะเวลา ๒๓ ปี ส่งผลให้บทบัญญัติและการบังคับใช้กฎหมายอาจไม่เอื้ออำนวย
ให้หน่วยงานของรัฐในการเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารในครอบครองของหน่วยงานของรัฐ
ได้อย่างครบถ้วนสอดคล้องตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐
หมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ ด้วยเหตุนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้แสวงหาข้อเท็จจริงและรับฟัง
ข้อเท็จจริง ความเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ และหน่วยงานเกี่ยวข้อง

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้จัดส่งรายงานของผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอต่อคณะรัฐมนตรี
ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๓๐ (๓) เรื่อง หน้าที่
ของรัฐในการเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐ และ
ต้องจัดให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสาร เมื่อวันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๓ โดยมีข้อเสนอ
ในการปรับปรุงพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ดังนี้

๑. ชื่อพระราชบัญญัติ และคำนิยาม “ข้อมูลข่าวสารสาธารณะ” ประเภข้อมูลข่าวสารที่ไม่เปิดเผย และกระบวนการให้หน่วยงานของรัฐเปิดเผยข้อมูลข่าวสารสาธารณะ

(๑) ชื่อพระราชบัญญัติและคำนิยาม

(๑.๑) เปลี่ยนชื่อ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ เป็น “พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารสาธารณะ พ.ศ.”

(๑.๒) แก้ไขนิยามของ “ข้อมูลข่าวสารของราชการ” ในมาตรา ๔ ให้เป็น “ข้อมูลข่าวสารสาธารณะ” และให้เพิ่มเติม “ชุดข้อมูล” และ “บัญชีข้อมูล” ไว้ในความหมายของนิยาม “ข้อมูลข่าวสาร” ซึ่งเป็นไปตามประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง ธรรมชาติของข้อมูลภาครัฐ เพื่อให้หน่วยงานของรัฐสามารถแบ่งปัน แลกเปลี่ยน และบูรณาการข้อมูลระหว่างกันได้

(๒) ปรับปรุงให้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ เป็นไปตามหลักการการเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะเป็นหลักปฏิบัติทั่วไป การปกปิดเป็นการยกเว้น ซึ่งได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ หรือเป็นความลับของทางราชการตามที่กฎหมายบัญญัติ

(๓) กำหนดให้หน่วยงานของรัฐมีหน้าที่จัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์ หรือวิธีการอื่นใด โดยจะต้องตรวจสอบความถูกต้อง ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน มีระบบข้อมูล ฐานข้อมูล และการประมวลผลข้อมูล และจัดทำช่องทางการเปิดเผยข้อมูล หรือข่าวสารสาธารณะ อำนวยความสะดวกประชาชนในการตรวจดู ขอข้อมูล ขอสำเนา หรือรับรองสำเนาข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะ

(๔) เพิ่มเติมนบทบัญญัติที่ให้หน่วยงานของรัฐสามารถดำเนินการแบ่งปัน เชื่อมโยง หรือบูรณาการข้อมูลเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดินหรือประโยชน์สาธารณะ

(๕) แก้ไขคำว่า “เอกสารประวัติศาสตร์” ในพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงกับพระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๖ มีความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันของพระราชบัญญัติ ๒ ฉบับ

๒. นิยาม “หน่วยงานของรัฐ” ควรปรับปรุงให้ครอบคลุมหน่วยงานของรัฐทุกประเภท รวมถึงหน่วยงานเอกชนที่ได้รับมอบให้ดำเนินการแทนรัฐ

๓. ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล แก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ เพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ในการครอบครองหรือควบคุมดูแลของหน่วยงานรัฐ ทั้งในด้านสิทธิของเจ้าของข้อมูล และการดำเนินการจัดเก็บ การใช้ และการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

๔. ปรับปรุงแก้ไของค์ประกอบและหน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารสาธารณะ โดยให้มียกประกอบมาจากทั้งผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ และจากหน่วยงานของรัฐ เป็นไปในแนวทางเดียวกับคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

๕. ให้มีคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารมีเพียงคณะเดียว และให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารสาธารณะประจำแต่ละหน่วยงาน

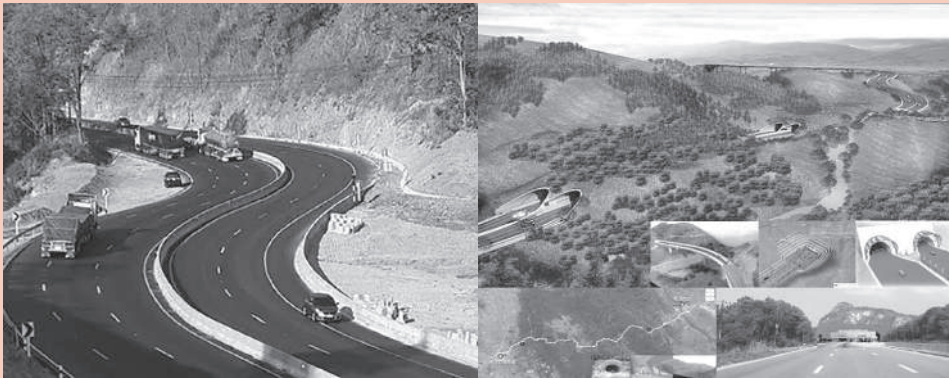
๖. กำหนดให้มีบทบัญญัติให้การคุ้มครองเจ้าหน้าที่ของรัฐ และคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารสาธารณะที่กระทำไปโดยสุจริต ทั้งในกรณีเปิดเผยหรือไม่เปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะ

ซึ่งหลังจากผู้ตรวจการแผ่นดินได้จัดส่งรายงานของผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอต่อคณะรัฐมนตรีแล้ว สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีได้มีหนังสือด่วนที่สุด ที่ นร ๐๔๐๑.๗/๘๙๘๘ ลงวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๓ แจ้งว่าข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินนั้น นายกรัฐมนตรีได้พิจารณาและมีบัญชามอบหมายให้รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) พิจารณาจัดทำประเด็นพิจารณาเพื่อเสนอต่อคณะรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการตามที่เหมาะสมต่อไปแล้ว

การจัดทำข้อเสนอแนะ เรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบโครงการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง (Motorway) สายตาก – แม่สอด และสายกาญจนบุรี – บ้านพุน้ำร้อน

สืบเนื่องจากการเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้งบนทางหลวงหมายเลข ๑๒ สายตาก – แม่สอด (บริเวณดอยรวก) ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้หยิบยกประเด็นปัญหานี้ขึ้นมาพิจารณา โดยได้มีการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และนำข้อเท็จจริงที่ได้มาจัดทำเป็นรายงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อป้องกันและลดอุบัติเหตุบนทางหลวงหมายเลข ๑๒ ตาก – แม่สอด แบ่งเป็นระยะสั้นและระยะยาว เสนอแนะไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเสนอแนะไปยังคณะรัฐมนตรีแล้วตามหมวด ๕ หน้าหนึ่งของรัฐ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการในระยะยาว เสนอให้สำนักแผนงาน กรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม เร่งรัดการศึกษาความเหมาะสมด้านเศรษฐกิจ วิศวกรรม ผลกระทบสิ่งแวดล้อม และความเป็นไปได้ในการก่อสร้างทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองสายตาก – แม่สอด ประกอบกับมีเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหลายเส้นทาง โดยเฉพาะเส้นทางกาญจนบุรี – บ้านพุน้ำร้อน ซึ่งมีผลกระทบต่อประชาชนในพื้นที่จำนวนมาก และเป็นเส้นทางที่อยู่ระหว่างดำเนินการของกรมทางหลวง ประกอบกับเส้นทางจากบ้านพุน้ำร้อนไปยังเขตเศรษฐกิจพิเศษทวายในประเทศเมียนมา ความเป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้นของโครงการท่าเรือน้ำลึกและนิคมอุตสาหกรรมทวาย ในขณะนี้ยังไม่เกิดขึ้น โครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ยังไม่สามารถที่จะรองรับโครงการได้ ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงมีความเห็นในเบื้องต้นว่า ควรที่จะนำงบประมาณของโครงการทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองสายกาญจนบุรี – บ้านพุน้ำร้อน ไปใช้ในโครงการทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองสายตาก – แม่สอด น่าจะเป็นประโยชน์มากกว่า จึงมีดำริให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทำการศึกษาเปรียบเทียบข้อดีข้อเสีย ความเป็นไปได้ ผลกระทบและความคุ้มค่าในการก่อสร้างโครงการทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองสายตาก – แม่สอด และสายกาญจนบุรี – บ้านพุน้ำร้อน เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาของผู้ตรวจการแผ่นดินในการจัดลำดับความสำคัญของโครงการเพื่อจัดทำรายงานเสนอต่อคณะรัฐมนตรีต่อไป

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินดำเนินการรวบรวมข้อมูลโดยมีหนังสือขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงข้อเท็จจริงและส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณา โดยได้รับการชี้แจงข้อเท็จจริงและเอกสารที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้นแล้ว รวมทั้งได้มีการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร ที่มีต่อโครงการทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองสายตาก - แม่สอด และสายกาญจนบุรี - บ้านพุน้ำร้อนแล้ว ซึ่งปัจจุบันหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการดังกล่าวอยู่ระหว่างการศึกษาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (EIA) โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอยู่ระหว่างการรวบรวมข้อเท็จจริงเพิ่มเติมเพื่อประกอบการจัดทำรายงานการแสวงหาข้อเท็จจริงพร้อมข้อเสนอแนะเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป



โครงการทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองสายตาก - แม่สอด และสายกาญจนบุรี - บ้านพุน้ำร้อน

๒.๔ ผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เป็นปัญหาความเดือดร้อนเร่งด่วน

การดำเนินการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค (โดยเฉลี่ยแล้วใช้เวลา ๒ วัน)

เรื่องที่

กรณีเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ และการประปาส่วนภูมิภาค สาขาท่าตะโก อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ ไม่ดำเนินการจัดหาน้ำสำหรับใช้ในการอุปโภคบริโภคให้แก่ผู้ร้องเรียนซึ่งประสบภัยแล้ง

ข้อเท็จจริงฟังได้ความว่า พื้นที่ในเขตตำบลหนองบัว อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ ประสบกับปัญหาภัยแล้ง ทำให้น้ำประปาไม่ไหลหรือไหลอ่อน ผู้ร้องเรียนขาดแคลนน้ำสำหรับการอุปโภคบริโภค ผู้ร้องเรียนจึงขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มอบหมายให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินประสานงานกับทางเทศบาลตำบลหนองบัวและการประปาส่วนภูมิภาค สาขาท่าตะโก ซึ่งดูแลรับผิดชอบในพื้นที่ดังกล่าวให้ร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ผู้ร้องเรียนและประชาชน โดยได้นำรถบรรทุกน้ำจัดส่งน้ำให้แก่ผู้ร้องเรียนและประชาชนในพื้นที่และจัดหาแหล่งน้ำให้เพียงพอสำหรับการผลิตน้ำประปา พร้อมทั้งจัดหาเครื่องสูบน้ำและซ่อมแซมอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้สามารถดำเนินการจ่ายน้ำประปาได้เป็นปกติ

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายข้างต้นแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนขอให้ประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาการไม่มีน้ำสำหรับการอุปโภคบริโภคของผู้ร้องเรียนซึ่งอาศัยอยู่ที่ตำบลหนองบัว อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประสานงานกับเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ และการประปาส่วนภูมิภาค สาขาท่าตะโก อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อขอให้แก้ไขปัญหาดังกล่าว

โดยเร็ว และขณะนี้ผู้ร้องเรียนได้รับน้ำสำหรับใช้ในการอุปโภคบริโภคแล้ว ดังนั้น กรณีดังกล่าว จึงเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนอย่างเหมาะสมแล้วตามมาตรา ๓๗ (๖) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ จึงวินิจฉัย ยุติเรื่องร้องเรียนในเรื่องนี้ตามมาตรา ๓๗ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบ รัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน แจ้งผลการวินิจฉัยให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

การดำเนินการใช้ระยะเวลา จำนวน ๓ วัน

เรื่องที่ ๒

กรณีขอให้ประสานงานไปยังการไฟฟ้านครหลวงเขตนครสวรรค์ เพื่อแก้ไขปัญหาไฟฟ้า สองส่วางดับในซอยนาคนิวาส ๔๘ แยก ๑๔ - ๕ ถนนนาคนิวาส แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

ผู้ร้องเรียนอาศัยอยู่ในซอยนาคนิวาส ๔๘ แยก ๑๔ - ๕ ถนนนาคนิวาส แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ต้องอาศัยเส้นทางดังกล่าวสัญจรเป็นประจำ และผู้ร้องเรียน พบว่าไฟฟ้าสองส่วางริมทางดวงแรกตันชอยได้ดับลง ซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อประชาชน ที่ใช้เส้นทางดังกล่าวสัญจรในเวลากลางคืนได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนได้เคยประสานไปยังการไฟฟ้า นครหลวงแล้ว แต่ยังไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาให้แต่อย่างใด

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มอบหมายให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินประสานงานไปยัง การไฟฟ้านครหลวงเขตนครสวรรค์ เพื่อขอให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการ แก้ไขปัญหาดังกล่าว ซึ่งแจ้งว่าจะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้โดยเร็ว ต่อมาสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับแจ้งจากการไฟฟ้านครหลวงเขตนครสวรรค์ว่าได้ดำเนินการตรวจสอบ และแก้ไขให้เรียบร้อยแล้ว ซึ่งผู้ร้องเรียนแจ้งว่าไฟฟ้าสองส่วางในพื้นที่ดังกล่าวสามารถใช้งานได้แล้ว และขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายแล้วเห็นว่า เรื่องดังกล่าว เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากการไฟฟ้านครหลวงเขตนวลจันทร์ ไม่แก้ไขปัญหาไฟฟ้าส่องสว่างดับในซอยนาคนิวาส ๔๘ แยก ๑๔ - ๔ ถนนนาคนิวาส สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้ประสานไปยังการไฟฟ้านครหลวงเขตนวลจันทร์ ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยเร็ว ซึ่งต่อมาได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เรียบร้อยแล้ว กรณีนี้จึงเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม อย่างเหมาะสมแล้ว ตามมาตรา ๓๗ (๖) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วย ผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ จึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนในเรื่องนี้ ตามมาตรา ๓๗ วรรคสองแห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งผลการวินิจฉัยให้ผู้ร้องเรียนและผู้อำนวยความสะดวกไฟฟ้า เขตนวลจันทร์ทราบต่อไป

การดำเนินการใช้ระยะเวลา จำนวน ๑ วัน

เรื่องที่ ๓

กรณีการประปาส่วนภูมิภาค เขต ๑๐ ดำเนินการคืนเงินค่าน้ำประปาจากเหตุมาตรวัดน้ำชำรุดที่การประปาส่วนภูมิภาค สาขาท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งได้มีการแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงในเรื่องดังกล่าว และการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๑๐ ได้มีหนังสือขอความร่วมมือให้ผู้ร้องเรียนไปสอบปากคำด้วยแล้ว แต่ขณะนี้ผู้ร้องเรียน ยังไม่ได้รับเงินค่าน้ำประปาคืน จึงขอให้ดำเนินการประสานไปยังการประปาส่วนภูมิภาค เขต ๑๐ เพื่อติดตามเร่งรัดการคืนเงินดังกล่าวให้กับผู้ร้องเรียนด้วย

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประสานไปยังการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๑๐ ซึ่งได้รับแจ้งว่า การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๑๐ ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง และผลการพิจารณาสามารถคืนเงินค่าน้ำประปาให้กับผู้ร้องเรียนจากเหตุมาตรวัดน้ำชำรุด ได้จำนวน ๒ เครื่อง ซึ่งเป็นของผู้ร้องเรียนจำนวน ๑ เครื่อง และเป็นของญาติผู้ร้องเรียน จำนวน ๑ เครื่อง ทั้งนี้อยู่ระหว่างการตั้งเรื่องเบิกจ่ายเงิน อย่างไรก็ตาม จะเร่งรัดให้มีการเบิกจ่าย ให้แก่ผู้ร้องเรียนโดยเร็ว

ต่อมา การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๑๐ แจ้งว่า ได้คืนเงินค่าน้ำประปาจากเหตุ มาตรวัดน้ำชำรุดให้กับผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ ได้รับแจ้งจากผู้ร้องเรียนด้วยอีกทาง หนึ่งว่า ได้รับเงินดังกล่าวคืนแล้วเช่นกัน

ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายข้างต้นแล้วเห็นว่า เรื่องดังกล่าว เป็นกรณีที่การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๑๐ ดำเนินการคืนเงินค่าน้ำประปาจากเหตุมาตรวัดน้ำ ชำรุดให้กับผู้ร้องเรียนล่าช้า สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้ประสานไปยังการประปา ส่วนภูมิภาคเขต ๑๐ เพื่อเร่งรัดให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยเร็ว ซึ่งต่อมากการประปา ส่วนภูมิภาคเขต ๑๐ ได้ดำเนินการคืนเงินดังกล่าวให้กับผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว และได้รับแจ้ง จากผู้ร้องเรียนเช่นเดียวกัน ดังนั้น กรณีนี้จึงเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรมอย่างเหมาะสมแล้ว ตามมาตรา ๓๗ (๖) แห่งพระราชบัญญัติประกอบ รัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ จึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนในประเด็นนี้ ตามมาตรา ๓๗ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งผลการวินิจฉัยให้ผู้ร้องเรียนและ การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๑๐ ทราบต่อไป

การดำเนินการใช้ระยะเวลา จำนวน ๔ วัน

การดำเนินการเกี่ยวกับการจ่ายเงินชดเชย/เงินสงเคราะห์ต่าง ๆ

(โดยเฉลี่ยแล้วใช้เวลา ๒ วัน)

เรื่องที่ ๔

กรณีเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย จ่ายเงินชดเชยเยียวยาให้กับผู้ร้องเรียนที่ได้รับอุบัติเหตุรถจักรยานยนต์ล้ม เพราะมีน้ำเสียที่ไหลมาจากรถเก็บขยะของเทศบาลฯ ลำเข้า

ข้อเท็จจริงได้ความจากผู้ร้องเรียนว่า เมื่อวันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ผู้ร้องเรียนได้รับอุบัติเหตุจากรถเก็บขยะของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย ที่นำรถสภาพชำรุดมาใช้งานทำให้มีน้ำเสียจากขยะไหลลงมาบนถนนเป็นจำนวนมาก อันเป็นเหตุให้ผู้ร้องเรียนที่ขับขี่รถจักรยานยนต์ล้มล้มกระดูกหักต้องพักรักษาตัวในโรงพยาบาล และต้องขาดประโยชน์ทำมาหาได้เพราะไม่สามารถประกอบการทำงานได้ประมาณ ๑ เดือน

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้โทรศัพท์ประสานไปยังเทศบาลฯ เพื่อเร่งรัดให้มีการช่วยเหลือผู้ร้องเรียนโดยเร็ว ซึ่งต่อมาผู้ร้องเรียนได้รับการชดเชยค่าเสียหายจากเทศบาลฯ เป็นเงินจำนวน ๓,๐๐๐ บาท จนเป็นที่พอใจแล้ว

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า เรื่องร้องเรียนดังกล่าวปรากฏข้อเท็จจริงว่า เทศบาลฯ ได้ชดเชยเยียวยาค่าเสียหายจากอุบัติเหตุดังกล่าวให้ผู้ร้องเรียนจนเป็นที่พอใจแล้วจำนวน ๓,๐๐๐ บาท ดังนั้น ปัญหาตามคำร้องเรียนในเรื่องนี้ จึงเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนอย่างเหมาะสมแล้ว ตามมาตรา ๓๗ (๖) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ จึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนในประเด็นนี้ ตามมาตรา ๓๗วรรคสองแห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งผลการวินิจฉัยให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

การดำเนินการใช้ระยะเวลา จำนวน ๑ วัน

เรื่องที่ ๕

กรณีกรณีกิจการผู้สูงอายุจ่ายเงินสวัสดิการสงเคราะห์สำหรับผู้สูงอายุ จำนวน ๒,๐๐๐ บาท ลำเข้า

ข้อเท็จจริงได้ความจากผู้ร้องเรียนว่า ผู้ร้องเรียนเป็นผู้สูงอายุเคยได้รับการสงเคราะห์ให้พักอาศัยอยู่ในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค แต่เนื่องจากสถานที่ดังกล่าวมีผู้สูงอายุอาศัยอยู่หนาแน่นจึงแจ้งความประสงค์ขอย้ายออกและมาเช่าที่พักอาศัยด้วยตนเอง พร้อมกับได้รับสิทธิเงินสวัสดิการสงเคราะห์จากกรณีกิจการผู้สูงอายุ ประมาณเดือนละ ๒,๐๐๐ บาท โดยได้รับครั้งแรกเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ซึ่งผู้ร้องเรียนแจ้งว่าเมื่อประมาณต้นปี พ.ศ. ๒๕๖๓ กรณีกิจการผู้สูงอายุทำการสำรวจข้อมูลผู้สูงอายุเพื่อเบิกจ่ายเงินสวัสดิการสงเคราะห์ให้กับผู้สูงอายุตามแผนงานแล้ว แต่ผู้ร้องเรียนยังไม่ได้รับเงินดังกล่าว และผู้ร้องเรียนเคยประสานติดตามเร่งรัดไปยังกรณีกิจการผู้สูงอายุโดยตรงหลายครั้งแต่ไม่มีความคืบหน้าเท่าที่ควร จึงทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินประสานไปยังกรณีกิจการผู้สูงอายุได้รับการชี้แจงว่าเนื่องจากพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ประกาศล่าช้าจึงทำให้เบิกจ่ายเงินสวัสดิการสงเคราะห์ดังกล่าวล่าช้าออกไป พร้อมกับแจ้งว่าขณะนี้อธิบดีกรณีกิจการผู้สูงอายุอนุมัติงบประมาณเรียบร้อยแล้ว อยู่ระหว่างการดำเนินการด้านการคลังซึ่งจะสามารถเบิกจ่ายและโอนเข้าบัญชีธนาคารผู้ร้องเรียนได้ประมาณวันที่ ๓๐ หรือ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ ต่อมาสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับการประสานจากกรณีกิจการผู้สูงอายุว่าได้โอนเงินจำนวนดังกล่าวเข้าบัญชีผู้ร้องเรียนแล้ว ซึ่งผู้ร้องเรียนแจ้งว่าได้รับเงินดังกล่าวแล้วเช่นกัน และขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายแล้วเห็นว่า เรื่องดังกล่าวเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากกรณีกิจการผู้สูงอายุจ่ายเงินสวัสดิการสงเคราะห์สำหรับผู้สูงอายุ จำนวน ๒,๐๐๐ บาท ลำเข้า ทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้ประสานไปยังกรณีกิจการผู้สูงอายุ

เพื่อขอให้เร่งรัดดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยเร็ว ซึ่งต่อมากรมกิจการผู้สูงอายุ ได้ออนเงินสวัสดิการสงเคราะห์จำนวนดังกล่าวเข้าบัญชีผู้ร้องเรียนแล้ว กรณีนี้จึงเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอย่างเหมาะสมแล้ว ตามมาตรา ๓๗ (๖) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ จึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนในเรื่องนี้ ตามมาตรา ๓๗ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งผลการวินิจฉัยให้ผู้ร้องเรียนและกรมกิจการผู้สูงอายุทราบต่อไป

การดำเนินการใช้ระยะเวลา จำนวน ๔ วัน

เรื่องที่ ๒

กรณีสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดขอนแก่น เบิกจ่ายเงินอุดหนุนเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมกรณีฉุกเฉินให้กับผู้ร้องเรียนลำเข้า

ข้อเท็จจริงได้ความจากผู้ร้องเรียนว่า ผู้ร้องเรียนเป็นผู้พิการและเป็นผู้ได้รับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมกรณีฉุกเฉิน ตามระเบียบกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ว่าด้วยการจ่ายเงินอุดหนุนเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมกรณีฉุกเฉิน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐ จำนวน ๓,๐๐๐ บาท ซึ่งสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดขอนแก่น เป็นหน่วยงานที่ทำการสำรวจข้อมูลและเบิกจ่ายดังกล่าว โดยผู้ร้องเรียนแจ้งความประสงค์ขอรับเงินดังกล่าวเมื่อประมาณเดือนเมษายน ๒๕๖๓ พร้อมกับติดตามเร่งรัดไปยังหน่วยงานโดยตรงแล้ว แต่ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ว่าอยู่ระหว่างการดำเนินการและจะสามารถเบิกจ่ายได้ประมาณปลายเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๓ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประสานติดตามเร่งรัดการเบิกจ่ายเงินดังกล่าว ซึ่งขณะนี้เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินได้ออนเงินเข้าบัญชีธนาคารออมสินให้กับผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประสานแจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ ซึ่งผู้ร้องเรียนแจ้งว่าได้รับเงินดังกล่าวแล้ว

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายแล้วเห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดขอนแก่นจ่ายเงินอุดหนุนเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมกรณีฉุกเฉินล่าช้า สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้ประสานไปยังสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดขอนแก่น เพื่อขอให้เร่งรัดดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยเร็ว ซึ่งต่อมาสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดขอนแก่นได้ออเงินดังกล่าวเข้าบัญชีผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ดังนั้น กรณีนี้จึงเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอย่างเหมาะสมแล้ว ตามมาตรา ๓๗ (๖) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ จึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนในเรื่องนี้ ตามมาตรา ๓๗ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งผลการวินิจฉัยให้ผู้ร้องเรียนและสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดขอนแก่นทราบต่อไป

การดำเนินการใช้ระยะเวลา จำนวน ๑ วัน

การดำเนินการด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อชุมชน (โดยเฉลี่ยแล้วใช้เวลา ๒ วัน)

เรื่องที่ ๓

กรณีเทศบาลตำบลแหลมสัก อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ กำหนดจัดโครงการทัศนศึกษานอกสถานที่ในพื้นที่ภาคกลางระหว่างวันที่ ๒๓ - ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๓ ทั้งที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19 (COVID-19)

ข้อเท็จจริงสรุปได้ว่าเมื่อวันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๓ เทศบาลตำบลแหลมสัก อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ กำหนดจัดโครงการทัศนศึกษานอกสถานที่ด้วยการคัดเลือกประชาชนในท้องถิ่น จำนวนประมาณ ๙๐ คน เดินทางไปทัศนศึกษา ระหว่างวันที่ ๒๓ - ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๓ ในพื้นที่ภาคกลาง โดยเทศบาลตำบลแหลมสักเป็นหน่วยงานสนับสนุนงบประมาณ

และให้ประชาชนที่เข้าร่วมโครงการร่วมสมทบประมาณคนละ ๑,๐๐๐ บาท แต่เนื่องจาก ปัจจุบันมีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19 (COVID-19) และรัฐบาลได้ขอความร่วมมือให้ประชาชนไม่เดินทางไปในที่ชุมนุม ทำให้ผู้ร้องเรียนมีข้อกังวลเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสดังกล่าว ดังนั้น จึงขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดิน ประสานไปยังเทศบาลตำบลแหลมสัก เพื่อให้มีการเลื่อนกำหนดการทัศนศึกษาดังกล่าว ออกไปก่อนจนกว่าสถานการณ์จะเข้าสู่สภาวะปกติ

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประสานไปยังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ เพื่อหา แนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยขอให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ประสาน ไปยังเทศบาลตำบลแหลมสัก อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ เพื่อขอให้พิจารณาเลื่อน กำหนดการทัศนศึกษาดังกล่าวออกไปก่อน เนื่องจากขณะนี้มีการแพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19 (COVID-19) และต่อมาได้รับแจ้งจาก เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ว่า เทศบาลตำบลแหลมสักจะนัดประชุมหารือ เพื่อพิจารณาเลื่อนกำหนดการทัศนศึกษาดังกล่าว

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินประสานไปยังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ เพื่อติดตาม ผลการประชุมของเทศบาลตำบลแหลมสัก และแจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ ทราบว่า ขณะนี้รัฐบาลได้มีมาตรการป้องกันควบคุมแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19 (COVID-19) ซึ่งหน่วยงานราชการควรตระหนัก เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรสดังกล่าว จึงได้ขอให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ เป็นตัวกลางนำข้อเสนอนี้ให้เทศบาลตำบลแหลมสักได้พิจารณาต่อไป

ต่อมา สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับแจ้งจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ ว่าเทศบาลตำบลแหลมสักได้เลื่อนกำหนดการทัศนศึกษานอกสถานที่ออกไปก่อนจนกว่า สถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19 (COVID-19) จะดีขึ้น พร้อมกับได้ประกาศการเลื่อนกำหนดการดังกล่าวให้ประชาชนทราบผ่านทาง เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลแหลมสักด้วยแล้ว

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประสานแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงการเลื่อนกำหนด การทัศนศึกษาของเทศบาลตำบลแหลมสัก อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ออกไปจนกว่า สถานการณ์จะเข้าสู่สภาวะปกติ ซึ่งผู้ร้องเรียนขอขอบคุณสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ที่ช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายแล้วเห็นว่าเรื่องดังกล่าว เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนมีข้อกังวลอันเนื่องมาจากการจัดโครงการทัศนศึกษานอกสถานที่ของ เทศบาลตำบลแหลมสัก อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ระหว่างวันที่ ๒๓ - ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๓ ซึ่งอยู่ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19 (COVID-19) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้ประสานไปยังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ เพื่อขอให้เป็นตัวกลางในการประสานงานไปยังเทศบาลตำบลแหลมสักให้มีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยเร็ว ซึ่งต่อมาเทศบาลตำบลแหลมสักพิจารณาเลื่อนกำหนดการทัศนศึกษาดังกล่าวออกไปจนกว่าสถานการณ์จะดีขึ้นและได้ประกาศเลื่อนกำหนดการดังกล่าวให้ประชาชนรับทราบทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลแหลมสักแล้ว ดังนั้น กรณีนี้จึงเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรมอย่างเหมาะสมแล้ว ตามมาตรา ๓๗ (๖) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ จึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนในเรื่องนี้ ตามมาตรา ๓๗ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งผลการวินิจฉัยให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

การดำเนินการใช้ระยะเวลา จำนวน ๓ วัน

กรณีสำนักงานเขตวัฒนา ไม่ดำเนินการขุดลอกท่อระบายน้ำในบริเวณที่ผู้ร้องเรียน
แจ้งขอให้ดำเนินการ

ข้อเท็จจริงฟังได้ความจากผู้ร้องเรียนว่า ผู้ร้องเรียนได้แจ้งให้สำนักงานเขตวัฒนา ดำเนินการขุดลอกท่อระบายน้ำบริเวณซอยนวลจิต ๔ แยกซ้าย และบริเวณตรงข้ามกับ บ้านเลขที่ ๓๘๘/๒ ซอยนวลจิต ๔ ถนนเอกมัย แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตวัฒนาได้ลงพื้นที่เพื่อที่จะดำเนินการ ขุดลอกท่อระบายน้ำให้ตามคำร้องขอของผู้ร้องเรียน โดยเมื่อเดินทางไปถึงพบว่า ในบริเวณ ใกล้เคียงซึ่งเป็นคนละตำแหน่งกับที่ผู้ร้องเรียนแจ้งไว้เกิดปัญหาน้ำท่วมขัง จึงได้ดำเนินการ ขุดลอกท่อระบายน้ำในบริเวณดังกล่าวก่อน ทำให้ไม่ได้ดำเนินการขุดลอกท่อระบายน้ำ ในตำแหน่งที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งไว้ ต่อมาเจ้าหน้าที่ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตวัฒนา ได้เข้า ดำเนินการขุดลอกท่อระบายน้ำตามบริเวณที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งไว้แล้ว โดยพบว่าการอุดตัน ของท่อระบายน้ำดังกล่าวเกิดจากดินที่ไหลเข้าอุดตันท่อระบายน้ำ เจ้าหน้าที่ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตวัฒนา จึงได้ดำเนินการขุดดินออกจากท่อระบายน้ำเพื่อแก้ไขปัญหาน้ำเอ่อล้น ระบายไม่สะดวกแล้ว ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายข้างต้นแล้ว เห็นว่า เรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็น กรณีสำนักงานเขตวัฒนา ไม่ดำเนินการขุดลอกท่อระบายน้ำ ในบริเวณที่ผู้ร้องเรียนแจ้งขอให้ดำเนินการ ซึ่งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประสานงาน กับสำนักงานเขตวัฒนาเพื่อขอให้แก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยเร็ว และขณะนี้สำนักงานเขตวัฒนา ได้ดำเนินการขุดลอกท่อระบายน้ำในบริเวณที่ผู้ร้องเรียนประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาน้ำเอ่อล้น ระบายไม่สะดวกให้แก่ผู้ร้องเรียนแล้ว ดังนั้น กรณีดังกล่าวจึงเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับ การแก้ไขความเดือดร้อนอย่างเหมาะสมแล้วตามมาตรา ๓๗ (๖) แห่งพระราชบัญญัติ ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ จึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียน

ในเรื่องนี้ตามมาตรา ๓๗ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งผลการวินิจฉัยให้ผู้ร้องเรียน และสำนักงานเขตวัฒนาทราบต่อไป

การดำเนินการใช้ระยะเวลา จำนวน ๑ วัน

๓.

ผลการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจ
ในการเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญ
หรือศาลปกครอง กรณีปัญหา
เกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย

ในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองได้ ตามมาตรา ๒๓ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ การพิจารณาว่าผู้ตรวจการแผ่นดินจะต้องเสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลใดนั้น ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์แห่งการร้องเรียนว่ามีสถานะเป็นบทบัญญัติแห่งกฎหมาย หรือมีสถานะเป็นกฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดแล้วแต่กรณี ดังนี้

(๑) กรณีบทบัญญัติแห่งกฎหมายมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ

ในกรณีที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นว่าบทบัญญัติแห่งกฎหมายใด มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่และอำนาจในการเสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญเพื่อพิจารณาวินิจฉัยได้ ตามมาตรา ๒๓ (๑) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐

โดยคำว่า “บทบัญญัติแห่งกฎหมาย” หมายถึง กฎหมายที่ตราขึ้นโดยองค์กรที่ใช้อำนาจนิติบัญญัติตามกระบวนการที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ ไม่ว่าจะตราขึ้นโดยฝ่ายนิติบัญญัติหรือฝ่ายบริหารก็ตาม ได้แก่ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติ พระราชกำหนดที่ได้รับการอนุมัติจากรัฐสภาแล้วและประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่มีค่าบังคับเทียบเท่ากับพระราชบัญญัติ

(๒) กรณีกฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใด ของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย

หากผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นว่า กฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดของหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่และอำนาจในการเสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลปกครองเพื่อพิจารณาวินิจฉัยได้ตามมาตรา ๒๓ (๒) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐

ในการพิจารณาวัตถุประสงค์แห่งการร้องเรียนว่ามีสถานะเป็นกฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือไม่ นั้น เนื่องจากพระราชบัญญัติ

ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ ไม่ได้กำหนดนิยามถ้อยคำดังกล่าวไว้ จึงต้องพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. ๒๕๔๒ ซึ่งเป็นกฎหมายที่กำหนดเกี่ยวกับเขตอำนาจของศาลปกครอง ประกอบกับตัวอย่างการใช้การตีความที่ปรากฏในคำสั่งหรือคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนตามมาตรา ๒๓ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ ดังนี้

(๑) กรณีบทบัญญัติแห่งกฎหมายมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญตามมาตรา ๒๓ (๑)

- ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๗๖ เรื่อง
- เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ จำนวน ๑ เรื่อง
- ยุติการพิจารณา จำนวน ๗๕ เรื่อง

(๒) กรณีกฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใด ของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย ตามมาตรา ๒๓ (๒)

- ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒๗ เรื่อง
- เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลปกครอง จำนวน ๐ เรื่อง
- ยุติการพิจารณา จำนวน ๒๗ เรื่อง

ทั้งนี้ มีตัวอย่างเรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการตามมาตรา ๒๓ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ ดังนี้

๓.๑ กรณียกบัญญัติแห่งกฎหมายมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ

เรื่องที่ ๑

พระราชบัญญัติคำสั่งเรียกของคณะกรรมการของสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๕๔ มาตรา ๕ มาตรา ๘ และมาตรา ๑๓ มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๑๒๙

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนขอให้พิจารณาวินิจฉัยว่าตามที่พระราชบัญญัติ คำสั่งเรียกของคณะกรรมการของสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๕๔ มาตรา ๕ มาตรา ๘ และมาตรา ๑๓ กำหนดให้คณะกรรมการมีอำนาจออกคำสั่งเรียกเอกสาร จากบุคคลใดหรือเรียกบุคคลมาแถลงข้อเท็จจริงหรือแสดงความคิดเห็นในกิจการที่กระทำ หรือในเรื่องที่พิจารณาสอบสวนหรือศึกษาอยู่ โดยหากผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามเดือนหรือปรับไม่เกินห้าพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ เป็นกฎหมาย ที่ออกโดยอาศัยอำนาจของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๑๓๕ เมื่อรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มีผลสิ้นสุดลง รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๑๒๙ ได้กำหนดให้ คณะกรรมการมีอำนาจในการเรียกเอกสารจากบุคคลหรือเรียกบุคคลให้มาแถลงข้อเท็จจริง โดยไม่ได้กำหนดให้อำนาจในการออกคำสั่ง ซึ่งจะมีผลบังคับตามพระราชบัญญัติคำสั่งเรียก ของคณะกรรมการของสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๕๔ จึงเป็นกรณีที่ บทบัญญัติดังกล่าวมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ

ผู้ตรวจการแผ่นดินปรึกษาหารือและเห็นชอบร่วมกัน โดยพิจารณาข้อเท็จจริงและ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า พระราชบัญญัติคำสั่งเรียกของคณะกรรมการ ของสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๕๔ มาตรา ๕ และมาตรา ๘ เป็นกฎหมายที่ออกโดย อาศัยอำนาจตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๑๓๕ ซึ่งบัญญัติให้คณะกรรมการของทั้งสองสภา มีอำนาจออกคำสั่งเรียกเอกสารจากบุคคลใด

หรือเรียกบุคคลใดมาแถลงข้อเท็จจริงหรือแสดงความคิดเห็นในกิจการที่กระทำ หรือในเรื่องที่พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาอยู่นั้นได้ และเพื่อให้คำสั่งเรียกดังกล่าวมีผลบังคับตอบสนองตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ จึงได้บัญญัติไว้ในมาตรา ๑๓ ของพระราชบัญญัติดังกล่าวว่า ผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๘ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามเดือนหรือปรับไม่เกินห้าพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ทั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ให้คณะกรรมการการกระทำกิจการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของทั้งสองสภาได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้รับข้อเท็จจริงที่ครบถ้วน แต่เมื่อต่อมามีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ก็ได้กำหนดกลไกการดำเนินกิจการของทั้งสองสภาไว้ในมาตรา ๑๒๙ โดยบัญญัติไว้ว่าให้คณะกรรมการของทั้งสองสภา มีอำนาจเรียกเอกสารจากบุคคลใด หรือเรียกบุคคลใดมาแถลงข้อเท็จจริงหรือแสดงความคิดเห็นในกิจการที่กระทำ หรือในเรื่องที่พิจารณาสอบสวน ข้อเท็จจริงหรือศึกษาอยู่นั้นได้และนอกจากนี้ยังได้บัญญัติวิธีการที่มีลักษณะเป็นเชิงบังคับเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงตามที่คณะกรรมการของทั้งสองสภาต้องการ ไว้ในวรรคห้าของมาตรา ๑๒๙ อีกด้วย กล่าวคือ ให้เป็นหน้าที่ของรัฐมนตรีที่รับผิดชอบในกิจการที่คณะกรรมการของทั้งสองสภาสอบสวนข้อเท็จจริงหรือศึกษาที่จะต้องสั่งการให้เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดหรือในกำกับ ให้ข้อเท็จจริง ส่งเอกสาร หรือแสดงความคิดเห็นตามที่คณะกรรมการของทั้งสองสภาเรียก เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ให้คณะกรรมการของทั้งสองสภากระทำกิจการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของทั้งสองสภาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในทำนองเดียวกัน อันเป็นการบัญญัติวิธีการบังคับเป็นการเฉพาะแล้ว เจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ จึงไม่ได้บัญญัติให้มีกฎหมายบังคับการเรียกและมีได้มุ่งเน้นที่จะลงโทษทางอาญาต่อบุคคลผู้ถูกเรียก เหมือนบทบังคับในมาตรา ๑๓ ของพระราชบัญญัติคำสั่งเรียกของคณะกรรมการของสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๕๔ ดังปรากฏว่ามาตรา ๑๒๙ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ได้บัญญัติให้คณะกรรมการของทั้งสองสภา มีอำนาจเพียงเรียกเอกสารหรือบุคคลเท่านั้น มิให้มีความออกคำสั่งเรียกเอกสารหรือบุคคล ดังเช่นที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๑๓๕ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ จากเหตุผลดังกล่าวมาแล้วข้างต้น เห็นได้ว่าพระราชบัญญัติคำสั่งเรียกของคณะกรรมการ

ของสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๕๔ มาตรา ๕ มาตรา ๘ และมาตรา ๑๓ มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๑๒๙ จึงได้เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญเพื่อพิจารณาวินิจฉัย ตามมาตรา ๒๓ (๑) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐

ต่อมา ศาลรัฐธรรมนูญได้มีคำวินิจฉัยที่ ๑๗/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๓ วินิจฉัยว่าพระราชบัญญัติคำสั่งเรียกของคณะกรรมการสิทธิการของสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๕๔ มาตรา ๕ มาตรา ๘ และมาตรา ๑๓ เป็นบทบัญญัติที่กระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของบุคคล เป็นภาระหรือจำกัดสิทธิหรือเสรีภาพของบุคคลเกินสมควรแก่เหตุ และเป็นบทบัญญัติที่ไม่สอดคล้องกับหลักการของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๑๒๙ จึงขัดหรือแย้งต่อรัฐธรรมนูญ และมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๑๒๙

เรื่องที่ ๒

พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. ๒๕๕๑ และแก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๗๙ (๓) มาตรา ๘๘ มาตรา ๙๐ และมาตรา ๑๒๕ มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๕ และมาตรา ๒๖

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนขอให้พิจารณาวินิจฉัยว่าพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๗๙ (๓) มาตรา ๘๘ และมาตรา ๙๐ ซึ่งกำหนดให้คณะกรรมการค่าจ้างมีอำนาจหน้าที่กำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ โดยได้กำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเป็นรายวัน เป็นการกระทบสิทธิแก่นายจ้างในการตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างโดยการตกลงจ่ายค่าจ้างเป็นชิ้นงานแก่ลูกจ้าง ส่งผลให้ผู้ร้องเรียนไม่สามารถจ่ายค่าจ้างตามชิ้นงานให้กับผู้รับจ้างได้ ทำให้ผู้ร้องเรียนต้องปิดกิจการ และลูกจ้างได้ยื่นคำร้องถึงสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเพื่อขอรับเงินชดเชยและประโยชน์อื่นตามที่กฎหมายกำหนด โดยพนักงานตรวจแรงงานสำนักงานสวัสดิการคุ้มครองแรงงานจังหวัดตาก

ได้มีคำสั่งให้ผู้ร้องเรียนชำระเงินให้แก่ลูกจ้าง ผู้ร้องเรียนประสงค์จะได้แย้งคำสั่งพนักงาน
ตรวจแรงงานดังกล่าวโดยการยื่นฟ้องต่อศาล แต่เนื่องจากพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน
พ.ศ. ๒๕๔๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๑๒๕ ได้กำหนดให้ผู้ร้องเรียนต้องนำเงินมา
วางศาลให้ครบจำนวนตามคำสั่งพนักงานตรวจแรงงานซึ่งผู้ร้องเรียนไม่สามารถนำเงินมา
วางศาลให้ครบได้ ผู้ร้องเรียนเห็นว่าการกำหนดดังกล่าวเป็นการกีดกันมิให้ผู้ร้องเรียน
สามารถใช้สิทธิตามกระบวนการทางศาลทั้งทางตรงและทางอ้อม บทบัญญัติมาตรา ๗๙ (๓)
มาตรา ๘๘ มาตรา ๙๐ และมาตรา ๑๒๕ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๑
และที่แก้ไขเพิ่มเติม จึงเป็นบทบัญญัติที่ละเมิดและจำกัดสิทธิเสรีภาพของผู้ร้องเรียน ขัดต่อ
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๕ และมาตรา ๒๖
จึงขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาส่งเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ
ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๓๑ (๑)

ผู้ตรวจการแผ่นดินปรึกษาหารือและเห็นชอบร่วมกัน โดยพิจารณาข้อเท็จจริงและ
ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่าบทบัญญัติมาตรา ๗๙ (๓) มาตรา ๘๘ และมาตรา ๙๐
เป็นบทบัญญัติที่กำหนดให้คณะกรรมการค่าจ้างมีอำนาจหน้าที่กำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ
โดยความในมาตรา ๘๗ กำหนดให้คณะกรรมการค่าจ้างศึกษาข้อมูลและพิจารณาข้อเท็จจริง
เกี่ยวกับอัตราค่าจ้างที่ลูกจ้างได้รับประกอบกับข้อเท็จจริงอื่น โดยให้คำนึงถึงดัชนีค่าครองชีพ
อัตราเงินเฟ้อ มาตรฐานการครองชีพ ต้นทุนการผลิต ราคาของสินค้าและบริการ ความสามารถ
ของธุรกิจ ผลผลิตภาพแรงงาน ผลผลิตมวลรวมของประเทศ และสภาพทางเศรษฐกิจและ
สังคม และให้คณะกรรมการค่าจ้างประกาศอัตราค่าจ้างขั้นต่ำหรืออัตราค่าจ้างตามมาตรฐาน
ฝีมือในราชกิจจานุเบกษาอันเป็นบทบัญญัติให้มีการกำหนดอัตราค่าจ้างสำหรับการจ้าง
แรงงาน เพื่อเป็นหลักประกันให้แก่ลูกจ้างในการได้รับค่าจ้างที่เหมาะสมภายใต้มาตรฐาน
ที่รัฐกำหนดไว้ จึงเป็นกฎหมายเฉพาะที่รัฐธรรมนูญได้กำหนดไว้ตามรัฐธรรมนูญ
แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๕ และแม้จะเป็นการจำกัดสิทธิของ
บุคคลแต่เป็นการจำกัดสิทธิอย่างพอเหมาะพอควรแก่กรณี ไม่เป็นการขัดหรือแย้งต่อ
หลักนิติธรรมศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ความเสมอภาคของบุคคล ทั้งยังเป็นบทบัญญัติ

แห่งกฎหมายที่ใช้บังคับเป็นการทั่วไปไม่มุ่งหมายให้ใช้บังคับแก่กรณีใดกรณีหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นการเฉพาะเจาะจงแต่อย่างใด ทั้งนี้ ในกรณีที่นายจ้างประสงค์จะจ่ายค่าจ้างตามผลสำเร็จของงาน นายจ้างสามารถดำเนินการในรูปแบบของการจ้างทำของซึ่งไม่อยู่ภายใต้การบังคับของกฎหมายคุ้มครองแรงงาน กรณีบทบัญญัติดังกล่าวจึงยังไม่มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๕ และมาตรา ๒๖

สำหรับกรณีบทบัญญัติมาตรา ๑๒๕ นั้น เป็นบทบัญญัติที่กำหนดให้สิทธิแก่นายจ้างในกรณีที่ไม่พอใจคำสั่งของพนักงานตรวจแรงงานสามารถนำคดีไปสู่ศาลได้ โดยนายจ้างต้องวางเงินต่อศาลตามจำนวนที่ถึงกำหนดจ่ายตามคำสั่งของพนักงานตรวจแรงงาน ซึ่งมีเจตนารมณ์มุ่งหมายที่จะคุ้มครองลูกจ้างให้ได้รับเงินตามจำนวนที่พนักงานตรวจแรงงานสั่งให้นายจ้างจ่ายแก่ลูกจ้างเมื่อคดีถึงที่สุดทันที โดยลูกจ้างไม่ต้องเสียเวลาไปฟ้องคดีบังคับให้นายจ้างจ่ายเงินจำนวนดังกล่าวอีก ทั้งยังเป็นการป้องกันมิให้นายจ้างประวิงเวลาในการจ่ายเงินอันเป็นการสร้างภาระแก่ลูกจ้างซึ่งมีสิทธิได้รับเงินตามกฎหมายจากนายจ้าง และในกรณีที่นายจ้างฟ้องเพิกถอนคำสั่งพนักงานตรวจแรงงาน หากศาลพิพากษาเพิกถอนคำสั่งของพนักงานตรวจแรงงานแล้ว นายจ้างก็สามารถรับเงินจำนวนที่วางศาลไว้คืนไปได้โดยไม่เกิดความเสียหายแต่อย่างใด บทบัญญัติกฎหมายดังกล่าวจึงไม่เป็นการจำกัดสิทธิ นายจ้างในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม และไม่มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๕ และมาตรา ๒๖

ดังนั้น พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๗๙ (๓) มาตรา ๘๘ มาตรา ๙๐ และมาตรา ๑๒๕ จึงไม่มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญที่ผู้ตรวจการแผ่นดินจะเสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญเพื่อพิจารณาวินิจฉัยได้ ตามมาตรา ๒๓ (๑) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐

พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๑๘ (๔) (จ) และ (ข) มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๒๗ และการบังคับใช้บทบัญญัติดังกล่าวเป็นการละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพของผู้ร้องเรียน

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนจากข้าราชการพลเรือนสามัญ ระดับชำนาญการ ซึ่งสำเร็จการศึกษาขั้นสูงสุดระดับปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิตว่า ผู้ร้องเรียนถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมอันเป็นผลจากการบังคับใช้พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๑๘ (๔) (จ) และ (ข) ที่บัญญัติเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ที่จะได้รับแต่งตั้งเป็นตุลาการในศาลปกครองชั้นต้น ซึ่งอาจทำให้ผู้ร้องเรียนเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ อันเนื่องจากการถูกละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพจากการบังคับใช้บทบัญญัติดังกล่าว โดยผู้ร้องเรียนมีความเห็นว่า บทบัญญัติดังกล่าวไม่เปิดโอกาสให้ผู้ดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการ ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน แต่ไม่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาโทเข้าร่วมสอบคัดเลือกเป็นตุลาการในศาลปกครองชั้นต้น

ผู้ตรวจการแผ่นดินปรึกษาหารือและเห็นชอบร่วมกัน โดยพิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า กรณีตามคำร้องเรียนนี้ เป็นเรื่องขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ กรณีพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๑๘ (๔) (จ) และ (ข) มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๒๗ พิจารณาแล้วเห็นว่า รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๗ วรรคสาม ได้รับรองหลักการห้ามเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคลเพราะเหตุแห่งความแตกต่างของบุคคลไว้ การที่พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะได้รับแต่งตั้งเป็นตุลาการศาลปกครองชั้นต้นไว้ตามมาตรา ๑๘ (๔) ว่าต้องมีคุณสมบัติอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้ “...(จ) รับราชการหรือเคยรับราชการไม่น้อยกว่าสามปีในตำแหน่งไม่ต่ำกว่าข้าราชการพลเรือนระดับ ๘ หรือข้าราชการพลเรือนประเภทยวิชาการ ระดับชำนาญการพิเศษ ประเภทอำนวยการ หรือประเภทบริหาร...

(ข) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทหรือปริญญาเอกด้านนิติศาสตร์สาขากฎหมายมหาชน และรับราชการในหน่วยงานของรัฐหรือปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ...” นั้น การกำหนดคุณสมบัติดังกล่าวมีผลใช้บังคับกับบุคคลทุกคนที่จะได้รับการแต่งตั้งเป็นตุลาการในศาลปกครองชั้นต้น โดยมีได้ใช้บังคับเฉพาะบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ส่วนการกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับระดับตำแหน่ง ระยะเวลารับราชการ รวมถึงวุฒิการศึกษาไว้ว่าต้องดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ไม่ต่ำกว่าระดับชำนาญการพิเศษ หรือการกำหนดว่าต้องสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทด้านนิติศาสตร์ สาขากฎหมายมหาชน ตามมาตรา ๑๘ (๔) (จ) และ (ข) แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. ๒๕๔๒ นั้น เนื่องจากมาตรา ๑๘ (๓) แห่งพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว บัญญัติเกี่ยวกับคุณสมบัติไว้ว่า “เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในสาขานิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ สังคมศาสตร์ หรือในการบริหารราชการแผ่นดิน...” การกำหนดคุณสมบัติเกี่ยวกับระดับตำแหน่ง ระยะเวลารับราชการ รวมถึงวุฒิการศึกษา ย่อมแสดงให้เห็นว่าบุคคลที่จะได้รับแต่งตั้งเป็นตุลาการศาลปกครองชั้นต้นต้องมีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่จะดำรงตำแหน่ง และเป็นผู้ผ่านการทดสอบตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัยว่าเป็นผู้มีความรู้ในสาขากฎหมายมหาชนในขั้นที่สูงกว่าระดับปริญญาตรี ซึ่งถือเป็นการกำหนดคุณสมบัติที่สอดคล้องกับมาตรา ๑๘ (๓) แห่งพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวแล้ว

ดังนั้น การกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะได้รับแต่งตั้งเป็นตุลาการศาลปกครองชั้นต้น ตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๑๘ (๔) (จ) และ (ข) จึงมิได้เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมแต่อย่างใด กรณีปัญหาตามคำร้องเรียนในเรื่องนี้ จึงไม่มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๗ วรรคสาม ที่ผู้ตรวจการแผ่นดินจะเสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญเพื่อวินิจฉัย ดังที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๒๓ (๑) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐

๓.๒ กรณีกฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดของหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ หรือกฎหมาย

เรื่องที่

ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เรื่อง มาตรฐานกลาง เกี่ยวกับการรับโอนข้าราชการตามกฎหมายอื่นมาบรรจุเป็นพนักงานส่วนท้องถิ่น มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ และขัดต่อหลักการกระจายอำนาจ

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนขอให้พิจารณาเสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็น ต่อศาลปกครองเพื่อพิจารณาวินิจฉัย กรณีที่คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคล ส่วนท้องถิ่น ออกประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เรื่อง มาตรฐานกลางเกี่ยวกับการรับโอนข้าราชการตามกฎหมายอื่นมาบรรจุเป็นพนักงาน ส่วนท้องถิ่น มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ และขัดต่อหลักการกระจายอำนาจ

ผู้ตรวจการแผ่นดินปรึกษาหารือและเห็นชอบร่วมกัน โดยพิจารณาข้อเท็จจริงและ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่ารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๕๑ กำหนดว่า “การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไป ตามที่กฎหมายบัญญัติ...” ประกอบกับประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหาร งานบุคคลส่วนท้องถิ่นดังกล่าว ออกโดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๓ (๑) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ที่กำหนดว่า “ให้คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่กำหนด มาตรฐานกลางและแนวทางในการรักษาระบบคุณธรรมเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล...” กรณีจึงเป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ อีกทั้งประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหาร งานบุคคลส่วนท้องถิ่นดังกล่าวนี้ มีเจตนารมณ์เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไข

มาตรฐานกลางเกี่ยวกับการรับโอนข้าราชการตามกฎหมายอื่นมาบรรจุเป็นพนักงานส่วนท้องถิ่นให้ชัดเจนและเหมาะสมกับระบบจำแนกตำแหน่งของข้าราชการแต่ละประเภท และเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับพนักงานส่วนท้องถิ่น รวมทั้งแก้ไขปัญหาการร้องเรียนเกี่ยวกับการรับโอนข้าราชการตามกฎหมายอื่นมาบรรจุเป็นพนักงานส่วนท้องถิ่น ดังนั้นประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นดังกล่าว จึงมิได้มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญที่ผู้ตรวจการแผ่นดินจะพิจารณาเสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลปกครองเพื่อพิจารณาวินิจฉัยตามมาตรา ๒๓ (๒) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐

สำหรับกรณีที่ร้องเรียนว่าประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นฯ ขัดต่อหลักการกระจายอำนาจ นั้น พิจารณาแล้วเห็นว่า หลักกระจายอำนาจการปกครอง คือ หลักการพื้นฐานของการจัดระเบียบการปกครองประเทศ โดยที่รัฐมีการมอบอำนาจการปกครองบางส่วนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่นของตน โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบุคลากร งบประมาณ และมีอำนาจอิสระในการบริหารจัดการทั้งในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ การวางระบบสาธารณสุข โภคและสาธารณสุข การจัดทำบริการและสวัสดิการสังคมภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาล รวมทั้งมีอำนาจในการตรากฎหมายและออกระเบียบต่าง ๆ เพื่อบังคับใช้ภายในพื้นที่หรือชุมชนของตนได้โดยอิสระ แต่รัฐยังคงมีอำนาจเหนือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยอาศัยมาตรการทางกฎหมายเป็นกรอบในการควบคุมและกำกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังคงมีอิสระในการบริหารจัดการด้านบุคลากร เพียงแต่ต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์และเงื่อนไขตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ กรณีจึงยังไม่ถือว่าประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นดังกล่าว ขัดต่อหลักการกระจายอำนาจแต่อย่างใด

ประกาศการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เรื่อง ข้อกำหนดเพื่อความปลอดภัยในเขต
เดินสายไฟฟ้ามีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช
๒๕๖๐ มาตรา ๗๗

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียน ขอให้เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อ
ศาลปกครองเพื่อพิจารณาวินิจฉัยว่าประกาศการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เรื่อง ข้อกำหนด
เพื่อความปลอดภัยในเขตเดินสายไฟฟ้า มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ
แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๗๗ โดยผู้ร้องเรียนเป็นเจ้าของที่ดิน
ที่อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
ว่าอาคารที่ปลูกสร้างในที่ดินของผู้ร้องเรียนล้ำเข้าไปในแนวเขตเดินสายไฟฟ้า จึงต้องห้าม
มิให้ปลูกสร้างโรงเรือนและต้องรื้อถอนออกไป ซึ่งเป็นไปตามประกาศการไฟฟ้าฝ่ายผลิต
แห่งประเทศไทย เรื่อง ข้อกำหนดเพื่อความปลอดภัยในเขตเดินสายไฟฟ้า ผู้ร้องเรียนจึงเห็นว่า
ประกาศการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยฉบับดังกล่าว ซึ่งออกโดยอาศัยอำนาจตาม
พระราชบัญญัติการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๑๑ มาตรา ๓๑ และมาตรา ๓๒
เป็นประกาศที่ล้าสมัยไม่เหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน เป็นอุปสรรคในการดำรงชีวิต
หรือการประกอบอาชีพของประชาชน เป็นการสร้างภาระและก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรม
กับผู้ร้องเรียน

ผู้ตรวจการแผ่นดินปรึกษาหารือและเห็นชอบร่วมกัน โดยพิจารณาข้อเท็จจริงและ
ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า การที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช
๒๕๖๐ มาตรา ๗๗ กำหนดให้รัฐพึงจัดให้มีกฎหมายเพียงเท่าที่จำเป็นและยกเลิกหรือ
ปรับปรุงกฎหมายที่หมดความจำเป็นหรือไม่สอดคล้องกับสภาพการณ์ หรือที่เป็นอุปสรรค
ต่อการดำรงชีวิตหรือการประกอบอาชีพโดยไม่ชักช้าเพื่อไม่ให้เป็นภาระแก่ประชาชน
เป็นเพียงแนวทางให้รัฐดำเนินการตรากฎหมายและกำหนดนโยบายในการบริหารราชการ
แผ่นดินเท่านั้น มิใช่บทบังคับให้รัฐมีภาระหน้าที่ต้องดำเนินการหรือปฏิบัติแต่อย่างใด

ประกอบกับประกาศการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เรื่อง ข้อกำหนดเพื่อความปลอดภัยในเขตเดินสายไฟฟ้าฉบับดังกล่าวมีสาระสำคัญในการกำหนดระยะห้ามในเขตเดินสายไฟฟ้า ซึ่งพิจารณาจากขนาดของแรงดันไฟฟ้า โดยมีวัตถุประสงค์ในการดูแลให้การดำเนินกิจการผลิตไฟฟ้าและส่งพลังงานไฟฟ้ามีประสิทธิภาพและความปลอดภัย รวมถึงป้องกันอันตรายจากไฟฟ้าที่อาจเกิดแก่ประชาชน แม้จะมีลักษณะเป็นการกระทบต่อสิทธิของเจ้าของที่ดินอยู่บ้าง แต่การกำหนดแนวเขตเดินสายไฟฟ้าดังกล่าวมีการกำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนตามความจำเป็น และเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนรวม อีกทั้งยังกำหนดให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยต้องจ่ายค่าทดแทนที่เป็นธรรมต่อเจ้าของที่ดินที่ถูกกระทบสิทธิ กรณีจึงไม่อาจถือได้ว่าประกาศการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เรื่อง ข้อกำหนดเพื่อความปลอดภัยในเขตเดินสายไฟฟ้า เป็นประกาศที่เป็นอุปสรรคต่อการดำรงชีวิต การประกอบอาชีพ เป็นภาระแก่ประชาชนเกินสมควรแก่เหตุ หรือมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๗๗



ผลการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ
ในการพิจารณาคำร้องของบุคคลซึ่งถูกละเมิดสิทธิ
หรือเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญคุ้มครอง
ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ
ว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๖๑

ในการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการเสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ หรือศาลปกครองของผู้ตรวจการแผ่นดินนั้น นอกจากหน้าที่และอำนาจที่มีอยู่ตามมาตรา ๒๓ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ แล้ว ผู้ตรวจการแผ่นดินยังมีหน้าที่และอำนาจในการยื่นคำร้องต่อศาลรัฐธรรมนูญได้ตาม พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๖๑ ประกอบมาตรา ๒๒ (๔) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐

กรณีดังกล่าวนี้เป็นไปตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๔๖ ถึงมาตรา ๔๘ ซึ่งกำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดิน ทำหน้าที่กลั่นกรองคำร้องจากประชาชนที่จะยื่นต่อศาลรัฐธรรมนูญ โดยกำหนดเป็นเงื่อนไขว่าให้ยื่นคำร้องต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเสียก่อนจึงจะมีสิทธิยื่นคำร้องต่อศาลรัฐธรรมนูญ โดยตรงได้

กรณีตามมาตรา ๔๖ เป็นกรณีที่ร้องเรียนว่าการกระทำขัดหรือแย้งต่อรัฐธรรมนูญ โดยกฎหมายกำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่และอำนาจรับคำร้องจากบุคคลซึ่งถูกละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพโดยตรง อันเกิดจากการกระทำของหน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานซึ่งใช้อำนาจรัฐ และได้รับความเดือดร้อนเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้จากการถูกละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพนั้น ซึ่งผู้ถูกละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพ จะต้องยื่นคำร้องต่อผู้ตรวจการแผ่นดินภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงการละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพนั้น เว้นแต่เป็นกรณีการละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพยังคงมีอยู่ก็สามารถยื่นคำร้องต่อผู้ตรวจการแผ่นดินได้ และกฎหมายยังได้กำหนดระยะเวลาเร่งรัดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินต้องพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วันนับแต่วันที่รับคำร้องดังกล่าวด้วย

ส่วนกรณีตามมาตรา ๔๘ นั้น เป็นกรณีบุคคลซึ่งถูกละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพ ร้องเรียนว่า การละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพนั้นเป็นผลมาจากบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่ขัดหรือแย้งต่อรัฐธรรมนูญ โดยกฎหมายกำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่และอำนาจรับคำร้องจากบุคคลดังกล่าวไว้พิจารณาได้ ทั้งนี้ กฎหมายได้กำหนดระยะเวลาเร่งรัดให้ผู้ตรวจการแผ่นดิน

ต้องพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับคำร้องดังเช่นกรณีตามมาตรา ๔๖ ด้วย

ทั้งนี้ มาตรา ๔๗ แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าว ได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้ด้วยว่า การใช้สิทธิยื่นคำร้องตามมาตรา ๔๖ และมาตรา ๔๘ จะต้องไม่ใช่กรณีอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

- (๑) การกระทำของรัฐบาล
- (๒) รัฐธรรมนูญหรือกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญได้กำหนดกระบวนการร้อง หรือผู้มีสิทธิขอให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัยไว้เป็นการเฉพาะแล้ว
- (๓) กฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการไว้เป็นการเฉพาะ และยังมีได้ดำเนินการตามขั้นตอนหรือวิธีการนั้นครบถ้วน
- (๔) เรื่องที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาพิพากษาคดีของศาลอื่น หรือเรื่องที่ศาลอื่นมีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- (๕) การกระทำของคณะกรรมการตามรัฐธรรมนูญ มาตรา ๑๙๒
- (๖) การกระทำที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม คณะกรรมการตุลาการศาลปกครอง คณะกรรมการตุลาการทหาร รวมถึงการดำเนินการเกี่ยวกับวินัยทหาร

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนในการพิจารณา คำร้องของบุคคลซึ่งถูกละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญคุ้มครองไว้ ตามพระราชบัญญัติ ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๖๑ ดังนี้

- ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๖๐ เรื่อง
- เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ จำนวน ๒ เรื่อง
- ยุติการพิจารณา จำนวน ๕๘ เรื่อง

ทั้งนี้ มีตัวอย่างเรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการในการพิจารณา คำร้องของบุคคลซึ่งถูกละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญคุ้มครองไว้ ตามพระราชบัญญัติ ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๖๑ ดังนี้

กระทรวงพลังงานกำหนดนโยบายและแผนพัฒนากำลังการผลิตไฟฟ้าโดยลดกำลังการผลิตของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ลง และให้เอกชนเข้ามามีบทบาทในการผลิตไฟฟ้าของรัฐเกินกว่าร้อยละ ๕๑ อันเป็นการกระทำที่มีปัญหาความชอบด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๔๖ และมาตรา ๕๖ วรรคสอง ทำให้ผู้ร้องเรียนและประชาชนได้รับความเดือดร้อน

ผู้ร้องเรียนได้ขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินส่งเรื่องให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัยตามรัฐธรรมนูญมาตรา ๒๑๓ และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๔๖ โดยอ้างเหตุว่าผู้ร้องเรียนในฐานะผู้บริโภคต้องใช้ไฟฟ้าในราคาแพงและไม่เป็นธรรม จึงถูกละเมิดต่อสิทธิผู้บริโภคตามที่รัฐธรรมนูญมาตรา ๔๖ ให้การรับรองและคุ้มครองไว้ อันสืบเนื่องมาจากกระทรวงพลังงาน ลดกำลังการผลิตของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ซึ่งทำให้สัดส่วนกำลังการผลิตไฟฟ้าของรัฐลดลงต่ำกว่าร้อยละห้าสิบเอ็ด ซึ่งขัดหรือแย้งต่อรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๓ วรรคสอง มาตรา ๕ วรรคหนึ่ง มาตรา ๔๖ และมาตรา ๕๖ วรรคสอง

ผู้ตรวจการแผ่นดินปรึกษาหารือและเห็นชอบร่วมกัน โดยพิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้ว ได้อาศัยอำนาจตามรัฐธรรมนูญมาตรา ๒๑๓ และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๔๖ ยื่นคำร้องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญเพื่อพิจารณาวินิจฉัยว่าผู้ร้องเรียนทั้งสองถูกละเมิดต่อสิทธิตามที่รัฐธรรมนูญให้การรับรองและคุ้มครองไว้ โดยเห็นว่า การที่กระทรวงพลังงาน กำหนดยุทธศาสตร์กระทรวงพลังงาน (พ.ศ. ๒๕๕๙ – ๒๕๖๓) และแผนพัฒนากำลังผลิตไฟฟ้าของประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐ (PDP 2018) โดยการลดกำลังการผลิตของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ทำให้สัดส่วนกำลังการผลิตไฟฟ้าของรัฐ ซึ่งเป็นสาธารณูปโภคลดลงต่ำกว่าร้อยละห้าสิบเอ็ด ขัดต่อบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๕๖ วรรคสอง อันเป็นการกระทำ

ที่ละเมิดต่อเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ ย่อมส่งผลต่อความมั่นคงด้านพลังงาน กล่าวคือ การที่รัฐเปิดให้บริษัทเอกชนหรือบริษัทมหาชนจำกัดผลิตไฟฟ้าแล้วรัฐซื้อไฟฟ้าจากบริษัทดังกล่าวมาจำหน่ายให้ประชาชนอีกทอดหนึ่ง เป็นการดำเนินการที่ทำให้พลังงานไฟฟ้าซึ่งเป็นสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานอันจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชนตกไปอยู่ในอำนาจควบคุมโดยบริษัทเอกชน รัฐไม่สามารถเข้าไปสั่งการใด ๆ กับบริษัทเอกชนได้ เนื่องจากต้องปฏิบัติตามสัญญาซึ่งเป็นสัญญาทางแพ่ง ส่งผลให้รัฐต้องรับภาระต้นทุนที่สูงในการรับซื้อไฟฟ้าจากบริษัทเอกชนตามที่กำหนดไว้ในสัญญา ถึงแม้ว่ารัฐจะออกพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. ๒๕๕๐ โดยกำหนดให้มีคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลการประกอบกิจการพลังงานของบริษัทเอกชนก็ตาม แต่ กกพ. ก็ไม่มีอำนาจเข้าไปแทรกแซงการดำเนินการตามสัญญาการรับซื้อไฟฟ้าจากบริษัทเอกชนได้ อันแสดงให้เห็นได้ว่ากลไกของรัฐตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. ๒๕๕๐ ไม่อาจเข้าไปควบคุมการดำเนินการของบริษัทเอกชนได้จริง ในทางกลับกันกลายเป็นการสนับสนุนให้บริษัทเอกชนเข้ามาลงทุนดำเนินการในกิจการไฟฟ้าซึ่งเป็นสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานของรัฐอันจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชนที่รัฐควรที่จะต้องดำเนินการเอง เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ ดังนั้น การดำเนินการที่ฝ่าฝืนต่อเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ ย่อมกระทบต่อความมั่นคงด้านพลังงานไฟฟ้า อันสืบเนื่องมาจากเหตุที่รัฐไม่อาจเข้าไปควบคุมราคาไฟฟ้าได้จริง หากแต่จะต้องซื้อไฟฟ้าจากเอกชนในราคาสูงตามที่ตกลงไว้ในสัญญาดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ซึ่งผูกมัดรัฐคราวละหลายปี ทั้งที่ภาคเอกชนได้มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการผลิตกระแสไฟฟ้าให้ต้นทุนการผลิตกระแสไฟฟ้าถูกลงเรื่อย ๆ กรณีจึงส่งผลโดยตรงในการคิดคำนวณค่าไฟฟ้าที่สูงขึ้นและไม่เป็นธรรม เนื่องจากรัฐนำต้นทุนไปผูกมัดไว้กับสัญญากับภาคเอกชน มิใช่คิดคำนวณจากต้นทุนการผลิตที่แท้จริง อันเป็นการผลักภาระค่าใช้จ่ายทั้งหมดให้กับภาคประชาชน ย่อมมีผลกระทบโดยตรงและโดยอ้อมต่อการคิดคำนวณค่าไฟฟ้าที่นำมาจำหน่ายให้กับประชาชน ทำให้ประชาชนต้องรับภาระจ่ายค่าไฟฟ้าในราคาที่สูงขึ้นและไม่เป็นธรรม แสดงให้เห็นได้ว่าการที่ผู้ร้องเรียนและประชาชนคนไทยที่ต้องรับภาระจ่ายค่าไฟฟ้าที่สูงขึ้นและไม่เป็นธรรมดังกล่าว ล้วนแต่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระทำที่ขัดกับรัฐธรรมนูญของกระทรวงพลังงาน อาจกล่าวได้ว่าการดำเนินการ

ตามนโยบายของกระทรวงพลังงานที่ขัดต่อรัฐธรรมนูญได้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อโครงสร้างหรือโครงข่ายกิจการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานระบบไฟฟ้าในประเทศไทย และประชาชนส่วนรวม โดยที่ปัญหาดังกล่าวเริ่มสะท้อนให้เห็นจากค่าไฟฟ้าในเดือนมีนาคม - เมษายน ๒๕๖๓ ซึ่งปฏิเสธไม่ได้ว่าประชาชนมีการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นจากนโยบายรัฐบาล Work From Home เนื่องจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) แต่ค่าไฟฟ้ากลับแพงขึ้นเป็นหลายเท่าตัว เพราะรัฐไม่สามารถควบคุมราคาค่าไฟฟ้าได้จริง ถึงแม้ว่ารัฐจะมี กกพ. คอยกำกับในเรื่องดังกล่าว ก็ไม่อาจไปเปลี่ยนแปลงยกเลิกเพิกถอนข้อสัญญาใด ๆ กับบริษัทเอกชนได้ เนื่องจากความมั่นคงด้านพลังงานไฟฟ้าถูกควบคุมและผูกขาดโดยบริษัทเอกชนจากการดำเนินการที่ขัดต่อรัฐธรรมนูญดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นทั้งสิ้น ด้วยเหตุนี้จึงถือได้ว่าผู้ร้องเรียน รวมถึงประชาชนคนไทยผู้ใช้ไฟฟ้าทุกคนในฐานะเป็นผู้บริโภคเป็นบุคคลซึ่งถูกละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพตามที่รัฐธรรมนูญให้การรับรองและคุ้มครองไว้ตามมาตรา ๔๖ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ กรณีถือได้ว่ากระทรวงพลังงานซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ มิได้ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ กฎหมาย และหลักนิติธรรม เพื่อประโยชน์ส่วนรวมของประเทศชาติและความผาสุกของประชาชนโดยรวม ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา ๓ วรรคสอง การกระทำในเรื่องดังกล่าวเป็นอันใช้บังคับมิได้ตามมาตรา ๕ วรรคหนึ่ง ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ เพื่อพิจารณาวินิจฉัยว่าการที่กระทรวงพลังงาน กำหนดยุทธศาสตร์กระทรวงพลังงาน (พ.ศ. ๒๕๕๙ – ๒๕๖๓) และแผนพัฒนากำลังผลิตไฟฟ้าของประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐ (PDP 2018) โดยการลดกำลังการผลิตของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ทำให้สัดส่วนกำลังการผลิตไฟฟ้าของรัฐซึ่งเป็นโครงสร้างหรือโครงข่ายขั้นพื้นฐานของกิจการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานของรัฐอันจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชนหรือเพื่อความมั่นคงของรัฐลดลงต่ำกว่าร้อยละห้าสิบเอ็ด ถือได้ว่ากระทรวงพลังงานซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ มิได้ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ กฎหมาย และหลักนิติธรรม เพื่อประโยชน์ส่วนรวมของประเทศชาติและความผาสุกของประชาชนโดยรวม อันเป็นการละเมิดต่อสิทธิหรือเสรีภาพของผู้ร้องเรียนทั้งสองรวมถึงประชาชนคนไทยซึ่งเป็นผู้บริโภคตามที่รัฐธรรมนูญให้การรับรองและคุ้มครองไว้ จึงเป็นการกระทำที่ขัดหรือแย้งต่อรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๓ วรรคสอง

มาตรา ๕ วรรคหนึ่ง มาตรา ๔๖ และมาตรา ๕๖ วรรคสอง ประกอบมาตรา ๒๑๓ กฎ
ข้อบังคับ และการกระทำในเรื่องดังกล่าวเป็นอันใช้บังคับมิได้

ต่อมาศาลรัฐธรรมนูญได้มีคำสั่งที่ ๔๒/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๓
ไม่รับคำร้องไว้พิจารณาวินิจฉัย โดยวินิจฉัยว่าเป็นเรื่อง หมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ ซึ่งรัฐธรรมนูญ
มาตรา ๕๑ ได้บัญญัติให้สิทธิของประชาชนและชุมชนที่จะติดตามและเร่งรัดให้รัฐดำเนินการ
รวมตลอดทั้งฟ้องร้องหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

ถึงแม้ว่าศาลรัฐธรรมนูญมีคำสั่งไม่รับคำร้องไว้พิจารณาวินิจฉัยก็ตาม แต่ในการ
ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนี้ แสดงให้เห็นได้ว่าผู้ตรวจการแผ่นดินได้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่
กฎหมายกำหนดในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนตามที่รัฐธรรมนูญให้การ
รับรองและคุ้มครองไว้โดยครบถ้วนแล้ว อย่างไรก็ตาม หากผู้ร้องเรียนประสงค์จะตรวจสอบ
ในเรื่องนี้ต่อไป สามารถใช้ช่องทางตามรัฐธรรมนูญ มาตรา ๕๑ และพระราชบัญญัติ
ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๔๕
โดยจะต้องไปยื่นคำร้องต่อกระทรวงพลังงานและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้พิจารณา
ดำเนินการก่อน หากหน่วยงานดังกล่าวปฏิเสธไม่ดำเนินการหรือไม่ดำเนินการภายใน ๙๐ วัน
นับแต่วันที่ได้รับคำร้อง ผู้ร้องเรียนต้องทำหนังสือโต้แย้งหน่วยงานดังกล่าวภายใน ๓๐ วัน
จากนั้นจึงสามารถมายื่นคำร้องต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อขอให้ตรวจสอบว่าหน่วยงานของรัฐ
ปฏิบัติหน้าที่ถูกต้องครบถ้วนตามที่รัฐธรรมนูญกำหนดหรือไม่ หากผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นว่า
หน่วยงานของรัฐยังไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ให้ถูกต้องครบถ้วนก็ชอบที่จะเสนอเรื่องต่อคณะรัฐมนตรี
ทราบเพื่อพิจารณาสั่งการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ซึ่งในเรื่องหน้าที่ของรัฐนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดิน
จะไม่มีอำนาจส่งเรื่องให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัยเนื่องจากกฎหมายมิได้ให้อำนาจไว้
แต่ผู้ร้องเรียนจะเป็นผู้ที่มีสิทธิยื่นคำร้องต่อศาลรัฐธรรมนูญโดยตรง หากเห็นว่าการสั่งการ
ของคณะรัฐมนตรียังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามรัฐธรรมนูญ หมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ
ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนต้องยื่นคำร้องและผ่านการพิจารณาดำเนินการในทุกขั้นตอนดังที่ได้กล่าว
มาแล้วข้างต้นก่อนจึงจะมีสิทธิยื่นคำร้องต่อศาลรัฐธรรมนูญเพื่อพิจารณาวินิจฉัย ซึ่งก็เป็น
สิทธิของผู้ร้องเรียนว่าจะไปยื่นคำร้องต่อกระทรวงพลังงานและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง
เพื่อให้พิจารณาดำเนินการในเรื่องดังกล่าว หรือไม่

คณะกรรมการสรรหากรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติตัดสินคดีผู้ร้องเรียนทั้งสองในการเข้ารับการสรรหาเป็นกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ เป็นการกระทำที่ละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพตามที่รัฐธรรมนูญคุ้มครองไว้ การกระทำนั้นขัดหรือแย้งต่อรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๕ และมาตรา ๒๗ ประกอบมาตรา ๒๑๓

ผู้ร้องเรียนที่ ๑ และผู้ร้องเรียนที่ ๒ ขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินยื่นคำร้องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญเพื่อพิจารณาวินิจฉัย ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๑๓ ประกอบกับพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๔๖ กรณีคณะกรรมการสรรหากรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติพิจารณาลักษณะต้องห้ามและวินิจฉัยว่า ผู้ร้องเรียนทั้งสองมีลักษณะต้องห้ามในการเข้ารับการสรรหาเป็นกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ เนื่องจากเคยเป็นสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ และตัดสินคดีผู้ร้องเรียนทั้งสองในการเข้ารับการสรรหาเป็นกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ทำให้ผู้ร้องเรียนทั้งสองได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ในขณะที่คณะกรรมการสรรหากรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ กลับวินิจฉัยให้อดีตสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติไม่มีลักษณะต้องห้าม และลงมติเลือกเป็นบุคคลผู้สมควรได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ การกระทำของคณะกรรมการสรรหากรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ขัดต่อหลักความเสมอภาค ละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพของผู้ร้องเรียนทั้งสองโดยตรง จึงเป็นการกระทำที่ขัดหรือแย้งต่อรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๕ และมาตรา ๒๗ โดยขอให้เพิกถอนมติคณะกรรมการสรรหากรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติที่วินิจฉัยตัดสินคดีผู้ร้องเรียนทั้งสองพร้อมกับคืนสิทธิของผู้ร้องเรียนทั้งสองในการเป็นผู้สมัครเข้ารับการสรรหาเป็นบุคคล ผู้สมควรได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติด้วย

ผู้ตรวจการแผ่นดินปรึกษาหารือและเห็นชอบร่วมกัน โดยพิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า โดยที่พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๑๐ (๑๘) และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๑ (๑๘) ได้บัญญัติเกี่ยวกับลักษณะต้องห้ามไว้ด้วยถ้อยคำที่เหมือนกันว่า **“เป็นหรือเคยเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา... ในระยะเวลาสิบปีก่อนเข้ารับการสรรหา”** และคุณลักษณะของบุคคลที่ต้องพิจารณาลักษณะต้องห้ามในกรณีนี้ คือ การเคยดำรงตำแหน่งสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติเหมือนกัน แต่คณะกรรมการสรรหากรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติและคณะกรรมการสรรหากรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติกลับพิจารณาวินิจฉัยแตกต่างกัน โดยเฉพาะการใช้และการตีความบทบัญญัติแห่งกฎหมาย **“เป็นหรือเคยเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา”** ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญทั้งสองฉบับดังกล่าว และ **“ทำหน้าที่เป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือสมาชิกวุฒิสภา”** ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ บทเฉพาะกาล มาตรา ๒๖๓ ทั้งนี้ แม้เป็นการวินิจฉัยจากคณะกรรมการสรรหาคนละคณะกันก็ตาม แต่การพิจารณาวินิจฉัยเกี่ยวกับลักษณะต้องห้าม ซึ่งพิจารณาโดยอาศัยข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายเดียวกัน ควรมีผลการวินิจฉัยที่สอดคล้องกันไปตามแนวทางเดียวกัน เมื่อพิเคราะห์การกระทำของคณะกรรมการสรรหากรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติที่ตัดสินสิทธิผู้ร้องเรียนในการเข้ารับการสรรหาเป็นกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ เห็นว่า รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๕ วรรคสาม ได้บัญญัติรับรองการใช้สิทธิทางศาลของบุคคลซึ่งถูกละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพที่ได้รับความคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญ และ มาตรา ๒๗ ได้บัญญัติรับรองความเสมอภาคของบุคคล บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมาย หลักความเสมอภาคนี้มีสาระสำคัญที่เป็นหลักการพื้นฐาน คือ การปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระสำคัญเหมือนกันอย่างเท่าเทียมกันและจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระสำคัญแตกต่างกันให้แตกต่างกันไปตามลักษณะของเรื่องนั้น ๆ กรณีเรื่องร้องเรียนนี้ การพิจารณาวินิจฉัยลักษณะต้องห้ามมีสิ่งที่มีสาระสำคัญเหมือนกัน กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนทั้งสองและบุคคลที่เข้ารับการสรรหาเป็นกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติมีคุณลักษณะเหมือนกัน ถือเป็นข้อเท็จจริงในการพิจารณาวินิจฉัยเหมือนกัน ประกอบกับข้อกฎหมายในการพิจารณา

วินิจฉัยเหมือนกันอีก เมื่อผลการวินิจฉัยของคณะกรรมการสรรหากรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ไม่สอดคล้องกับที่คณะกรรมการสรรหากรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเคยวินิจฉัย จึงเป็นการปฏิบัติที่แตกต่างกันต่อสิ่งที่มีสาระสำคัญเหมือนกัน ขัดต่อหลักความเสมอภาค ถือได้ว่าการกระทำของคณะกรรมการสรรหากรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติดังกล่าว ขัดหรือแย้งต่อรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๕ และมาตรา ๒๗ ดังนั้น จึงเป็นการกระทำที่ละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพของผู้ร้องเรียนทั้งสองตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๔๖

ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้ยื่นคำร้องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ เพื่อพิจารณาวินิจฉัยตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๑๓ ประกอบกับพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๔๖ เมื่อวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓ โดยศาลรัฐธรรมนูญมีคำสั่งรับคำร้องไว้พิจารณาวินิจฉัย เมื่อวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่องที่ ๓

พนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางลำโพง กรุงเทพมหานคร ไม่ดำเนินการคืนใบอนุญาตขับขี่รถยนต์ให้กับผู้ร้องเรียน เป็นการกระทำที่ขัดต่อรัฐธรรมนูญและเป็นการละเมิดต่อสิทธิหรือเสรีภาพของผู้ร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณายื่นคำร้องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญเพื่อพิจารณาวินิจฉัย ตามมาตรา ๔๖ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๖๑ กรณีพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลแห่งหนึ่ง ไม่ดำเนินการคืนใบอนุญาตขับขี่รถยนต์ให้กับผู้ร้องเรียน เป็นการกระทำที่ขัดต่อรัฐธรรมนูญและเป็นการละเมิดต่อสิทธิหรือเสรีภาพของผู้ร้องเรียน

เรื่องนี้ปรากฏข้อเท็จจริงว่า เมื่อวันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๒ เจ้าพนักงานจราจร ได้ออกใบสั่ง กล่าวหาว่าผู้ร้องเรียน ซึ่งเป็นผู้ขับขี่รถยนต์ประเภทอื่น ยึดถือใบสั่งผิด กระทำผิด

ฐานฝ่าฝืนเครื่องหมายบนพื้นทาง พร้อมกับเรียกเก็บใบอนุญาตขับขี่ของผู้ถูกกล่าวหาไว้ตามกฎหมาย โดยให้ไปชำระค่าปรับต่อพนักงานสอบสวน ตามข้อกำหนดของงานตำรวจแห่งชาติ ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับใบสั่ง ถึงแม้ว่าในวันที่เจ้าพนักงานจราจรออกใบสั่งดังกล่าว พระราชบัญญัติจราจรทางบก (ฉบับที่ ๑๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ ยังไม่มีผลใช้บังคับ เจ้าพนักงานจราจรยังมีอำนาจตามความในมาตรา ๑๔๐ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติจราจรทางบก (ฉบับที่ ๙) พ.ศ. ๒๕๕๗ และมาตรา ๑๔๑ แห่งพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติจราจรทางบก (ฉบับที่ ๑๑) พ.ศ. ๒๕๕๙ ออกใบสั่งพร้อมกับเรียกเก็บใบอนุญาตขับขี่ของผู้ถูกกล่าวหาไว้ได้ก็ตาม แต่เมื่อพระราชบัญญัติจราจรทางบก (ฉบับที่ ๑๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๒ มิได้ให้อำนาจเจ้าพนักงานจราจรเรียกเก็บใบอนุญาตขับขี่ได้ จึงเป็นกฎหมายที่เป็นคุณแก่ผู้กระทำความผิด เจ้าพนักงานจราจรจึงต้องคืนใบอนุญาตขับขี่ให้กับผู้ร้องเรียน ในกรณีนี้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวน จึงได้ติดตามประสานงานกับพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลดังกล่าว เพื่อแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนให้กับผู้ร้องเรียน จนกระทั่งพนักงานสอบสวนได้ดำเนินการคืนใบอนุญาตขับขี่ให้กับผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ซึ่งเป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอย่างเหมาะสมแล้ว ตามมาตรา ๓๗ (๖) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ จึงไม่มีการกระทำที่เป็นการละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพของผู้ร้องเรียนอีกต่อไป ดังที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๔๖ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๖๑ ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงวินิจฉัยให้ยุติเรื่องร้องเรียนในเรื่องนี้ ตามมาตรา ๓๗ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐

อย่างไรก็ตาม เพื่อมิให้เกิดปัญหาในลักษณะเช่นนี้อีก ผู้ตรวจการแผ่นดินได้เสนอแนะให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติแจ้งให้หน่วยงานในสังกัดที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับกฎหมายจราจรและจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายจราจร ทำความเข้าใจให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าพนักงานจราจร และผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้อง ให้ทราบถึงแนวปฏิบัติตามพระราชบัญญัติจราจรทางบก

(ฉบับที่ ๑๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยกำชับให้ถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดเพื่อมิให้เกิดปัญหาในลักษณะเช่นนี้อีก ทั้งนี้ ตามมติที่คณะผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประชุมหารือร่วมกันกับผู้แทนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กองบังคับการตำรวจจราจร และกรมการขนส่งทางบก เมื่อวันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๒

**ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจ
ในการเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓**

หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน	รับไว้พิจารณา (เรื่อง)	เสนอเรื่องต่อศาล (เรื่อง)	ยุติเรื่อง (เรื่อง)
๑. เสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญ กรณีบทบัญญัติแห่งกฎหมายมีปัญหา เกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ	๗๖	๑	๗๕
๒. เสนอเรื่องต่อศาลปกครอง กรณี กฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดของ หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วย รัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย	๒๗	-	๒๗
๓. ยื่นคำร้องต่อศาลรัฐธรรมนูญ กรณีพิจารณาคำร้องของบุคคลซึ่งถูก ละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญ คุ้มครองไว้ ตามพระราชบัญญัติประกอบ รัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของ ศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๖๑	๖๐	๒	๕๘
รวมทั้งสิ้น	๑๖๓	๓	๑๖๐



บทที่ ๓

การวิเคราะห์ รายละเอียดผลการดำเนินงาน



สัมฤทธิ์ผลของผลการดำเนินงานในภาพรวม

๑.๑ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายระดับองค์กร

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

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การยกระดับและเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชน

กลยุทธ์ที่ ๑.๑ พัฒนาแนวทางในการให้หน่วยงานภาครัฐแก้ไขปัญหาความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน

วัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจากการไม่ปฏิบัติหน้าที่ หรือการปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐตลอดจนการปรับปรุงกฎหมายที่เป็นภาระแก่ประชาชน โดยมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในเชิงระบบ

ชื่อตัวชี้วัด	แผน	ผล
- จำนวนเรื่องที่ได้มีการเสนอแก้ไขปัญหาในเชิงระบบ	๕ เรื่อง	๗ เรื่อง

รายละเอียดผลการดำเนินงาน วัดผลจากจำนวนเรื่องที่มีการศึกษาและเป็นข้อเสนอ เพื่อให้มีการแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้แก่ประชาชนในวงกว้าง ลดปัญหาเรื่องร้องเรียนในประเด็นการร้องซ้ำ (การดำเนินการไม่น้อยกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแต่ละปี) ซึ่งเป็นการดำเนินงานตามมาตรา ๒๓๐ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการศึกษาปัญหาเรื่องร้องเรียนเพื่อแก้ไขในเชิงระบบแล้วเสร็จ จำนวน ๗ เรื่อง ประกอบด้วย

๑. การศึกษา เรื่อง การเรียกเก็บค่าบริการโทรศัพท์ที่เป็นภาระแก่ประชาชนเกินสมควร
๒. การศึกษา เรื่อง ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน/ส่วนราชการจากการประกาศเขตป่าสงวนแห่งชาติ/อุทยานแห่งชาติ/เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ฯลฯ

๓. การศึกษา เรื่อง กระบวนการต่างประเทศและกระทรวงมหาดไทย ไม่ดำเนินการให้มีการตรวจลงตราแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-VISA) สำหรับนักท่องเที่ยวชาวเมียนมาและอินเดีย
๔. การบูรณาการเพื่อแก้ปัญหาเชิงระบบเกี่ยวกับความปลอดภัยทางน้ำ
๕. การบูรณาการเพื่อแก้ไขปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างตามบัญชีนวัตกรรม
๖. การบูรณาการเพื่อแก้ปัญหาเชิงระบบเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมกับการท่องเที่ยวหลิเปะ
๗. การบริหารจัดการภายในท่าอากาศยานกระบี่

กลยุทธ์ที่ ๑.๒ ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญ

วัตถุประสงค์ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ หมวด ๕ หน้าที่ของรัฐอย่างถูกต้องครบถ้วน

ชื่อตัวชี้วัด	แผน	ผล
- จำนวนเรื่องที่เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติ ให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ ตามรัฐธรรมนูญ	๔ เรื่อง	๓ เรื่อง

รายละเอียดผลการดำเนินงาน วัดผลจากจำนวนเรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐ ยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญ ซึ่งเป็นการดำเนินงานตามมาตรา ๒๓๐ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการศึกษาเรื่องที่เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติ ให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ แล้วเสร็จจำนวน ๓ เรื่อง ประกอบด้วย

๑. ปัญหาการจัดการศึกษาเด็กเล็ก

๒. การส่งเสริมให้หญิงตั้งครรภ์รับประทานกรดโฟลิก (Folic Acid) เพื่อป้องกันความพิการของทารกแต่กำเนิด

๓. รายงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีที่หน่วยงานของรัฐยังไม่ได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ เรื่องหน้าที่ของรัฐในการเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐและต้องจัดให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก

กลยุทธ์ที่ ๑.๓ พัฒนาการแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม

วัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินงานด้านการอำนวยความสะดวกให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพโดยพัฒนาระบบการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้กับประชาชนให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การจัดทำมาตรฐานเรื่องร้องเรียนในแต่ละประเด็น ให้มีมาตรฐานกลาง ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ชื่อตัวชี้วัด	แผน	ผล
- ร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	ร้อยละ ๖๔	ร้อยละ ๖๒.๑๑

รายละเอียดผลการดำเนินงาน วัดผลจากเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จในแต่ละปีงบประมาณ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) เปรียบเทียบกับสัดส่วนของเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าทั้งหมดในแต่ละปีงบประมาณ (รวมเรื่องร้องเรียนค้างจากปีก่อน) โดยมีเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการ (รวมเรื่องร้องเรียนจากปีก่อน) จำนวนทั้งสิ้น ๔,๙๔๘ เรื่อง และมีเรื่องร้องเรียนที่แล้วเสร็จ ๓,๐๗๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๑๑

กลยุทธ์ที่ ๑.๔ สร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงกลไกการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากผู้ตรวจการแผ่นดิน

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนอย่างเท่าเทียมและทั่วถึงผ่านกลไกและวิธีการ รวมทั้งการให้ความรู้ความเข้าใจในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนแก่ประชาชนผ่านการดำเนินกิจกรรมในพื้นที่ต่าง ๆ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ชื่อตัวชี้วัด	แผน	ผล
- ร้อยละของประชาชนที่เข้าถึงกลไกการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านช่องทางการดำเนินกิจกรรมและระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่เพิ่มขึ้น	ร้อยละ ๒๐	ร้อยละ ๑๐.๑๗

หมายเหตุ ฐานเทียบผลการดำเนินงานปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๖๓๙ เรื่อง

รายละเอียดผลการดำเนินงาน วัดผลจากจำนวนของประชาชนที่เข้าร่วมกิจกรรมที่สำนักงานฯ ดำเนินการในพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ (การทำงานเชิงรุก) การดาวนโหลดและลงทะเบียนการใช้งานแอปพลิเคชัน “ผู้ตรวจการแผ่นดิน” ที่เพิ่มขึ้น ในแต่ละปีงบประมาณ (เทียบจากปีที่ผ่านมา) โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีสถิติด้านการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการดำเนินกิจกรรมและระบบเทคโนโลยีดิจิทัล รวม ๗๐๔ เรื่อง ดังนี้

๑. อินเทอร์เน็ต จำนวน ๔๒๘ เรื่อง
๒. Call Center จำนวน ๒๐ เรื่อง
๓. Application จำนวน ๒๕๖ เรื่อง

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและบูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วน เพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่สังคม

กลยุทธ์ที่ ๒.๑ เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ทุกภาคส่วนและเพิ่มความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ทุกภาคส่วนของสังคมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน หน่วยงานของรัฐให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและทุกภาคส่วนมีความเชื่อมั่นต่อการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความไม่เป็นธรรม

ชื่อตัวชี้วัด	แผน	ผล
- ร้อยละความสำเร็จในการส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนมีความรู้ ความเข้าใจ และความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมของผู้ตรวจการแผ่นดิน	ร้อยละ ๘๕	๑. การรับรู้และความเข้าใจในบริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินร้อยละ ๙๗.๒๐ ๒. ความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมของผู้ตรวจการแผ่นดินร้อยละ ๙๗.๐๕

รายละเอียดผลการดำเนินงาน วัดผลจากคะแนนการประเมินระดับความรู้ความเข้าใจเฉลี่ยของทุกภาคส่วน (ภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชน) ที่เข้าร่วมกิจกรรมทุกประเภทของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในเรื่องบทบาทหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านช่องทางการสื่อสารจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ช่องทางต่าง ๆ เช่น ประชุม สัมมนา เว็บไซต์ โลกออนไลน์ เฟซบุ๊ก ฯลฯ) โดยการประมวลผลจากการดำเนินโครงการผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจรพบประชาชน จำนวน ๓ ครั้ง และ โครงการ Ombudsman Care กิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิงรุก จำนวน ๓ ครั้ง ดังนี้

๑. โครงการผู้ตรวจการแผ่นดินพบประชาชน
 - วันที่ ๕ – ๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ ณ จังหวัดหนองคาย
 - วันที่ ๑๗ – ๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๓ ณ จังหวัดเพชรบุรี
 - วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๓ ณ จังหวัดสงขลา

๒. โครงการ Ombudsman Care กิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิงรุก
ครั้งที่ ๑ วันที่ ๑๗ - ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๒ จังหวัดพะเยา และจังหวัดเชียงราย
ครั้งที่ ๒ วันที่ ๒๐ - ๒๑ มกราคม ๒๕๖๓ ณ จังหวัดสุพรรณบุรี จังหวัดชัยนาท
และจังหวัดอุทัยธานี
ครั้งที่ ๓ วันที่ ๘ - ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๓ ณ จังหวัดจันทบุรี

กลยุทธ์ที่ ๒.๒ บูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานและทุกภาคส่วน

วัตถุประสงค์ เพื่อสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน (ภาครัฐ เอกชน ประชาชน) ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความไม่เป็นธรรม

ชื่อตัวชี้วัด	แผน	ผล
๑. จำนวนเครือข่ายที่เพิ่มขึ้นในการดำเนินงาน ตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน (ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม จำนวนหน่วยงานภาครัฐ ฯลฯ เครือข่ายเพิ่มขึ้นปีละ ๕ เครือข่าย)	๕ เครือข่าย	เพิ่มขึ้น ๒๔ เครือข่าย

รายละเอียดผลการดำเนินงาน วัดผลจากร้อยละของผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ ที่สำนักงานดำเนินการ โดยผู้เข้าร่วมกิจกรรมร่วมเป็นเครือข่ายหรือมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความไม่เป็นธรรมให้แก่ประชาชน เพิ่มขึ้นจำนวน ๒๔ เครือข่าย ผลจากการดำเนินโครงการ ดังนี้

๑. โครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อต่อต้านการทุจริต กิจกรรมการส่งเสริมการสร้างภูมิคุ้มกันสร้างธรรมาภิบาล และการรับรู้สิทธิหน้าที่พลเมือง “พระยาบันลือตำบลคุณธรรม (พหุวัฒนธรรม)” จำนวน ๑๗ เครือข่าย

หมู่บ้านคุณธรรม

- ๑) หมู่ที่ ๑ บ้านดอนตาช้าง
- ๒) หมู่ที่ ๒ บ้านปากคูตาฉัตร
- ๓) หมู่ที่ ๓ บ้านหาดทราย
- ๔) หมู่ที่ ๔ บ้านลำกะลา
- ๕) หมู่ที่ ๕ บ้านสี่แยก
- ๖) หมู่ที่ ๖ บ้านคูตาฉัตร
- ๗) หมู่ที่ ๗ บ้านหนองสองห้อง

องค์กรคุณธรรม

- ๑) องค์การบริหารส่วนตำบลพระยาบันลือ
- ๒) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลพระยาบันลือ หมู่ที่ ๒
- ๓) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลพระยาบันลือ หมู่ที่ ๕
- ๔) โรงเรียนวัดบันลือธรรม “ลำกะประชารัฐ”
- ๕) โรงเรียนรุ่งวิทยา (ประชาอุปถัมภ์)
- ๖) โรงเรียนวัดฉัตรทอง (เลื่อนประชานุกุล)
- ๗) โรงเรียนสอนดี (ประชารัฐอนุสรณ์)
- ๘) โรงเรียนลาดบัวหลวง (นันทาลอุทิศ)
- ๙) โรงเรียนลาดบัวหลวงไพโรจน์วิทยา
- ๑๐) สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๒. การดำเนินการพิธีลงนามบันทึกความเข้าใจ (Memorandum of Understanding : MOU) เรื่อง การส่งข้อมูลข่าวสารแจ้งเตือนภัยธรรมชาติผ่านบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน ๗ เครือข่าย

- ๑) กรมอุตุนิยมวิทยา
- ๒) กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ๓) บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด
- ๔) บริษัท ดีแทค ไตรเนต จำกัด
- ๕) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด
- ๖) บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
- ๗) บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ชื่อตัวชี้วัด	แผน	ผล
๒. ระดับความร่วมมือในการดำเนินงาน ด้านการส่งเสริมธรรมาภิบาล	ระดับ ๓	ระดับ ๓

รายละเอียดผลการดำเนินงาน วัดผลจากการกำหนดระดับความร่วมมือในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมธรรมาภิบาลเป็น ๕ ระดับ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการและผ่านในระดับที่ ๑ บุคคล/องค์กรที่เข้าร่วมกิจกรรมในการส่งเสริมธรรมาภิบาลที่สำนักงานจัดขึ้นระดับที่ ๒ บุคคล/องค์กรที่เข้าร่วมกิจกรรมในการส่งเสริมธรรมาภิบาล ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสมัครใจเข้าร่วมเป็นเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดิน และระดับที่ ๓ บุคคล/องค์กรที่เข้าร่วมกิจกรรมและเป็นเครือข่ายในการส่งเสริมธรรมาภิบาลมีการดำเนินกิจกรรมในการส่งเสริมธรรมาภิบาลในท้องถิ่น ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายตัวชี้วัด จากผลการดำเนินโครงการ ดังนี้

๑. โครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อต่อต้านการทุจริต กิจกรรมการส่งเสริมการสร้างภูมิคุ้มกันสร้างธรรมาภิบาล และการรับรู้สิทธิหน้าที่พลเมือง “พระยาบันลือตำบลคุณธรรม (พหุวัฒนธรรม)” โดยบุคคล องค์กรที่เข้าร่วมกิจกรรมได้ร่วมกันกำหนดเป็นคุณธรรมเป้าหมายของหมู่บ้านและองค์กร พร้อมทั้งวางแผนการดำเนินกิจกรรมส่งเสริม

ความดีในหมู่บ้านและองค์กรเพื่อเป็นแนวทางในการขับเคลื่อนและพัฒนาหมู่บ้านและองค์กรในตำบลพระยาบันลือให้เป็นตำบลคุณธรรม และสามารถเป็นต้นแบบให้กับตำบลอื่น ๆ ในอำเภอลาดบัวหลวงจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ต่อไป

๒. โครงการพัฒนาและขยายเครือข่าย (ธรรมาภิบาล/เรื่องร้องเรียน) เพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมในสังคม กิจกรรมพัฒนาและขยายเครือข่ายเพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาลและเสริมสร้างความเป็นธรรมในสังคม เปิดโอกาสให้หน่วยงานเครือข่ายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน ๒๕ หน่วยงาน เข้าร่วมอบรมหลักสูตร “เครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อความเป็นธรรมในสังคม” ซึ่งเครือข่ายที่ผ่านการอบรมหลักสูตรดังกล่าวจะสามารถเป็นเครือข่ายในการร่วมกันดำเนินงานด้านการส่งเสริมธรรมาภิบาล และเป็นอีกหนึ่งกระบอกเสียงที่สามารถประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ และอำนาจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดจนแนะนำช่องทางในการร้องเรียนให้แก่ประชาชนกรณีที่ได้รับความสะดวกหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตลอดจนนำองค์ความรู้การพัฒนาเครือข่ายด้านธรรมาภิบาลของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อขยายผลไปยังองค์กรภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

กลยุทธ์ที่ ๒.๓ สร้างและขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างประเทศ

วัตถุประสงค์ เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ เพื่อเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน และการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่ของประเทศคู่ภาคีระหว่างประเทศต่าง ๆ

ชื่อตัวชี้วัด	แผน	ผล
๑. จำนวนกิจกรรมความร่วมมือระหว่างประเทศ หรือการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ที่ได้มีการลงนาม	๒ MOU	๑ MOU

รายละเอียดผลการดำเนินงาน วัดผลจากการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ที่ได้มีการลงนาม ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๑ บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ได้แก่ การลงนามบันทึกความร่วมมือทางวิชาการระดับทวิภาคีระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยและผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งนิวซีแลนด์ วันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ณ โรงแรม The Athenee Hotel Bangkok

อนึ่ง สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้กำหนดการลงนามความร่วมมือการก่อตั้งเวทีผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (SEAOF) ในงานสัมมนาวิชาการนานาชาติเนื่องในโอกาสครบรอบ ๒๐ ปี การก่อตั้งผู้ตรวจการแผ่นดิน ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ที่ผ่านมา แต่เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จึงได้มีการเลื่อนการดำเนินการดังกล่าวออกไป โดยประธานผู้ตรวจการแผ่นดินมีแนวทางให้เวียนการลงนามความร่วมมือ SEAOF ระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทย ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐฟิลิปปินส์ และผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซียผ่านทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ซึ่งประธานผู้ตรวจการแผ่นดินมีกำหนดการจะลงนามความร่วมมือ SEAOF ในวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๓ ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งเป็นผู้ลงนามรายแรก และจะจัดส่งเอกสารดังกล่าวทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศไปยังผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย เพื่อลงนามเป็นรายถัดไป โดยการลงนามความร่วมมือดังกล่าว จะมีผลบังคับใช้ตามวันที่ลงนามของผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐฟิลิปปินส์ ซึ่งเป็นผู้ลงนามรายสุดท้าย

ชื่อตัวชี้วัด	แผน	ผล
๒. จำนวนกิจกรรมความร่วมมือที่มีการปฏิบัติภายใต้กรอบ MOU	๔ กิจกรรม	๑๘ กิจกรรม

รายละเอียดผลการดำเนินงาน วัดผลจากการดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ที่ได้ลงนามไปแล้ว ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รวมจำนวนทั้งสิ้น ๑๘ กิจกรรม จาก ๘ บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ดังนี้

๑. กิจกรรมพัฒนาความร่วมมือทางวิชาการระดับทวิภาคีระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทย และกรรมาธิการต่อต้านการทุจริตและส่งเสริมสิทธิพลเมืองแห่งสาธารณรัฐเกาหลี (Anti - Corruption and Civil Rights Commission: ACRC) (จำนวน ๓ กิจกรรม)

กิจกรรมที่ ๑ ติดตามความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนชาวเกาหลีในประเทศไทย ดังนี้

๑) กรณีเรื่องร้องเรียนของบริษัท ลีออตเต้ ดิวตี้ ฟรี (ไทยแลนด์) จำกัด เรื่องร้องเรียนดังกล่าวดำเนินการแล้วเสร็จ โดยสำนักงานฯ ได้เสนอเรื่องต่อคณะรัฐมนตรีเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

๒) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง รวมถึงประสานขอรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาและความเดือดร้อนของชาวเกาหลีใต้ในประเทศไทย โดยสำนักงานฯ ได้ประสานในการขอข้อมูลเพิ่มเติมจาก ACRC และเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้รับการแก้ไขปัญหาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

กิจกรรมที่ ๒ การประสานขอข้อมูลจาก ACRC ในการจัดทำข้อมูลและข้อกฎหมาย เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำข้อเสนอแนะเสนอเรื่องต่อคณะรัฐมนตรีตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ ดังนี้

๑) การจัดปัญหาขยะพลาสติกในทะเล โดยสำนักงานฯ ได้รับข้อมูลจาก ACRC แล้ว ขณะนี้สำนักงานฯ อยู่ระหว่างการเสนอเรื่องดังกล่าวต่อคณะรัฐมนตรีเรียบร้อยแล้ว

๒) การป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน โดยสำนักงานฯ ได้รับข้อมูลจาก ACRC แล้ว และสำนักงานฯ ได้มีการเสนอเรื่องดังกล่าวบางส่วนต่อคณะรัฐมนตรีแล้ว

กิจกรรมที่ ๓ การประชาสัมพันธ์การจัดส่งบทความวิชาการเพื่อเผยแพร่ในเว็บไซต์และวารสารของผู้ตรวจการแผ่นดินไทย

๒. กิจกรรมพัฒนาความร่วมมือทางวิชาการระดับทวิภาคีระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทย และหน่วยงาน Administrative Evaluation Bureau (AEB) กระทรวงกิจการภายในและการสื่อสารแห่งประเทศญี่ปุ่น (Ministry of Internal Affairs and Communications - MIC) (จำนวน ๒ กิจกรรม)

กิจกรรมที่ ๑ การประสานขอข้อมูลจาก AEB กระทรวงกิจการภายในและการสื่อสารแห่งประเทศญี่ปุ่น ในการจัดทำข้อมูลและข้อกฎหมายเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำข้อเสนอแนะเสนอเรื่องต่อคณะรัฐมนตรี ตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ ดังนี้

๑) การจัดปัญหาขยะพลาสติกในทะเล โดยสำนักงานฯ ได้รับข้อมูลจาก AEB แล้ว ขณะนี้สำนักงานฯ อยู่ระหว่างการเสนอเรื่องดังกล่าวต่อคณะรัฐมนตรีเรียบร้อยแล้ว

๒) การป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน โดยสำนักงานฯ ได้รับข้อมูลจาก AEB แล้ว และสำนักงานฯ ได้มีการเสนอเรื่องดังกล่าวบางส่วนต่อคณะรัฐมนตรีแล้ว

กิจกรรมที่ ๒ การประชาสัมพันธ์การจัดส่งบทความวิชาการเพื่อเผยแพร่ในเว็บไซต์และวารสารของผู้ตรวจการแผ่นดินไทย

๓. กิจกรรมพัฒนาความร่วมมือทางวิชาการระดับทวิภาคี ภายใต้บันทึกความเข้าใจระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยและคณะกรรมการตรวจสอบแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน (จำนวน ๒ กิจกรรม)

กิจกรรมที่ ๑ ความคืบหน้าการดำเนินงานกรณีคณะกรรมการตรวจสอบแห่งชาติ สาธารณรัฐประชาชนจีน (NCS) ยื่นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการส่งตัวผู้ร้ายข้ามแดนชาวจีนที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย ซึ่งเป็นไปตามการดำเนินกิจกรรมภายใต้ MOU โดยสำนักงานฯ ได้มีการแจ้งความคืบหน้าเรื่องร้องเรียนให้ทาง NCS รับทราบแล้ว โดยปัจจุบันเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่ระหว่างกรมการปกครองประสานกระทรวงการต่างประเทศเพื่อขอข้อมูลจากทางการจีนเพิ่มเติมเกี่ยวกับสถานะสมรสของผู้ร้ายข้ามแดนชาวจีนรายดังกล่าวว่าชอบด้วยกฎหมายหรือไม่ อย่างไร

กิจกรรมที่ ๒ การประชาสัมพันธ์การจัดส่งบทความวิชาการเพื่อเผยแพร่ในเว็บไซต์และวารสารของผู้ตรวจการแผ่นดินไทย

๔. กิจกรรมพัฒนาความร่วมมือทางวิชาการระดับทวิภาคี ภายใต้บันทึกความเข้าใจระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยและประธานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งนิวซีแลนด์ (จำนวน ๕ กิจกรรม)

กิจกรรมที่ ๑ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเกียรติเข้าร่วมการสัมมนาทางอิเล็กทรอนิกส์ (Webinar) เรื่อง บทบาทของประธานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศไทย นิวซีแลนด์ ในฐานะกลไกระดับชาติเพื่อป้องกันการทรมาน (National Preventive Mechanism : NPM) ซึ่งมีผู้เข้าร่วมจากหลายประเทศทั่วโลก เมื่อวันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๓

กิจกรรมที่ ๒ การประชุมคณะทำงานร่วม (JTWG) ครั้งที่ ๑ ในประเด็นแผนการดำเนินงานช่วงปี พ.ศ. ๒๕๖๓ และปี พ.ศ. ๒๕๖๔ อาทิ เรื่องการศึกษาเปรียบเทียบหน้าที่และอำนาจขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินไทยและนิวซีแลนด์ แนวทางการแลกเปลี่ยนในการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ร่วมกัน เมื่อวันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๓ ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยประชุมผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

กิจกรรมที่ ๓ การจัดส่งสรุปผลการประชุมกลุ่มคณะทำงานร่วมเชิงเทคนิค (Joint-Technical Working Group (JTWG)) ที่จัดขึ้นเมื่อเดือนมิถุนายน ที่ผ่านมา ดังนี้

- ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินของประเทศไทยและประเทศนิวซีแลนด์จะมีการประชุมร่วมกันปีละครั้ง เป็นประจำทุกปี
- คณะทำงานร่วมเชิงเทคนิคจะมีการประชุมร่วมกันอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง
- การประชุมร่วมกันระหว่างสองหน่วยงานอาจจัดให้มีการประชุมในช่วงเวลาระหว่างการเดินทางเยือนทั้งสองประเทศ หรือประชุมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

กิจกรรมที่ ๔ การจัดทำหนังสือจากประธานผู้ตรวจการแผ่นดินไทยถึงประธานผู้ตรวจการแผ่นดินนิวซีแลนด์ ตอบข้อหารือเรื่องแนวทางการจัดการประชุม JTWG ไตรมาสแรกของปี ๒๐๒๑ โดยสรุปหัวข้อเพื่อการจัดทำ Training course ที่ได้รับการสำรวจความต้องการการฝึกอบรมจากบุคลากรในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไทย

กิจกรรมที่ ๕ การประชาสัมพันธ์การจัดส่งบทความวิชาการเพื่อเผยแพร่ในเว็บไซต์และวารสารของผู้ตรวจการแผ่นดินไทย

๕. กิจกรรมพัฒนาความร่วมมือทางวิชาการระดับทวิภาคีระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยและผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอุซเบกิสถาน (จำนวน ๒ กิจกรรม)

กิจกรรมที่ ๑ การประชาสัมพันธ์การจัดส่งบทความวิชาการเพื่อเผยแพร่ในเว็บไซต์และวารสารของผู้ตรวจการแผ่นดินไทย

กิจกรรมที่ ๒ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ส่งผู้แทนเพื่อเข้าร่วมการประชุมสัมมนาผ่านระบบเว็บไซต์ “Samarkand Human Rights Web-Forum on Youth ๒๐๒๐ : Global Solidarity, Sustainable Development and Human Rights” ระหว่างวันที่ ๑๒ - ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๓ ซึ่งจัดขึ้นโดยรัฐบาลแห่งสาธารณรัฐอุซเบกิสถานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. กิจกรรมพัฒนาความร่วมมือทางวิชาการระดับทวิภาคีระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยและผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย เครือรัฐออสเตรเลีย (จำนวน ๑ กิจกรรม)

กิจกรรมที่ ๑ การประชาสัมพันธ์การจัดส่งบทความวิชาการเพื่อเผยแพร่ในเว็บไซต์และวารสารของผู้ตรวจการแผ่นดินไทย

๗. กิจกรรมการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามบันทึกความเข้าใจระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศไทยและผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศอาเซียน (ประเทศฟิลิปปินส์) (จำนวน ๑ กิจกรรม)

กิจกรรมที่ ๑ การประชาสัมพันธ์การจัดส่งบทความวิชาการเพื่อเผยแพร่ในเว็บไซต์และวารสารของผู้ตรวจการแผ่นดินไทย

๘. กิจกรรมการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามบันทึกความเข้าใจระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศไทยและผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศอาเซียน (ประเทศอินโดนีเซีย) (จำนวน ๒ กิจกรรม)

กิจกรรมที่ ๑ การประชาสัมพันธ์การจัดส่งบทความวิชาการเพื่อเผยแพร่ในเว็บไซต์และวารสารของผู้ตรวจการแผ่นดินไทย

กิจกรรมที่ ๒ ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้เข้าร่วมการประชุมผ่านระบบเว็บไซต์ เรื่อง บทบาทของผู้ตรวจการแผ่นดินกับประเด็นกระแสหลักเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติ ซึ่งเป็นการใช้อำนาจโดยมิชอบ (Mainstreaming Discrimination as a Maladministration and the Role of the Ombudsman) จัดขึ้นโดยผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย ในวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๓ ณ ห้องประชุม ๙๐๒ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

กลยุทธ์ที่ ๓.๑ พัฒนาและบริหารจัดการองค์ความรู้เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน

วัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ รวบรวมและจัดทำฐานข้อมูลความรู้ การพัฒนางานด้านวิชาการ การเชื่อมโยงองค์ความรู้จากแหล่งต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายนอก

ชื่อตัวชี้วัด	แผน	ผล
- ระดับความสำเร็จในการพัฒนาและบริหารจัดการองค์ความรู้ของสำนักงาน	ระดับ ๓	ระดับ ๓

รายละเอียดผลการดำเนินงาน วัดผลจากความสำเร็จในการพัฒนาองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ เพื่อรวบรวมจัดทำฐานข้อมูลและการเชื่อมโยงองค์ความรู้เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน การนำความรู้และแหล่งข้อมูลไปใช้ตามภารกิจ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการตามเป้าหมายในระดับที่ ๓ คณะทำงานขับเคลื่อนการบริหารจัดการองค์ความรู้และการเชื่อมโยงองค์ความรู้กับหน่วยงานภายนอก โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อพัฒนาการจัดการองค์ความรู้ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คำสั่งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ ๑๐๔/๒๕๖๓

ลงวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๓ และคณะทำงานฯ ได้ดำเนินการจัดการความรู้ ปิงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๔ เรื่อง ประกอบด้วย

๑. ด้านสอบสวน

- เรื่องอุโมงค์ระบายน้ำ

๒. ด้านวิชาการ

- เรื่องการจัดสัมมนาเครือข่าย

๓. ด้านสนับสนุน

- ๑) เรื่องการขอใช้ยานพาหนะ
- ๒) เรื่องการเบิกค่ารักษาพยาบาล

ทั้งนี้ คณะทำงานได้มีการนำเข้าสู่ข้อมูลองค์ความรู้ในคลังความรู้ ระบบสำนักงาน อัตโนมัติของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และแจ้งเวียนให้พนักงานทุกคนรับทราบผ่านทาง ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Outlook) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมกันนี้ คณะทำงานได้นำข้อมูลองค์ความรู้ต่าง ๆ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านทางเว็บไซต์ ของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเผยแพร่ต่อสาธารณะ อีกด้วย

กลยุทธ์ที่ ๓.๒ พัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการงานของสำนักงาน

วัตถุประสงค์ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับหน้าที่และอำนาจที่เปลี่ยนแปลงไป เน้นการพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานขององค์กรโดยยึดหลักธรรมาภิบาล และความโปร่งใสในการดำเนินงาน

ชื่อตัวชี้วัด	แผน	ผล
- ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการ และการยกระดับองค์กร	ระดับ ๓	ระดับ ๓

รายละเอียดผลการดำเนินงาน วัดผลจากความสำเร็จในการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กร การปรับปรุงโครงสร้างองค์กร ระเบียบ กระบวนการในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับภารกิจ พัฒนาระบบการบริหารงาน โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใสในการดำเนินงาน และเพื่อยกระดับองค์กรไปสู่มาตรฐานสากล ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือ ระดับ ๓ ติดตามการดำเนินการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการและการยกระดับองค์กร โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการ ดังนี้

๑. การพัฒนาการบริหารองค์กรตามแนวทาง PMQA

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอนุมัติปรับแนวทางการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จากเกณฑ์ PMQA เป็น PMQA ๔.๐ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางของสำนักงาน ก.พ.ร. ในปัจจุบัน และได้ติดตามและรวบรวมข้อมูลจากทุกสำนักภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตามเกณฑ์และแนวทางการขับเคลื่อนเพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการในภาพรวมของสำนักงานฯ จัดทำบทสรุปผลจากการติดตามและรวบรวมข้อมูลตามเกณฑ์ PMQA ๔.๐ เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงดำเนินการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์ PMQA ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ต่อไป

๒. การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ITA ๒๕๖๓)

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการตามมาตรการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ดังนี้

๑) การประเมินการรับรู้ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียภายใน (IIT)

บุคลากรภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตั้งแต่ระดับผู้บริหาร ผู้อำนวยการ พนักงาน ลูกจ้าง/พนักงานจ้างเหมาบริการ ได้ร่วมประเมินตามแบบวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียภายใน (IIT) ผ่านทางระบบ ITAS เรียบร้อยภายในวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๓

๒) การประเมินการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT)

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ส่งข้อมูลเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกทางระบบ ITAS ให้สำนักงาน ป.ป.ช. เรียบร้อยแล้ว

๓) การตรวจการเปิดเผยข้อมูล (OIT)

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รวบรวม วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล และหลักฐานต่าง ๆ ตามหลักเกณฑ์การประเมิน ITA และได้ส่งเอกสารผ่านระบบ ITAS เรียบร้อยแล้ว วันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๓

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการตามมาตรการเพื่อส่งเสริม คุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนดไว้ โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA อยู่ในระดับ ผลการประเมิน A ได้คะแนน ๘๖.๕๙ ซึ่งอยู่ในระดับที่ ๘๘๓ จากหน่วยงานที่เข้ารับการประเมินจำนวนทั้งสิ้น ๘,๓๐๓ หน่วยงานทั่วประเทศ

๓. โครงการพัฒนาและปรับปรุงระเบียบระบบบริหารจัดการงานขององค์กร ผู้ตรวจการแผ่นดิน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการ ปรับปรุงและยกย่องระเบียบที่ประกาศใช้บังคับแล้ว จำนวนทั้งสิ้น ๑๓ ฉบับ ได้แก่

๑) ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ. ๒๕๖๒

๒) ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๓

๓) ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้ตรวจการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๓

๔) ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงาน พ.ศ. ๒๕๖๓

๕) ระเบียบสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการลาของพนักงาน พ.ศ. ๒๕๖๓

๖) ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการจ่ายเงินค่าตอบแทนและค่าใช้จ่ายในการสอบ พ.ศ. ๒๕๖๓

๗) ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๓

๘) ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พ.ศ. ๒๕๖๓

๙) ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการจ้างบุคคลหรือสถาบัน และการแต่งตั้งคณะกรรมการ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑๐) ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแต่งตั้งที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญ เลขานุการ และผู้ช่วยเลขานุการ ประจำประธานผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๓

๑๑) ประกาศสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการเลื่อนเงินเดือนประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

๑๒) ประกาศสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเป็นพนักงานกรณีมีเหตุจำเป็น พ.ศ. ๒๕๖๓

๑๓) ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยคณะกรรมการตรวจสอบของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๓

๔. การพัฒนาและขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์

ตามที่มติคณะรัฐมนตรี ๓ ธันวาคม ๒๕๖๒ เห็นชอบการปรับปรุงแผนการปฏิรูปประเทศให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง โดยให้ปรับปรุงแผนการปฏิรูปประเทศให้มีความครบถ้วนและสมบูรณ์ ทั้งนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการขับเคลื่อนการดำเนินงาน ดังนี้

๑) เข้าร่วมประชุมรับฟังความคิดเห็นต่อการปรับปรุงแผนการปฏิรูปประเทศ เมื่อวันที่ ๒ - ๓ กันยายน ๒๕๖๓ ณ ศูนย์การประชุมอิมแพ็ค เมืองทองธานี ซึ่งจัดโดยสำนักงานสภาการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการปฏิรูปประเทศของทุกคณะ โดยได้เข้าร่วมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และด้านกฎหมาย ซึ่งผู้แทนสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้แสดงความคิดเห็นต่อร่างแผนการปฏิรูปประเทศ ในมิติบทบาทภารกิจขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ และการดำเนินการตามภารกิจขององค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ และแผนการปฏิรูปประเทศ

๒) เข้าร่วมสัมมนากับคณะกรรมการกิจการองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ วุฒิสภา เรื่อง “บทบาทองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญกับการปฏิรูปประเทศ” ในวันที่ ๑๒ - ๑๓ กันยายน ๒๕๖๓ ณ โรงแรมแกรนด์แปซิฟิก ซอฟเฟอร์ริน รีสอร์ทแอนด์สปา อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดเพชรบุรี ทั้งนี้ วิชาการเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (นายทัญญู ทิพยมณฑา) ร่วมเป็นวิทยากรเพื่อนำเสนอในหัวข้อ “บทบาทองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญกับการปฏิรูปประเทศ”

๓) จัดบรรยายพิเศษ เรื่อง “ทิศทางการพัฒนาประเทศกับการปรับตัวของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการบรรลุเป้าหมายร่วมกันในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน” เมื่อวันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๓ ซึ่งมีการบรรยายในหัวข้อ “ความสำคัญของยุทธศาสตร์ชาติกับการปรับตัวของหน่วยงานภาครัฐ” โดยนายชัยยุทธ กมลศิริสกุล ที่ปรึกษา สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) และการบรรยายในหัวข้อ “บทบาทภารกิจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ และการปฏิรูปประเทศที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยยะสำคัญ เพื่อการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน” โดยนายวันฉัตร สุวรรณกิตติ ที่ปรึกษาด้านนโยบายและแผนงาน สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

๔) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้สรุปแนวทางการขับเคลื่อนการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ - ๒๕๖๕ ของประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ตรวจการแผ่นดิน (นายสมศักดิ์ สุวรรณสุจริต) และเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (พันตำรวจโท กีรป กฤตธีรานนท์) เพื่อเผยแพร่ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้ทราบแนวทางในการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ - ๒๕๖๕ และใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนงาน/โครงการ ในการจัดทำคำของบประมาณปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ต่อไป

จากการดำเนินงานข้างต้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอยู่ระหว่างเตรียมการประชุมเชิงปฏิบัติการในการทบทวนแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) ในช่วงไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ต่อไป

๕. โครงการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้อนุมัติการดำเนินโครงการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินโครงการและติดตามการใช้จ่ายงบประมาณ ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบของโครงการฯ รวมถึงปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัด เพื่อเสนอแนะแนวทางพัฒนากระบวนการดำเนินงาน ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการ รวมทั้งเสนอแนะเชิงนโยบายเกี่ยวกับแนวทางสนับสนุนการดำเนินโครงการในระยะต่อไป โดยมีรายละเอียดการดำเนินงาน ดังนี้

๕.๑ โครงการเพิ่มทักษะด้านอาชีพแก่นักเรียนครอบครัวยากจนที่ไม่ได้เรียนต่อหลังจบการศึกษาภาคบังคับ (ม.ต)

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการติดตามและรวบรวมผลการดำเนินโครงการฯ ทุกขั้นตอนที่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขของทุกจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อจัดทำข้อมูลประกอบการประชุมชี้แจงให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งระดับจังหวัดและหน่วยงานส่วนกลาง รวมทั้งเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำรายงานเสนอต่อคณะรัฐมนตรีต่อไป โดยได้จัดทำเอกสารสรุปผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และแนวทางการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อประกอบการจัดประชุมชี้แจงคณะกรรมการขับเคลื่อนโครงการเพิ่มทักษะด้านอาชีพแก่นักเรียนครอบครัวยากจนที่ไม่ได้เรียนต่อหลังจบการศึกษาภาคบังคับ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๔ ภูมิภาค ดังนี้

๑) สรุปผลการดำเนินโครงการเพิ่มทักษะด้านอาชีพแก่นักเรียนครอบครัวยากจนที่ไม่ได้เรียนต่อหลังจบการศึกษาภาคบังคับ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๒) คู่มือหน่วยงานต้นสังกัดของสถานศึกษา (ศึกษาธิการจังหวัด, ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา, ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา, ท้องถิ่นจังหวัด) และคู่มือครูแนะแนว เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินโครงการเพิ่มทักษะด้านอาชีพแก่นักเรียนครอบครัวยากจนที่ไม่ได้เรียนต่อหลังจบการศึกษาภาคบังคับในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๕.๒ โครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลต่อการจัดการทุจริต “พระยาบันลือตำบลคุณธรรม (พหุวัฒนธรรม)”

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการประเมินผลก่อนการขับเคลื่อนโครงการ “พระยาบันลือตำบลคุณธรรม (พหุวัฒนธรรม)” สำหรับกลุ่มหมู่บ้าน และจัดทำรายงานฯ เสนอต่อราชเลขาการในพระองค์สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เมื่อวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๓ เรียบร้อยแล้ว ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนและกำหนดกิจกรรมในการขับเคลื่อนโครงการฯ และได้ดำเนินการติดตามผลการดำเนินการระหว่างดำเนินโครงการ และประเมินผลการดำเนินโครงการฯ เมื่อดำเนินโครงการแล้วเสร็จต่อไป ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะดำเนินการประเมินระหว่างดำเนินโครงการฯ เพื่อทราบถึงปัญหาอุปสรรค ข้อจำกัด และเสนอแนะแนวทางพัฒนากระบวนการดำเนินงาน ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการ รวมทั้งเสนอแนะเชิงนโยบายเกี่ยวกับแนวทางสนับสนุนการดำเนินโครงการในระยะต่อไป

กลยุทธ์ที่ ๓.๓ เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน

วัตถุประสงค์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและมีศักยภาพสูง บุคลากรแต่ละสายงานและระดับตำแหน่งได้รับการพัฒนาทักษะ และความเชี่ยวชาญให้พร้อมปฏิบัติงานตามหน้าที่และอำนาจที่เปลี่ยนแปลง และรองรับเทคโนโลยีดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงไป

ชื่อตัวชี้วัด	แผน	ผล
- ร้อยละของบุคลากรที่เข้ารับการพัฒนาศักยภาพที่ผ่านเกณฑ์ตามที่สำนักงานกำหนด	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๑๐๐

รายละเอียดผลการดำเนินงาน วัดผลจากบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพผ่านช่องทางการเรียนรู้ การอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ในแต่ละปีงบประมาณเทียบกับบุคลากรทั้งหมด (การอบรมความรู้เฉพาะด้าน การอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล การอบรมภาษาอังกฤษเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีศักยภาพสูงและมีความเชี่ยวชาญเพิ่มขึ้น) เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนถึงปี ๒๕๖๕ สามารถผลิตบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน ประเมินผลจากการดำเนินโครงการ ดังนี้

๑. โครงการส่งเสริมค่านิยมร่วมของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน หัวข้อการบรรยาย ดังนี้

๑.๑ กิจกรรมอบรมในหัวข้อการพัฒนาทักษะการพูดในที่สาธารณะ และหัวข้อการพัฒนาบุคลิกภาพและทักษะทางสังคม โดย คุณน้ำฝน ภัคธิ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ และการนำเสนอ จากบริษัท โพรนาลิตี จำกัด วันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

๑.๒ กิจกรรมอบรมหัวข้อ เทคนิคการถ่ายภาพด้วยโทรศัพท์ Smartphone อย่างมืออาชีพ โดย คุณแพท ชาน ผู้เชี่ยวชาญด้านการถ่ายภาพระดับโลก จากบริษัท สุวรรณชัย จำกัด วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

๑.๓ กิจกรรมอบรมหัวข้อ งานพิธีการและหลักพิธีการทูตเบื้องต้น โดย ผู้เชี่ยวชาญจากกรมพิธีการทูต กระทรวงการต่างประเทศ วันที่ ๒ - ๓ ธันวาคม ๒๕๖๒

๑.๔ กิจกรรมอบรมหัวข้อ การอบรมเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษ หัวข้อ “English for Fundamental Thai History and Culture” โดย ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.ม.ร.ว.สุริยวุฒิ สุขสวัสดิ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านโบราณคดี ประวัติศาสตร์ และประเพณีในราชสำนัก /นายจิระรัฐมี มนตรีมนัส ผู้เชี่ยวชาญด้านงานมัคคุเทศก์ วันที่ ๑๓ และ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๒

๒. หลักสูตรการบริหารจัดการงานเลขานุการอย่างมืออาชีพ หัวข้อการบรรยาย ดังนี้

๒.๑ การดำเนินงานเกี่ยวกับการฝึกอบรมตามหลักสูตรการบริหารจัดการงานเลขานุการอย่างมืออาชีพ ในหัวข้อเลขานุการผู้บริหารยุค ๔.๐ บรรยายโดย อ.ประภาภรณ์ พันัสพรประสิทธิ์ วันที่ ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓

๒.๒ สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้ดำเนินการจัดการฝึกอบรม ดังนี้

(๑) หัวข้อการพัฒนาการสื่อสาร วันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๓

(๒) หัวข้อการสร้างทัศนคติที่ดีของเลขานุการผู้บริหาร วันที่ ๘ สิงหาคม

๒๕๖๓

(๓) หัวข้อการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดความประทับใจ วันที่

๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๓

๓. หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพลูกจ้างของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน หัวข้อการบรรยาย ดังนี้

๓.๑ กิจกรรมการอบรมหัวข้อการพัฒนาศักยภาพลูกจ้างของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เมื่อวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๓

๓.๒ จัดโครงการฝึกอบรมหลักสูตร การพัฒนาศักยภาพลูกจ้างของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน ๑ หัวข้อ คือ หัวข้อการพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยนายจักรพงษ์ เมษพันธ์ และนางสาววรรณวี เจียรสุคนธ์ วันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

นอกจากนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้จัดหลักสูตรการฝึกอบรมภายในของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการดำเนินการฝึกอบรม ได้แก่

๑. หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

- (๑) หัวข้อการทำข้อมูลเสนอแบบ InfoGraphic วันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๓
- (๒) หัวข้อเรื่องแนวทางการเจรจาต่อรอง การประนีประนอม และเทคนิคการไกล่เกลี่ย วันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๓
- (๓) หัวข้อพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.๒๕๖๒ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๓
- (๔) หัวข้อมุมมองการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ภายใต้หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ.๒๕๖๐ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๓
- (๕) หัวข้อเทคนิคการสรุปข้อมูลให้กับผู้บริหาร (Pitching) วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๓
- (๖) หัวข้อเทคนิคการสอบสวนและการสอบสวนเชิงสัมภาษณ์ วันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๖๓
- (๗) หัวข้อเทคนิคการรับมือเกี่ยวกับภัยคุกคามทางอิเล็กทรอนิกส์หรือไซเบอร์ วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๓
- (๘) หัวข้อการดูแลที่เข้มทิศ วันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๓
- (๙) ฝึกอบรมภาคปฏิบัติ หัวข้อ การแสวงหาข้อเท็จจริงและการรวบรวมข้อมูล (การดูแลที่) ณ ค่ายสุรสีห์ จังหวัดกาญจนบุรี วันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๓
- (๑๐) ศึกษาดูงาน และรับฟังการบรรยาย ณ โรงพยาบาลค่ายสุรสีห์ เพื่อรับฟังปัญหาและแนวทางการปฏิบัติงานของโรงพยาบาล วันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๓

กลยุทธ์ที่ ๓.๔ พัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน

วัตถุประสงค์ เพื่อให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมที่ทันสมัยในการสนับสนุนการดำเนินงาน

ชื่อตัวชี้วัด	แผน	ผล
- จำนวนการพัฒนาและปรับปรุงเทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงาน	๒ ระบบย่อย	๕ ระบบ

รายละเอียดผลการดำเนินงาน วัดผลจากการจัดทำและพัฒนาระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ และมีนวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย การปรับประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มขึ้น เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน ลดการใช้ทรัพยากร ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานตามนโยบาย ๔.๐ โดยการใช้เทคโนโลยีดังกล่าวจะต้องมีความปลอดภัยเพื่อรักษาความมั่นคงด้านข้อมูล รวมทั้งสิ้น ๕ ระบบ ประกอบด้วย การจัดทำนวัตกรรมทางเทคโนโลยี ๔ ระบบ และการจัดทำและพัฒนา ๑ ระบบ ดังนี้

๑. นวัตกรรมทางเทคโนโลยี จำนวน ๔ ระบบ

- ๑.๑ ระบบควบคุมครุภัณฑ์ (IT Asset Management)
- ๑.๒ ระบบประเมินความพึงพอใจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักสายสนับสนุน
- ๑.๓ ระบบเงินทดรองจ่ายราชการ (ยืม-คืน)
- ๑.๔ ระบบการประเมินการดำเนินการตามโครงการเพิ่มทักษะด้านอาชีพให้แก่นักเรียนยากจนที่ไม่ได้เรียนต่อหลังจบการศึกษาภาคบังคับของสำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ

๒. การจัดทำและพัฒนาระบบ

ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (Complaint and Investigation Management : CIM)

๑.๒ การวิเคราะห์ต้นทุน - ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจการอำนวยความสะดวก ความเป็นธรรมให้กับประชาชน

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิผล ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด และภายใต้สถานการณ์ปัจจุบันที่มีความเป็นพลวัต อยู่เสมอ ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้เกิดสถานการณ์ฉุกเฉินขึ้นทั่วโลกคือ การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้เกิดผลกระทบเป็นอย่างมาก ต่อการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยภายใต้สถานการณ์ดังกล่าว ผู้ตรวจการแผ่นดิน มีความพยายามที่จะดำเนินงานให้เกิดความคุ้มค่า มีประสิทธิผล และเกิดประโยชน์สูงสุด ต่อประชาชน โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผู้ตรวจการแผ่นดินใช้งบประมาณสำหรับการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนไปทั้งสิ้น ๒๕,๕๔๕,๓๒๗.๖๘ บาท ลดลงจาก ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ที่ใช้งบประมาณในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ๒๖,๔๑๘,๙๗๑.๘๒ บาท ซึ่งมีสัดส่วนของการใช้งบประมาณลดลงคิดเป็นร้อยละ ๓.๓๐ ทั้งนี้ สามารถจำแนกการใช้งบประมาณเป็นรายประเด็นตามหน้าที่ในการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้ดังนี้

๑. การดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไว้ที่ร้อยละ ๖๔ ของเรื่องร้องเรียนที่รับเข้ามาดำเนินการทั้งหมด ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนทั้งสิ้น ๔,๙๔๘ เรื่อง สามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียน ได้แล้วเสร็จ จำนวน ๓,๐๗๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๑๑ ของเรื่องร้องเรียนที่รับเข้ามา ดำเนินการทั้งหมด ในส่วนของงบประมาณที่ผู้ตรวจการแผ่นดินใช้เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียน มีจำนวนทั้งสิ้น ๔,๙๗๒,๒๖๓.๗๐ บาท ดังนั้น ต้นทุนต่อหน่วยของการดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนทั่วไป จึงเท่ากับ ๑,๐๐๔.๙๐ บาท/เรื่อง จากข้อมูลข้างต้นแม้ว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่สามารถบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานในประเด็นการดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนทั่วไปได้ แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนทั้งสิ้น ๔,๐๑๔ เรื่อง สามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้แล้วเสร็จ จำนวน ๒,๒๐๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๙๓ ของเรื่องร้องเรียนที่รับเข้ามาดำเนินการทั้งหมด โดยมีการใช้งบประมาณในการดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนมีจำนวนทั้งสิ้น ๕,๘๖๔,๕๑๐.๗๕ บาท มีต้นทุนต่อหน่วยของการดำเนินงานเท่ากับ ๑,๓๖๙.๕๗ บาท/เรื่อง ในส่วนนี้จะเห็นได้ว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒๗ โดยที่ใช้งบประมาณในการดำเนินงานน้อยกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๘๙๒,๒๔๗.๐๕ บาท หรือคิดเป็นสัดส่วนที่ลดลงร้อยละ ๑๗.๙๔ เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบในส่วนของผลการดำเนินงานพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถพิจารณาเรื่องร้องเรียนได้แล้วเสร็จในจำนวนที่เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๙.๓๗ และมีสัดส่วนของเรื่องร้องเรียนที่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จต่อเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนร้องเรียนเข้ามาทั้งหมด ร้อยละ ๖๒.๑๑ มากกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ที่มีสัดส่วนเพียงร้อยละ ๕๔.๙๓ จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า แม้ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผู้ตรวจการแผ่นดินจะไม่สามารถดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ แต่จากการเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานและการใช้งบประมาณในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ย่อมสะท้อนถึงควมมีประสิทธิภาพที่มากขึ้นทั้งในด้านผลดำเนินงานและด้านต้นทุนได้เป็นอย่างดี

๒. การดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเชิงระบบ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเชิงระบบประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไว้ที่ ๕ เรื่อง ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีการดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเชิงระบบทั้งหมด จำนวน ๑๔ เรื่อง สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จจำนวน ๗ เรื่อง ซึ่งบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานที่วางไว้ ทั้งนี้ ในส่วนของการใช้งบประมาณสำหรับการดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเชิงระบบนั้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ใช้ไปทั้งสิ้น ๔๗๑,๐๖๒.๙๐ บาท เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเชิงระบบของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ซึ่งมีการกำหนดแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเชิงระบบทั้งหมด จำนวน ๑๒ เรื่อง และสามารถดำเนินการแล้วเสร็จจำนวน ๖ เรื่อง มีการใช้งบประมาณไปทั้งสิ้น ๑,๑๑๗,๒๙๙.๔๐ บาท ในส่วนนี้จะเห็นได้ว่า ผู้ตรวจการแผ่นดินใช้งบประมาณเพื่อดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเชิงระบบลดลงคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๗.๘๔ ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผู้ตรวจการแผ่นดินมีความพยายามที่จะนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับยุค Thailand ๔.๐ และเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ต้องดำเนินงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของทุกฝ่ายเป็นหลัก นอกจากนี้ เหตุผลอีกประการหนึ่งที่ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถประหยัดงบประมาณในการดำเนินงานด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเชิงระบบในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้ในสัดส่วนที่ค่อนข้างสูงนั้น เป็นเพราะว่า ประเด็นเรื่องร้องเรียนเชิงระบบที่ดำเนินการในปีนี้ ส่วนใหญ่เป็นประเด็นปัญหาเชิงโครงสร้างและเชิงนโยบายที่เกี่ยวข้องกับระเบียบและกฎหมาย สามารถรวบรวมข้อมูลเอกสารหลักฐานเพื่อศึกษาข้อเท็จจริง และร่วมแก้ไขปัญหากับหน่วยงาน สามารถติดต่อขอข้อมูลและร่วมประชุมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยรูปแบบของ VDO Conference แทนการเดินทางไปประชุมในพื้นที่ได้ จึงทำให้ประหยัดงบประมาณในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนเชิงระบบเพิ่มมากขึ้น และมีต้นทุนประสิทธิผลที่ดีมากกว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๓. การดำเนินงานเกี่ยวกับการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามหมวด ๕
ผู้ตรวจการแผ่นดินได้กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานเกี่ยวกับการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามหมวด ๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไว้ที่ ๔ เรื่อง ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินงานเกี่ยวกับการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามหมวด ๕ ทั้งหมด จำนวน ๑๔ เรื่อง สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จจำนวน ๓ เรื่อง ใช้งบประมาณไปทั้งสิ้น ๓,๕๕๘,๗๕๖.๐๐ บาท โดยเมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามหมวด ๕ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ดำเนินงานเกี่ยวกับการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามหมวด ๕ ทั้งหมด จำนวน ๑๕ เรื่อง และสามารถดำเนินการแล้วเสร็จจำนวน ๓ เรื่อง มีการใช้งบประมาณไปทั้งสิ้น

๒,๓๓๑,๖๙๙.๐๐ บาท ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เมื่อพิจารณาในส่วนของผลสัมฤทธิ์จากการแสวงหาข้อเท็จจริงกรณีที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการนำเสนอรายงานการแสวงหาข้อเท็จจริงดังกล่าวต่อคณะรัฐมนตรี ส่งผลให้รัฐบาล กระทรวง ภาคส่วนต่าง ๆ ได้ร่วมกันผลักดันในเชิงนโยบายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินงานตามหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน อันเป็นสิทธิที่ประชาชนพึงจะได้รับตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติไว้ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑) การจัดทำข้อเสนอแนะ เรื่อง การจัดการศึกษาเด็กเล็ก ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ตระหนักและเห็นความสำคัญของระบบการบริหารจัดการการศึกษาเด็กปฐมวัย ซึ่งต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมบริหารจัดการให้เด็กปฐมวัยในทุกภูมิภาคได้รับการคุ้มครอง ดูแลในแนวทางที่สอดคล้องตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๕๔ ประกอบมาตรา ๒๕๘ จ. ด้านการศึกษา และแผนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้อาศัยอำนาจตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๓๐ (๓) เสนอรายงานการแสวงหาข้อเท็จจริงกรณีที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐพร้อมข้อเสนอแนะ เรื่อง การจัดการศึกษาเด็กเล็กต่อคณะรัฐมนตรี

ต่อมาสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีได้มีหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๔๐๑.๗/๘๓๘๖ ลงวันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๓ แจ้งผลการดำเนินการสรุปได้ว่า นายกรัฐมนตรีได้พิจารณาและมีปัญหามอบหมายกระทรวงศึกษาธิการนำความเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินไปพิจารณาดำเนินการเพื่อจัดทำประเด็นเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาและมีบัญชาให้ติดตามนโยบายของรัฐบาลในเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในทุกช่วงวัยทุกประเภทว่ามีความก้าวหน้าอย่างไร ตลอดจนรับทราบปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหการจัดการศึกษาเด็กเล็ก

๒) การจัดทำข้อเสนอแนะ เรื่อง สิทธิของมารดาในช่วงระหว่างก่อนและหลังการคลอดบุตร กรณีการบริโภค โฟลิก เอชิต (วิตามิน B9) ผู้ตรวจการแผ่นดิน เห็นควรจัดทำข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้มารดาในช่วงระหว่างก่อนและหลังคลอดบุตรเข้าถึงโฟลิก เอชิต (วิตามิน B9) ได้อย่างทั่วถึงและไม่เสียค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องในการจัดทำบริการสาธารณสุขที่มีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง พร้อมทั้งเสริมสร้างให้ประชาชนมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค โดยเฉพาะหญิงวัยเจริญพันธุ์ และมารดาในช่วงระหว่างก่อนและหลังการคลอดบุตร ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมาย ควรได้ทราบถึงประโยชน์ของโฟลิก เอชิต (วิตามิน B9) ช่วยลดความพิการแต่กำเนิดของทารกแรกเกิด และตระหนักถึงความสำคัญในการดูแลรักษาสุขภาพ ซึ่งนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดี รวมตลอดถึงสิทธิประโยชน์จากรัฐที่จัดบริการให้หญิงวัยเจริญพันธุ์ในการได้รับโฟลิก เอชิต (วิตามิน B9) และวิธีการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ดังกล่าวโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ หมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้อาศัยอำนาจตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๓๐ (๓) เสนอรายงานการแสวงหาข้อเท็จจริงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติ ให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ พร้อมข้อเสนอแนะเรื่องสิทธิของมารดาในช่วงระหว่างก่อนและหลังการคลอดบุตร กรณีการบริโภควิตามินโฟลิก เอชิต (วิตามิน B9) ต่อคณะรัฐมนตรี

ต่อมาสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีได้มีหนังสือด่วนที่สุด ที่นร.๐๔๐๑.๗/๙๔๐๘ ลงวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๓ แจ้งว่าข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินดังกล่าว นายกรัฐมนตรีได้พิจารณาและมีปัญหามอบหมายกระทรวงสาธารณสุขนำความเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาดำเนินการเพื่อจัดทำเป็นประเด็นพิจารณาต่อคณะรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการต่อไป

๓) รายงานของผู้ตรวจการแผ่นดินกรณีที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ เรื่อง หน้าที่ของรัฐในการเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐ และต้องจัดให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก เพื่อให้การปรับปรุงพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ

พ.ศ. ๒๕๔๐ มีความสอดคล้องตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย หมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ มาตรา ๕๙ ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงเสนอรายงานการแสวงหาข้อเท็จจริงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ พร้อมข้อเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรี เรื่อง หน้าที่ของรัฐในการเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐ และต้องจัดให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก

ต่อมาสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี มีหนังสือด่วนที่สุด ที่ นร ๐๔๐๑.๗/๘๘๘๘ ลงวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๓ แจ้งว่า ข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินฯ นายกรัฐมนตรี ได้พิจารณาและมีบัญชามอบหมายรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) พิจารณาจัดทำประเด็นพิจารณาเสนอต่อคณะรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรต่อไป

๔. การดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาการแสวงหาข้อเท็จจริงและเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจหลักให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในการดำเนินงานปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ใช้งบประมาณไปทั้งสิ้น ๑๖,๕๔๓,๒๔๕.๐๘ บาท ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ที่ใช้งบประมาณไป ๑๗,๑๐๕,๔๖๒.๖๗ บาท ซึ่งอัตราการลดลง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓.๒๙ จากข้อมูลข้างต้น แม้จะกล่าวได้ว่าการดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาการแสวงหาข้อเท็จจริงและเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เกิดประสิทธิผลด้านต้นทุนของการดำเนินงานที่ดีมากกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาถึงประสิทธิผลด้านการดำเนินงานนั้น พบว่า จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้แผนการดำเนินงานในหลายโครงการไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เนื่องจากการดำเนินงานในหลายโครงการต้องเลื่อนออกไปหรือชะลอการดำเนินงาน ทำให้การใช้งบประมาณไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้เร่งรัดการดำเนินงานในกิจกรรม/โครงการ เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้จ่ายงบประมาณ และประโยชน์ที่ประชาชนได้รับเป็นสำคัญ

ตารางที่ ๑ ผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน

รายการ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓		
	งบประมาณ ที่ใช้ไป (บาท/ปี)	การ ดำเนินงาน (เรื่อง/ปี)	ผลสำเร็จ ในการ ดำเนินงาน (เรื่อง/ปี)	งบประมาณ ที่ใช้ไป (บาท/ปี)	การ ดำเนินงาน (เรื่อง/ปี)	ผลสำเร็จ ในการ ดำเนินงาน (เรื่อง/ปี)
การพิจารณา เรื่องร้องเรียน	๕,๘๖๔,๕๑๐.๗๕	๔,๐๑๔	๒,๒๐๕	๔,๙๗๒,๒๖๓.๗๐	๔,๙๔๘	๓,๐๗๓
การพิจารณา เรื่องร้องเรียน เชิงระบบ	๑,๑๑๗,๒๙๙.๔๐	๑๒	๖	๔๗๑,๐๖๒.๙๐	๑๔	๗
การตรวจสอบ การปฏิบัติหน้าที่ ของรัฐตาม หมวด ๕	๒,๓๓๑,๖๙๙.๐๐	๑๕	๓	๓,๕๕๘,๗๕๖.๐๐	๑๔	๓
งานเกี่ยวกับ การพัฒนา การแสวงหา ข้อเท็จจริงและ เพิ่มประสิทธิภาพ ในการอำนวยความสะดวก เป็นธรรม ให้ประชาชน	๑๗,๑๐๕,๔๖๒.๖๗	-	-	๑๖,๕๔๓,๒๔๕.๐๘	-	-
รวมทั้งสิ้น	๒๖,๔๑๘,๙๗๑.๘๒	-	-	๒๕,๕๔๕,๓๒๗.๖๘	-	-

๑.๓ การประเมินประสิทธิภาพด้านงบประมาณในการดำเนินงาน

๑. งบประมาณที่ได้รับจัดสรรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑.๑ พระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้รับจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และจัดทำแผนปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ประเภทงบเงินอุดหนุน จำนวนทั้งสิ้น ๓๔๕,๗๐๘,๕๐๐.๐๐ บาท ประกอบด้วย

๑.๑.๑ แผนงานบุคลากรภาครัฐ สำหรับเป็นค่าใช้จ่ายบุคลากร และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน รวมจำนวน ๒๓๓,๖๒๘,๙๐๐.๐๐ บาท ได้แก่

- ๑) ค่าใช้จ่ายบุคลากร จำนวน ๒๑๕,๖๓๕,๖๐๐.๐๐ บาท
- ๒) ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน จำนวน ๑๗,๙๙๓,๓๐๐.๐๐ บาท

๑.๑.๒ แผนงานพื้นฐานด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ สำหรับเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจกรรม งาน/โครงการ รวมจำนวน ๑๑๒,๐๗๙,๖๐๐.๐๐ บาท

- ๑) ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน จำนวน ๑๐๑,๔๖๐,๔๐๐.๐๐ บาท
- ๒) ค่าใช้จ่ายลงทุน จำนวน ๑๐,๖๑๙,๒๐๐.๐๐ บาท

๑.๒ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้อนุมัติโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณจากงบดำเนินงานเป็นงบลงทุน จำนวน ๓,๘๑๕,๐๐๐.๐๐ บาท ประกอบด้วย

๑.๒.๑ การจัดซื้อครุภัณฑ์เพื่อปรับปรุงศูนย์ข้อมูลข่าวสาร จำนวน ๖๑,๐๐๐.๐๐ บาท

๑.๒.๒ กิจกรรมการพัฒนาระบบควบคุมครุภัณฑ์ (IT Asset Management) จำนวน ๕๐๐,๐๐๐.๐๐ บาท

๑.๒.๓ โครงการพัฒนาการจัดการองค์ความรู้ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (Knowledge Management : KM) กิจกรรมโครงการจัดการองค์ความรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑสถานและหอจดหมายเหตุผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน ๒,๓๐๐,๐๐๐.๐๐ บาท

๑.๒.๔ ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ จำนวน ๙๕๔,๐๐๐.๐๐ บาท

๑) เครื่องสแกนเอกสาร จำนวน ๑๖ เครื่อง

๒) คอมพิวเตอร์แท็บเล็ต จำนวน ๙ ชุด

๑.๓ แผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ หลังอนุมัติโอนเปลี่ยนงบประมาณ

๑.๓.๑ แผนงานบุคลากรภาครัฐ รวมจำนวน ๒๓๓,๖๒๘,๙๐๐.๐๐ บาท ได้แก่

๑) ค่าใช้จ่ายบุคลากร จำนวน ๒๑๕,๖๓๕,๖๐๐.๐๐ บาท

๒) ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน จำนวน ๑๗,๙๙๓,๓๐๐.๐๐ บาท

๑.๓.๒ แผนงานพื้นฐานด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ รวมจำนวน ๑๑๒,๐๗๙,๖๐๐.๐๐ บาท

๑) ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน จำนวน ๙๗,๖๔๕,๔๐๐.๐๐ บาท

๒) ค่าใช้จ่ายลงทุน จำนวน ๑๔,๔๓๔,๒๐๐.๐๐ บาท

๒. ผลการเบิกจ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ตามแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๓๔๕,๗๐๘,๕๐๐.๐๐ บาท มีผลการเบิกจ่ายจริงจำนวนทั้งสิ้น ๓๐๗,๕๐๑,๕๖๕.๖๗ บาท คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๕ คงเหลือจำนวน ๓๘,๒๐๖,๙๓๔.๓๓ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๕ ประกอบด้วย

๒.๑ แผนงานบุคลากรภาครัฐ รวมจำนวน ๒๓๐,๐๙๔,๖๘๕.๔๘ บาท ได้แก่

๑) ค่าใช้จ่ายบุคลากร จำนวน ๒๑๒,๕๖๒,๔๖๓.๗๙ บาท

๒) ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน จำนวน ๑๗,๕๓๒,๒๒๑.๖๙ บาท

๒.๒ แผนงานพื้นฐานด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ
รวมจำนวน ๗๗,๔๐๖,๘๘๐.๑๙ บาท ได้แก่

๑) ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน จำนวน ๖๗,๙๗๓,๑๓๐.๑๙ บาท

๒) ค่าใช้จ่ายลงทุน จำนวน ๙,๔๓๓,๗๕๐.๐๐ บาท

ตารางที่ ๑ สรุปผลการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่าย
งบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

แผนงาน /สำนัก	งบประมาณ ที่จัดสรร	งบประมาณ ที่โอน เปลี่ยนแปลง	งบประมาณ ตามแผน ปฏิบัติงานฯ หลังโอน เปลี่ยนแปลง	ผลการเบิกจ่าย			
				ผลการเบิกจ่าย	ร้อยละ เบิกจ่าย	งบประมาณ คงเหลือ	ร้อยละ คงเหลือ
แผนงานบุคลากร	๒๓๓,๖๒๘,๙๐๐.๐๐	-	๒๓๓,๖๒๘,๙๐๐.๐๐	๒๓๐,๐๙๔,๖๘๕.๔๘	๙๘.๔๙	๓,๕๓๔,๒๑๔.๕๒	๑.๕๑
๑. ค่าใช้จ่าย บุคลากร	๒๑๕,๖๓๕,๖๐๐.๐๐		๒๑๕,๖๓๕,๖๐๐.๐๐	๒๑๒,๕๖๒,๔๖๓.๗๙	๙๘.๕๗	๓,๐๗๓,๑๓๖.๒๑	๑.๔๓
๒. ค่าใช้จ่าย ดำเนินงาน (บุคลากร)	๑๗,๙๙๓,๓๐๐.๐๐		๑๗,๙๙๓,๓๐๐.๐๐	๑๗,๕๓๒,๒๒๑.๖๙	๙๗.๔๔	๔๖๑,๐๗๘.๓๑	๒.๕๖
แผนงานพื้นฐาน	๑๑๒,๐๗๙,๖๐๐.๐๐		๑๑๒,๐๗๙,๖๐๐.๐๐	๗๗,๔๐๖,๘๘๐.๑๙	๖๙.๐๖	๓๔,๖๗๒,๗๑๙.๘๑	๓๐.๙๔
๑. ค่าใช้จ่าย ดำเนินงาน	๑๐๑,๔๖๐,๔๐๐.๐๐	๓,๘๑๕,๐๐๐.๐๐	๙๗,๖๔๕,๔๐๐.๐๐	๖๗,๙๗๓,๑๓๐.๑๙	๖๙.๖๑	๒๙,๖๗๒,๒๖๙.๘๑	๓๐.๓๙
๒. ค่าใช้จ่าย ลงทุน	๑๐,๖๑๙,๒๐๐.๐๐	๓,๘๑๕,๐๐๐.๐๐	๑๔,๔๓๔,๒๐๐.๐๐	๙,๔๓๓,๗๕๐.๐๐	๘๘.๘๔	๕,๐๐๐,๔๕๐.๐๐	๓๔.๖๔
รวมทั้งสิ้น	๓๔๕,๗๐๘,๕๐๐.๐๐		๓๔๕,๗๐๘,๕๐๐.๐๐	๓๐๗,๕๐๑,๕๖๕.๖๗	๘๘.๙๕	๓๘,๒๐๖,๙๓๔.๓๓	๑๑.๐๕

หมายเหตุ งบประมาณคงเหลือดังกล่าว สำนักงานได้นำไปเป็นเงินเหลือจ่ายสำหรับดำเนินกิจกรรม/โครงการตามภารกิจที่กำหนด
ในปีงบประมาณถัดไป

๓. ข้อสังเกตและแนวทางการดำเนินงานด้านการเบิกจ่ายงบประมาณ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ส่งผลให้การดำเนินงานและการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด เนื่องจากงาน/โครงการต้องเลื่อนออกไปหรือชะลอการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้คำนึงถึงเป้าหมายการดำเนินงานเป็นสำคัญ จึงได้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ โดยให้คำนึงความปลอดภัยเป็นหลัก เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามแผนฯ ที่กำหนดไว้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีนโยบายในการดำเนินงานที่สำคัญ ได้แก่

๓.๑ การเปิดช่องทางการติดต่อ/ยื่นเรื่องร้องเรียน รวดเร็ว ประหยัดเวลา ผ่านทางช่องทาง ดังนี้

- ๑) การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
www.ombudsman.go.th
- ๒) การร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน “ผู้ตรวจการแผ่นดิน”
- ๓) การร้องเรียนผ่านระบบโทรศัพท์ Contact Center ๑๖๗๖
(โทรฟรีทั่วประเทศ)

๓.๒ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้จัดทำแผนการดำเนินการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยเหมาะสมกับยุค Thailand ๔.๐ โดยการจัดทำไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ E-mail Address: center_saraban@ombudsman.go.th ควบคู่กับการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์ในการติดต่อสื่อสารและประสานงาน รวมทั้งได้ทำหนังสือแจ้งไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อรับทราบและขอความร่วมมือในการติดต่อราชการกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านช่องทางดังกล่าว

๓.๓ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ปรับปรุงแบบการจัดประชุมหรือการเข้าร่วมการประชุมกับหน่วยงานภายนอก รวมถึงการประชุมร่วมกับหน่วยงานในต่างประเทศ โดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ระบบ VDO Conference หรือ ระบบ Webinar เป็นต้น

สำหรับการประชุมหรืออบรมภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ปรับรูปแบบโดยให้มีการถ่ายทอดการประชุมหรืออบรมผ่านทางระบบ ZOOM นอกจากนั้น การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้มีการปรับรูปแบบเป็นวิธีการสอบถามความคิดเห็นผ่าน Google form หรือแจ้งเวียนผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นต้น

๓.๔ นโยบายการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) โดยให้ผู้อำนวยการสำนักเป็นผู้มอบหมายงาน และให้มีการติดตามการทำงานของเจ้าหน้าที่เป็นระยะ โดยเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถใช้งานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจากระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) และระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ตามปกติดังเช่นมาปฏิบัติงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้มีการจัดทำคู่มือ ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนบนระบบสำนักงานอัตโนมัติ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในกรณีทำงานที่บ้าน (Work from home)

๓.๕ เพื่อให้การดำเนินงาน/โครงการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้อนุมัติการดำเนินงาน/โครงการที่ขอเงินกันไว้จ่ายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำหรับดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๑๓,๓๔๘,๓๘๑.๐๐ บาท ดังนั้น คาดการณ์ผลเบิกจ่ายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รวมทั้งสิ้นจำนวน ๓๒๐,๘๔๔,๙๔๖.๖๗ บาท คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๑ ส่งผลให้เงินเหลือสิ้นสุดปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวนทั้งสิ้น ๒๔,๘๕๘,๕๕๓.๓๓ บาท คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๙

ตารางที่ ๒ สรุปผลการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
(รวมการดำเนินงาน/โครงการที่ขอเงินไว้จ่ายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓)

แผนงาน/สำนัก	งบประมาณที่จัดสรร (ไตรมาส 1- 4)	งบประมาณที่โอน เปลี่ยนแปลงรายการ	งบประมาณตาม แบบปฏิบัติงาน หลังโอนเปลี่ยนแปลง	ผลการเบิกจ่าย				เงินที่ได้รับ ปี 63 สำหรับ ดำเนินการปี 64	ผลการใช้จ่ายรวม รายการเงินที่ได้รับจ่ายปี 63		คงเหลือ	
				ผลการเบิกจ่าย	ร้อยละ การเบิกจ่าย	งบประมาณ คงเหลือ	ร้อยละ คงเหลือ		จำนวน (บาท)	ร้อยละ	จำนวน (บาท)	(ร้อยละ)
แผนงานบุคลากร	233,628,900.00		233,628,900.00	230,094,685.48	98.49	3,534,214.52	1.51		230,094,685.48	98.49	3,534,214.52	1.51
1. ค่าจ้างบุคลากร	215,635,600.00		215,635,600.00	212,562,463.79	98.57	3,073,136.21	1.43		212,562,463.79	98.57	3,073,136.21	1.43
2. ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน (บุคลากร)	17,993,300.00		17,993,300.00	17,532,221.69	97.44	461,078.31	2.56		17,532,221.69	97.44	461,078.31	2.56
แผนงานพื้นฐาน	112,079,600.00	-	112,079,600.00	77,406,880.19	69.06	34,672,719.81	30.94	13,348,381.00	90,755,261.19	80.97	21,324,338.81	19.03
1. ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน	101,460,400.00	-	97,645,400.00	67,973,170.19	69.61	29,672,229.81	30.39	9,533,381.00	77,506,551.19	79.38	20,138,848.81	20.62
2. ค่าใช้จ่ายลงทุน	10,619,200.00	3,815,000.00	14,434,200.00	9,433,710.00	88.84	5,000,490.00	34.64	3,815,000.00	13,248,710.00	91.79	1,185,490.00	8.21
รวมทั้งสิ้น	345,708,500.00	-	345,708,500.00	307,501,565.67	88.95	38,206,934.33	11.05	13,348,381.00	320,849,946.67	92.81	24,856,553.33	7.19

๑.๔ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (Public Sector Management Quality Award : PMQA)

วิสัยทัศน์ : เป็นกลไกหลักในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพื่อความเป็นธรรม
ของแผ่นดิน

กรอบแนวคิด (Concept) ของการก้าวสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนดแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานฯ ฉบับที่ ๔
(พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) ครอบคลุมทั้ง ๓ มิติ ในการพัฒนาระบบราชการ ๔.๐ ดังนี้

- **มิติระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government)**
การสร้างการมีส่วนร่วมและเชื่อมโยงกับทุกภาคส่วน เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้แผนยุทธศาสตร์
ของสำนักงานฯ บรรลุเป้าหมาย ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีมาสนับสนุนให้ประชาชน
เข้าถึงผู้ตรวจการแผ่นดินอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันของประชาชน โดยสามารถแบ่งเป็น
๓ ประเภท ดังนี้ (๑) เทคโนโลยีที่ต้องใช้ร่วมกับหน่วยงานอื่นต้องเชื่อมโยงกัน เพื่อขอข้อมูล
ประกอบการดำเนินงาน เช่น กระทรวงมหาดไทย (๒) เทคโนโลยีต้องเชื่อมโยงระหว่าง
องค์กรอิสระ เช่น การยื่นเรื่องร้องเรียนประเด็นที่คล้ายกันสามารถนำข้อมูลมาใช้ร่วมกันได้
เพื่อสร้างความสะดวกและรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน (๓) เทคโนโลยี
ที่จะใช้กับบุคคลภายนอกซึ่งมีลักษณะเดียวกับการดำเนินงานของศาลยุติธรรมในการแจ้ง
พิจารณาคดี

- **มิติระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government)**
นโยบายและทิศทางการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินมิใช่เพียงดำเนินการตรวจสอบ
การดำเนินงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ คำสั่ง หรือขั้นตอน
การปฏิบัติงานหรือไม่เท่านั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินจะต้องติดตามและตรวจสอบเพิ่มเติม
ว่า ประชาชนยังได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมอยู่หรือไม่ หากยังคงมีอยู่
ก็ต้องขจัดให้หมดไป ด้วยการเสนอแนะแก้ไขกฎหมาย กฎ คำสั่ง หรือระเบียบการปฏิบัติงาน
ซึ่งเป็นต้นเหตุแห่งความเดือดร้อนนั้น ซึ่งสอดคล้องกับมาตรา ๒๒ ตามพระราชบัญญัติ

ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ และการพิจารณาสอบสวน เรื่องร้องเรียนให้เน้นทำงานเชิงรุก ตั้งมั่นในความสุจริต เทียงธรรม มีความกล้าหาญในการ แสวงหาข้อเท็จจริง การประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง ข้อกฎหมายต่าง ๆ จะต้องพิจารณา ให้ครบถ้วน รอบคอบ ตั้งอยู่บนข้อเท็จจริง และหลักกฎหมายเพื่อสร้างศรัทธาและ ความเชื่อมั่นให้กับประชาชน นอกจากนี้ ต้องเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินการ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับเรื่องร้องเรียนที่ปรากฏ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการเปิดช่องทางให้ ประชาชนเข้าถึงความเป็นธรรมด้วยความสะดวกและรวดเร็วด้วย

- **มิติระบบราชการที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government)** การบริหารจัดการองค์การ การพัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลให้เป็น มาตรฐาน เน้นการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ในทุกระดับเพื่อเสริมสร้างความรู้ ทักษะ และ ศักยภาพให้สามารถปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพและเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานภายใน ประเทศและระดับสากล เน้นการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหลัก

ผลการดำเนินงานที่สอดคล้องสู่ระบบราชการ ๔.๐

- **มิติระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government)**

หมวดที่ ๑ การนำองค์การ เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้ความสำคัญ ต่อการนำองค์การ โดยนำนโยบายของประธานผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้ตรวจการแผ่นดิน ทุกท่านมาเป็นแนวทางและใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรทั้งในกลุ่มสายงานหลัก และสายงานสนับสนุน ร่วมกันแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ รวมถึงข้อมูลที่ได้จาก การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย การคำนึงถึงความสอดคล้องกับ กรอบยุทธศาสตร์ชาติ และแผนระดับชาติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสร้างความเชื่อมโยง กับผู้ตรวจการแผ่นดินประเทศต่าง ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการตรวจสอบการใช้ อำนาจรัฐ ในด้านความโปร่งใสของสำนักงานฯ ได้ออกประกาศ เรื่อง เจตจำนงสุจริตในการ บริหารงานสำนักงานฯ พร้อมทั้งดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งในด้านความโปร่งใส ความรับผิดชอบ การปลอดทุจริตในการปฏิบัติงาน วัฒนธรรมคุณธรรมการทำงานในองค์กร

และการสื่อสารภายในองค์กร เช่น การเปิดเผยข้อมูลแผนการปฏิบัติงานประจำปี การจัดซื้อจัดจ้างเป็นประจำทุกเดือนผ่านเว็บไซต์สำนักงานฯ การบรรยายให้ความรู้ เรื่องการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับประโยชน์ส่วนรวม (Conflict of Interest) การดำเนินโครงการส่งเสริมค่านิยมร่วม (FAIRS) การเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) รวมถึงการดำเนินการตามมาตรฐาน ITA เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน ซึ่งสำนักงานฯ ผ่านการประเมินผล ได้รับคะแนนการประเมิน ๘๖.๕๙ คะแนน อยู่ในระดับ A

หมวดที่ ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ สำนักงานฯ ได้ให้ความสำคัญในการวางแผนระยะยาว การเตรียมความพร้อมขององค์กรในด้านการบริหารจัดการภายในให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ความเสี่ยง และความท้าทายที่เกิดขึ้น โดยคำนึงถึงทุกภาคส่วนเพื่อให้บรรลุถึงผลสำเร็จในการเสริมสร้างความเป็นธรรมให้กับประชาชน จึงได้จัดทำยุทธศาสตร์ผู้ตรวจการแผ่นดิน ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) และแผนยุทธศาสตร์ ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) ขึ้น เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๘๐) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนปฏิรูปประเทศ ถ่ายทอดไปสู่ทุกหน่วยงานในสำนักงานฯ รวมถึงมีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และตัวชี้วัดของแต่ละหน่วยงานในสำนักงานฯ เช่น การทบทวนค่าเป้าหมายร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และร้อยละความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการปฏิบัติงานฯ ให้เหมาะสมต่อศักยภาพในการดำเนินงานของสำนักงานฯ บนพื้นฐานตามหลักวิชาการ การปรับแผนปฏิบัติงานในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 การปรับแผนปฏิบัติการทุก ๖ เดือน เป็นต้น

หมวดที่ ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการข้อมูล สำนักงานฯ ได้มีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลตามตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ รายเดือน รายไตรมาส และรายปี โดยรวบรวมและประมวลผลข้อมูลจากระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานฯ คือ ระบบบริหารแผนงานและงบประมาณ (Budget and Project Management ๒๐๒๐) รวมถึงระบบฐานข้อมูลภายนอก ได้แก่ ระบบ E-Budgeting ระบบ BB-Evmis ระบบ E-Menser

ระบบข้อมูลแผนงานบูรณาการเพื่อการต่อต้านทุจริตและประพฤติมิชอบ และนำข้อมูลจากการติดตามผลการดำเนินงานดังกล่าวมาวิเคราะห์จัดทำข้อเสนอแนะต่อผู้บริหาร เพื่อปรับปรุงและพัฒนางานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ อีกทั้งสำนักงานมีระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) ในการบริหารจัดการงานด้านสารบรรณ งานทรัพยากรมนุษย์ การขอใช้ห้องประชุม เป็นต้น และยังมีแผนพัฒนาระบบงานด้วยระบบเทคโนโลยีอีก โดยจะต้องบรรลุตามแผนในปี ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐ ระบบย่อย

หมวดที่ ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ มีการจัดทำแผนภูมิแสดงกระบวนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดินในการกิจด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเพื่อเชื่อมโยงระบบการทำงานภายใน และใช้ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (Complaint and Investigation Management : CIM) ให้เกิดประสิทธิภาพ การจัดทำระบบบริหารจัดการงบประมาณและระบบติดตามเงินทอนจ่ายราชการ (ยืม-คืน) ระบบการควบคุมครุภัณฑ์ IT Asset Management ระบบติดตามผลโครงการเพิ่มทักษะอาชีพแก่นักเรียนครอบครัวยากจนที่ไม่ได้เรียนต่อหลังจบการศึกษาภาคบังคับ การใช้ระบบ QR code เพื่อลดการใช้กระดาษในส่วนของการเชื่อมโยงภายนอกองค์กรอิสระทั้ง ๕ องค์กร ได้ร่วมกันออกประกาศองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ เรื่อง แนวปฏิบัติในการรับส่งเรื่องระหว่างองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ เพื่อบูรณาการความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกัน

- มิติระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government)

หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักงานฯ ดำเนินการพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๖๗๖ (โทรฟรี) ระบบ Mobile Application ทั้งในระบบ iOS และ Android หรือ Website สามารถส่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบการพิจารณาของผู้ตรวจการแผ่นดินได้ โดยผู้ร้องเรียนสามารถติดตามสถานะของเรื่องร้องเรียนได้แบบ Real Time รวมถึงการเผยแพร่ข่าวสารและช่องทางรับฟังความคิดเห็นบนเว็บไซต์ และทาง Facebook เพื่อสร้างเครือข่ายในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารจากการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานในสำนักงานฯ ในด้านการประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ในมิติต่าง ๆ ได้แก่ ขั้นตอนการยื่นร้องเรียน การพิจารณา

เรื่องร้องเรียน คำวินิจฉัย โดยผลความพึงพอใจในภาพรวม ได้รับคะแนนร้อยละ ๗๔.๒๐ (คะแนนเฉลี่ย ๓.๗๑ อยู่ในระดับมาก) ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะนำไปวิเคราะห์ สรุปผล และนำเสนอผู้บริหารเพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการต่อไป

หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ สำนักงานฯ มีการเชื่อมโยงการบริหารจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ มีการกำหนดตัวชี้วัดในการติดตามควบคุมการดำเนินการ และมีการรายงานผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือนเพื่อปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการอำนวยความสะดวกให้ดีขึ้น โดยมีบริการรับเรื่องร้องเรียนและรับข้อมูลข่าวสารของประชาชนด้วยการจัดทำระบบช่องทางการร้องเรียนทาง Call Center ๑๖๗๖, Website, Mobile Application, Facebook, Ombudsman News รวมถึงการเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ผ่านทางสถานีบริการเชื้อเพลิงของ ปตท. ในร้านกาแฟ Amazon ทั่วประเทศ

- **มิติระบบราชการที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government)**

หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ สำนักงานฯ มีระบบติดตามรายงานผลการดำเนินงานตามกรอบระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์และตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน โดยใช้ระบบแผนงานและงบประมาณ (Budget and Project Management) มีการรายงานผลการดำเนินงานตามค่าเป้าหมายและสถานะการดำเนินโครงการ เพื่อให้ผู้บริหารได้ทราบและเตรียมการแก้ไขในกรณีที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งมีการเปิดเผยรายงานผลประจำปีและผลการดำเนินงานรายไตรมาสบนเว็บไซต์ของสำนักงานฯ

หมวด ๔ การวัด วิเคราะห์และการจัดการความรู้ สำนักงานฯ ได้ติดตามประเมินผลตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์เป็นไตรมาส นำเสนอต่อผู้บริหารและผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมทั้งจัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงานในไตรมาสถัดไปและปีต่อไป โดยเฉพาะในตัวชี้วัดที่เป็นภารกิจหลักของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในส่วนของร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผลการดำเนินงานปี ๒๕๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๑๑

(เพิ่มขึ้นจากปี ๒๕๖๒ ร้อยละ ๗.๑๘) และระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรม ผลการดำเนินงานปี ๒๕๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๐ (ลดลงจาก ปี ๒๕๖๒ ร้อยละ ๓.๖) มีการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินจากผู้ร้องเรียน ซึ่งการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวจะนำไปสู่การกำหนดนโยบายในการดำเนินกิจกรรม/โครงการเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงานฯ ต่อไป ในส่วนของการจัดการความรู้ รวบรวมข้อมูล สารสนเทศ สำนักงานฯ ได้ดำเนินการรวบรวมสถิติผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน งานวิจัย วารสาร ผู้ตรวจการแผ่นดิน เอกสารเผยแพร่ต่าง ๆ พิพธิภัณฑ์และจดหมายเหตุ บันทึกข้อตกลง/บันทึกความเข้าใจว่าด้วยความร่วมมือระหว่างประเทศของผู้ตรวจการแผ่นดินทางเว็บไซต์ สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา การจัดทำองค์ความรู้จากการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือปฏิบัติงาน ตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินฯ คู่มือสวัสดิการรักษายาบาลสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน การบูรณาการความร่วมมือแก้ไขปัญหาทั่วมในพื้นทีกรุงเทพมหานครฯ กระบวนการปฏิบัติด้านนโยบายและแผนและการงบประมาณ หลักสูตรเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อความเป็นธรรมในสังคม เป็นต้น งานวิจัยประเมินตำแหน่งของเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน นำมาใช้หรือต่อยอดเป็นฐานข้อมูลเพื่อศึกษาและวิเคราะห์ให้ทราบสภาพปัญหาในการไม่ปฏิบัติตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญฯ การศึกษาเรื่องร้องเรียนเชิงระบบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่และผู้สนใจได้ศึกษาเรียนรู้ รวมถึงมีการจัดทำรายงานประจำปีเพื่อผู้พิการทางสายตาได้ศึกษาเรียนรู้

หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานบุคคลของสำนักงานฯ ให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุด โดยแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลมีความสอดคล้องกับกรอบมาตรฐานความสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลตามแนวทาง HR Scored Card อีกทั้งมีนโยบายการจัดการบุคลากรที่ปรับเปลี่ยนได้ทันกับสภาพแวดล้อม เช่น การลดขั้นตอนในการรายงานโดยอาศัยเทคโนโลยี และการประสานงานในแนวระนาบเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้เอื้อต่อการทำงานและมีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เช่น กิจกรรม ๕ส การปรับปรุงซ่อมแซมห้องไฟส่องสว่าง สวนหย่อมในการพักผ่อน รวมถึงห้องออกกำลังกาย นอกจากนี้ในสถานการณ์โควิด-19 ได้มีการอบโอโซนในห้องที่มีการประชุมและเช็คโต๊ะ/อุปกรณ์สัมผัสต่าง ๆ ด้วยแอลกอฮอล์ และกำหนดให้เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องสวมใส่หน้ากากอนามัยภายในสำนักงานฯ

ด้านการฝึกอบรม ระเบียบวินัย และการปลูกฝังค่านิยมหลักให้กับบุคลากร เช่น การส่งเสริมค่านิยม Fairs ประมวลจริยธรรมของเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน การอบรมภาวะผู้นำและสมรรถนะหลักในการตัดสินใจให้กับบุคลากรในทุกระดับ ไม่เฉพาะแต่ผู้บริหาร มีการพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานและการวางแผนร่วมกัน มีความรู้และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารแบบดิจิทัล สามารถเรียนรู้และเข้าใจเครื่องมือใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหา มีการประเมินผลและทบทวนปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

หมวดที่ ๖ การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ สำนักงานฯ มีการตรวจสอบภายใน และการควบคุมภายใน มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในและการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานรัฐ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลทั้งในด้านคุณภาพ ความปลอดภัย และการส่งมอบคุณค่าต่อประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง ตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับหน่วยงานรัฐ โดยมีคณะกรรมการตรวจสอบ และหน่วยตรวจสอบภายในเป็นผู้สอบทานและประเมินความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น โดยได้ดำเนินการจัดทำแผนดำเนินการ ติดตาม และรายงานผลต่อผู้บริหารสำนักงานฯ

ผลงานเรื่องที่ ๑ : การเชื่อมโยงภายนอกองค์กรอิสระทั้ง ๕ องค์กรได้ร่วมกันออกประกาศ
องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ เรื่อง แนวปฏิบัติในการรับส่งเรื่องระหว่างองค์กรอิสระ
ตามรัฐธรรมนูญ เพื่อบูรณาการความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกัน

☒ เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ☒ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ☐ มีขีดสมรรถนะสูง ทันสมัย
รูปแบบ/ลักษณะ/Concept ของผลงาน

ประกาศองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ เรื่องแนวปฏิบัติในการรับส่งเรื่องระหว่าง
องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ เพื่อให้องค์กรอิสระปฏิบัติหน้าที่โดยร่วมมือกันเพื่อให้บรรลุ
เป้าหมายในการปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละองค์กร ซึ่งเป็นไปตามมาตรา ๒๒๑ ของรัฐธรรมนูญ
แห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยได้มีประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว เมื่อวันที่
๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓ โดยแนวคิดคือการเพิ่มช่องทางการร้องเรียนและอำนวยความสะดวก
ให้กับประชาชน กล่าวคือ กรณีที่มีผู้ร้องเรียนต่อองค์กรอิสระใด หากองค์กรอิสระนั้น
พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระนั้น แต่อยู่ในหน้าที่
และอำนาจขององค์กรอื่น ให้องค์กรอิสระนั้นส่งเรื่องดังกล่าวให้องค์กรอิสระที่มีหน้าที่ดำเนินการ
พิจารณาต่อไป ทั้งนี้ ประกาศดังกล่าวไม่ตัดหน้าที่และอำนาจในการติดตามเรื่องร้องเรียน
ขององค์กรอิสระที่เป็นผู้ส่งเรื่องต่อให้กับองค์กรอิสระที่รับเรื่อง



คุณค่าต่อประชาชน/ส่วนราชการ/ประเทศ (ผลกระทบทางบวกในวงกว้าง (Impact) ที่เกิดขึ้นจากผลงาน)

ประชาชนได้รับความสะดวกในการยื่นเรื่องร้องเรียน โดยไม่ต้องเดินทางหรือไปยื่นเรื่องเรียนใหม่กับองค์กรอิสระที่มีหน้าที่และอำนาจโดยตรง ในขณะเดียวกันก็จะเป็นการประสานงานระหว่างองค์กรอิสระด้วยกันเอง ทำให้เรื่องร้องเรียนของประชาชนมีความสำคัญต่อการแก้ไขปัญหาการบริหารราชการแผ่นดิน เป็นประโยชน์ต่อประเทศ และเป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐

ผลงานเรื่องที่ ๒ : การพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนผ่าน Website และระบบ Mobile Application ทั้งในระบบ iOS และ Android

☐ เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ☒ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ☐ มีขีดสมรรถนะสูง ทันสมัย
รูปแบบ/ลักษณะ/Concept ของผลงาน

สำนักงานฯ มีระบบการร้องเรียนหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๖๗๖ (โทรฟรี) ทางไปรษณีย์ ทางสำนักงานอัยการจังหวัด เป็นต้น แต่เมื่อเทคโนโลยีด้านการสื่อสารมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว สำนักงานฯ จึงได้มีการพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียน โดยเริ่มจากการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานฯ ซึ่งครอบคลุมหลายภาษาและสามารถส่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบการพิจารณาของผู้ตรวจการแผ่นดินได้ โดยผู้ร้องเรียนสามารถทราบสถานะของเรื่องร้องเรียนได้แบบ Real Time ต่อมาได้มีการพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางระบบ Mobile Application ทั้งในระบบ iOS และ Android รวมถึงการเผยแพร่ข่าวสารและช่องทางรับฟังความคิดเห็นบนเว็บไซต์

คุณค่าต่อประชาชน/ส่วนราชการ/ประเทศ (ผลกระทบทางบวกในวงกว้าง (Impact) ที่เกิดขึ้นจากผลงาน)

การพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานฯ มุ่งเน้นให้เกิดเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในการเข้าถึงความเป็นธรรมได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น ทนต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล รวมถึงข้อมูลมีความปลอดภัย เป็นความลับ โดยประชาชนไม่ต้องเดินทางมาร้องเรียน

ด้วยตนเอง หรือในกรณีที่ประชาชนอยู่ต่างจังหวัดก็สามารถร้องเรียนได้ เมื่อเรื่องร้องเรียนเข้ามาสู่ในระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (Complaint and Investigation Management : CIM) สำนักงานฯ จะมีการมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการตามขั้นตอนและกระบวนการเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนหรือปัญหาความทุกข์ร้อนของประชาชน

ผลงานเรื่องที่ ๓ : การมุ่งเน้นพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

☐ เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ☐ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ☒ มีขีดสมรรถนะสูง ทันสมัย

สำนักงานฯ มุ่งเน้นพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะเฉพาะด้าน ให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ อย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในงาน อันจะช่วยสนับสนุนงานตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ภายใต้โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตามสายงานและระดับตำแหน่ง เพื่อเสริมสร้างความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และรองรับเทคโนโลยีดิจิทัลตามนโยบาย ๔.๐ โดยมีการพัฒนาบุคลากรใน ๒ รูปแบบ คือ (๑) การจัดฝึกอบรมทั้งภายใน จำนวน ๖ หลักสูตร เช่น หลักสูตรนักบริหารการตรวจการแผ่นดิน ระดับสูง (นผส.) รุ่นที่ ๑ หลักสูตรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติการกิจสนับสนุน (Smart Supporting Staff) หลักสูตรเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ เป็นต้น (๒) การส่งบุคลากรไปอบรมกับหน่วยงานภายนอก จำนวน ๒๕ หลักสูตร เช่น หลักสูตรประกาศนียบัตรกฎหมายมหาชน จำนวน ๔๙ รุ่น จัดโดยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หลักสูตรการบริหารงานยุติธรรมระดับสูง รุ่นที่ ๑๐ จัดโดยสำนักงานกิจการยุติธรรม หลักสูตรการเพิ่มประสิทธิภาพมาตรฐานการบัญชีภาครัฐและนโยบายการบัญชีภาครัฐ สำหรับหน่วยงานของรัฐ จัดโดย กรมบัญชีกลาง เป็นต้น หลักสูตร Line @ for HR ๒๐๑๙ สื่อสารแบบ HR ยุคดิจิทัล ด้วย Line @ จัดโดยบริษัท Bridge Learning Solution จำกัด เป็นต้น



คุณค่าต่อประชาชน/ส่วนราชการ/ประเทศ (ผลกระทบทางบวกในวงกว้าง (Impact) ที่เกิดขึ้นจากผลงาน)

เจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ผ่านการฝึกอบรมได้รับความรู้และประสบการณ์ในมิติต่าง ๆ เช่น ด้านการนำความรู้การบริหารงานยุติธรรมและงานด้านกฎหมายมาประยุกต์ใช้ ทำให้เกิดความชัดเจน ถูกต้อง และเป็นธรรม ด้านการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมจากการยื่นเรื่องร้องเรียนที่สะดวกและรวดเร็ว ตลอดจนการตอบรับ และการติดตามความก้าวหน้าของเรื่องร้องเรียนในขณะเดียวกันสำนักงานฯ ก็ได้รับคุณค่าหรือประโยชน์จากการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากรที่มีทั้งมาตรฐานและคุณภาพในการทำงาน มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้กับประชาชนด้วยหลักนิติธรรม

๑.๕ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อประโยชน์ที่ได้จากการใช้ บริการและกระบวนการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โดยทำการสำรวจระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้ร้องเรียนที่ได้รับการแจ้งผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งมีผู้ร้องเรียนตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๗๑ ฉบับ การสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น ๗ ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การเสนอเรื่องร้องเรียน การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ความพึงพอใจต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม ซึ่งมีรายละเอียดในแต่ละส่วน ดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ยประมาณ ๔๔ ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย รองลงมาคือรับราชการ และเกษตรกรตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีกลุ่มอาชีพอื่น ๆ อาทิ กลุ่มผู้ต้องขัง อาชีพรับจ้างและผู้ว่างงาน มีรายได้เฉลี่ยประมาณ ๒๔,๔๑๗ บาท/เดือน และโดยส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและภาคกลาง

การเสนอเรื่องร้องเรียน

ในการเสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ร้องเรียนในกรณีเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ รองลงมาคือ กรณีเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่จนก่อให้เกิดความเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมมายังผู้ตรวจการแผ่นดินมากที่สุด กรณีเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กรณีเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่แต่กระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย และกรณีเป็นเรื่องที่

ขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีความเห็นเพื่อส่งศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองเพื่อพิจารณา วินิจฉัย ตามลำดับ

ในส่วนของการเสนอเรื่องร้องเรียน พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่เสนอเรื่องร้องเรียน ต่อผู้ตรวจการแผ่นดินโดยไม่มีผู้ใดแนะนำ และรู้จักผู้ตรวจการแผ่นดินจากสื่อโฆษณา มากที่สุด นอกจากนี้ ยังพบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่จะร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพียงหน่วยงานเดียวเท่านั้น ไม่ได้ร้องเรียนหน่วยงานอื่นควบคู่กันไป

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ร้องเรียน โดยทำเป็นหนังสือ และจัดส่งมาทางไปรษณีย์ และฝากเจ้าหน้าที่พัสดุ/ทัศนสถานนำส่ง (เนื่องจากว่ามีเรื่องร้องเรียนจากเรือนจำและทัศนสถานจำนวนมาก) รองลงมาเป็นกรร้องเรียน ทางวาจา ผ่านการติดต่อโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ ร้องเรียนทางสายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน โทร ๑๖๗๖ ร้องเรียนผ่านทางโมบายแอปพลิเคชัน ร้องเรียนทางเว็บไซต์ของสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน (www.ombudsman.go.th) และร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น โดยส่งผ่าน สำนักงานอัยการสูงสุดและสภาทนายความตามลำดับ

ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน จากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยส่วนใหญ่ได้รับแจ้งด้วยวาจาจาก เจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินว่าได้รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณาแล้ว สำหรับการประสานติดต่อกับผู้ร้องเรียนระหว่างการแสวงหาข้อเท็จจริง ผลการสำรวจ พบว่า เจ้าหน้าที่ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน เฉลี่ยประมาณ ๒ ครั้ง/ราย และยังมีการรายงานความคืบหน้าในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบ เฉลี่ยประมาณ ๒ ครั้ง/ราย ด้วยเช่นกัน

สำหรับการติดตามเรื่องร้องเรียน พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่จะติดตามความคืบหน้า ของเรื่องร้องเรียนของตนเอง เฉลี่ยประมาณ ๒ ครั้ง/ราย ในส่วนของผู้ร้องเรียนที่ไม่ติดตาม เรื่องร้องเรียนของตนเองส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า เชื่อมั่นในกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ของผู้ตรวจการแผ่นดิน อีกทั้งยังให้ความเห็นว่าการดำเนินงานต่าง ๆ มีขั้นตอนและ

กระบวนการและกรอบระยะเวลา นอกจากนี้ยังได้รับการรายงานเกี่ยวกับการดำเนินงาน เพื่อแก้ปัญหาเรื่องที่ร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นระยะอยู่แล้ว ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ได้รับการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการชี้แจงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ หน่วยงานหรือบุคคลที่ถูกร้องเรียนจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ในส่วนของผลการวินิจฉัย พบว่า ผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นไปตามที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ผลการวินิจฉัยไม่เป็นไปตามที่ ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียน ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา เพราะเป็นเรื่องที่ ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ตรวจการแผ่นดินดำเนินการไกล่เกลี่ย จนได้ผลเป็นที่ยอมรับทั้งสองฝ่าย และผู้ร้องเรียนถอนเรื่องร้องเรียน ตามลำดับ โดยผู้ร้องเรียน ส่วนใหญ่ยอมรับผลการวินิจฉัย เพราะเห็นว่าเป็นธรรม นอกจากนี้ ยังพบว่า มีผู้ร้องเรียน ส่วนหนึ่งที่ยอมรับผลการวินิจฉัย แต่เห็นว่าไม่เป็นธรรม และไม่ยอมรับผลการวินิจฉัยของ ผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยให้เหตุผลว่า การแก้ไขปัญหายังไม่มีความกระจ่าง การวินิจฉัย ขาดข้อเท็จจริงถึงความเห็นหน่วยงานเป็นเกณฑ์ ทั้งนี้ในส่วนของการข้อขัดแย้งขัดกันควรส่งให้ ศาลรัฐธรรมนูญตีความเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงที่ครบถ้วน เพียงพอ อีกทั้งหน่วยงาน ที่ถูกร้องเรียนไม่ปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินทำให้ปัญหาความเดือดร้อน และความไม่เป็นธรรมที่เกิดกับผู้ร้องเรียนยังไม่ได้รับการแก้ไข อีกทั้งอำนาจหน้าที่ของ ผู้ตรวจการแผ่นดินยังไม่มีวาทะครอบคลุมในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องเรียน

ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ทำการศึกษา เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนใน ๕ ด้าน ดังนี้

- ความพึงพอใจต่อการเสนอและรับเรื่องร้องเรียน
- ความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน
- ความพึงพอใจต่อการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน
- ความพึงพอใจต่อการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน
- ความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวม

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนดำเนินการโดยวัดจากข้อคำถามที่สร้างขึ้นในแต่ละส่วน ซึ่งกำหนดระดับความพึงพอใจ คือ พอใจน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด มีวิธีให้คะแนนของคำตอบ คือ ๑ ๒ ๓ ๔ และ ๕ ตามลำดับ จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาจัดแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็นกลุ่มความพึงพอใจ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด โดยใช้วิธีแจกแจงความถี่แบบจัดกลุ่มเพื่อคำนวณหาอันตรภาคชั้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน พบว่า ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

- ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน (ร้อยละ ๘๒.๐๐)
- ด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน (ร้อยละ ๗๔.๘๐)
- ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน (ร้อยละ ๗๖.๖๐)
- ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน (ร้อยละ ๖๒.๐๐)

ทั้งนี้ ในภาพรวม ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ร้อยละ ๗๖.๐๐)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน

ผลจากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนโดยใช้วิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Least Squares Method) ในรูปของสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ ได้แก่

- รายได้เฉลี่ยของผู้ร้องเรียน
- ผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน
- ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

กล่าวคือ รายได้เฉลี่ยของผู้ร้องเรียน (Inc) ผู้ร้องเรียนมีรายได้น้อย ย่อมมีความคาดหวังต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะปัญหาที่เกิดจากการกระทำของภาครัฐ ซึ่งการดำเนินการ ผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นหน่วยงานที่ช่วยจัด บรรเทา หรือระงับความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรมจากการใช้อำนาจรัฐ อาจจะไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ตามความประสงค์ทั้งหมด

ผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน (res) กลุ่มตัวอย่างที่ผลการวินิจฉัยเป็นไปตามที่ร้องเรียนมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ผลการวินิจฉัยไม่เป็นไปตามที่ร้องเรียน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า คำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นการยืนยันความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นจริง หากผลการวินิจฉัยในลักษณะดังกล่าวเป็นไปตามที่ผู้ร้องเรียนต้องการ มีผลสำคัญให้กลุ่มตัวอย่างที่ผลการวินิจฉัยเป็นไปตามที่ร้องเรียนมีความพึงพอใจ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ผลการวินิจฉัยไม่เป็นไปตามที่ร้องเรียน

ความคิดเห็นของผู้ร้องเรียนต่อภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (ccc) กลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นว่าภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มากขึ้น จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมากขึ้นด้วย ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงทัศนคติในทางบวกที่มีต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ในภาพรวม ผู้ร้องเรียนมีความคิดเห็นว่า ภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอยู่ในระดับดีมากที่สุด (ร้อยละ ๘๕.๐๐) เมื่อทำการวิเคราะห์โดยแยกออกเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้ร้องเรียนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอยู่ในระดับดีมากที่สุด ในประเด็นการเป็นองค์กรที่ร้องเรียนได้สะดวก (ร้อยละ ๙๐.๔๐) รองลงมา เป็นประเด็นการเป็นองค์กรที่เข้าใจความต้องการของผู้ร้องเรียน มีความมุ่งมั่น ความพร้อม และความเต็มใจให้บริการ (ร้อยละ ๘๕.๘๐) ประเด็นการเป็นองค์กรที่บุคลากรมีความรู้ความสามารถ และความชำนาญในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน (ร้อยละ ๘๕.๖๐)

ประเด็นการเป็นองค์กรที่ประชาชนสามารถฝากความหวังและพึ่งพิงได้ เมื่อมีปัญหาคือความเดือดร้อน (ร้อยละ ๘๕.๔๐) ประเด็นการเป็นองค์กรที่ให้ความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย และประเด็นเป็นองค์กรที่มีสถานที่ เจ้าหน้าที่ และเครื่องมือในการให้บริการที่เหมาะสมเท่ากัน (ร้อยละ ๘๔.๔๐) ประเด็นการเป็นองค์กรที่พิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้ (ร้อยละ ๘๔.๒๐) และในระดับดีมาก คือประเด็นการเป็นองค์กรที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว (ร้อยละ ๘๐.๒๐) ตามลำดับ

อนึ่ง เมื่อทำการสอบถามผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับความต้องการเสนอเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในอนาคต ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ในอนาคตหากมีปัญหาเกิดขึ้นอาจจะมายื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑๒ โดยผู้ร้องเรียนได้ให้เหตุผลไว้ว่า ผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นที่พึ่งพิงของราษฎรได้เป็นองค์กรที่ประชาชนสามารถฝากความหวังและเป็นที่พึ่งพิงได้เมื่อเดือดร้อนเป็นช่องทางหนึ่งที่สามารถช่วยได้ ซึ่งประชาชนหมดหวังกับหน่วยงานอื่น ๆ แต่ในขณะเดียวกันมีระยะเวลาในการดำเนินการค่อนข้างล่าช้า ปัญหาที่ร้องเรียนไม่อยู่ในอำนาจของหน่วยงานนี้ เป็นต้น

ความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม

จากการศึกษา พบว่า ก่อนเสนอเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมในระดับมาก (ร้อยละ ๘๓.๔๐) และเมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๓ ของผู้ร้องเรียนที่ตอบแบบสอบถาม และในส่วนของความเชื่อมั่นหลังทราบผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พบว่า ผู้ร้องเรียนยังคงมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ ๗๘.๖๐) โดยเมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๗ ของผู้ร้องเรียนที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการบริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ^{*}

สถาบันพระปกเกล้าได้ร่วมมือกับสำนักงานสถิติแห่งชาติดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อรวบรวมข้อมูลและนำเสนอผลที่ได้จากการสำรวจให้กับหน่วยงานเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไป

ทั้งนี้ ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะและการทำงานประจำปี ๒๕๖๒ ในส่วนขององค์กรอิสระหมายถึง ผู้ตรวจการแผ่นดินและองค์กรตามรัฐธรรมนูญ ปรากฏผลการสำรวจ ดังต่อไปนี้

๑. ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานขององค์กรอิสระและองค์กรตามรัฐธรรมนูญ

จากการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการทำงานขององค์กรอิสระและองค์กรตามรัฐธรรมนูญในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ พบว่า องค์กรที่ประชาชนค่อนข้างเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมากต่อการทำงานมากที่สุด คือ ศาลยุติธรรม (ร้อยละ ๘๐.๒๐) รองลงมา คือ ศาลรัฐธรรมนูญ (ร้อยละ ๗๗.๓๐) ศาลปกครอง (ร้อยละ ๗๖.๖๐) ผู้ตรวจการแผ่นดิน (ร้อยละ ๖๗.๓๐) คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ร้อยละ ๖๓.๘๐) องค์กรอัยการ (ร้อยละ ๖๑.๓๐) คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน (ร้อยละ ๖๑.๑๐) คณะกรรมการการเลือกตั้ง (ร้อยละ ๖๐.๘๐) และคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (ร้อยละ ๕๗.๗๐) จะเห็นได้ว่า เมื่อพิจารณาเฉพาะในส่วนขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ พบว่า ผู้ตรวจการแผ่นดินยังคงเป็นองค์กรที่ได้รับความเชื่อมั่นในการทำงานจากประชาชนมากที่สุด

๒. ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานขององค์กรด้านการตรวจสอบ

จากการสำรวจเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อการทำงานขององค์กรด้านการตรวจสอบ ซึ่งประกอบด้วย ผู้ตรวจการแผ่นดิน คณะกรรมการการเลือกตั้ง คณะกรรมการป้องกันและ

^{*} ความเชื่อมั่นต่อสถาบันต่าง ๆ และความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ พ.ศ. ๒๕๖๒ และสรุปผลการสำรวจ พ.ศ. ๒๕๔๕ – ๒๕๖๒

ปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ และคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน พบว่า องค์กรที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นต่อการทำงานมากที่สุดในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ คือ ผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๓๐ รองลงมา คือ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ร้อยละ ๖๓.๘๐ คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ร้อยละ ๖๑.๑๐ และคณะกรรมการเลือกตั้ง ร้อยละ ๖๐.๘๐

๓. ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน (รายภาคและรายจังหวัด)

จากผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน จากผลการสำรวจในภาพรวมของประเทศ พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินในระดับค่อนข้างเชื่อมั่นมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ ๕๐.๓๐ และมีความเชื่อมั่นในระดับมาก ร้อยละ ๑๗.๐๐ ซึ่งในภาพรวมกล่าวได้ว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินในสัดส่วนที่ค่อนข้างสูงร้อยละ ๖๗.๓๐

เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยจำแนกเป็นรายภูมิภาค พบว่า ประชาชนกรุงเทพมหานครและภาคใต้ มีความเชื่อมั่นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๔๐ รองลงมา คือ ประชาชนในภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคกลาง (ยกเว้นกรุงเทพมหานคร) โดยคิดเป็นร้อยละ ๖๘.๓๐ ๖๖.๙๐ และ ๖๖.๑๐ ตามลำดับ

สำหรับผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นรายจังหวัด (พิจารณาเฉพาะประชาชนที่มีความเชื่อมั่นมาก) พบว่า จังหวัดที่ประชาชนมีความเชื่อมั่นมาก อยู่ในช่วงร้อยละ ๓๐.๑๐ – ๔๐.๐๐ ได้แก่ ชัยนาท ราชบุรี สมุทรสงคราม และตรัง รองลงมา คือ จังหวัดที่ประชาชนมีความเชื่อมั่นมาก อยู่ในช่วงร้อยละ ๒๐.๑๐ – ๓๐.๐๐ ได้แก่ สุโขทัย พิชญ์โลก กำแพงเพชร พิจิตร อุทัยธานี สิงห์บุรี นครนายก กรุงเทพมหานคร นนทบุรี บึงกาฬ ชัยภูมิ มหาสารคาม บุรีรัมย์ อุบลราชธานี สงขลา และยะลา



๒.

สัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ
พันธกรณี ทั้งในระดับประเทศและต่างประเทศ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๒.๑ การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับพันธกรณีนในประเทศ

การดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับภาคีเครือข่ายภายในประเทศ ๒ ลักษณะ คือ การสร้างเครือข่าย และการพัฒนาเครือข่ายมีผลการดำเนินงานโดยสรุป ดังนี้

๒.๑.๑ การกีดกันการสร้างเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ให้สอดคล้องตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ที่ได้บัญญัติถึงหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินเอาไว้ กล่าวคือ การขจัดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้กับประชาชน และการเสริมสร้างธรรมาภิบาล ซึ่งในการดำเนินการด้านการเสริมสร้างธรรมาภิบาลดังกล่าว ผู้ตรวจการแผ่นดินให้ความสำคัญกับการสร้างความรู้ความเข้าใจ และสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมให้ครอบคลุมทุกภาคส่วนของสังคมในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล และเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวสำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วมได้ดำเนินโครงการเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และส่งเสริมธรรมาภิบาลให้กับกลุ่มเป้าหมายโดยการสร้างเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดิน ทั้งนี้เพื่อให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐตระหนักและคำนึงถึงการปฏิบัติงานที่ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือสมควรแก่เหตุ สำหรับการดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถสร้างเครือข่ายในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ระดับองค์กรจำนวน ๒๔ องค์กร และระดับความร่วมมือในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมธรรมาภิบาล อยู่ในระดับ ๓ คือ บุคคล/องค์กรที่เข้าร่วมกิจกรรมและเป็นเครือข่ายในการส่งเสริมธรรมาภิบาล มีการดำเนินกิจกรรมในการส่งเสริมธรรมาภิบาลในท้องถิ่น โดยมีโครงการที่สำคัญ ดังนี้

๑) โครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อต่อต้านการทุจริต

กิจกรรมการส่งเสริมการสร้างภูมิคุ้มกัน สร้างธรรมาภิบาล และการรับรู้สิทธิหน้าที่พลเมือง “พระยาบันลือตำบลคุณธรรม (พหุวัฒนธรรม)”

สืบเนื่องจากสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ได้เสด็จพระราชดำเนินที่โรงเรียนสอนดี (ประชารัฐอนุสรณ์) ตำบลพระยาบันลือ อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เมื่อ พ.ศ. ๒๕๖๐ ความทรงจำว่าราษฎรในพื้นที่จำนวนมากมีฐานะยากจน มีปัญหาด้านคุณภาพชีวิต สุขอนามัย การศึกษา ฯลฯ จึงมีพระราชดำริให้กองงานในพระองค์สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี กรมกิจการในพระบรมวงศานุวงศ์ สำนักพระราชวัง จัดทำ “โครงการพัฒนาอาชีพอย่างยั่งยืนในพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ตำบลพระยาบันลือ อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕)” เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านอาชีพ คุณภาพชีวิต ครวเรือน การศึกษา และชุมชน การจัดการองค์ความรู้ชุมชน การสร้างรายได้และลดรายจ่ายในครัวเรือน พร้อมทั้งสร้างความมั่นคงด้านอาชีพแก่ราษฎร

ผู้ตรวจการแผ่นดิน (นายสมศักดิ์ สุวรรณสุจริต) และบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นว่า การพัฒนาหมู่บ้านตำบลพระยาบันลือให้เป็นหมู่บ้านคุณธรรม ตำบลคุณธรรม จะสามารถสนับสนุนโครงการพัฒนาอาชีพอย่างยั่งยืนในพระราชดำริฯ ให้ประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จึงได้จัดทำโครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อต่อต้านการทุจริต กิจกรรมการส่งเสริมการสร้างภูมิคุ้มกัน สร้างธรรมาภิบาล และการรับรู้สิทธิหน้าที่พลเมือง “พระยาบันลือตำบลคุณธรรม (พหุวัฒนธรรม)” โดยเน้นการนำเอาหลักคำสอนของศาสนา (ศาสนาพุทธและศาสนาอิสลาม) ที่ประชาชนในพื้นที่นับถือ มาเป็นหลักในการดำเนินชีวิตและพัฒนาหมู่บ้านตำบล บนพื้นฐานการมีส่วนร่วมในการพัฒนาของหมู่บ้าน ศาสนา (วัด, มัสยิด) และส่วนราชการในพื้นที่ “บ.ศ.ร.” โดยใช้ “คุณธรรมเป้าหมาย” และ “กิจกรรมส่งเสริมความดี” เป็นเครื่องมือในการดำเนินชีวิตและรวมพลังความสามัคคีร่วมกันพัฒนาหมู่บ้าน และองค์กร

(ส่วนราชการในพื้นที่) ให้เป็นตำบลคุณธรรม หมู่บ้านคุณธรรม ประกอบด้วย หมู่บ้านในตำบลพระยาบันลือ จำนวน ๗ หมู่บ้าน และองค์กรคุณธรรม ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลพระยาบันลือ โรงเรียนในตำบลพระยาบันลือ จำนวน ๗ โรงเรียน และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ที่ตั้งอยู่ในตำบลพระยาบันลือ จำนวน ๒ แห่ง ได้แก่ หมู่ที่ ๒ และหมู่ที่ ๕

การขับเคลื่อนกิจกรรมการส่งเสริมการสร้างภูมิคุ้มกัน สร้างธรรมาภิบาล และการรับรู้สิทธิหน้าที่พลเมือง “พระยาบันลือตำบลคุณธรรม (พหุวัฒนธรรม)” สำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วมได้ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการเพื่อขับเคลื่อนกิจกรรมดังกล่าว โดยได้มีการจัดประชุมชี้แจงวัตถุประสงค์และแนวทางการพัฒนากิจกรรมตำบลคุณธรรม “พระยาบันลือตำบลคุณธรรม (พหุวัฒนธรรม)” จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการค้นหาคุณธรรม เป้าหมายและคุณธรรมอัตลักษณ์ของกลุ่มหมู่บ้าน และองค์กร ดำเนินการจัดประชุมประชาคมหมู่บ้านในตำบลพระยาบันลือ จำนวน ๗ หมู่บ้าน ระหว่างวันที่ ๑๗ - ๑๙ และวันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓ และจัดกิจกรรมส่งเสริมความดี เนื่องในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พระบรมราชชนนีพันปีหลวง ๑๒ สิงหาคม ๒๕๖๓ ร่วมกับหน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการ “พระยาบันลือตำบลคุณธรรม (พหุวัฒนธรรม)” ณ ตำบลพระยาบันลือ อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

หลังจากกิจกรรมการประชาคมหมู่บ้านทั้ง ๗ หมู่บ้าน เพื่อพิจารณา กำหนด “คุณธรรมเป้าหมาย” และ “กิจกรรมส่งเสริมความดี” ของหมู่บ้านแล้ว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะนิเทศติดตามการดำเนินงานของหมู่บ้าน และองค์กร ร่วมสังเกตการณ์ และให้กำลังใจกลุ่มเป้าหมายของโครงการ ซึ่งกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวจะเป็นผู้ที่ดำเนินการขับเคลื่อนกิจกรรมส่งเสริมความดี อันจะนำไปสู่คุณธรรมเป้าหมายของหมู่บ้านและองค์กรต่อไป



การประชุมเชิงปฏิบัติการค้นหาคุณธรรมเป้าหมายและกิจกรรมส่งเสริมความดี ณ โรงแรมคลาสสิก คามิโอ อโยธยา



กิจกรรมประชุมประชาคมหมู่บ้าน ณ ตำบลพระยาบันลือ อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
จำนวน ๗ หมู่บ้าน ระหว่างวันที่ ๑๗ - ๑๙ และวันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓



กิจกรรมส่งเสริมความดี เนื่องในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา
สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พระบรมราชชนนีพันปีหลวง ๑๒ สิงหาคม ๒๕๖๓

๒.๑.๒ การปฏิบัติงานการพัฒนาเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินโครงการและกิจกรรมพัฒนาเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดินอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อเป็นการรักษาและพัฒนาต่อยอดเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดินด้านการเสริมสร้างธรรมาภิบาล โดยมุ่งเน้นให้เครือข่ายสนับสนุนการปฏิบัติตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมกับสร้างความรู้ความเข้าใจในด้านบทบาทหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินให้กับเครือข่าย ตลอดจนความรู้ด้านการส่งเสริมธรรมาภิบาล เพื่อเพิ่มศักยภาพและเตรียมความพร้อมในการเป็นต้นแบบการปฏิบัติงาน เพื่อขยายเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดินให้ครอบคลุมในแต่ละพื้นที่ต่อไป โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีการดำเนินโครงการพัฒนาเครือข่าย ดังนี้

๑) โครงการพัฒนาและขยายเครือข่ายเพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมในสังคม

สำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วมได้ดำเนินงานด้านการส่งเสริมธรรมาภิบาล ประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยได้จัดพิธีลงนามบันทึกความเข้าใจ (Memorandum of Understanding : MOU) เรื่อง การส่งข้อมูลข่าวสารแจ้งเตือนภัยธรรมาภิบาลผ่านบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในวันศุกร์ที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๓ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๕.๐๐ น. ณ ลานอเนกประสงค์ ชั้น ๒ (ทิศเหนือ) อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ มีผู้เข้าร่วมงาน ๕๓ หน่วยงาน จำนวน ๔๗๕ คน

การลงนามบันทึกความเข้าใจ (Memorandum of Understanding : MOU) เรื่อง การส่งข้อมูลข่าวสารแจ้งเตือนภัยธรรมาภิบาลผ่านบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นความร่วมมือระหว่าง กรมอุตุนิยมวิทยา กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกากระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด บริษัท โทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นผู้จัดให้มีพิธีลงนามบันทึก

ความเข้าใจขึ้น เพื่อผลักดันให้เกิดความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในการส่งข้อมูลข่าวสารแจ้งเตือนภัยธรรมชาติผ่านระบบบริการส่งข้อความสั้นหรือ SMS ทางโทรศัพท์มือถือโดยไม่มีค่าธรรมเนียมการส่งข้อความ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชน และนักท่องเที่ยวในพื้นที่เสี่ยงภัยเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการแจ้งเตือนอย่างรวดเร็วทันทั่วทั้งที่ ซึ่งข้อความสั้นมีทั้งหมด ๓ ภาษา ได้แก่ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาจีน

การจัดงานดังกล่าวเป็นการขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเกี่ยวกับความปลอดภัยทางน้ำให้เป็นที่ยอมรับต่อสาธารณชนและนานาชาติ ตลอดจนมาตรการในการป้องกันอุบัติเหตุทางน้ำของภาครัฐ ซึ่งจะช่วยลดความสูญเสียทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนผลกระทบต่อภาพรวมของเศรษฐกิจและภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวของประเทศไทย รวมทั้งก่อให้เกิดการขยายผลเครือข่ายความร่วมมือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อไป



พิธีลงนามบันทึกความเข้าใจเรื่อง การส่งข้อมูลข่าวสารแจ้งเตือนภัยธรรมชาติผ่านบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

๒) กิจกรรมตามกรอบความร่วมมือในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (Memorandum of understanding : MOU) การเสริมสร้างเครือข่ายเพื่อธรรมาภิบาลในหน่วยงานภาครัฐ

การลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) การเสริมสร้างเครือข่าย เพื่อธรรมาภิบาลในหน่วยงานภาครัฐได้ดำเนินการเมื่อวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๑ ณ ตึกสันติไมตรี ทำเนียบรัฐบาล โดยมีการดำเนินการตามกรอบความร่วมมือร่วมกันของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน และสำนักนายกรัฐมนตรี

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม ได้ร่วมงานเสวนาในหัวข้อ “การพัฒนาเครือข่ายภาคประชาชน เพื่อการมีส่วนร่วมในการบริหารภาครัฐ” ณ ห้องประชุมจามจุรี ๑ โรงแรม เดอะ แกรนด์ จามจุรี รีสอร์ท จังหวัดลำพูน โดยนางสาวเรไร แยมสะอาด ผู้อำนวยการสำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม เป็นวิทยากรในการเสวนาหัวข้อ “การพัฒนาเครือข่ายภาคประชาชน เพื่อการมีส่วนร่วมในการบริหารภาครัฐ” และได้ร่วมจัดนิทรรศการให้ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาเครือข่ายข้อมูลข่าวสารภาคประชาชน ระหว่างวันที่ ๑ – ๓ กันยายน ๒๕๖๓ โดยมีผู้เข้าร่วมงานประกอบด้วย ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ภาคประชาชน ผู้นำชุมชนจากจังหวัดลำพูน และจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน ๑๖๐ คน



การเสวนา หัวข้อ “การพัฒนาเครือข่ายภาคประชาชน เพื่อการมีส่วนร่วมในการบริหารภาครัฐ” ณ จังหวัดลำพูน

๒.๑.๓ การดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่สังคม

๑) โครงการผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจรพบประชาชน

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจัดโครงการผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจรพบประชาชน เพื่อให้ประชาชนและส่วนราชการมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ซึ่งได้กำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่และอำนาจในการเสนอแนะต่อหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน หรือไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน และมีหน้าที่และอำนาจในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ หรือละเลยการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ของรัฐ ด้วยหลักธรรมาภิบาล รวมถึงหน้าที่ในการเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องครบถ้วน พร้อมทั้งเปิดรับฟังปัญหาความทุกข์ร้อนและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ การแสดงนิทรรศการและบริการรับเรื่องร้องเรียน

การดำเนินกิจกรรมภายใต้โครงการผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจรพบประชาชน มีดังนี้

(๑) กิจกรรมสัมมนาโครงการผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจรพบประชาชน เป็นกิจกรรมเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท อำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน สิทธิในการร้องเรียน ขั้นตอนและวิธีการยื่นเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งเปิดรับฟังปัญหาความทุกข์ร้อนและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

(๒) กิจกรรมการแสดงนิทรรศการกับหน่วยงานต่าง ๆ เป็นกิจกรรมการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เพื่อจัดนิทรรศการพร้อมกับให้บริการแก่ประชาชน

(๓) กิจกรรมเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โดยรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์หน่วยงาน พร้อมกับการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนแก่ประชาชน ในพื้นที่ต่าง ๆ

การดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้ดำเนินการ ดังนี้

ระหว่างวันที่ ๖ - ๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ ณ ห้องนาคารา ๒ - ๓ โรงแรม รอยัล นาคาราและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ จังหวัดหนองคาย และ ณ ห้องประชุม สำนักงาน เทศบาลเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

ระหว่างวันที่ ๑๙ - ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๓ ณ ห้องแกรนด์บอลรูม ชั้น ๓ โรงแรมลองบีชชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๓ ณ ห้องแกรนด์ คอนเวนชันฮอลล์ ชั้น ๘ โรงแรม ลี การ์เดนส์ พลาซ่า จังหวัดสงขลา



โครงการผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจรพบประชาชน

๒) โครงการ Ombudsman Care กิจกรรมประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินงานโครงการ Ombudsman Care โดยการลงพื้นที่ไปในแหล่งชุมชนต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ไปในพื้นที่ต่าง ๆ อย่างทั่วถึง พร้อมทั้งนำหน่วยบริการให้คำแนะนำและปรึกษาด้านกฎหมายลงพื้นที่ไปพร้อมกัน เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์ และได้ปรึกษาข้อกฎหมายต่าง ๆ ในคราวเดียวกัน โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้ดำเนินกิจกรรม ดังนี้

ระหว่างวันที่ ๑๖ - ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๒ ดำเนินกิจกรรมในพื้นที่จังหวัดพะเยา

ระหว่างวันที่ ๒๐ - ๒๔ มกราคม ๒๕๖๓ ดำเนินกิจกรรมในพื้นที่จังหวัดสุพรรณบุรี จังหวัดชัยนาท และอุทัยธานี

ระหว่างวันที่ ๘ - ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๓ ดำเนินกิจกรรมในพื้นที่จังหวัดจันทบุรี

ระหว่างวันที่ ๑๗ - ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๓ ดำเนินกิจกรรมในพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี

๓) การดำเนินงานร่วมกับรายการสถานีประชาชนในงาน “สถานีประชาชนสัญจร”

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินดำเนินการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านความร่วมมือระหว่างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ซึ่งดำเนินรายการ “สถานีประชาชน” ทางสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ซึ่งเป็นเวทีสาธารณะและเป็นเวทีกลางที่มุ่งช่วยแก้ปัญหาความทุกข์ร้อนของประชาชน โดยได้ดำเนินการระหว่างวันที่ ๑๓ - ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ ณ จังหวัดลำปาง

๒.๑.๔ โครงการเฉลิมพระเกียรติเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์

สถาบันพระมหากษัตริย์เป็นสถาบันหลักที่สำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ตามประเพณีการปกครองของประเทศไทย สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตระหนักถึงความสำคัญยิ่ง และสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณที่จะเชิดชูสถาบันไว้ด้วยความจงรักภักดี และปกป้องรักษาพระบรมเดชานุภาพ โดยผ่านการดำเนินงานโครงการเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และพระบรมวงศานุวงศ์ เนื่องในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา และรำลึกถึงพระมหากรุณาธิคุณของพระองค์ที่ทรงบำเพ็ญพระราชกรณียกิจล้วนเป็นประโยชน์อันยิ่งใหญ่ต่อพสกนิกรชาวไทยทุกพระองค์ ทรงเป็นแบบอย่างในการสืบสานพระราชปณิธานตามพระราชดำริ และพระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ตาม “ศาสตร์พระราชาสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน” อันได้แก่ ด้านแหล่งน้ำ ด้านการเกษตร ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมอาชีพ ด้านสาธารณสุข ด้านคมนาคม/สื่อสาร ด้านสวัสดิการสังคม/การศึกษา และด้านอื่น ๆ อันส่งผลถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพสกนิกรชาวไทยทั้งชุมชนเมืองและชนบท

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนดจัดโครงการเฉลิมพระเกียรติเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ เพื่อเชิญชวนประชาชนคนไทยทุกหมู่เหล่าร่วมกันเชิดชูพระเกียรติ แสดงความจงรักภักดี ต่อทุกพระองค์ พร้อมน้อมนำศาสตร์พระราชมามาประยุกต์ให้เข้ากับการดำรงชีวิตและการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนและส่งเสริมให้สังคมเกิดความเข้มแข็ง ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมในระยะยาว รวมถึงกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาทางการศึกษา การเรียนรู้ เพื่อนำองค์ความรู้ไปพัฒนาชุมชนและสังคม รวมถึงการขยายโอกาสในการยกระดับคุณภาพชีวิตให้แก่ชุมชนห่างไกลที่ขาดแคลนในด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งออกหน่วย และนำรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่บริการให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับบทบาท ขอบเขต หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ตลอดจนรับเรื่องร้องเรียนของประชาชนในการขอรับความเป็นธรรมจากผู้ตรวจการแผ่นดิน การดำเนินงานโครงการเฉลิมพระเกียรติเหตุทุนสถาบันพระมหากษัตริย์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ กำหนดให้มีการดำเนินงาน ดังนี้ คือ

กิจกรรมที่ ๑ กิจกรรมแสดงความจงรักภักดีพร้อมจัดโต๊ะลงนาม ถวายพระพร รวมถึงจัดนิทรรศการเผยแพร่พระราชกรณียกิจของทุกพระองค์ อาทิ พระราชกรณียกิจเกี่ยวกับด้านการศึกษา สิ่งแวดล้อม สวัสดิการสังคม จิตอาสา ตลอดจน พระราชกรณียกิจด้านอื่น ๆ

กิจกรรมที่ ๒ กิจกรรมการบรรยายให้ความรู้ จัดแสดงนิทรรศการเกี่ยวกับ บทบาท หน้าที่และอำนาจ ผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

กิจกรรมที่ ๓ กิจกรรมสาธารณประโยชน์เพื่อสังคม ในพื้นที่ที่อยู่ห่างไกล อาทิ การมอบอุปกรณ์การเรียน การศึกษา หรือคอมพิวเตอร์ให้กับหน่วยงาน โรงเรียน โรงพยาบาล หรือองค์กรต่าง ๆ ที่ขาดแคลน หรือการมอบอุปกรณ์ช่วยเหลือผู้พิการหรือ ผู้สูงอายุ หรือมอบวัสดุอุปกรณ์ที่เป็นด้านการสาธารณสุข หรือสิ่งของอุปโภคบริโภค หรือการสร้างฝายชะลอน้ำ หรือการปลูกต้นไม้เพื่อรักษาสิ่งแวดล้อม หรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

กิจกรรมที่ ๔ ให้บริการรับเรื่องร้องเรียนและประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ทั่วไป เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงการร่วมสนุกตอบปัญหาชิงรางวัลแลกรับของที่ระลึกช่วง “นึกให้ดีมีรางวัล”

ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินงาน โครงการเฉลิมพระเกียรติเหตุทุนสถาบันพระมหากษัตริย์ ระหว่างวันที่ ๒๘ - ๒๙ มกราคม ๒๕๖๓ ณ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๒.๒ การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับพันธกรณีต่างประเทศ

๒.๒.๑ การสัมมนาวิชาการนานาชาติเนื่องในโอกาสครบรอบ ๒๐ ปี การก่อตั้งผู้ตรวจการแผ่นดิน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทย เป็นเจ้าภาพจัดงานสัมมนาวิชาการนานาชาติเนื่องในโอกาสครบรอบ ๒๐ ปี การก่อตั้งผู้ตรวจการแผ่นดิน หัวข้อ “Ombudsman in a changing world : resilience amidst challenges” (ผู้ตรวจการแผ่นดินในโลกแห่งการเปลี่ยนแปลง : ปรับตัวอย่างไรกับความท้าทายที่เกิดขึ้น) ระหว่างวันที่ ๑๑ – ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ณ โรงแรม ดิ แอทธินี โฮเทล กรุงเทพมหานคร โดยประกอบด้วยกิจกรรมทางวิชาการและกิจกรรมสำคัญดังต่อไปนี้

(๑) พิธีเปิดงานสัมมนาวิชาการนานาชาติเนื่องในโอกาสครบรอบ ๒๐ ปี การก่อตั้งผู้ตรวจการแผ่นดิน หัวข้อ ผู้ตรวจการแผ่นดินในโลกแห่งการเปลี่ยนแปลง : ปรับตัวอย่างไรกับความท้าทายที่เกิดขึ้น พิธีลงนามความร่วมมือระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยและประธานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งนิวซีแลนด์ และกิจกรรมการอภิปรายในหัวข้อที่ ๑

เมื่อวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ พลเอก วิทวัส รชตะนันทน์ ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมด้วยนายบุญ ฐาปนดุลย์ ผู้ตรวจการแผ่นดิน (ในขณะนั้น) นายสมศักดิ์ สุวรรณสุจริต ผู้ตรวจการแผ่นดิน นายรักษเกชา แฉ่ฉาย เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (ในขณะนั้น) เปิดงานเวทีสัมมนาวิชาการนานาชาติเนื่องในโอกาสครบรอบ ๒๐ ปี การก่อตั้งผู้ตรวจการแผ่นดิน ในโอกาสนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเกียรติจากนายชวน หลีกภัย ประธานรัฐสภา และ Mr. Peter Tyndall ประธานสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (President of the International Ombudsman Institute - IOI) และผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐไอร์แลนด์ (Ombudsman, Ireland) กล่าวถ้อยแถลงแสดงความยินดีต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเนื่องในโอกาสครบรอบ ๒๐ ปี การก่อตั้งผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งในงานดังกล่าวได้จัดสัมมนาเชิงวิชาการนานาชาติ ภายใต้หัวข้อ ผู้ตรวจการแผ่นดินในโลกแห่งการเปลี่ยนแปลง : ปรับตัวอย่างไรกับความท้าทายที่เกิดขึ้น (Ombudsman in

a changing world : resilience amidst challenges) โดยได้เชิญวิทยากรจากหลากหลายประเทศสมาชิกของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศทั้งทวีปยุโรป อเมริกา เอเชีย โอเชียเนีย และออสเตรเลีย ซึ่งมีประสบการณ์และความสำเร็จเป็นที่ประจักษ์ในระดับสากล จากการปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน มานำเสนอวิธีการปฏิบัติพัฒนาการและทิศทางการดำเนินงานให้หน่วยงานภาครัฐ และองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญซึ่งเป็นองค์กรภาคีเครือข่ายของผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประยุกต์ใช้ขอบเขตหน้าที่และอำนาจให้สอดคล้องกับบทบาท หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาวะการณ์ที่สังคม สื่อและเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้การดำเนินงานเชิงรุกมีความสำคัญอย่างไม่อาจปฏิเสธได้



ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเกียรติจาก นายชวน หลีกภัย ประธานรัฐสภา กล่าวถ้อยแถลงแสดงความยินดีต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเนื่องในโอกาสครบรอบ ๒๐ ปี การก่อตั้งผู้ตรวจการแผ่นดิน

จากนั้น พลเอก วิทวัส รชตะนันทน์ ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน และ Mr. Peter Boshier ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศนิวซีแลนด์ (Chief Ombudsman, New Zealand) ได้ร่วมลงนามความร่วมมือบันทึกความเข้าใจ (Memorandum of Understanding : MOU) ว่าด้วยความร่วมมือทวิภาคีระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทย (Ombudsman Thailand : OMT) และประธานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศนิวซีแลนด์ (Chief Ombudsman of New Zealand) เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนร่วมกันที่อาศัยอยู่ในระหว่างทั้งสองประเทศ พัฒนาช่องทางการร้องเรียน และยกระดับวิชาชีพของผู้ตรวจการแผ่นดินในภูมิภาคแปซิฟิก และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และเอเชียใต้

และในช่วงบ่ายวันเดียวกัน เป็นการอภิปรายในหัวข้อที่ ๑ Ombudsman in a changing world : Paradigm shift and challenges (การเปลี่ยนผ่านกระบวนทัศน์และความท้าทายต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน ในโลกที่กำลังเปลี่ยนแปลง) โดยมีผู้ร่วมอภิปรายประกอบด้วย พลเอก วิทวัส รชตะนันทน์ เภรัณยูกสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (Treasurer of the International Ombudsman Institute - IOI/IOI Treasurer) และประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน Mr. Peter Tyndall ประธานสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (IOI President) และผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐไอร์แลนด์ (Ombudsman, Ireland) Mr. Chris Field รองประธานสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ ลำดับที่ ๒ (2nd IOI Vice President) และผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย (Ombudsman Western Australia) และ Ms. Jesuina Maria Ferreira Gomes ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยติมอร์-เลสเต (Providor for Human Rights and Justice, Timor Leste)



(๒) การอภิปรายในหัวข้อที่ ๒ – ๕ ในงานสัมมนาวิชาการนานาชาติ เนื่องในโอกาสครบรอบ ๒๐ ปี การก่อตั้งผู้ตรวจการแผ่นดิน

ช่วงเช้าของวันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ เป็นการอภิปรายในหัวข้อที่ ๒ “Challenges to Ombudsmanship in the changing world : Impacts and solutions” (ความท้าทายต่อผู้ตรวจการแผ่นดินในโลกที่กำลังเปลี่ยนแปลง : ผลกระทบและทางออก) โดยมี Mr. Nick Bennett ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเวลส์ สหราชอาณาจักร (Public Services Ombudsman for Wales, UK) เป็นผู้ดำเนินรายการ และมี นายรักษเกชา แฉ่ฉาย เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (ในขณะนั้น) และ Mr. Peter Boshier ประธานภูมิภาคออสเตรเลียและแปซิฟิก (President of Australasia and Pacific Region: APOR) และประธานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศนิวซีแลนด์ (Chief Ombudsman, New Zealand) เป็นผู้ร่วมอภิปราย จากนั้น เป็นการอภิปรายในหัวข้อที่ ๓ “Increasing role of social media : Pros and cons for Ombudsman institutions” (บทบาทที่มากขึ้นของ Social media : ผลกระทบเชิงบวกและลบต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน) โดยมี Datuk Harjeet Singh อธิบดีสำนักเรื่องร้องเรียนภาครัฐ ประเทศมาเลเซีย (Director General, Public Complaints Bureau - PCB, Malaysia) เป็นผู้ดำเนินรายการ และมี Ms. Deborah Glass ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งวิกตอเรีย เครือรัฐออสเตรเลีย (Victorian Ombudsman, Commonwealth of Australia) และ Mr. Nick Bennett ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเวลส์ สหราชอาณาจักร (Public Services Ombudsman for Wales, UK) เป็นผู้ร่วมอภิปราย

ส่วนในช่วงบ่ายของวันเดียวกัน เป็นการอภิปรายในหัวข้อที่ ๔ “Perceptions on Ombudsmanship in a changing world for the promotion of better governance” (ภาพลักษณ์ของผู้ตรวจการแผ่นดินในโลกที่กำลังเปลี่ยนแปลง และการส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดีกว่าเดิม) โดยมี Ms. Deborah Glass ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งวิกตอเรีย เครือรัฐออสเตรเลีย (Victorian Ombudsman, Commonwealth of Australia) เป็นผู้ดำเนินรายการ และมี นายบุรณ์ ฐาปนดุลย์ ผู้ตรวจการแผ่นดิน (ในขณะนั้น) Mr. Mahito Shindo นักวิจัย มหาวิทยาลัยวาเซดะ ประเทศญี่ปุ่น (Adjunct Researcher, Waseda

University, Japan) และ MR. Akos Kozma กรรมการสิทธิมนุษยชน ประเทศฮังการี (Commissioner for Fundamental Rights, Hungary) เป็นผู้ร่วมอภิปราย หลังจากนั้น เป็นการอภิปรายในหัวข้อที่ ๕ “How to maintain Ombudsmanship and survive under threat” (วิธีการดำรงอยู่และเอาตัวรอดภายใต้ภัยคุกคาม) โดยมี พลเอก วิทวัส รชตะนันทน์ เภรัญญิกสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (IOI Treasurer) และ ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นผู้ดำเนินรายการ และ Ms. Victoria Pearman ประธานภูมิภาคแคริบเบียนและลาตินอเมริกาของ IOI และผู้ตรวจการแผ่นดินเบอร์มิวดา (IOI Regional President for Caribbean and Latin America and Ombudsman, Bermuda) และ Hon. Samuel R. Martires ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศฟิลิปปินส์ (Ombudsman, Philippines) เป็นผู้ร่วมอภิปราย โดยมี นายธีรวิทย์ กระเดชะภพ นักวิเทศสัมพันธ์ปฏิบัติการ เป็นผู้นำเสนอสุนทรพจน์แทน

(๓) การอภิปรายในหัวข้อที่ ๖ ในงานสัมมนาวิชาการนานาชาติเนื่องในโอกาสครบรอบ ๒๐ ปี การก่อตั้งผู้ตรวจการแผ่นดิน

ช่วงเช้าของวันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ เป็นการอภิปรายในหัวข้อที่ ๖ “Future of Ombudsmanship in a changing world : adaptation and cooperation techniques” (ทิศทางของผู้ตรวจการแผ่นดินในอนาคต : เทคนิคการร่วมมือและปรับตัว) โดยมี Mr. Chris Field รองประธานสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ ลำดับที่ ๒ (2nd IOI Vice President) และผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย (Ombudsman Western Australia) เป็นผู้ดำเนินรายการ และมี นายสมศักดิ์ สุวรรณสุจริต ผู้ตรวจการแผ่นดิน Mr. Hilmi Jashari ผู้ตรวจการแผ่นดินโคโซโว (Ombudsperson, Kosovo) และ Mr. Masahiro Shimizu อธิบดีสำนักตรวจสอบการบริหารส่วนภูมิภาคประจำเมืองคินกิ (Director-General, Kinki Regional Administrative Evaluation Bureau (AEB) กระทรวงกิจการภายในและการสื่อสารแห่งประเทศญี่ปุ่น (Ministry of Internal Affairs and Communications, Japan) เป็นผู้ร่วมอภิปราย จากนั้น พลเอก วิทวัส รชตะนันทน์ เภรัญญิกสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (IOI Treasurer) และประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน กล่าวขอบคุณและปิดงานสัมมนาวิชาการนานาชาติเนื่องในโอกาสครบรอบ ๒๐ ปี การก่อตั้งผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๔) การนำคณะผู้เข้าร่วมสัมมนาวิชาการนานาชาติ ฯ ศึกษาดูงาน เชิงวัฒนธรรม ประกอบด้วยกิจกรรมดังต่อไปนี้

- วันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ (ช่วงบ่าย) นายกีรป กฤตธีรานนท์ รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (ในขณะนั้น) ได้นำคณะผู้เข้าร่วมสัมมนาศึกษา ดูงานเชิงวัฒนธรรม ณ Health Land Spa & Massage (สุขุมวิท) และ นายกมลธรรม วาสุบุญมา รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ยังได้นำผู้เข้าร่วมสัมมนาศึกษาดูงาน เชิงวัฒนธรรม ณ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเรือพระราชพิธี

- วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ พลเอก วิทวัส รชตะนันทน์ ประธาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมด้วยนายรักษเกชา แฉ่ฉาย เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (ในขณะนั้น) และนายกมลธรรม วาสุบุญมา รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน นำคณะผู้เข้าร่วมการสัมมนาวิชาการนานาชาติเนื่องในโอกาสครบรอบ ๒๐ ปี การก่อตั้ง ผู้ตรวจการแผ่นดิน เข้าศึกษาดูงานเชิงวัฒนธรรม อัตลักษณ์ และวิถีชีวิตของชาวไทย ณ จังหวัดนครปฐม โดยในช่วงเช้า เป็นการศึกษาอัตลักษณ์ และวิถีชีวิตของชาวไทย ณ ตลาดน้ำดอนหวาย ซึ่งสถานที่ดังกล่าวมีชื่อเสียงเกี่ยวกับวิถีชีวิตอันมีเสน่ห์และอาคารไม้ แบบดั้งเดิมที่เก็บรักษาไว้ตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ ๗ ตลอดจนยังได้เยี่ยมชมแม่น้ำนครชัยศรี จากวัดดอนหวายถึงวัดไร่ขิง ซึ่งได้เห็นวิถีชีวิตดั้งเดิมของชาวไทยที่ยังคงมีอยู่ในชุมชน ริมแม่น้ำนี้ ส่วนในช่วงบ่าย เป็นการเยี่ยมชมพระราชวังสนามจันทร์ ซึ่งพระราชวังดังกล่าว ถูกสร้างขึ้นเมื่อปี พ.ศ. ๒๔๕๐ ในสมัยรัชกาลที่ ๖ เป็นการผสมผสานระหว่างศิลปะฝรั่งเศส แบบคลาสสิก อังกฤษทิวดอร์ และสถาปัตยกรรมไทยดั้งเดิม อาคารที่เปิดให้เข้าชม ได้แก่ พระตำหนักชาลีมงคลอาสน์ ซึ่งเป็นอาคารรูปแบบตะวันตก ที่มีรูปปั้นสุนัขทรงเลี้ยง ชื่อว่าเหล และพระตำหนักมหาราชรัตบัลลังก์ที่จัดแสดงเครื่องใช้ส่วนพระองค์ของรัชกาลที่ ๖ ภาพพระราชประวัติ พระราชกรณียกิจ และพระราชนิพนธ์ จากนั้น คณะทั้งหมดได้เข้าเยี่ยมชม วัดพระปฐมเจดีย์ราชวรมหาวิหาร ที่ตั้งอยู่ใจกลางเมืองนครปฐม เป็นเจดีย์ที่สูงที่สุดในประเทศไทย รัชกาลที่ ๖ ทรงพระราชทานนามว่า พระปฐมเจดีย์ ซึ่งหมายถึงเจดีย์ ศักดิ์สิทธิ์องค์แรก และพระปฐมเจดีย์ยังเป็นเจดีย์โบราณใหญ่ที่สุดในสมัยทวารวดีอีกด้วย

๒.๒.๒ ความร่วมมือภายใต้กรอบสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (International Ombudsman Institute: IOI) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พลเอก วิทวัส รชตะนันทน์ ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินได้แสดงบทบาทในสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (International Ombudsman Institute : IOI) ในฐานะฝ่ายบริหาร (Executive Committee : Ex-Com) ตำแหน่ง เสรฐัญญิก (IOI Treasurer) และกรรมการบริหารระดับภูมิภาคเอเชีย ดังนี้

(๑) การประชุมคณะทำงานสหประชาชาติของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (IOI UN Working Group)

เมื่อวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ณ โรงแรมดิ แอทินี โฮเต็ล กรุงเทพฯ พลเอก วิทวัส รชตะนันทน์ เสรฐัญญิกสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (IOI Treasurer) และประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมด้วยนายรักษเกชา แฉฉาย เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (ในขณะนั้น) นายวาทัญญู ทิพยมณฑา รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน นายกীরป กฤตธีรานนท์ รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (ในขณะนั้น) Mr. Peter Tyndall ประธานสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (President of the International Ombudsman Institute – IOI) และผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐไอร์แลนด์ (Ombudsman, Ireland) Mr. Chris Field รองประธานสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ ลำดับที่ ๒ (2nd IOI Vice President) และผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย (Ombudsman Western Australia) Mr. Peter Boshier ประธานภูมิภาคออสเตรเลียและแปซิฟิก (President of Australasia and Pacific Region: APOR) และประธานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศนิวซีแลนด์ (Chief Ombudsman, New Zealand) Ms. Victoria Pearman ประธานภูมิภาคแคริบเบียนและลาตินอเมริกาของ IOI และผู้ตรวจการแผ่นดินเบอร์มิวดา (IOI Regional President for Caribbean and Latin America and Ombudsman, Bermuda) และ Mr. Nick Bennett กรรมการบริหารระดับภูมิภาคยุโรปของ IOI และผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเวลส์ สหราชอาณาจักร (Public Services Ombudsman for Wales, UK) ร่วมประชุมคณะทำงาน

สหประชาชาติของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (IOI UN Working Group) ในโอกาสที่ผู้ตรวจการแผ่นดินจากต่างประเทศเดินทางมาเข้าร่วมการสัมมนาวิชาการนานาชาติเนื่องในโอกาสครบรอบ ๒๐ ปี การก่อตั้งผู้ตรวจการแผ่นดิน หัวข้อ “Ombudsman in a changing world : resilience amidst challenges” (ผู้ตรวจการแผ่นดินในโลกแห่งการเปลี่ยนแปลง : ปรับตัวอย่างไรกับความท้าทายที่เกิดขึ้น) ระหว่างวันที่ ๑๑ – ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ณ โรงแรม ดิ แอทธินี โฮเต็ล กรุงเทพมหานคร



ภาพการประชุมคณะทำงานสหประชาชาติของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (IOI UN Working Group)

(๒) การประชุมกลางปีของฝ่ายบริหารสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (IOI Ex-Com Mid-term Meeting)

เมื่อวันอังคารที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๒ เวลา ๑๘.๐๐ น. พลเอก วิทวัส รชตะนันทน์ เภรัณูนิสสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (IOI Treasurer) และประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ตรวจการแผ่นดิน (นายบุรณ์ ฐาปนดุลย์) (ในขณะนั้น) ผู้ตรวจการแผ่นดิน (นายสมศักดิ์ สุวรรณสุจริต) พร้อมด้วยนายรักษเกชา แฉ่ฉาย เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (ในขณะนั้น) รองเลขาธิการฯ (นายวาทัญญู ทิพยมณฑา) และคณะเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้เข้าร่วมการประชุมกลางปีของฝ่ายบริหารสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (IOI Ex-Com Mid-term Meeting) ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ณ ห้องรับรอง ๒ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยประเด็นสำคัญที่ได้มีการหารือร่วมกัน คือ การพิจารณาประเด็นทางการเงินของ IOI การพิจารณาหน่วยงานเข้าเป็นสมาชิกเพิ่มเติม และการรับทราบความคืบหน้าการดำเนินงานของคณะทำงานสหประชาชาติของ IOI ที่อยู่ระหว่างแสวงหาแนวทางการพัฒนาความร่วมมืออย่างเป็นทางการระหว่าง IOI และองค์การสหประชาชาติ (United Nations : UN) ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินไทยได้มีส่วนร่วมในการดังกล่าว ทั้งการเป็นองค์กรประกอบคณะทำงานฯ และการประสานกับกระทรวงการต่างประเทศในประเด็นที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว ซึ่งหากประสบความสำเร็จก็จะเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศไทยในการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาล และการรักษาสีทธิและเสรีภาพของประชาชน รวมถึงจะเป็นโอกาสที่ประชาคมระหว่างประเทศจะได้มีความตระหนักรู้อย่างแท้จริงต่อบทบาท หน้าที่และอำนาจขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินทั่วโลกที่มีความแตกต่างกันตามบริบทของแต่ละประเทศ

การประชุมกลางปีของฝ่ายบริหารสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (IOI Ex-Com Mid-term Meeting) ได้เสร็จสิ้นลงแล้ว โดยบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ทุกประการ สรุปสาระสำคัญของการประชุมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทย ดังนี้

(๒.๑) ที่ประชุมรับทราบรายงานของเหรียญก (พลเอก วิทวัส รชตะนันท์) ในภาพรวมของรายงานงบกระแสเงินสดในรอบปี ๒๕๖๒/๒๕๖๓ ซึ่งสรุปได้ว่าสถานภาพทางการเงินของ IOI ยังอยู่ในเกณฑ์ดี

(๒.๒) ที่ประชุมรับทราบรายงานความก้าวหน้าในการดำเนินงานของ UNWG ที่อยู่ระหว่างการประสานเพื่อจัดทำแผนการดำเนินงานร่วมกับประธานสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้ใกล้ชิดที่พูดภาษาฝรั่งเศส (Association des Ombudsman et Médiateurs de la Francophonie : AOMF) (Mr. Marc Bertrand - นายมาร์คแบร์ทรองด์) และผู้ใกล้ชิดแห่งราชอาณาจักรโมร็อกโก (Médiateur du Royaume du Maroc) เพื่อกำหนดกรอบเวลาที่ชัดเจนในการผลักดันการแก้ไขข้อติของที่ประชุมสมัชชาสหประชาชาติที่เกี่ยวข้องกับองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งที่ผ่านมาคณะผู้แทนถาวรโมร็อกโกประจำสหประชาชาติ ณ นครนิวยอร์ก สหรัฐอเมริกา เป็นผู้ผลักดัน

นอกจากนี้ ที่ประชุมรับทราบร่างหนังสือสำหรับคณะกรรมการบริหาร IOI ถึงคณะผู้แทนถาวรประจำสหประชาชาติของประเทศตนเอง ทั้งคณะผู้แทนฯ ที่ประจำอยู่ ณ นครนิวยอร์ก สหรัฐอเมริกา และกรุงเจนีวา สมาพันธรัฐสวิส ซึ่งสำนักงานเลขาธิการ IOI ได้จัดส่งหนังสือถึงกรรมการบริหารฯ ทุกท่าน เพื่อดำเนินการที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยหากกรรมการบริหารฯ ท่านใดได้รับข้อคิดเห็นจากคณะผู้แทนฯ แล้ว ขอให้จัดส่งข้อมูลดังกล่าวมายังสำนักงานเลขาธิการ IOI เพื่อรวบรวม และนำไปปรับปรุงร่างหนังสือฯ เพื่อจัดส่งให้สมาชิก IOI ทุกหน่วยงาน ดำเนินการต่อในลักษณะเดียวกันต่อไป

(๒.๓) ที่ประชุมรับทราบความคืบหน้าการเตรียมการจัดประชุมฯ ซึ่งมีกำหนดจัดขึ้นระหว่างวันที่ ๑๗ – ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๓ ณ โรงแรมแกรนด์ ไฮเทล มาลาไฮด์ (Grand Hotel Malahide) สาธารณรัฐไอร์แลนด์ ซึ่งหน่วยงานเจ้าภาพจะเปิดรับลงทะเบียนผู้เข้าร่วมการประชุม ตั้งแต่วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ เป็นต้นไปทางเว็บไซต์ www.IOI2020.com ซึ่งในการนี้ หน่วยงานเจ้าภาพได้กราบเรียนประธานผู้ตรวจการแผ่นดินให้เกียรติเป็นผู้บรรยายในช่วงการประชุมเชิงวิชาการ โดยจะมีการประสานเพิ่มเติมในรายละเอียดต่อไป



การประชุมกลางปีของฝ่ายบริหารสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ
(IOI Ex-Com Mid-term Meeting)

๒.๒.๓ ความร่วมมือภายใต้กรอบสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชีย (Asian Ombudsman Association : AOA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้เข้าเป็นสมาชิกถาวร (Full Member) ของสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชีย (Asian Ombudsman Association – AOA) ตั้งแต่ปี ๒๕๔๓ ซึ่งกิจกรรมหลักที่สำคัญประการหนึ่งที่สมาคมฯ ได้ดำเนินการเป็นธรรมเนียมปฏิบัติ ได้แก่ การประชุมใหญ่สามัญสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชีย (The AOA Conference) และการประชุมสมัชชาสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชีย (General Assemble Meeting of the AOA) ซึ่งมีกำหนดจัดขึ้นเป็นประจำทุก ๆ ๒ ปี เพื่อเปิดโอกาสให้หน่วยงานสมาชิกได้ร่วมแลกเปลี่ยนและบูรณาการองค์ความรู้ด้านการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ และเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างกัน ซึ่งการประชุมครั้งล่าสุดได้จัดขึ้นเมื่อเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒ โดยประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน และคณะ ได้เดินทางไปเข้าร่วมการประชุม The 2nd Istanbul International Ombudsman Conference ซึ่งมีกำหนดจัดร่วมกับการประชุมสมัชชาสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชีย ครั้งที่ ๑๖ และการประชุมใหญ่สามัญสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชียคู่ขนานกับการประชุมคณะกรรมการบริหารของสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชียครั้งที่ ๒๒ (The 22nd Annual Meeting of the Board of Directors of AOA) ระหว่างวันที่ ๑๕ - ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ ณ เมืองอิสตันบูล สาธารณรัฐตุรกี

ในการประชุม The 2nd Istanbul International Ombudsman Conference ครั้งนี้ได้ดำเนินการภายใต้หัวข้อ “หลักการบริหารจัดการภาครัฐที่ดีและบทบาทของผู้ตรวจการแผ่นดิน” (Principles of Good Administration and Ombudsman) ซึ่งได้มีการอภิปรายและเปิดโอกาสให้ผู้แทนจากองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินทุกภูมิภาคแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการภาครัฐที่ดีที่องค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินทั่วโลกต่างใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนอันเกิดจากการบริการสาธารณะและพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะผ่านกลไกการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ รวมทั้งเป็นการยกระดับความร่วมมือเพื่อปกป้องและส่งเสริมหลักสิทธิมนุษยชนระหว่างองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินในโอกาสเดียวกันนี้ ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินได้เข้าร่วม

การประชุมสมัชชาสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชีย ครั้งที่ ๑๖ (General Assembly Meeting of the AOA) ซึ่งได้มีการพิจารณาวาระการประชุมต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานของสมาคมฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และกระชับความสัมพันธ์ และขยายขอบเขตความร่วมมือระหว่างองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินในภูมิภาคเอเชีย รวมทั้งได้เข้าร่วมการเลือกตั้งคณะกรรมการบริหารสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชียชุดใหม่แทนที่ชุดเก่าที่หมดวาระลงในปีนี้อีกด้วย

นอกจากนี้ ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินและคณะ ได้เข้าร่วมงานแนะนำหน่วยงานคณะกรรมการตรวจสอบแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน (National Commission of Supervision : NCS) และหารือข้อราชการในโอกาสที่หน่วยงานดังกล่าวได้เข้าร่วมการประชุมใหญ่สามัญสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชียเป็นครั้งแรกหลังจากที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ขององค์กร รวมทั้งได้หารือข้อราชการและแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกับเอกอัครราชทูตไทยประจำกรุงอังการา (นางพันทิพา เอี่ยมสุทธา เอกะโรหิต) และกงสุลใหญ่กิตติมศักดิ์ ณ นครอิสตันบูล (Mr. Refik Gokcek) เพื่อเผยแพร่บทบาทและอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน และรับฟังปัญหาอุปสรรคของชาวไทยที่อาศัยอยู่ในสาธารณรัฐตุรกี และปัญหา ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปสาธารณรัฐตุรกี อีกประการหนึ่งด้วย



การประชุม The 2nd Istanbul International Ombudsman Conference
ณ โรงแรม Hilton Istanbul Bomonti & Conference Center เมืองอิสตันบูล สาธารณรัฐตุรกี



การประชุมสมัชชาสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชีย ครั้งที่ ๑๖ (General Assembly Meeting of the AOA)
และการเลือกตั้งคณะกรรมการบริหาร (Election of Board of Directors)
ณ โรงแรม Hilton Istanbul Bomonti & Conference Center เมืองอิสตันบูล สาธารณรัฐตุรกี

๒.๒.๔ การก่อตั้งเวทีผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (South East Asian Ombudsman Forum : SEAOF)

สืบเนื่องจากคำริชของผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยในการจัดทำกรอบความร่วมมือพหุภาคีระหว่างองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เพื่อพัฒนาเครือข่ายการให้ความคุ้มครองประชาชนไทยในภูมิภาค และชาวต่างชาติในประเทศไทยที่ได้รับความเดือดร้อนจากการใช้อำนาจอรัฐ กระตุ้นขีดความสามารถในการจัดการเรื่องร้องเรียน และการพัฒนาความร่วมมือทางวิชาการระหว่างกันในรูปแบบการจัดการฝึกอบรมและสัมมนา ภายใต้บริบทของการบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐสมาชิกประชาคมอาเซียน ซึ่งปัจจุบันมีองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินในภูมิภาคนี้แล้ว จำนวน ๕ หน่วยงาน ได้แก่ ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย (Ombudsman Republik Indonesia: ORI) สำนักเรื่องร้องเรียนภาครัฐ ประเทศมาเลเซีย (Public Complaints Bureau : PCB) ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐฟิลิปปินส์ (Ombudsman of the Philippines : OMB) และหน่วยงานตรวจสอบของรัฐ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม (Government Inspectorate of Vietnam : GIV) โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้ดำเนินกิจกรรม

ที่เกี่ยวข้องร่วมกับหน่วยงานทั้งในและต่างประเทศมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี ๒๕๕๘ ซึ่งเดิมผู้ตรวจการแผ่นดินไทยใช้ชื่อกรอบความร่วมมือดังกล่าวว่า “สภาผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งอาเซียน (ASEAN Ombudsman Forum : AOF)”

ภายหลังจากที่ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยได้ยกร่าง TOR พร้อมร่าง Memorandum of Intent (MOI) ซึ่งเป็นเอกสารสำหรับลงนามเพื่อจัดตั้งกรอบความร่วมมือดังกล่าวขึ้นอย่างเป็นทางการ ก็ได้เป็นเจ้าภาพจัดการประชุมหารือ ASEAN Ombudsman Dialogue เมื่อระหว่างวันที่ ๑ - ๔ กรกฎาคม ๒๕๖๒ ณ กรุงเทพมหานคร โดยได้เรียนเชิญคณะผู้แทนจากองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินในภูมิภาคทุกหน่วยงานเข้าร่วม ในการนี้ ที่ประชุมได้ร่วมกันพิจารณาเนื้อหาของร่าง TOR อย่างใกล้ชิด และมีฉันทามติในการเลือกชื่อกรอบความร่วมมือดังกล่าวว่า “South East Asian Ombudsman Forum” หรือ SEAOF แทน AOF เพื่อขยายขอบเขตการดำเนินงานให้ครอบคลุมองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินหรือองค์กรจัดการเรื่องร้องเรียน (Public complaints agencies) ในภูมิภาคที่อาจสนใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกแต่ไม่ได้เป็นสมาชิกอาเซียน เช่น ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐติมอร์-เลสเต (Provedoria dos Direitos Humanose Justiça : PDHJ) รวมถึงแสดงถึงจุดยืนขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินในภูมิภาคที่มุ่งให้ความสำคัญแก่ประชาชน ควบคู่กับการแลกเปลี่ยน แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) ระหว่างเพื่อนร่วมอาชีพของผู้ตรวจการแผ่นดินซึ่งในปัจจุบันมีอำนาจหน้าที่ที่แตกต่างกันไปตามบริบทของแต่ละประเทศ ทั้งนี้ SEAOF จะมุ่งให้ความสำคัญต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติการกิจตามกฎหมายของสมาชิก ผ่านการจัดกิจกรรมเชิงวิชาการระหว่างกัน รวมถึงการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้อำนาจอรัฐ และการดำเนินการศึกษาวิจัยในประเด็นที่มีผลกระทบต่อส่วนรวมในระดับภูมิภาค โดยอาจนำผลการศึกษาวิจัยไปพิจารณาจัดทำข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานรัฐโดยภาพรวม เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

อย่างไรก็ตาม หน่วยงานภาคียังคงต้องร่วมกันพิจารณาประเด็นเกี่ยวกับสถานะผู้สังเกตการณ์ (Observer) ของ SEAOF ต่อไป เนื่องจากปัจจุบันสำนักงานเรื่องร้องเรียนภาครัฐ (Public Complaints Bureau : PCB) ของประเทศมาเลเซีย ซึ่งเป็นองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินของประเทศมาเลเซียได้ชะลอการเข้าร่วม SEAOF ออกไปก่อน เนื่องจากอยู่ในกระบวนการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับ SEAOF ยังคงต้องดำเนินการผ่านฝ่ายบริหาร โดย PCB ได้รับการปรับโครงสร้างเป็นองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีความเป็นอิสระตามมาตรฐานสากล รวมถึงหน่วยงาน Government Inspectorate of Vietnam (GIV) สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ซึ่งเป็นองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินของประเทศเวียดนามได้แสดงความประสงค์ขอเป็นผู้สังเกตการณ์ (Observer) ของ SEAOF เนื่องจาก GIV ไม่ใช่องค์กรกลางระดับชาติที่มีหน้าที่และอำนาจในการจัดการเรื่องร้องเรียน จึงไม่สามารถเข้าร่วมเป็นภาคีของ SEAOF ได้

ดังนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินไทย (Ombudsman Thailand : OMT) ในฐานะเจ้าภาพจัดพิธีการลงนามในบันทึกเจตนารมณ์ว่าด้วยการก่อตั้งเวทีผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (South East Asian Ombudsman Forum : SEAOF) ได้พิจารณาเลื่อนกำหนดการจัดงานออกไปจากเดิม คือ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ เนื่องจากเกิดการแพร่ระบาดใหญ่ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) เนื่องจากหน่วยงานภาคี จำนวน ๒ หน่วยงาน อันได้แก่ ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย (Ombudsman Republik Indonesia : ORI) และผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐฟิลิปปินส์ (Ombudsman of the Republic of the Philippines : OMB) ไม่สามารถเดินทางมาเข้าร่วมงานได้ จากเดิมกำหนดจัดพิธีลงนามในช่วงงานสัมมนาวิชาการนานาชาติเนื่องในโอกาสครบรอบ ๒๐ ปี การก่อตั้งผู้ตรวจการแผ่นดิน ในวันอังคารที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ณ โรงแรม ดิ แอทธินี โฮเทล กรุงเทพฯ แต่ยังไม่อาจจัดขึ้นได้ในช่วงงานสัมมนาฯ ดังกล่าว

ในการนี้ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับ SEAOF ภายใต้บริบทความท้าทายอันเกิดจากการแพร่ระบาดใหญ่ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ซึ่งส่งผลกระทบไปยังหลายประเทศทั่วโลก ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยจึงเสนอให้มีการดำเนินการผลิตเอกสารบันทึกเจตนารมณ์ฯ (MoI) โดยจะจัดส่งทางไปรษณีย์ไปยังผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย (Ombudsman Republik Indonesia: ORI) และผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐฟิลิปปินส์ (Ombudsman of the Republic of the Philippines: OMB) เพื่อลงนามในขั้นต่อไป โดยมอบหมายให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินหารือกับหน่วยงานภาคีในระดับ JWG เกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานภายหลังจัดตั้ง SEAOF ขึ้นอย่างเป็นทางการ

๒.๒.๕ กิจกรรมภายใต้ความร่วมมือฯ และความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ในปิงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

(๑) การดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบความร่วมมือทวิภาคีระหว่างองค์กร ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยและประธานผู้ตรวจการแผ่นดินของประเทศ นิวซีแลนด์ ในปิงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ภายใต้กรอบบันทึกความเข้าใจ (Memorandum of Understanding : MOU) ว่าด้วยความร่วมมือทวิภาคีระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทย (Ombudsman Thailand : OMT) และประธานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศนิวซีแลนด์ (Chief Ombudsman of New Zealand) เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนร่วมกันที่อาศัยอยู่ในระหว่างทั้งสองประเทศ พัฒนาช่องทางการร้องเรียนและยกระดับวิชาชีพของผู้ตรวจการแผ่นดินในภูมิภาคแปซิฟิก และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และเอเชียใต้ ซึ่งได้มีการลงนามร่วมกันเมื่อวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ในงานสัมมนาวิชาการนานาชาติ เนื่องในโอกาสครบรอบ ๒๐ ปี การก่อตั้งผู้ตรวจการแผ่นดิน ณ โรงแรม ดิ แอทธินี โฮเทล กรุงเทพมหานคร ปัจจุบันองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินของประเทศไทยและประเทศนิวซีแลนด์มีความร่วมมือระหว่างกันทั้งในระดับทวิภาคี และพหุภาคี ดังนี้

- **ระดับทวิภาคี :** บันทึกความเข้าใจ (Memorandum of Understanding: MOU) ว่าด้วยความร่วมมือทวิภาคีระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทย (Ombudsman Thailand : OMT) และประธานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศนิวซีแลนด์ (Chief Ombudsman of New Zealand)

MOU ฉบับนี้มีจุดประสงค์เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติการกิจ ตามกฎหมายของคู่ภาคี ผ่านการจัดกิจกรรมเชิงวิชาการระหว่างกัน โดยมีระยะเวลาการบังคับใช้ ๕ ปี นับแต่วันที่ลงนาม และขยายระยะเวลาการบังคับใช้ออกไปโดยอัตโนมัติอีก ๕ ปี ตามขอบเขตความร่วมมือ ได้แก่ การแก้ไขความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนตามขีดความสามารถของคู่ภาคีตามที่กฎหมายของแต่ละประเทศกำหนด และการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างคู่ภาคี เช่น หลักสูตรฝึกอบรม การอบรมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาดูงาน และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายนอกที่มีการดำเนินงานสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของกรอบความร่วมมือนี้ โดยมุ่งประสงค์เพื่อยกระดับขีดความสามารถขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินในระดับภูมิภาคทั้งในแถบแปซิฟิก เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และเอเชียใต้ โดย MOU มีกลไกการดำเนินงานได้แก่

- คณะทำงานร่วมเชิงเทคนิค (Joint-Technical Working Group: JTWG) ประกอบด้วยผู้แทนของแต่ละฝ่ายเพื่อรับผิดชอบในการร่างแผนงานที่สอดคล้องกับกรอบความร่วมมือ อำนวยความสะดวกในการดำเนินการหารือและพิจารณาประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความร่วมมือ

- การประชุมระดับผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นรายปี ซึ่งเป็นไปเพื่อพิจารณาทบทวน และประเมินการมีส่วนร่วมและการดำเนินงานภายใต้กรอบความร่วมมือ รวมถึงข้อเสนอการจัดกิจกรรมเพิ่มเติม หรือกิจกรรมใหม่ และอภิปรายประเด็นอื่นที่เกี่ยวข้องตามข้อเสนอแนะของ JTWG

ทั้งนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานสมาชิกของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (International Ombudsman Institute : IOI) เช่นเดียวกับ OMT โดยประธานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศไทยในปัจจุบัน (Mr. Peter Boshier – นายปีเตอร์ โบเชียร์) เป็นผู้มีส่วนร่วมในการบริหารของ IOI ในฐานะประธานภูมิภาค (Regional president : RP) ออสเตรเลีย และแปซิฟิก นอกจากนี้ องค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศไทยยังนับเป็นองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินลำดับที่ ๔ ของโลก และเป็นลำดับแรกนอกภูมิภาคยุโรป ถัดจากราชอาณาจักรสวีเดน สาธารณรัฐฟินแลนด์ และราชอาณาจักรเดนมาร์ก ตามลำดับ

- **ระดับพหุภาคี :** สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (IOI) ปัจจุบันทั้ง OMT และผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศไทยต่างก็เป็นหน่วยงานสมาชิกที่มีสิทธิออกเสียง (Voting member) ของ IOI และต่างก็มีบทบาทในการบริหารจัดการภายในของ IOI โดยประธานผู้ตรวจการแผ่นดินไทยดำรงตำแหน่งเหรัญญิก (Treasurer) ในฝ่ายบริหาร (Executive Committee : Ex-Com) และกรรมการบริหาร (Regional Director : RD) ของภูมิภาคเอเชีย และประธานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศไทย (Mr. Peter Boshier) ก็ดำรงตำแหน่งประธานภูมิภาคออสเตรเลียและแปซิฟิกวาระปัจจุบัน นอกจากนี้ ทั้งสองฝ่ายยังร่วมเป็นองค์ประกอบคณะทำงานสหประชาชาติ (UNWG) ดังกล่าวข้างต้น

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยและผู้ตรวจการแผ่นดินของประเทศไทยได้ดำเนินกิจกรรมที่สำคัญร่วมกันที่ถือเป็นส่วนหนึ่งของกรอบความร่วมมือ ทวิภาคี ดังนี้

(๑.๑) การเข้าร่วมสัมมนาอิเล็กทรอนิกส์ (Webinar) หัวข้อ “An NPM in action during COVID-19” (การปฏิบัติงานของกลไกระดับชาติเพื่อป้องกันการทรمانในช่วง COVID-19) จัดโดยผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศไทย

เมื่อวันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๓ ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน นายรักษเกชา แฉ่ฉาย เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (ในขณะนั้น) พร้อมด้วย นายทัญญู ทิพยมณฑา รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้อำนวยการสำนัก วิเทศสัมพันธ์ ผู้อำนวยการสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา และคณะเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ได้เข้าร่วมการสัมมนาทางอิเล็กทรอนิกส์ (Webinar) หัวข้อ “An NPM in action during COVID-19” (การปฏิบัติงานของกลไกระดับชาติเพื่อป้องกันการทรมานในช่วง COVID-19) ผู้บรรยาย คือ Dr. Ruth Nichols (นางรูธ นิโคลส์) ตำแหน่งที่ปรึกษา (Principal advisor) ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศนิวซีแลนด์ ด้านพิธีสารเลือกรับของอนุสัญญา ว่าด้วยการต่อต้านการทรมาน และการกระทำอื่น ๆ ที่โหดร้าย ไร้มนุษยธรรม หรือที่ย่ำยี ศักดิ์ศรี (Optional Protocol of the Convention Against Torture and other Cruel, Inhuman or Degrading Treatment or Punishment : OPCAT) ซึ่งเป็นตราสาร ด้านสิทธิมนุษยชนในระดับระหว่างประเทศของสหประชาชาติ โดยประเทศนิวซีแลนด์ ได้ให้สัตยาบันต่อ OPCAT มาตั้งแต่ปี ๒๕๕๐ และมีการดำเนินงานเพื่อสอดคล้องกับพันธกรณี ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง โดยภายใต้ OPCAT ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศนิวซีแลนด์ มีหน้าที่และอำนาจกำกับดูแลการปฏิบัติตามพันธกรณีด้านสิทธิมนุษยชนของประเทศ นิวซีแลนด์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติต่อผู้ที่ถูกกลั่นแกล้งสิทธิเสรีภาพ ผู้ถูกกักกันและ ผู้ต้องขังในสถานที่คุมขังของรัฐ รวมถึงสถานพินิจเด็กและเยาวชน และสถานสงเคราะห์เด็ก และคนชรา ทั้งของรัฐและเอกชน ซึ่งในการนี้ ประเทศนิวซีแลนด์ได้ให้ความสำคัญกับการกิจ ของผู้ตรวจการแผ่นดินในระหว่างการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) โดยถือว่าเป็นบริการภาครัฐที่มีความจำเป็น (Essential services) เช่นเดียวกับ หน่วยงานด้านสาธารณสุข ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้เข้าไปตรวจสอบการดำเนินงานของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะการปฏิบัติต่อผู้ถูกกักกัน ซึ่งต้องเป็นไปตามมาตรฐานสากล ทั้งในด้านสาธารณสุข และการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน นับเป็นมาตรการเชิงป้องกัน (Preventive measures) เพื่อป้องกันการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม และลดความเสี่ยงของการละเมิดสิทธิ มนุษยชน และการแพร่ระบาดของโรค

โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้เข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าว ณ ห้องประชุม ๙๐๔ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมกับผู้เข้าร่วมจากหลายหน่วยงานทั่วโลก เช่น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย เครือรัฐออสเตรเลีย สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐอัลเบอร์ตา ประเทศแคนาดา สำนักเรื่องร้องเรียนภาครัฐ ประเทศมาเลเซีย เป็นต้น ซึ่งทุกหน่วยงานได้ร่วมกันซักถามผู้บรรยาย พร้อมให้ข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อการสัมมนา ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ต่อไป เช่น แนวทางการตรวจสอบสถานกักโรคของรัฐ (Quarantine centres) ซึ่งอาจนับเป็นสถานที่กักกัน (Places of detention) ที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของไทยมีอำนาจเข้าไปตรวจสอบ

(๒) การประชุมคณะกรรมการร่วมเชิงเทคนิค (Joint-Technical Working Group : JTWG) ครั้งที่ ๑ ตามบันทึกความเข้าใจ (MOU) ว่าด้วยความร่วมมือทวิภาคีระหว่างองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทย (Ombudsman Thailand : OMT) และประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน แห่งประเทศนิวซีแลนด์ (Chief Ombudsman of New Zealand)

เมื่อวันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๓ ผู้อำนวยการสำนักวิเทศสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ได้เข้าร่วมการประชุมคณะกรรมการร่วมเชิงเทคนิค (Joint-Technical Working Group : JTWG) ครั้งที่ ๑ ตามบันทึกความเข้าใจ (MOU) ว่าด้วยความร่วมมือทวิภาคีระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินไทย (Ombudsman Thailand : OMT) และประธานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศนิวซีแลนด์ (Chief Ombudsman of New Zealand) ทางอิเล็กทรอนิกส์ ร่วมกับคณะผู้แทนสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศนิวซีแลนด์ ประกอบด้วย Ms. Eleanor Tuck (นางเอลเนอร์ ทัค) ตำแหน่ง Manager International Development and Engagement Mr. Alex Schroeder (นายอเล็กซ์ ชโรเดอร์) ตำแหน่ง Manager Strategic Advice Team และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง โดยได้แลกเปลี่ยนผลการดำเนินงานของหน่วยงานในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) พร้อมทั้งได้หารือแนวทางการดำเนินกิจกรรมร่วมกันในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๔ เช่น การแลกเปลี่ยนผลงานทางวิชาการ การขอความอนุเคราะห์

ข้อมูลจากฝ่ายนิวซีแลนด์เพื่อประกอบการดำเนินการศึกษาเปรียบเทียบหน้าที่และอำนาจของคูสภา และการจัดการฝึกอบรมร่วมกันสำหรับเจ้าหน้าที่สายงานสอบสวนและสายงานสนับสนุน ซึ่งในการนี้ สำนักวิเทศสัมพันธ์ได้รับความอนุเคราะห์ข้อมูลประกอบการหารือจากสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ และสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา ทั้งนี้ คณะทำงานร่วมฯ เป็นกลไกการปฏิบัติตาม MOU ระหว่างทั้งสองหน่วยงาน อันมีภารกิจในการพิจารณาแผนการดำเนินงานรายปี และข้อเสนออื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อยกระดับความร่วมมือระหว่างกัน โดยสำนักวิเทศสัมพันธ์ในฐานะฝ่ายเลขานุการของฝ่ายไทยจะนำเสนอผลการหารือต่อสำนักงานฯ เพื่อโปรดพิจารณาในขั้นต่อไป

(๓) การให้การต้อนรับคณะผู้แทนจากสำนักงานรับเรื่องร้องเรียนแห่งเทศบาลนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน

เมื่อวันอังคารที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ เวลา ๑๓.๓๐ – ๑๕.๐๐ น. นายรักษเกชา แฉฉฉาย เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (ในขณะนั้น) มีกำหนดให้การต้อนรับคุณเซวี่ ชิวฟาง (Mrs. Xue Qiufang) ตำแหน่งรองอธิบดีสำนักงานรับเรื่องร้องเรียนแห่งเทศบาลนครเซี่ยงไฮ้ (General-Vice Director, Complaint Reception Office of Shanghai Municipal Government) และคณะ เพื่อเข้ารับฟังการบรรยายสรุปโดยเลขาธิการฯ ในหัวข้อ “บทบาทและอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน” ณ ห้องประชุม ๙๐๑ ชั้น ๙ และศึกษาดูงาน ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (Contact Center) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



การต้อนรับคณะผู้แทนจากสำนักงานรับเรื่องร้องเรียนแห่งเทศบาลนครเซี่ยงไฮ้
สาธารณรัฐประชาชนจีน เข้าศึกษาดูงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๔) การให้การต้อนรับรองหัวหน้าคณะผู้แทนและอัครราชทูตที่ปรึกษาประจำสถานเอกอัครราชทูตสาธารณรัฐสิงคโปร์ประจำประเทศไทย

เมื่อวันศุกร์ที่ ๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๓ เวลา ๑๐.๐๐ น. นายเอ็ดการ์ ปาง (Mr. Edgar Pang) รองหัวหน้าคณะผู้แทนและอัครราชทูตที่ปรึกษาประจำสถานเอกอัครราชทูตสาธารณรัฐสิงคโปร์ประจำประเทศไทย (Deputy Chief of Mission and Minister-Counsellor) ได้เข้าเยี่ยมคารวะประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน และผู้ตรวจการแผ่นดิน (นายสมศักดิ์ สุวรรณสุจริต) เนื่องในโอกาสเข้ารับตำแหน่งใหม่ ณ ห้องรับรอง ๑ ชั้น ๙ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



ภาพการให้การต้อนรับรองหัวหน้าคณะผู้แทนและอัครราชทูตที่ปรึกษา
ประจำสถานเอกอัครราชทูตสาธารณรัฐสิงคโปร์ประจำประเทศไทย

(๕) การประชุมสัมมนาผ่านระบบ Videoconference หัวข้อ “Samarkand Human Rights Web-Forum on Youth 2020 : Global Solidarity, Sustainable Development and Human Rights”

ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทย และผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอุซเบกิสถาน (Authorised Person of the Oliy Majlis of the Republic of Uzbekistan for Human Rights (Ombudsman) ได้มีการลงนามในบันทึกความเข้าใจ

ว่าด้วยความร่วมมือทวิภาคี (Memorandum of Understanding : MOU) เมื่อวันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๐ ณ กรุงทาชเคนต์ สาธารณรัฐอุซเบกิสถาน ซึ่งในช่วงที่ผ่านมาได้มีการดำเนินกิจกรรมภายใต้โครงการความร่วมมือดังกล่าว ซึ่งมีกรอบความร่วมมือครอบคลุมด้านการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) การคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและเสรีภาพ และการส่งเสริมธรรมาภิบาลในภาครัฐ การพัฒนาระบบจัดการเรื่องร้องเรียนระหว่างหน่วยงาน โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้เข้าร่วมการประชุมสัมมนาผ่านระบบ Videoconference ระหว่างวันที่ ๑๒ – ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๓ ตามที่ได้รับคำเชิญจากสถานกงสุลใหญ่แห่งสาธารณรัฐอุซเบกิสถานประจำประเทศไทย

การประชุมสัมมนาดังกล่าวจัดขึ้นโดยรัฐบาลแห่งสาธารณรัฐอุซเบกิสถาน สำนักงานสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ด้านสิทธิมนุษยชนของเยาวชนระหว่างประเทศในปัจจุบัน บทบาทของเยาวชนที่มีต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ การส่งเสริมโอกาสทางการศึกษาให้แก่เยาวชน รวมทั้งพิจารณาร่างอนุสัญญาระหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิเยาวชน (International Convention on the Rights of the Youth) ซึ่งเสนอโดยสาธารณรัฐอุซเบกิสถาน โดยมีผู้เข้าร่วมประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น องค์การสหประชาชาติ องค์การว่าด้วยความมั่นคงและความร่วมมือในยุโรป (OSCE) ผู้แทนจากสภาเยาวชน หน่วยงานด้านเยาวชน หน่วยงานด้านสิทธิมนุษยชนจากประเทศต่าง ๆ และนักวิชาการ

(๖) การดำเนินงานตามพันธกรณีระหว่างประเทศด้านสิทธิมนุษยชน ตามคำสั่งคณะกรรมการขับเคลื่อนงานสิทธิมนุษยชนของประเทศไทย ที่ ๔/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๓ ภายใต้สนธิสัญญาหลักด้านสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติที่ประเทศไทยเป็นภาคี และกระบวนการทบทวนรายงานสถานการณ์สิทธิมนุษยชนของประเทศไทยภายใต้กลไก Universal Periodic Review (UPR)

เมื่อวันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๓ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มอบหมายให้ผู้อำนวยการสำนักวิเทศสัมพันธ์ เข้าร่วมประชุมและเป็นอนุกรรมการประสานการดำเนินงานตามพันธกรณีระหว่างประเทศด้านสิทธิมนุษยชน ตามคำสั่งคณะกรรมการขับเคลื่อน

งานสิทธิมนุษยชนของประเทศไทย ที่ ๔/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๓ ที่มีรองนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน ณ กระทรวงยุติธรรม โดยคณะอนุกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่ ติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรายงานตามพันธกรณีภายใต้สนธิสัญญาหลักด้านสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติที่ประเทศไทยเป็นภาคี และกระบวนการทบทวนรายงานสถานการณ์สิทธิมนุษยชนของประเทศไทยภายใต้กลไก Universal Periodic Review (UPR) ตลอดจนติดตามกระบวนการพิจารณาเข้าเป็นภาคีสนธิสัญญาหลักด้านสิทธิมนุษยชนอื่น ๆ ของสหประชาชาติ รวมทั้งบูรณาการแนวทางข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการจัดทำรายงานประเทศตามพันธกรณีภายใต้สนธิสัญญาระหว่างประเทศด้านสิทธิมนุษยชนที่ประเทศไทยเป็นภาคี รวมถึงเชื่อมโยงกับการอนุวัติวาระ การพัฒนาที่ยั่งยืน ค.ศ. ๒๐๓๐ อีกทั้งยังมีหน้าที่ประสานการจัดเตรียมข้อมูล ข้อเท็จจริง และกำหนดท่าที ในการเผยแพร่และชี้แจงในเวทีระหว่างประเทศ และวางแผนทางและประสานการดำเนินกิจกรรมสร้างความรู้ความเข้าใจ ร่วมประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับประเด็นสิทธิมนุษยชนทั้งใน และต่างประเทศ ศึกษาและติดตามแนวโน้มประเด็นสิทธิมนุษยชนในเวทีระหว่างประเทศที่อาจมีผลกระทบต่อประเทศไทย



ภาพการเข้าร่วมประชุมการดำเนินงานตามพันธกรณีระหว่างประเทศด้านสิทธิมนุษยชน ภายใต้สนธิสัญญาหลักด้านสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติที่ประเทศไทยเป็นภาคี และกระบวนการทบทวนรายงานสถานการณ์สิทธิมนุษยชนของประเทศไทยภายใต้กลไก Universal Periodic Review (UPR)

(๗) ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินเข้าร่วมสัมมนาออนไลน์ (Webinar)
จัดโดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย

พลเอก วิทวัส รชตะนันทน์ ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมด้วยคณะ ได้เข้าร่วมสัมมนาออนไลน์ (Webinar) หัวข้อ “บทบาทของผู้ตรวจการแผ่นดินกับประเด็นกระแสหลักเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติ ซึ่งเป็นการใช้อำนาจโดยมิชอบ (Mainstreaming Discrimination as a Maladministration and the Role of the Ombudsman)” ในวันพุธที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๓ ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ทั้งนี้ การสัมมนาออนไลน์ (Webinar) ดังกล่าวจัดโดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย ซึ่งเป็นหน่วยงานคู่ภาคีตามบันทึกความเข้าใจ (Memorandum of Understanding : MOU) ว่าด้วยความร่วมมือทวิภาคีระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยและผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย (Ombudsman Republik Indonesia : ORI)



ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินเข้าร่วมสัมมนาออนไลน์ (Webinar)
จัดโดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย

๒.๓ ความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรบุคคล

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีการจัดกิจกรรม/โครงการเพื่อพัฒนาองค์กรและพัฒนาบุคลากร โดยดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการและการยกระดับธรรมาภิบาลของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และได้มีการพัฒนาองค์กรในด้านต่าง ๆ โดยมีผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน ดังนี้

๒.๓.๑ ความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร

(๑) ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA)

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ถือเป็นมาตรการที่สำคัญในการป้องกันการทุจริตเชิงรุกของประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) โดยมีเป้าหมายสำคัญ คือ การสร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต และประเทศไทยใสสะอาด (Zero Tolerance & Clean Thailand)

การประเมิน ITA ถือเป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงานภาครัฐ โดยถือเป็น การประเมินที่ครอบคลุมหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี ในการประชุมเมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑ มีมติเห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน ให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของหน่วยงานภาครัฐ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔ โดยใช้แนวทางและเครื่องมือ การประเมินตามที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ กำหนด

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเล็งเห็นถึงประโยชน์และความสำคัญ ของการประเมิน ITA ซึ่งถือเป็นการประเมินเชิงบวกที่ครอบคลุมการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน ภาครัฐในทุกมิติ ตั้งแต่การบริหารงานของผู้บริหารและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ภายในหน่วยงาน ตลอดจนประเมิน “ระบบงาน” โดยเฉพาะกระบวนการเปิดเผยข้อมูล กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่มีความโปร่งใส รวมถึงขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน และการให้บริการที่มีมาตรฐานและมีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ตลอดจนมีคุณลักษณะที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล รวมไปถึงจนถึงการประเมิน “วัฒนธรรม” ในหน่วยงานที่มุ่งเน้น การสร้างเสริมวัฒนธรรมและค่านิยมสุจริต และประเมินแนวทางในการป้องกันการทุจริต และการป้องกันการปฏิบัติงานที่อาจจะก่อให้เกิดผลประโยชน์ทับซ้อน ตลอดจนประเมินผล การปฏิบัติงานในภาพรวมที่สะท้อนได้จากการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ซึ่งล้วนแต่มีความสำคัญและสามารถสะท้อนให้เห็นถึง คุณลักษณะที่ดีในการดำเนินงานที่มีคุณธรรม และมีธรรมาภิบาล ที่หน่วยงานภาครัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ พึงจะต้องมีและยึดถือปฏิบัติได้เป็นอย่างดี

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้เข้ารับการประเมิน ITA เป็นปีที่ ๔ โดยได้ดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ และยกระดับธรรมาภิบาลของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในกิจกรรมการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) เพื่อพัฒนางานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้มีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้นและสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การประเมินที่กำหนด เน้นการมีส่วนร่วมการดำเนินงาน ของบุคลากรทุกคนในการบริหารงานและพัฒนาองค์กร รวมถึงเปิดเผยข้อมูลในการพัฒนา ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สรุปการดำเนินงานได้ ดังนี้

(๑.๑) การประเมินการรับรู้ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT) บุคลากรภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตั้งแต่ระดับผู้บริหาร ผู้อำนวยการ พนักงาน ลูกจ้าง/พนักงานจ้างเหมาบริการ ได้ร่วมประเมินตามแบบวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียภายใน (IIT) ผ่านทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment System : ITAS) ภายในวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๓

(๑.๒) การประเมินการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้ส่งข้อมูลเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกผ่านทางระบบ ITAS ให้สำนักงาน ป.ป.ช.

(๑.๓) การตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้รวบรวม วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลรวมทั้งหลักฐานต่าง ๆ ตามหลักเกณฑ์การประเมิน ITA และได้ส่งเอกสารผ่านระบบ ITAS ภายในวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๓ โดยการดำเนินการดังกล่าวเป็นข้อมูลที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้เปิดเผยต่อสาธารณชนผ่านเว็บไซต์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นประจำและต่อเนื่อง

กล่าวโดยสรุป สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการตามมาตรการ เพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนดไว้โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA อยู่ในระดับ ผลการประเมิน ระดับ A ได้คะแนน ๘๖.๕๙ ซึ่งอยู่ในระดับที่ ๘๘๓ จากหน่วยงานที่เข้ารับการประเมินจำนวนทั้งสิ้น ๘,๓๐๓ หน่วยงานทั่วประเทศ

(๒) ความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรจากการดำเนินการด้านการพิจารณา กฎหมาย กฎ ระเบียบ อนุบัญญัติที่เกี่ยวข้อง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนิน โครงการเพื่อปรับปรุงระเบียบ ประกาศที่สำคัญหลายประการ เพื่อเป็นการปรับปรุงระบบ บริหารจัดการภายในองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ สนับสนุนให้การบังคับใช้กฎหมายมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อดำเนินการให้สอดคล้อง กับแผนการปฏิรูปประเทศด้านกฎหมาย ในด้านผลอันพึงประสงค์ที่ ๑๐ ประเด็น ปฏิรูปที่ ๑๐ : เรื่องการมีกลไกส่งเสริมการบังคับใช้กฎหมายให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้จัดทำโครงการปรับปรุงระเบียบและระบบบริหารจัดการงาน ขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อดำเนินการด้านการปรับปรุงระเบียบ ประกาศที่สำคัญ ต่าง ๆ โดยมีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานในการดำเนินการด้านการปรับปรุงระเบียบและระบบ บริหารจัดการงานขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินที่เกี่ยวข้อง และมีผลการดำเนินการดังนี้

สถานะการดำเนินการ	รายชื่อระเบียบ-ประกาศ
ประกาศใช้บังคับแล้ว จำนวน ๓๑ ฉบับ	๑. ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๑ ๒. ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ๓. ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๑ ๔. ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยเครื่องแบบและการแต่งเครื่องแบบของผู้ตรวจการแผ่นดินและเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๑ ๕. ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้งการร้องเรียนการแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๒ ๖. ประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่อง กำหนดเรื่อง que ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณาตามมาตรา ๓๗ (๘) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ พ.ศ. ๒๕๖๒ ๗. ประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่อง การกำหนดวิธีการและรูปแบบการเปิดเผยรายงาน พ.ศ. ๒๕๖๒ ๘. ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยค่าใช้จ่ายของบุคคลซึ่งมาให้ความเห็นหรือถ้อยคำ พ.ศ. ๒๕๖๒ ๙. ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ ๑๐. ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการประกันสุขภาพของประธานผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๒ ๑๑. ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ๑๒. ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการยกเลิกระเบียบหรือประกาศบางฉบับที่หมดความจำเป็นหรือซ้ำซ้อนกับกฎหมายอื่น พ.ศ. ๒๕๖๒ ๑๓. ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการรักษาการแทน การปฏิบัติกรแทน และการมอบอำนาจของเลขาธิการในกิจการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่เกี่ยวกับบุคคลภายนอก พ.ศ. ๒๕๖๒

สถานะการดำเนินการ	รายชื่อระเบียบ-ประกาศ
	๑๔. ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการประชุมผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๒ ๑๕. ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการจ่ายเงินค่าตอบแทน การปฏิบัติงานนอกเวลาทำการ พ.ศ. ๒๕๖๒ ๑๖. ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการบริหารจัดการการเงินและทรัพย์สิน พ.ศ. ๒๕๖๒ ๑๗. ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของสำนักงาน พ.ศ. ๒๕๖๒ ๑๘. ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการจ่ายเงินค่ารับรองชาวต่างประเทศ พ.ศ. ๒๕๖๒ ๑๙. ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ. ๒๕๖๒ ๒๐. ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๓ ๒๑. ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้ตรวจการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๓ ๒๒. ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงาน พ.ศ. ๒๕๖๓ ๒๓. ระเบียบสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการลาของพนักงาน พ.ศ. ๒๕๖๓ ๒๔. ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการจ่ายเงินค่าตอบแทนและค่าใช้จ่ายในการสอบ พ.ศ. ๒๕๖๓ ๒๕. ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๓ ๒๖. ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พ.ศ. ๒๕๖๓ ๒๗. ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการจ้างบุคคลหรือสถาบัน และการแต่งตั้งคณะกรรมการ พ.ศ. ๒๕๖๓ ๒๘. ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแต่งตั้งที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญ เลขานุการ และผู้ช่วยเลขานุการ ประจำประธานผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๓

สถานะการดำเนินการ	รายชื่อระเบียบ-ประกาศ
	๒๙. ประกาศสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการเลื่อนเงินเดือนประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ๓๐. ประกาศสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเป็นพนักงานกรณีมีเหตุจำเป็น พ.ศ. ๒๕๖๓ ๓๑. ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยคณะกรรมการตรวจสอบของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๓
อยู่ระหว่างรอประกาศใช้บังคับ จำนวน ๒ ฉบับ	๑. ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยลูกจ้างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒. ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยรถสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ.
เตรียมเสนอต่อที่ประชุมผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน ๑ ฉบับ	๑. ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยรูปแบบและการแต่งรูปแบบของพนักงานและลูกจ้างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ.
เตรียมเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารงานบุคคล จำนวน ๑ ฉบับ	๑. ระเบียบสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการดำเนินการทางวินัยและการสอบสวนพิจารณา พ.ศ.
อยู่ระหว่างการพิจารณาของสำนักกฎหมายและคดี จำนวน ๑ ฉบับ	๑. ระเบียบสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.
อยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะกรรมการปรับปรุงโครงสร้างและระบบงานสำนักงาน จำนวน ๖ ฉบับ	๑. ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒. ระเบียบสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการอุทธรณ์และการพิจารณาอุทธรณ์ของพนักงาน พ.ศ. ๓. ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยเงินเพิ่มพิเศษค่าครองชีพพนักงานและลูกจ้างประจำ พ.ศ.

สถานะการดำเนินการ	รายชื่อระเบียบ-ประกาศ
	๔. ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการจัดสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลแก่พนักงานและลูกจ้างของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๕. ระเบียบสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยประมวลจริยธรรมของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๖. ระเบียบสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยเพิ่มเครื่องหมายวิทยฐานะหลักสูตรนักบริหารการตรวจการแผ่นดินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ.
เตรียมเสนอต่อ คณะกรรมการปรับปรุง โครงสร้างและ ระบบงานสำนักงาน จำนวน ๑ ฉบับ	๑. ระเบียบสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณา คำร้องทุกข์ของพนักงาน พ.ศ.
ระเบียบด้านบุคคล ที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ยกร่าง จำนวน ๙ ฉบับ	๑. ระเบียบสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยเงินบำเหน็จพนักงาน และลูกจ้าง พ.ศ. ๒. ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยหลักเกณฑ์การลาออก พ.ศ. ๓. ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการให้พนักงานเกษียณอายุปฏิบัติงานต่อไป พ.ศ. ๔. ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการจัดสวัสดิการภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๕. ประกาศสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการกำหนดตำแหน่งประเภทอำนวยการ ระดับต้น และระดับสูง ๖. ประกาศสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการกำหนดตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ ระดับชำนาญการพิเศษ ระดับเชี่ยวชาญ และระดับทรงคุณวุฒิ ๗. ประกาศสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการทดลองปฏิบัติหน้าที่ ๘. ประกาศสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี ๙. ประกาศผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการเลื่อนตำแหน่ง การย้าย การโอน การเปลี่ยนสายงาน

๓.๓.๒ ความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ตามที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร ให้มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน และมุ่งเน้นในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง อันจะช่วยในการสนับสนุนงานตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการจัดโครงการฝึกอบรม แบ่งเป็น (๑) การจัดฝึกอบรมภายใน จำนวน ๕ โครงการ และ (๒) การส่งบุคลากรไปฝึกอบรมภายนอก จำนวน ๑๔ หลักสูตร/โครงการ

ทั้งนี้ในการจัดการโครงการฝึกอบรมมีบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน ๕๒๓ คน และมีบุคลากรผ่านเกณฑ์ที่กำหนด จำนวน ๕๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ มากกว่าค่าเป้าหมายตามตัวชี้วัดในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งกำหนดเป้าหมายบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมไว้ต้องผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ร้อยละ ๙๐ โดยมีรายละเอียดผลการดำเนินงานดังนี้

(๑) การจัดการฝึกอบรมบุคลากรภายใน

(๑.๑) โครงการฝึกอบรมหลักสูตรเพิ่มศักยภาพงานสอบสวนและพัฒนาองค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพงานสอบสวนและพัฒนาองค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการจัดการฝึกอบรมระหว่างเดือนสิงหาคม ถึงเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๓ ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ค่ายสุรสีห์ และโรงพยาบาลค่ายสุรสีห์ จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มทักษะ ความเชี่ยวชาญ และขีดความสามารถในการแสวงหาข้อเท็จจริง การสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพของบุคลากรในสายงานสอบสวนและนิติกร รวมถึงสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน

อย่างมีประสิทธิภาพตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งในการฝึกอบรมตามโครงการดังกล่าว มีเนื้อหาการบรรยายเกี่ยวกับเทคนิคการแสวงหาข้อเท็จจริง กฎหมายที่ควรรู้และจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ทักษะอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยในการฝึกอบรมนี้มีกลุ่มเป้าหมายเป็นบุคลากรในสายงานสอบสวนและนิติกร จำนวน ๒ รุ่น ๆ ละ ๖๐ คน รวมมีกลุ่มเป้าหมายในการเข้ารับฝึกอบรมรวม ๑๒๐ คน

(๑.๒) โครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพเลขานุการยุคใหม่

การฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพเลขานุการยุคใหม่ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการจัดการฝึกอบรม ระหว่างวันที่ ๑๑ กรกฎาคม ถึงวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๓ ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาทักษะและสร้างทัศนคติที่ดีแก่บุคลากรซึ่งปฏิบัติหน้าที่เป็นเลขานุการของผู้บริหารให้เกิดความเข้าใจบทบาท หน้าที่ที่ดีของเลขานุการ และให้สามารถทำหน้าที่สนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินงานของผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในการฝึกอบรมตามโครงการดังกล่าว มีเนื้อหาการบรรยายเกี่ยวกับการเป็นเลขานุการผู้บริหารในยุค ๔.๐ บทบาทและคุณสมบัติสำคัญของเลขานุการ การพัฒนาการสื่อสาร การสร้างทัศนคติที่ดีของเลขานุการผู้บริหาร และการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดความประทับใจ โดยในการฝึกอบรมนี้มีกลุ่มเป้าหมายเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการของประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ตรวจการแผ่นดิน เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และบุคลากรในสังกัดสำนักกิจการผู้ตรวจการแผ่นดินและเลขาธิการ จำนวน ๒๐ คน

(๑.๓) โครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพลูกจ้างของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพลูกจ้างของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้ดำเนินการจัดการฝึกอบรม ระหว่างวันที่ ๒๕ มกราคม ถึงวันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาศักยภาพ

และเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานให้กับลูกจ้างของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สร้างทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน เสริมสร้างพฤติกรรมให้มีใจรักในการให้บริการ รวมถึงให้ลูกจ้างสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในการฝึกอบรมตามโครงการดังกล่าว มีเนื้อหาการบรรยายเกี่ยวกับการพูดในที่สาธารณะ การสร้างทัศนคติเชิงบวกในการปฏิบัติงาน และการพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยในการฝึกอบรมนี้มีกลุ่มเป้าหมายเป็นบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน ๓๙ คน

(๑.๔) โครงการฝึกอบรมหลักสูตรส่งเสริมค่านิยมร่วมของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

การฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมค่านิยมร่วมของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการจัดการฝึกอบรม ระหว่างวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๓ ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างการรับรู้และตระหนักถึงความสำคัญของค่านิยมร่วมของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (FAIRs) รวมถึงเสริมสร้างทัศนคติและพฤติกรรมให้เป็นไปตามค่านิยมร่วม นอกจากนี้ ในการฝึกอบรมดังกล่าวยังมีความมุ่งหมายที่จะพัฒนาบุคลากรที่มีศักยภาพเพื่อเป็นผู้แทนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูล และผลงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน อันจะเป็นการสะท้อนภาพลักษณ์ วัฒนธรรมองค์กร และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีกิจกรรมภายใต้โครงการ จำนวน ๒ กิจกรรม คือ กิจกรรมส่งเสริมค่านิยมร่วมและวัฒนธรรมองค์กร “FAIRs” มีกลุ่มเป้าหมายเป็นบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในทุกระดับ และกิจกรรมพัฒนาผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีกลุ่มเป้าหมายเป็นบุคลากรผู้มีศักยภาพ จำนวน ๔๗ คน

(๑.๕) โครงการฝึกอบรมสัมมนาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

การฝึกอบรมสัมมนาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้ดำเนินการจัดการฝึกอบรมสัมมนาภายใต้หัวข้อ “New Normal New Life ก้าวสู่วิถีใหม่ไปด้วยกัน” ระหว่างวันที่ ๑๑ ถึงวันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๓ ณ โรงแรมรีเจนท์ ชะอำ หัวหิน

จังหวัดเพชรบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างให้บุคลากรได้เรียนรู้แนวทางการดำเนินชีวิต ภายใต้วิถีชีวิตสังคมใหม่อย่างปลอดภัย โดยไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานและชีวิตประจำวัน รวมถึงสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและเกิดความรัก ความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ โครงการฝึกอบรมสัมมนาดังกล่าวยังได้มีการมอบนโยบาย และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และการดำเนินงานที่ผ่านมาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ด้วย ทั้งนี้ ในการฝึกอบรมสัมมนา นี้ มีกลุ่มเป้าหมายเข้าร่วม ประกอบด้วย ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน ๒๘๗ คน

(๒) การจัดส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมภายนอก

หลักสูตร/ประชุม	ผู้เข้าอบรม (คน)
หลักสูตรนักบริหารระดับสูง (๓ หลักสูตร จำนวน ๓ คน)	
๑. หลักสูตร “การบริหารงานยุติธรรมระดับสูง” (ยธส.)	๑
๒. หลักสูตร “นักบริหารยุทธศาสตร์การป้องกันและปราบปรามการทุจริตระดับสูง” (นยปส.)	๑
๓. หลักสูตร “นักบริหารรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์”	๑
หลักสูตรนักบริหารระดับกลาง (๓ หลักสูตร จำนวน ๔ คน)	
๑. หลักสูตร “ผู้บริหารงานยุติธรรมระดับกลาง” (บชก.)	๑
๒. หลักสูตร “ธรรมาภิบาลของผู้บริหารระดับกลาง”	๒
๓. หลักสูตร “จิตวิทยาความมั่นคง”	๑
หลักสูตรประกาศนียบัตร (๓ หลักสูตร จำนวน ๖ คน)	
๑. ประกาศนียบัตรชั้นสูงการเสริมสร้างสังคมสันติสุข	๑
๒. ประกาศนียบัตรกฎหมายมหาชน	๒
๓. ประกาศนียบัตรผู้ตรวจสอบภายในภาครัฐ	๓
หลักสูตรตามสายงาน (๕ หลักสูตร จำนวน ๑๑ คน)	
๑. หลักสูตร “การป้องกันอาชญากรรมกับการอำนวยความสะดวกยุติธรรมในสังคม”	๑
๒. หลักสูตร “ADOBE ILLUSTRATOR CC 2018 การสร้างสรรค์งานออกแบบกราฟิกดีไซน์”	๒
๓. หลักสูตร “เรียนรู้ด้วยกรณีศึกษา การจัดทำร่างขอบเขตงาน (TOR) การจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ และการกำหนดเงื่อนไขการจัดซื้อจัดจ้าง การกำหนดราคากลาง ตรวจสอบและการพิจารณาคัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอ”	๓
๔. หลักสูตร “มาตรฐานวิชาชีพด้านการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ด้วยอิเล็กทรอนิกส์”	๔
๕. หลักสูตร “การเพิ่มศักยภาพผู้ตรวจสอบภายในขององค์กรสมัยใหม่”	๑
โครงการประชุมสัมมนา (จำนวน ๒ คน)	
๑. 2019 Seminar on Anti-Corruption for Developing Countries	๒

๓.

ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ
ในการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

๓.๑ ด้านการเบิกจ่ายงบประมาณ

ตามแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีกรอบวงเงินงบประมาณจำนวนทั้งสิ้น ๓๔๕,๗๐๘,๕๐๐.๐๐ บาท ผลการเบิกจ่ายจริงจำนวนทั้งสิ้น ๒๘๗,๕๕๖,๓๕๓.๒๓ บาท มีภาระผูกพัน จำนวน ๑๙,๙๔๕,๒๑๒.๔๔ บาท รวมผลเบิกจ่ายจำนวนทั้งสิ้น ๓๐๗,๕๐๑,๕๖๕.๖๗ บาท คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๕ คงเหลือจำนวน ๓๘,๒๐๖,๙๓๔.๓๓ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๕ ทั้งนี้ มีงาน / โครงการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ที่ได้รับการอนุมัติดำเนินการต่อเนื่องในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๑๓,๓๔๘,๓๘๑.๐๐ บาท รวมผลเบิกจ่ายทั้งสิ้น จำนวน ๓๒๐,๘๔๙,๙๔๖.๖๗ บาท เงินเหลือสิ้นสุดปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวนทั้งสิ้น ๒๔,๘๕๘,๕๕๓.๓๓ บาท และส่งผลให้การเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นเหตุจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) จึงทำให้งาน / กิจกรรม / โครงการที่กำหนดไว้ตามแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ต้องเลื่อนออกไปหรือชะลอการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะ

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้คำนึงถึงเป้าหมายการดำเนินงานเป็นสำคัญ จึงได้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ โดยให้คำนึงความปลอดภัยเป็นหลัก เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามแผนฯ ที่กำหนดไว้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีนโยบายในการดำเนินงานที่สำคัญ ได้แก่

๑) การเปิดช่องทางการติดต่อ/ยื่นเรื่องร้องเรียน รวดเร็ว ประหยัดเวลา ผ่านทางช่องทาง ดังนี้

- ๑.๑) การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
www.ombudsman.go.th
- ๑.๒) การร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน “ผู้ตรวจการแผ่นดิน”
- ๑.๓) การร้องเรียนผ่านระบบโทรศัพท์ (Call center) สายด่วน ๑๖๗๖
(โทรฟรีทั่วประเทศ)

๒) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้จัดทำแผนการดำเนินการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยเหมาะสมกับยุค Thailand ๔.๐ โดยการจัดทำไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ E-mail Address: center_saraban@ombudsman.go.th ควบคู่กับการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์ในการติดต่อสื่อสารและประสานงาน รวมทั้งได้ทำหนังสือแจ้งไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อรับทราบและขอความร่วมมือในการติดต่อราชการกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านช่องทางดังกล่าว

๓) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ปรับปรุงแบบการจัดประชุมหรือการเข้าร่วมการประชุมกับหน่วยงานภายนอก รวมถึงการประชุมร่วมกับหน่วยงานในต่างประเทศ โดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ระบบ VDO Conference หรือ ระบบ Webinar เป็นต้น สำหรับการประชุมหรืออบรมภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ปรับปรุงแบบโดยให้มีการถ่ายทอดการประชุมหรืออบรมผ่านทางระบบ ZOOM นอกจากนี้ การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้มีการปรับปรุงแบบเป็นวิธีการสอบถามความคิดเห็นผ่าน Google form หรือแจ้งเวียนผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นต้น

๔) นโยบายการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) โดยให้ผู้อำนวยการสำนักงานเป็นผู้มอบหมายงาน และให้มีการติดตามการทำงานของเจ้าหน้าที่เป็นระยะ โดยเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถใช้งานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจากระบบสำนักงาน

อัตโนมัติ (Office Automation) และระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ตามปกติดังเช่นมาปฏิบัติงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการจัดทำคู่มือขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนบนระบบสำนักงานอัตโนมัติ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในกรณีทำงานที่บ้าน (Work from home)

ทั้งนี้ การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์ข้างต้น เป็นการนำรูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลต่อการใช้จ่ายงบประมาณให้น้อยลง ถือเป็นการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเกิดความประหยัดและคุ้มค่า อย่างไรก็ตาม ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้เร่งรัดการดำเนินงานในกิจกรรม/โครงการ เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้จ่ายงบประมาณ และประโยชน์ที่ประชาชนได้รับเป็นสำคัญ

๓.๒ ด้านการดำเนินงาน

การดำเนินงานตามเป้าหมายผลผลิต กิจกรรม และตัวชี้วัดของปีงบประมาณ รายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นไปตามเป้าหมายผลผลิต กิจกรรม และตัวชี้วัดของปีงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ที่กำหนดไว้ตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕) แต่ปรากฏผลการดำเนินงานในส่วนของการพัฒนาการแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวก ตัวชี้วัดร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ มีผลการดำเนินงาน ร้อยละ ๖๒.๑๑ ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือ ร้อยละ ๖๔

อย่างไรก็ดี จากสถิติเรื่องร้องเรียนเมื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่แล้วเสร็จปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๓ รายไตรมาส พบว่า เรื่องร้องเรียนที่แล้วเสร็จของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ในแต่ละไตรมาสมีสัดส่วนที่สูงขึ้นกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ทั้งนี้ อาจเป็นผลเนื่องมาจากนโยบายของผู้ตรวจการแผ่นดินและแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ในการจัดทำแผนการสอบสวนเพื่อดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นกรอบระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้งการร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๒ ตลอดจนการจัดประชุมกลุ่มย่อยของรองเลขาธิการกับสำนักสอบสวนในกำกับเพื่อเร่งรัดติดตามการดำเนินการเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการนำระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (Complaint and Investigation Management : CIM) มาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นต้น

ตารางที่ ๑ การเปรียบเทียบผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่แล้วเสร็จปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ – ๒๕๖๓

ปีงบประมาณ / ไตรมาส	ไตรมาส ๑		ไตรมาส ๒		ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔	
	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
ปี ๒๕๖๒	๔๒๗	๒๐.๘๖	๘๕๖	๓๓.๓๖	๑,๔๐๓	๔๒.๕๓	๒,๒๐๕	๕๔.๙๓
ปี ๒๕๖๓	๔๙๔	๑๘.๗๗	๑,๑๓๒	๓๓.๖๑	๒,๒๑๐	๕๓.๔๖	๓,๐๗๓	๖๒.๑๑
เพิ่มขึ้น / ลดลง	๖๗	-๒.๐๙	๒๗๖	๐.๒๕	๘๐๗	๑๐.๙๓	๘๖๘	๗.๑๘

ข้อเสนอแนะ

จากผลการดำเนินงานข้างต้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้ทบทวนตัวชี้วัดในการพัฒนาการแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวก โดยมีเป้าหมายเป็นความสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้มีความเหมาะสมต่อศักยภาพในการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งจะมีผลสำคัญต่อความเป็นไปได้ในการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัด โดยพิจารณาจากเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จในแต่ละปีงบประมาณ มีรายละเอียดของการทบทวน ดังต่อไปนี้

๑) ผลของการทบทวนค่าเป้าหมายและตัวชี้วัด

จากการพิจารณาเกี่ยวกับสถิติการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (ตารางที่ ๒) พบว่า ในช่วง ๕ ปีที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๖๒) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการในแต่ละปีเฉลี่ยประมาณ ๔,๘๐๓ เรื่อง คิดเป็นเรื่องร้องเรียนที่รับเข้ามาภายในปีงบประมาณเฉลี่ย ร้อยละ ๕๘.๒๓ (๒,๗๙๗ เรื่อง) และเป็นเรื่องร้องเรียนที่ยกยอดมาจากปีก่อนหน้าเฉลี่ยร้อยละ ๔๑.๗๗ (๒,๐๐๖ เรื่อง) เมื่อพิจารณาในส่วนของการยุติเรื่องร้องเรียน พบว่า มีจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติเฉลี่ย ๒,๗๙๖ เรื่อง/ปี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๕๘.๒๑ ของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการทั้งหมดในแต่ละปี ดังนั้น ค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดเกี่ยวกับความสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนของผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งกำหนดให้ความสำเร็จในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ ต่อปี นั้น

จากสถิติการดำเนินงานที่ผ่านมาของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน การกำหนดค่าเป้าหมายดังกล่าวนี้มีความเหมาะสมต่อความสามารถในการดำเนินงาน อีกทั้งการกำหนดค่าเป้าหมายให้สูงกว่าค่าเฉลี่ยการดำเนินงานที่ผ่านมา (ร้อยละ ๕๘.๒๑) จะสามารถท้าทายการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินภายใต้ศักยภาพที่จะเป็นไปได้

๒) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ได้แก่

๒.๑) ปัจจัยด้านบุคลากร (ความชำนาญงาน ความรับผิดชอบ และจำนวน อัตรากำลังที่ได้สัดส่วนระหว่างจำนวนบุคลากร (ที่รับผิดชอบการแสวงหาข้อเท็จจริง เรื่องร้องเรียน) กับปริมาณเรื่องร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินในแต่ละปี)

๒.๒) ปัจจัยด้านงบประมาณ (การแสวงหาข้อเท็จจริง การพัฒนาระบบงาน และการนำระบบเทคโนโลยี (IT) เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน)

๒.๓) ปัจจัยด้านการได้รับความร่วมมือจากหน่วยงาน และผู้เกี่ยวข้อง ในการแสวงหาข้อเท็จจริง และมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาตามประเด็นร้องเรียน

๓.๓ ข้อเสนอสำหรับการพัฒนาการดำเนินงานด้านการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

๓.๓.๑ ภายใต้สถานการณ์ที่ไม่สามารถเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ด้านการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนได้ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านสอบสวนอาจเป็นแนวทางสำคัญที่จะทำให้ความสามารถในการยุติเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่สอบสวนเพิ่มมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม ความคาดหวังของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไม่ควรเกินศักยภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สอบสวน เพราะการที่เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบงานจนเกินศักยภาพที่จะทำงานได้ อาจทำให้เกิดปัญหาในเรื่องคุณภาพของงานต่อไป ดังนั้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะวิเคราะห์ภาระงานที่เหมาะสมต่อการรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สอบสวนในแต่ละคน และแต่ละระดับตำแหน่งเพื่อที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะได้กำหนดภาระความรับผิดชอบงานของเจ้าหน้าที่สอบสวนได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งทำให้สามารถประเมินความสามารถในการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างแม่นยำมากยิ่งขึ้น

๓.๓.๒ จากสถิติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน (ตารางที่ ๒) พบว่า ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ – ๒๕๖๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต้องดำเนินการในแต่ละปีมีแนวโน้มที่สูงขึ้นตลอด โดยมีอัตราการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ ๑๗.๖๑ ในขณะที่เดียวกันสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการเพิ่มจำนวนของเจ้าหน้าที่ด้านการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน โดยมีอัตราการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ ๑๓.๐๓ จะเห็นได้ว่าอัตราการเปลี่ยนแปลงของจำนวนเรื่องร้องเรียนมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นมากกว่าอัตราการเปลี่ยนแปลงของจำนวนเจ้าหน้าที่ด้านการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน จากสาเหตุนี้น่าจะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินมีความล่าช้า และไม่สามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้เทียบเท่าสัดส่วนของเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต้องดำเนินการทั้งหมดในแต่ละปี อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาสัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่สามารถยุติได้ต่อคน (ตารางที่ ๓) พบว่า ในแต่ละปีสัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่สามารถยุติได้ต่อคนไม่คงที่ โดยในช่วง ๕ ปีที่ผ่านมา (ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๖๒) พบว่า แนวโน้มของความสามารถในการยุติเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ต่อคนลดลง ทั้งนี้ มีความเป็นไปได้ว่าส่วนหนึ่งอาจเป็นผลมาจากความยากง่ายของเรื่องร้องเรียนที่มีความแตกต่างกันในแต่ละเรื่องร้องเรียน อย่างไรก็ตาม ในส่วนนี้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะศึกษาในเชิงลึกให้แน่ชัดว่าปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นจากสาเหตุใดบ้าง ทั้งนี้ เพื่อจะได้นำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานด้านการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ตารางที่ ๓ สถิติเกี่ยวกับจำนวนบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ – ๒๕๖๒

ปีงบประมาณ พ.ศ.	จำนวนเจ้าหน้าที่ทั้งหมด (คน)	จำนวนเจ้าหน้าที่ด้านการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (คน)	จำนวนเรื่องร้องเรียนต้องดำเนินการทั้งหมด (เรื่อง)	จำนวนเรื่องร้องเรียนยุติทั้งหมด (เรื่อง)	สัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่สามารถยุติได้ (เรื่อง/คน)
๒๕๕๓	๓๗	๑๒	๑๘๔	๗๕	๖
๒๕๕๔	๖๔	ก.า.	๘๓๗	๓๘๗	ก.า.
๒๕๕๕	๗๘	๓๔	๑,๗๘๔	๖๖๒	๑๙
๒๕๕๖	๘๔	๓๙	๓,๔๐๗	๑,๕๘๕	๔๑
๒๕๕๗	๘๔	๓๙	๔,๐๗๖	๓,๐๕๙	๗๘
๒๕๕๘	๘๑	๓๙	๓,๗๑๓	๒,๓๓๗	๖๐
๒๕๕๙	๑๐๗	๕๖	๖,๕๙๐	๓,๖๒๖	๖๕
๒๕๖๐	๑๐๗	๕๘	๕,๑๕๘	๓,๒๖๔	๕๖
๒๕๖๑	๑๒๘	๗๑	๓,๗๕๙	๒,๘๐๐	๓๙
๒๕๖๒	๑๕๐	๗๑	๒,๙๙๖	๑,๘๓๘	๒๖
๒๕๕๓	๑๗๗	๗๖	๓,๒๙๗	๑,๘๔๘	๒๔
๒๕๕๔	๒๑๕	๘๒	๓,๕๗๙	๒,๓๑๙	๒๘
๒๕๕๕	๒๑๕	๘๕	๓,๕๕๑	๒,๐๕๔	๒๔
๒๕๕๖	๒๒๒	๑๐๐	๔,๘๖๕	๒,๓๓๙	๒๘
๒๕๕๗	๒๑๔	๑๐๐	๔,๖๖๗	๒,๘๖๗	๒๙
๒๕๕๘	๒๒๘	๑๐๙	๔,๖๙๙	๒,๒๗๒	๒๑
๒๕๕๙	๒๒๙	๑๑๐	๖,๐๓๕	๓,๔๖๖	๓๒
๒๕๖๐	๒๑๖	๑๐๑	๕,๑๐๑	๓,๒๗๓	๓๒
๒๕๖๑	๒๑๖	๑๐๐	๔,๑๖๖	๒,๗๖๔	๒๘
๒๕๖๒	๒๖๒	๑๒๓	๔,๐๑๔	๒,๒๐๖	๑๘
$\bar{X}$ ทุกปี	๑๕๖	๗๕	๓,๘๒๔	๒,๒๗๗	๓๐
$\bar{X}$ ๑๐ ปี (๕๓ – ๖๒)	๒๑๓	๙๘	๔,๒๗๐	๒,๕๒๒	๒๖
$\bar{X}$ ๕ ปี (๕๘ – ๖๒)	๒๓๐	๑๑๓	๔,๘๐๓	๒,๗๙๖	๒๕
อัตราการเปลี่ยนแปลงเฉลี่ยสะสมของจำนวนเรื่องร้องเรียนต้องดำเนินการทั้งหมด ร้อยละ ๑๗.๑๖ ^{๑/}					
อัตราการเปลี่ยนแปลงเฉลี่ยสะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ด้านการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ร้อยละ ๑๓.๐๓ ^{๑/}					

ที่มา : สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (๒๕๖๓)

หมายเหตุ : ^{๑/} หมายถึง ใช้วิธีคำนวณแบบ Compound Annual Growth Rate (CAGR)



and representing	482
and	274
and	194
and	12
and	1



ผลการดำเนินการตามข้อสังเกต และข้อเสนอแนะของรัฐสภา



ตามที่ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ตรวจการแผ่นดิน และคณะผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้เข้าร่วมแถลงหรือชี้แจงรายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี ๒๕๖๒ ต่อสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เมื่อวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๓ และเข้าร่วมแถลงหรือชี้แจงรายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี ๒๕๖๒ ต่อสมาชิกวุฒิสภา เมื่อวันที่ ๑๐ สิงหาคม ๒๕๖๓ และที่ประชุมได้มีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในมิติต่าง ๆ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้สรุปผลการดำเนินงานตามข้อสังเกตและข้อเสนอแนะจากที่ประชุมรัฐสภา ดังนี้

๑. ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของสภาผู้แทนราษฎร

๑.๑ ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะด้านการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้มีข้อสังเกตเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน และยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑.๑.๑ ปัญหาทะเลสาบสงขลา

สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้มีข้อเสนอแนะพร้อมทั้งยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีปัญหาความตื้นเขิน ความทรุดโทรมของทะเลสาบสงขลา เนื่องจากกลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาครอบคลุมพื้นที่ ๓ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดสงขลา และจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีความยาวจากเหนือจรดใต้ประมาณ ๑๕๐ กิโลเมตร ซึ่งกลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาเป็นแหล่งน้ำธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์พิเศษคือ มีระบบนิเวศ ๓ น้ำ ที่มีการผสมผสานทั้งน้ำจืด น้ำกร่อย และน้ำเค็ม ด้วยความอุดมสมบูรณ์ของกลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา จึงถูกนำไปใช้ประโยชน์ทางเศรษฐกิจอย่างหลากหลายและต่อเนื่องมายาวนาน โดยปราศจากการอนุรักษ์ฟื้นฟูให้เหมาะสม ทำให้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเสื่อมโทรมลงอย่างรวดเร็ว

ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ตรวจการแผ่นดิน และเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้ลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน โดยการสำรวจภูมิประเทศรอบทะเลสาบสงขลา ประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนรับฟังปัญหา

เกี่ยวกับผลกระทบที่ประชาชนได้รับจากการที่ทะเลสาบสงขลาทรุดโทรม ใน ๕ ประเด็น ได้แก่ ๑) ปัญหาเรื่องความตื้นเขินของทะเลสาบสงขลา ๒) ปัญหาเรื่องการลักลอบปล่อยน้ำเสียของโรงงานอุตสาหกรรมลงสู่คลองย่อยและไหลลงสู่ทะเลสาบสงขลา ๓) ปัญหาเรื่อง การจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลนครหาดใหญ่ ๔) ปัญหาเรื่องระบบนิเวศของทะเลสาบ สงขลาและการบุกรุกพื้นที่ป่าต้นน้ำและการชะล้างพังทลายของดิน และ ๕) ปัญหาเรื่อง การจัดการซากเรือประมง

โดยจากการแสวงหาข้อเท็จจริงในเบื้องต้นพบว่า สำนักงานทรัพยากรน้ำ แห่งชาติ (สทช.) ได้ดำเนินโครงการศึกษาการแก้ไขปัญหามลพิษและบรรเทาอุทกภัย ทะเลสาบสงขลา โดยกำหนดแนวทางการพัฒนาทรัพยากรน้ำที่ผ่านความเห็นชอบของ ประชาชนในการแก้ไขปัญหามลพิษน้ำ ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) ปัญหาอุทกภัย ๒) ปัญหาการ ขาดแคลนน้ำและการรุกรานของน้ำเค็ม ๓) ปัญหาคุณภาพน้ำ ๔) ปัญหาตะกอนในทะเลสาบ สงขลาและสิ่งแวดล้อม และ ๕) ปัญหาการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม ซึ่งข้อเท็จจริงจาก การลงพื้นที่จังหวัดสงขลาและจังหวัดพัทลุงตามปัญหาข้อ ๕) พบว่าปัญหาเกี่ยวกับต้นลำพู และเครื่องมือประมงที่ผิดกฎหมาย เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาการกีดขวางทางน้ำ และการตื้นเขินของทะเลสาบสงขลา การดำเนินการแก้ไขทำได้ยากเนื่องจากต้นลำพู บางส่วนอยู่ในเขตห้ามล่าสัตว์ป่าทะเลสาบสงขลา (นกน้ำคุชูด) ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช และประชาชนที่ทำการประมงไม่ให้ความร่วมมือและไม่ยินยอมให้มี การรื้อถอนเครื่องมือประมงดังกล่าว

จากข้อเท็จจริงดังกล่าว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีหนังสือ ขอให้สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช กรมชลประทาน กรมเจ้าท่า กรมประมง กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง รวมถึงจังหวัดพัทลุง จังหวัดสงขลา และจังหวัดนครศรีธรรมราช ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานการจัดการปัญหาทะเลสาบสงขลา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการพิจารณาจัดทำคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการ แผ่นดินต่อไป

๑.๑.๒ ปัญหาคนไร้บ้านหรือพักอาศัยอยู่ในสถานที่ที่ไม่เหมาะสม

สมาชิกรัฐสภาผู้แทนราษฎรได้ยื่นเรื่องร้องเรียนขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแสวงหาข้อเท็จจริง ใน ๒ กรณี ได้แก่ ๑) สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพัทลุง ดำเนินการสำรวจข้อมูลประชาชนที่ไม่มีที่อยู่อาศัยไม่ถูกต้องตามความเป็นจริง และข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน และ ๒) สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพัทลุงไม่ดำเนินการช่วยเหลือประชาชนที่ไม่มีที่อยู่อาศัย สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินลงพื้นที่เพื่อประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพัทลุง ในฐานะเลขานุการคณะทำงานขับเคลื่อนที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อยจังหวัดพัทลุง ได้ชี้แจงข้อเท็จจริง สรุปได้ดังนี้

๑. กรณีสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพัทลุงดำเนินการสำรวจข้อมูลประชาชนที่ไม่มีที่อยู่อาศัยไม่ถูกต้องตามความเป็นจริงและข้อมูลไม่เป็นปัจจุบันนั้น สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพัทลุงดำเนินการจัดทำข้อมูลด้านที่อยู่อาศัยของผู้มีรายได้น้อย โดยการสำรวจระบบข้อมูลแผนที่ทางสังคม (Social Map) เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผู้ประสบปัญหาด้านที่อยู่อาศัยจำนวน ๙๑๔ คน และปี พ.ศ. ๒๕๖๒ มีการสำรวจเพิ่มเติมจำนวน ๔๘๗ คน รวมผู้ประสบปัญหาด้านที่อยู่อาศัยจำนวน ๑,๔๐๑ คน สำหรับในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ อยู่ระหว่างสำรวจข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินการให้ช่วยเหลือประชาชนในจังหวัดพัทลุงต่อไป ทั้งนี้ ในส่วนของการจัดทำข้อมูลผู้ประสบปัญหาเรื่องที่อยู่อาศัยของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) สำนักงานปฏิบัติการภาคใต้ โดยสภาองค์กรชุมชน ได้สำรวจข้อมูลเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๖๒ มีข้อมูลผู้ประสบปัญหาด้านที่อยู่อาศัยจำนวน ๑,๒๒๒ คน เมื่อตรวจสอบความซ้ำซ้อนแล้ว คงเหลือข้อมูลผู้ประสบปัญหาด้านที่อยู่อาศัยจำนวน ๒,๕๙๑ คน

๒. กรณีสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพัทลุงไม่ดำเนินการช่วยเหลือประชาชนที่ไม่มีที่อยู่อาศัย พบว่า จังหวัดพัทลุงได้มีการดำเนินการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาเรื่องที่อยู่อาศัย ทั้งในส่วน of สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพัทลุง และจากภาคส่วนต่าง ๆ ซึ่งสามารถช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาด้าน

ที่อยู่อาศัยได้รวมจำนวนทั้งสิ้น ๑,๒๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๙ ของข้อมูลผู้ประสบ
ปัญหาด้านที่อยู่อาศัยทั้งหมดที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด
พัทลุงมีอยู่

จังหวัดพัทลุงได้ชี้แจงเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ
ให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ประสบปัญหาด้านที่อยู่อาศัยอย่างทั่วถึง คือ ข้อจำกัดในเรื่อง
งบประมาณ เนื่องจากมีเฉพาะงบประมาณในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมของผู้สูงอายุและ
คนพิการเท่านั้น ในการแก้ไขปัญหาที่ผ่านมาได้มีการบูรณาการจากภาคส่วนต่าง ๆ ในการ
แก้ปัญหาเฉพาะรายที่เร่งด่วน ซึ่งไม่สามารถช่วยเหลือได้ทุกราย

๒. ข้อเสนอแนะของวุฒิสภา

๒.๑ ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะด้านการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

สมาชิกรัฐสภาได้มีข้อสังเกตเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของ
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้

๒.๑.๑ แนวนโยบายของรัฐ เรื่อง UCEP หรือ Universal Coverage Emergency Patients “เจ็บป่วยฉุกเฉิน มีสิทธิทุกที่”

จากข้อสังเกตของสมาชิกรัฐสภาเกี่ยวกับปัญหาค่ารักษาพยาบาล
ของผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และ
เงื่อนไขการกำหนดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต ประกาศ ณ วันที่
๒๙ มีนาคม ๒๕๖๐ เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยฉุกเฉิน กรณีเข้ารับการรักษาพยาบาล
ในสถานพยาบาลให้มีความเหมาะสม โดยกำหนดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการให้มีความสอดคล้อง
กับสถานการณ์ เป็นธรรม และสามารถใช้บังคับทุกภาคส่วนได้ โดยให้มีผลใช้บังคับตั้งแต
วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๐ โดยอ้างอิงจากผลงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในกรณีที่
สามารถช่วยเหลือลดค่าใช้จ่ายที่ผู้ป่วยฉุกเฉินถูกเรียกเก็บจากโรงพยาบาลเอกชนได้ แต่จาก
กรณีดังกล่าวทำให้เห็นได้ว่า ยังคงมีปัญหาเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต
ที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอยู่อีกมาก จึงมีข้อเสนอแนะให้ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแก้ไข
ปัญหาที่เกี่ยวข้องทั้งปวงตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้หยิบยกปัญหาการคุ้มครองผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต (Universal Coverage Emergency Patients: UCEP) ขึ้นพิจารณา โดยอาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ และเห็นชอบให้รับเป็นเรื่องร้องเรียน โดยแต่งตั้งคณะทำงานศึกษากรณีการคุ้มครองผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต (Universal Coverage Emergency Patients: UCEP) และมีหนังสือขอให้กระทรวงสาธารณสุข กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กรมบัญชีกลาง กรมการค้าภายใน สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สำนักงานประกันสังคม สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค วิทยาลัยแพทย์ฉุกเฉินแห่งประเทศไทย ชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งส่งเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเพื่อประกอบการพิจารณาของผู้ตรวจการแผ่นดิน ขณะนี้อยู่ระหว่างการพิจารณาของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

๒.๑.๒ การรักษาพยาบาลของประชาชนและนักท่องเที่ยวบนเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

จากการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีปัญหาการสาธารณสุขของประชาชนและนักท่องเที่ยวบนเกาะพะงัน พบว่านอกจากประชากรและนักท่องเที่ยวที่มีเป็นจำนวนมากแล้ว ยังมีแรงงานแฝงที่อาศัยอยู่บนเกาะเป็นจำนวนมาก ซึ่งมีเหตุต้องใช้บริการโรงพยาบาลเกาะพะงันด้วย แต่การจัดสรรงบประมาณเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลบนเกาะพะงันไม่สอดคล้องกับความต้องการด้านสาธารณสุขที่แท้จริง ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงเสนอแนะให้จัดตั้ง “มูลนิธิเพื่อสนับสนุนโรงพยาบาลเกาะพะงัน” โดยนายทะเบียนมูลนิธิจังหวัดสุราษฎร์ธานีได้ลงนามจัดตั้งเมื่อวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ เรียบร้อยแล้ว ต่อมาโรงพยาบาลเกาะพะงันได้รายงานความก้าวหน้าในการดำเนินการดังกล่าวต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน ดังนี้

โรงพยาบาลเกาะพะงันได้มีการจัดทำ Business Plan (แผนการจัดเก็บรายได้) เพื่อดำเนินการร่วมกัน มีการเชิญผู้ประกอบการรับฟังการบริหารจัดการ โดยเน้นผู้ประกอบการท่องเที่ยวเป็นหลัก มีการจัดหาแหล่งเงินทุนสนับสนุนจากภาคเอกชน เพื่อเป็นแหล่งเงินทุนในการพัฒนาโรงพยาบาลเกาะพะงันในด้านต่าง ๆ เช่น การจัดหาอุปกรณ์

ทางการแพทย์ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รวมถึงการปรับปรุงเครื่องมือทางการแพทย์ และปรับปรุงอาคารและสถานที่เพื่อรองรับการให้บริการผู้ป่วย เพื่อให้การบริการผู้ป่วยที่ดีและมีประสิทธิภาพ โดยไม่ต้องรอกการจัดสรรเงินงบประมาณจากภาครัฐ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีการยกระดับการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะพะงันให้เป็น Smart Hospital ด้วยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการเพื่อลดการรอคอย ลดความผิดพลาด (ความเสี่ยง) เพิ่มความพึงพอใจแก่ประชาชนและนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการทางการแพทย์ และลดภาระงานให้แก่เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ทำให้มีเวลาในการให้บริการมากขึ้น

ผลลัพธ์ที่ได้จากแหล่งเงินทุนสนับสนุนของภาคเอกชนทั้งการบริจาค และการจัดตั้งมูลนิธิโรงพยาบาลเกาะพะงัน ได้แก่ ๑) มีการจัดซื้ออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย ๒) มีการปรับปรุงอาคารสถานที่ และจัดสร้างห้องพิเศษ (เพิ่มเติม) ซึ่งเป็นแหล่งสร้างรายได้ให้กับโรงพยาบาลเกาะพะงัน ๓) โรงพยาบาลเกาะพะงันสามารถบริหารจัดการและขับเคลื่อนโครงการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาโรงพยาบาลเกาะพะงันให้สามารถรองรับการให้บริการผู้ป่วยทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่ต้องรอกงบประมาณจากภาครัฐ ๔) โรงพยาบาลสามารถบริหารจัดการงบประมาณและมีรายได้จากการให้บริการด้านการแพทย์เพิ่มขึ้นเฉลี่ยปีละ ๑๐ - ๒๐ ล้านบาท โดยขณะนี้โรงพยาบาลเกาะพะงันอยู่ระหว่างดำเนินการตามแผนพัฒนาโรงพยาบาลในด้านต่าง ๆ เช่น การสร้างสระว่ายน้ำและธาราบำบัด สนามเทนนิส สนามบาสเก็ตบอล ลู่วิ่ง (Jogging Track) และห้องน้ำสาธารณะ เป็นต้น

๒.๑.๓ การรักษาพยาบาลผู้ต้องขังต่างประเทศในเรือนจำ

จากข้อสังเกตของสมาชิกรัฐสภาเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลผู้ต้องขังชาวต่างประเทศนั้น ผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินพบปัญหาที่สำคัญ ได้แก่

๑. ผู้ต้องขังชาวต่างประเทศไม่มีประกันสุขภาพส่วนตัว (แม้จะมีก็ไม่ครอบคลุมระยะเวลาที่ถูกดำเนินคดีหรือต้องโทษ) และไม่มีสิทธิการรักษาตามหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

๒. ไม่มีกองทุนเพื่อการรักษาพยาบาลผู้ไร้สิทธิการรักษาที่อยู่ในความควบคุมของกรมราชทัณฑ์เป็นการทั่วไป

๓. ผู้ต้องขังชาวต่างประเทศบางรายใช้ช่องทางการติดต่อกับสถานทูต หรือการเขียนหนังสือร้องเรียนไปยังกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม หรือหน่วยงานภายนอก เพื่อเรียกร้องขอรับการรักษาพยาบาลเกินกว่าผู้ต้องขังรายอื่น หรือเกินมาตรฐาน/ข้อกำหนดระหว่างประเทศ

ปัจจุบันเรือนจำ/ทัณฑสถาน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีแนวทางการรักษาพยาบาลโดยการบริหารเงินบัตร์ประกันสุขภาพในลักษณะของการบริหารในภาพรวม (pooled budget) แต่เรือนจำอาจไม่สามารถสงเคราะห์ค่ารักษาทั้งหมดแก่ผู้ต้องขังไร้สิทธิการรักษาที่มีโรครุนแรงและจำเป็นต้องใช้ทุนค่ารักษาพยาบาลที่สูงได้ และหากเป็นกรณีของเรือนจำ/ทัณฑสถานอื่นทั่วประเทศ การรักษาพยาบาลผู้ต้องขังชาวต่างชาติและผู้ต้องขังที่ไร้สิทธิการรักษา เป็นภาระของโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในการบริหารจัดการจากเงินทุนบัตร์ประกันสุขภาพผู้ต้องขังชาวไทยที่มีสิทธิหลักประกัน ซึ่งการแก้ไขปัญหาในเรื่องดังกล่าว รัฐบาลควรจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมสำหรับผู้ต้องขังไร้สิทธิการรักษาพยาบาลที่อยู่ในความควบคุมของกรมราชทัณฑ์ และควรมีนโยบายลดค่ารักษาพยาบาลต่อผู้ต้องขังในกรณีที่ต้องออกค่ารักษาพยาบาลด้วยงบประมาณส่วนตัว เนื่องจากเป็นผู้ไม่มีรายได้ ซึ่งรัฐควรจะต้องดูแลในฐานะผู้ถูกควบคุมโดยเจ้าพนักงาน

๒.๑.๔ มาตรการความปลอดภัยทางน้ำ

จากเหตุการณ์เรือโดยสารพินิกซ์ไดรวิง อับปาง เมื่อวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๑ บริเวณเกาะเฮ เกาะไม้ท่อน และเกาะราชา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ก่อให้เกิดการสูญเสียต่อชีวิตและทรัพย์สินเป็นอย่างมาก ตลอดจนส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวในประเทศไทย กล่าวคือ มีผู้เสียชีวิตจำนวน ๔๗ คน ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวจีนทั้งหมด ผู้ตรวจการแผ่นดินได้เล็งเห็นถึงสภาพปัญหาดังกล่าว ประกอบกับได้มีบันทึกความเข้าใจด้วยความร่วมมือทวิภาคีระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินของราชอาณาจักรไทย และคณะกรรมการตรวจสอบแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน ซึ่งได้แสดงความกังวลถึงปัญหา

ดังกล่าว และขอความร่วมมือให้ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยได้ช่วยติดตามดูแล ช่วยเหลือ ชาวจีนด้วย จึงได้มีการลงพื้นที่และแสวงหาข้อเท็จจริง พบสภาพปัญหาที่สำคัญ ๖ ด้าน ดังนี้

๑. การขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย

๒. การขาดแคลนเรือที่ทันสมัยและมีขนาดเหมาะสมที่สามารถ ปฏิบัติภารกิจในการกู้ภัยภายใต้สภาพวิกฤติที่เกิดจากคลื่นลมแรง (Sea State) รวมถึง ศูนย์ระบบการควบคุมการจราจรทางทะเลที่รองรับระบบแสดงตนอัตโนมัติที่ใช้สำหรับ ในกิจการเดินเรือภายในประเทศหรือระหว่างประเทศ (AIS) ที่ยังมีไม่ครอบคลุมชายฝั่งทะเล ทุกแห่ง

๓. การแจ้งเตือนภัยธรรมชาติไปยังผู้ประกอบการ นักท่องเที่ยว ตลอดจนประชาชนในพื้นที่ยังไม่รวดเร็วและทั่วถึง ทำให้เกิดความเสียหายทั้งชีวิตและ ทรัพย์สิน เพราะขาดการเตรียมตัวป้องกันเวลาเกิดภัย

๔. การไม่คำนึงถึงมาตรฐานความปลอดภัยในการช่วยชีวิตในเหตุ ฉุกเฉิน เช่น การติดตั้งเครื่องกระตุ้นหัวใจไฟฟ้าอัตโนมัติ (AED) บริเวณท่าเรือและ ในเรือโดยสาร

๕. การขาดการประชาสัมพันธ์เรื่องการใช้อุปกรณ์ในการช่วยชีวิต และการเอาตัวรอดในสถานการณ์ฉุกเฉิน รวมถึง ป้ายเตือนภัยต่าง ๆ ควรมีทั้งภาษาไทย อังกฤษ จีน เป็นต้น

๖. ท่าเทียบเรือที่สำคัญขาดระบบการตรวจสอบอัตลักษณ์บุคคล และการติดตั้งกล้อง (CCTV) อย่างทั่วถึง

ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินได้หยิบยกเรื่องดังกล่าวเพื่อดำเนินการ แก้ไขปัญหาเชิงระบบเกี่ยวกับความปลอดภัยทางน้ำ และนำไปสู่นโยบาย “ผู้ตรวจการแผ่นดิน ยกระดับความปลอดภัยทางน้ำ” โดยได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นอย่างดี โดยดำเนินการในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๑. ผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นเจ้าภาพจัดพิธีลงนามบันทึกความเข้าใจ (MOU) เรื่อง การส่งข้อมูลข่าวสารแจ้งเตือนภัยธรรมชาติผ่านบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้กับประชาชนและนักท่องเที่ยว เพื่อแจ้งเตือนภัยธรรมชาติ หรือสภาพภูมิอากาศที่จะก่อให้เกิดอันตรายได้ผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) ของโทรศัพท์เคลื่อนที่ เมื่อวันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๓

๒. ผลักดันการบริหารจัดการท่าเทียบเรืออัจฉริยะ (Smart Pier) ณ ท่าเทียบเรืออ่าวปอ จังหวัดภูเก็ต โดยได้ดำเนินโครงการโฟว์โลว์ (Flowlow) โดยมีระบบลงทะเบียนผู้โดยสารทางทะเล ซึ่งให้ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว หรือเจ้าของเรือลงทะเบียนผู้โดยสาร ผ่านตู้กรอกข้อมูลบันทึกบัตรประชาชนหรือพาสปอร์ตก่อนเรือออก มีการใช้ระบบจดจำใบหน้าเพื่อยืนยันตัวตนในการออกผ่านประตูอัตโนมัติ ณ จุดขึ้นลงเรือ พร้อมระบบวัตถุอันตรายอัตโนมัติ นอกจากนี้ ยังเชื่อมกับระบบจัดการผู้โดยสารด้วยสายรัดข้อมือ (ริสต์แบนด์) ผังคิวอาร์โค้ดที่ใช้ในการลงทะเบียน เพื่อติดตามตัวและใช้เป็นระบบชำระเงินแทนเงินสดด้วย

๓. ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินได้เห็นชอบให้รับเรื่องร้องเรียน กรณีการจัดให้มีอุปกรณ์ช่วยชีวิตพื้นฐาน คือ เครื่องกระตุกหัวใจไฟฟ้าอัตโนมัติ (Automated External Defibrillator : AED) ในกรณีมีผู้เดินทางโดยเรือโดยสารเกิดภาวะหัวใจหยุดเต้น ซึ่งจากการพิจารณาประเด็นดังกล่าว ได้ทราบข้อมูลเพิ่มเติมว่า จังหวัดพังงามีการจัดตั้งศูนย์การแพทย์เขาหลักและโครงการจัดตั้งศูนย์ตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางทะเล (Andaman Hub Medical Network) โดยโครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์ ในการพัฒนามาตรฐานการบริการทางการแพทย์ในแหล่งท่องเที่ยวฝั่งอันดามัน รวมถึง การสร้างความมั่นใจแก่นักท่องเที่ยวและประชาชน โดยเป็นตัวอย่างของโครงการที่มีการดำเนินการแล้ว แต่อาจจะยังมีข้อขัดข้องบางประการที่จะต้องมีการหารือร่วมกันเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาดังกล่าว ต่อมาประธานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ลงพื้นที่และประชุมพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาเชิงระบบเกี่ยวกับความปลอดภัยทางน้ำ : ระบบสาธารณสุขทางทะเลของจังหวัดพังงา โดยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบสาธารณสุขทางทะเลของจังหวัดพังงา เพื่อให้หน่วยงานดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินจะสนับสนุนให้รูปแบบของ Andaman Hub

Medical Network เป็นตัวอย่างด้านสาธารณสุขภาคพื้นทะเลในจังหวัดอื่น ๆ ของประเทศไทย เพราะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อมาตรการด้านความปลอดภัยทางน้ำ สามารถยกระดับพัฒนาสู่มาตรฐานสากล สร้างความเชื่อมั่นให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจการท่องเที่ยวทางทะเลไทยให้ฟื้นคืนกลับมาดังเดิม

๒.๒ ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะด้านการพัฒนาการปฏิบัติงานภายในองค์กร

๒.๒.๑ การให้ความสำคัญต่อหน่วยงานราชการที่พบปัญหาการถูกร้องเรียนจำนวนมาก หรือเรื่องที่กระทบต่อประชาชนในวงกว้างและขยายผลไปสู่การดำเนินงานเพิ่มเติม

จากสถิติเรื่องร้องเรียนในแต่ละปีที่ผ่านมา หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๒. กระทรวงมหาดไทย ๓. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ๔. กระทรวงคมนาคม และ ๕. กระทรวงศึกษาธิการ ทั้งนี้ ประเด็นเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความล่าช้าในสำนวนคดีและที่สืบเนื่องจากการอายัดตัวผู้ต้องขังนั้น มีจำนวนสูงเป็นลำดับ ๑ ของเรื่องร้องเรียนที่รับไว้ดำเนินการ (ปีละ ๓๕๐ – ๕๐๐ เรื่อง หรือเกือบร้อยละ ๒๐ ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด) ประกอบกับกรมราชทัณฑ์มีรายงานสถิติคดีที่มีการอายัดตัวผู้ต้องขังไว้และคงค้างอยู่นับ ๑๐,๐๐๐ คดี ซึ่งถือเป็นปัญหาของกระบวนการยุติธรรมที่ส่งผลกระทบต่อสิทธิประโยชน์ของทั้งผู้เสียหายและผู้ต้องหา โดยเฉพาะผู้เสียหายที่ไม่อาจได้รับการเยียวยาแก้ไขโดยเร็ว ตลอดจนพยานหลักฐานเพื่อการพิสูจน์ความจริงที่ลบเลือนไปตามกาลเวลา ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรม

กรณีนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้จัดให้มีการศึกษาวิจัยในประเด็นปัญหาดังกล่าว เพื่อให้ได้แนวทางการดำเนินการที่เหมาะสม สามารถตอบสนองต่อการคุ้มครองสิทธิของผู้เสียหายและผู้ต้องหาตามหลักของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย โดยมีข้อสรุปในเบื้องต้น ดังนี้

๑. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต้องดำเนินการตามกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับระยะเวลาในการทำสำนวนคดีอย่างเคร่งครัด รวมทั้งต้องตรวจสอบฐานข้อมูลและจัดประเภทของคดีที่มีการอายัดตัวผู้ต้องหาเพื่อดำเนินการ ดังนี้

ประเภทที่ ๑ คดีที่ถอนอายุได้ทันที ได้แก่ คดีที่หมดความจำเป็นในการอายัดตัว เช่น คดีที่พนักงานสอบสวนได้ดำเนินการส่งสำนวนให้พนักงานอัยการพิจารณาสั่งคดีเด็ดขาดแล้ว หรือศาลประทับรับฟ้องคดีดังกล่าวแล้ว หรือคดีที่ขาดอายุความแล้ว

ประเภทที่ ๒ คดีที่ผู้ต้องหาที่ถูกคุมขังอยู่ในเรือนจำ/ทัณฑสถานที่อยู่ในเขตอำนาจศาลเดียวกันกับคดีที่รอดำเนินการหรืออายัดตัวไว้ พนักงานสอบสวนต้องไปแจ้งข้อกล่าวหาในโอกาสแรกและดำเนินคดีต่อเนื่องตามระยะเวลาโดยไม่ต้องรอให้พ้นโทษในคดีเดิม

ประเภทที่ ๓ คดีที่ผู้ต้องหาถูกคุมขังในคดีอื่นและอยู่ในเรือนจำ/ทัณฑสถาน ที่อยู่คนละเขตอำนาจศาลกับคดีที่รอดำเนินการหรืออายัดตัวไว้ ซึ่งต้องมีขั้นตอนวิธีการเพิ่มเติม ได้แก่ การขอโอนตัวผู้ต้องหาไปดำเนินคดีในเขตอำนาจศาลที่เกิดเหตุ หรือการดำเนินคดีในเขตศาลที่เป็นภูมิลำเนาของผู้ต้องขัง

๒. การขอให้ผู้เกี่ยวข้องพิจารณาความเป็นไปได้ในการตีความตัวบทกฎหมาย (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา ๑๔๒ วรรค ๓ และพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแขวงและวิธีพิจารณาความในศาลแขวง มาตรา ๗) กรณีการส่งสำนวนคดีจากพนักงานสอบสวนไปยังพนักงานอัยการ โดยให้ครอบคลุมถึงการที่ผู้ต้องหาถูกขังอยู่แล้วในเรือนจำหรือทัณฑสถานทุกแห่ง โดยนำแนวทางการสื่อบทสนทนาทางจอภาพ (Video Conference) มาใช้ในสำนวนคดีที่มีตัวผู้ต้องหาอยู่ในเรือนจำ/ทัณฑสถาน ต่างเขตอำนาจศาล เพื่อแก้ไขปัญหาข้อจำกัดในการโอนตัวผู้ต้องหาไปดำเนินคดีในเขตอำนาจศาลอื่น โดยเฉพาะในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19

๓. นำระบบ Electronic (อิเล็กทรอนิกส์) หรือ Application (แอปพลิเคชัน) ที่เหมาะสมเข้ามาช่วยในการควบคุมหรือจัดระบบสำนวนคดีอาญา โดยคำนึงถึงฐานข้อมูลที่เป็นพื้นฐานเพื่อสามารถตรวจสอบระยะเวลาในขั้นตอนต่าง ๆ ของทุกหน่วยงาน เช่น การรับ - ส่งสำนวน และการแจ้งผลคดีได้อย่างรวดเร็ว

ทั้งนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินจะได้เร่งรัดการดำเนินการให้บังเกิดผล
อย่างเป็นรูปธรรมโดยเร็วต่อไป

๒.๒.๒ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานให้เห็นผล เป็นรูปธรรม รวมถึงการจัดทำระบบการติดตามผลคำวินิจฉัยหรือข้อเสนอแนะของ ผู้ตรวจการแผ่นดิน

ในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้นำเทคโนโลยี
มาพัฒนากระบวนการดำเนินงานทั้งด้านการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและการปฏิบัติงาน
ภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยในส่วนของการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนนี้
ได้จัดทำโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (Complaint
and Investigation Management : CIM) ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ
ว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งจะมีการรายงานการแสดงผลสถานะเรื่องร้องเรียน
ต่าง ๆ ที่สามารถอำนวยความสะดวก เพิ่มประสิทธิภาพและลดเวลาการดำเนินการ
เรื่องร้องเรียน ผู้บริหารสามารถติดตามเรื่องร้องเรียนด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ได้
นอกจากนี้ ยังได้ปรับปรุงระบบ Call Center ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำหรับการปฏิบัติงานภายในองค์กรในส่วนสนับสนุนของสำนักงาน
ผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานด้านการจัดการเอกสาร
ระบบงานด้านการคลัง/งบประมาณ/แผนปฏิบัติงานและลงรายการเบิกจ่ายต่าง ๆ ตลอดจน
การสร้างระบบการบริการให้คำปรึกษาทางดิจิทัล เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่
ในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ทั้งนี้ ในส่วนข้อสังเกตและข้อเสนอแนะที่ทั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิก
วุฒิสภาให้ความสำคัญไปในแนวทางเดียวกัน คือ ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะด้าน
การประชาสัมพันธ์ โดยที่ประชุมสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกวุฒิสภาได้อภิปราย
เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์บทบาท หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยเห็นว่า
ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงประชาชนในวงกว้างมากยิ่งขึ้น

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์บทบาท หน้าที่ และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินให้เข้าถึงประชาชนในวงกว้างมากยิ่งขึ้น โดยการจัด กิจกรรม/โครงการต่าง ๆ เช่น

- โครงการผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจรพบประชาชนโดยจัดขึ้นปีละ ๓ ครั้ง เป็นโครงการ ที่จัดขึ้นเพื่อเป็นการเผยแพร่ เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ของ ผู้ตรวจการแผ่นดิน สิทธิในการร้องเรียนของประชาชนตามรัฐธรรมนูญ ขั้นตอนและวิธีการ ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้ประชาชนและหน่วยงานภาครัฐ ได้รับทราบ พร้อมกับส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐมีการปฏิบัติหน้าที่ต่อประชาชนอย่าง เป็นธรรม

- โครงการ Ombudsman Care กิจกรรมประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ โดยการลงพื้นที่ ไปในแหล่งชุมชนต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ไปในพื้นที่ต่าง ๆ อย่างทั่วถึง

- ผู้ตรวจการแผ่นดินร่วมกับจังหวัดเคลื่อนที่และสถานีประชาชนสัญจร และการผลิต รายการสารคดีเชิงข่าวนอกสถานที่ เป็นต้น

- การประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่าน Website ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

- การจัดทำแผ่น CD และแนะนำบทบาทหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน และ ขอความร่วมมือหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน และสถานีวิทยุชุมชนทั่วประเทศ ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ให้ประชาชนทราบ

- การจัดทำ Spot วิทยุแนะนำบทบาท หน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน ประชาสัมพันธ์ ผ่านสถานีวิทยุ อสมท ๕๕ สถานีทั่วประเทศ



ภาคผนวก





คำสั่งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ที่ ๑๔๐/๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อจัดทำรายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี ๒๕๖๓

เพื่อให้การจัดทำรายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี ๒๕๖๓ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๗ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ จึงให้แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่พิจารณาจัดทำรายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี ๒๕๖๓ โดยมีองค์ประกอบดังนี้

๑. เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	ประธานคณะกรรมการ
๒. รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	รองประธานคณะกรรมการ
๓. ผู้อำนวยการสำนักสอบสวน ๑ หรือผู้แทน	คณะกรรมการ
๔. ผู้อำนวยการสำนักสอบสวน ๒ หรือผู้แทน	คณะกรรมการ
๕. ผู้อำนวยการสำนักสอบสวน ๓ หรือผู้แทน	คณะกรรมการ
๖. ผู้อำนวยการสำนักสอบสวน ๔ หรือผู้แทน	คณะกรรมการ
๗. ผู้อำนวยการสำนักกฎหมายและคดี หรือผู้แทน	คณะกรรมการ
๘. ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หรือผู้แทน	คณะกรรมการ
๙. ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ หรือผู้แทน	คณะกรรมการ
๑๐. ผู้อำนวยการสำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม หรือผู้แทน	คณะกรรมการ
๑๑. ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผน หรือผู้แทน	คณะกรรมการ
๑๒. ผู้อำนวยการสำนักวิเทศสัมพันธ์ หรือผู้แทน	คณะกรรมการ
๑๓. ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ หรือผู้แทน	คณะกรรมการ
๑๔. ผู้อำนวยการสำนักบริหารการคลัง หรือผู้แทน	คณะกรรมการ
๑๕. ผู้อำนวยการสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ หรือผู้แทน	คณะกรรมการ
๑๖. ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือผู้แทน	คณะกรรมการ
๑๗. หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน หรือผู้แทน	คณะกรรมการ
๑๘. ผู้อำนวยการสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา	คณะกรรมการและ เลขานุการ
๑๙. นางสาวสุภรณ์ ยิ่งวรการ	คณะกรรมการและ ผู้ช่วยเลขานุการ

๒๐. นางสาวปิยะภรณ์ ทรัพย์คำจันทร์

คณะทำงานและ

ผู้ช่วยเลขานุการ

๒๑. นางสาวนิจันลิน กมลสิริวิทย์

คณะทำงานและ

ผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่

๑. กำหนดรูปแบบและหัวข้อต่าง ๆ ภายในหนังสือรายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี ๒๕๖๓
๒. รวบรวมข้อมูลที่เป็นจากหน่วยงานต่าง ๆ พิจารณาคัดเลือกข้อมูลที่จะนำลงในหนังสือรายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี ๒๕๖๓ พร้อมทั้งพิจารณาความเหมาะสมของการใช้ถ้อยคำ ภาษา เพื่อให้เนื้อหา มีความถูกต้อง สมบูรณ์ ครบถ้วนตามข้อกำหนดของกฎหมาย
๓. คัดเลือกตัวอย่างเรื่องราวเรียนที่โดดเด่น แก้ไขปัญหาที่มีผลกระทบต่อสาธารณะ หรือเป็นอุทธรณ์เป็นตัวอย่างให้แก่งสังคมได้เพื่อนำลงเผยแพร่ในรายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี ๒๕๖๓
๔. นำเสนอร่างหนังสือรายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี ๒๕๖๓ เพื่อให้ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้ตรวจการแผ่นดินทุกท่านให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการจัดพิมพ์
๕. ดำเนินการผลิตหนังสือรายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี ๒๕๖๓ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายวาทัญญู ทิพยมณฑา)

รองเลขาธิการ รักษาการแทน

เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



รายงานของผู้สอบบัญชีและงบการเงิน
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน



รายงานของผู้สอบบัญชี

เสนอ ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ความเห็น

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินได้ตรวจสอบรายงานการเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งประกอบด้วย งบแสดงฐานะการเงิน ณ วันที่ 30 กันยายน 2562 และงบแสดงผลการดำเนินงานทางการเงิน สำหรับปีสิ้นสุดวันเดียวกัน และหมายเหตุประกอบงบการเงิน รวมถึงหมายเหตุสรุปนโยบายการบัญชีที่สำคัญ

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินเห็นว่า รายงานการเงินข้างต้นนี้แสดงฐานะการเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ณ วันที่ 30 กันยายน 2562 และผลการดำเนินงาน สำหรับปีสิ้นสุดวันเดียวกัน โดยถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตามมาตรฐานการบัญชีภาครัฐและนโยบายการบัญชีภาครัฐที่กระทรวงการคลังกำหนด

เกณฑ์ในการแสดงความเห็น

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินได้ปฏิบัติงานตรวจสอบตามหลักเกณฑ์มาตรฐานเกี่ยวกับการตรวจเงินแผ่นดินและมาตรฐานการสอบบัญชี ความรับผิดชอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินได้กล่าวไว้ในวรรคความรับผิดชอบของผู้สอบบัญชีต่อการตรวจสอบรายงานการเงินในรายงานของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินมีความเป็นอิสระจากหน่วยงานตามหลักเกณฑ์มาตรฐานเกี่ยวกับการตรวจเงินแผ่นดินที่กำหนดโดยคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินและข้อกำหนดจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่กำหนดโดยสภาวิชาชีพบัญชี ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบรายงานการเงิน และสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินได้ปฏิบัติตามความรับผิดชอบด้านจรรยาบรรณอื่น ๆ ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานเกี่ยวกับการตรวจเงินแผ่นดินและข้อกำหนดจรรยาบรรณเหล่านี้ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินเชื่อว่าหลักฐานการสอบบัญชีที่สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินได้รับเพียงพอและเหมาะสมเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการแสดงความเห็นของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

ความรับผิดชอบของผู้บริหารและผู้มีหน้าที่ในการกำกับดูแลต่อรายงานการเงิน

ผู้บริหารมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำและนำเสนอรายงานการเงินเหล่านี้โดยถูกต้องตามที่ควรตามมาตรฐานการบัญชีภาครัฐและนโยบายการบัญชีภาครัฐที่กระทรวงการคลังกำหนด และรับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมภายในที่ผู้บริหารพิจารณาว่าจำเป็น เพื่อให้สามารถจัดทำรายงานการเงินที่ปราศจากการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญไม่ว่าจะเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด

ในการจัดทำรายงานการเงิน ผู้บริหารรับผิดชอบในการประเมินความสามารถของหน่วยงานในการดำเนินงานต่อเนื่อง เปิดเผยเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานต่อเนื่องตามความเหมาะสม และการใช้เกณฑ์การบัญชีสำหรับการดำเนินงานต่อเนื่อง เว้นแต่มีข้อกำหนดในกฎหมายหรือเป็นนโยบายรัฐบาลที่จะเลิกหน่วยงานหรือหยุดดำเนินงานหรือไม่สามารถดำเนินงานต่อเนื่องต่อไปได้

๓๑

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

ผู้มีหน้าที่ในการกำกับดูแลหน้าที่ในการกำกับดูแลกระบวนการในการจัดทำรายงานทางการเงินของหน่วยงาน

ความรับผิดชอบของผู้สอบบัญชีต่อการตรวจสอบรายงานการเงิน

การตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลว่า รายงานการเงินโดยรวมปราศจากการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญหรือไม่ ไม่ว่าจะเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด และเสนอรายงานของผู้สอบบัญชีซึ่งรวมความเห็นของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินอยู่ด้วย ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลคือความเชื่อมั่นในระดับสูงแต่ไม่ได้เป็นการรับประกันว่าการปฏิบัติงานตรวจสอบตามหลักเกณฑ์มาตรฐานเกี่ยวกับการตรวจเงินแผ่นดินและมาตรฐานการสอบบัญชีจะสามารถตรวจพบข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญที่มีอยู่ได้เสมอไป ข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอาจเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด และถือว่ามีความสำคัญเมื่อคาดการณ์ได้อย่างสมเหตุสมผลว่ารายการที่ขัดต่อข้อเท็จจริงแต่ละรายการหรือทุกรายการรวมกันจะมีผลต่อการตัดสินใจทางเศรษฐกิจของผู้ใช้รายงานการเงินจากการใช้รายงานการเงินเหล่านี้

ในการตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินตามหลักเกณฑ์มาตรฐานเกี่ยวกับการตรวจเงินแผ่นดินและมาตรฐานการสอบบัญชี สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินได้ใช้ดุลยพินิจและการสังเกตและสงสัยเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพตลอดการตรวจสอบ การปฏิบัติงานของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินรวมถึง

- ระบุและประเมินความเสี่ยงจากการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญในรายงานการเงิน ไม่ว่าจะเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด ออกแบบและปฏิบัติงานตามวิธีการตรวจสอบเพื่อตอบสนองต่อความเสี่ยงเหล่านั้น และได้หลักฐานการสอบบัญชีที่เพียงพอและเหมาะสมเพื่อเป็นเกณฑ์ในการแสดงความเห็นของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ความเสี่ยงที่ไม่พบข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญซึ่งเป็นผลมาจากการทุจริตจะสูงกว่าความเสี่ยงที่เกิดจากข้อผิดพลาด เนื่องจากการทุจริตอาจเกี่ยวกับการสมรู้ร่วมคิด การปลอมแปลงเอกสารหลักฐาน การตั้งใจละเว้นการแสดงผล การแสดงผลที่ไม่ตรงตามข้อเท็จจริงหรือการแทรกแซงการควบคุมภายใน

- ทำความเข้าใจในระบบการควบคุมภายในที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ เพื่อออกแบบวิธีการตรวจสอบที่เหมาะสมกับสถานการณ์ แต่ไม่ใช่เพื่อวัตถุประสงค์ในการแสดงความเห็นต่อความมีประสิทธิภาพของการควบคุมภายในของหน่วยงาน

- ประเมินความเหมาะสมของนโยบายการบัญชีที่ผู้บริหารใช้และความสมเหตุสมผลของประมาณการทางบัญชีและการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องซึ่งจัดทำขึ้นโดยผู้บริหาร

- สรุปร่วมกับความเหมาะสมของการใช้เกณฑ์การบัญชีสำหรับการดำเนินงานต่อเนื่องของผู้บริหารและจากหลักฐานการสอบบัญชีที่ได้รับ สรุปร่วมว่ามีความไม่แน่นอนที่มีสาระสำคัญเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่อาจเป็นเหตุให้เกิดข้อสงสัยอย่างมีนัยสำคัญต่อความสามารถของหน่วยงานในการดำเนินงานต่อเนื่องหรือไม่ ถ้าสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินได้ข้อสรุปว่ามีความไม่แน่นอนที่มีสาระสำคัญ

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินต้องกล่าวไว้ในรายงานของผู้สอบบัญชีของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินโดยให้ข้อสังเกตถึงการเปิดเผยข้อมูลในรายงานการเงินที่เกี่ยวข้อง หรือถ้าการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวไม่เพียงพอความเห็นของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินจะเปลี่ยนแปลงไป ข้อสรุปของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินขึ้นอยู่กับหลักฐานการสอบบัญชีที่ได้รับจนถึงวันที่ในรายงานของผู้สอบบัญชีของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน อย่างไรก็ตาม เหตุการณ์หรือสถานการณ์ในอนาคตอาจเป็นเหตุให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงานต่อเนื่อง

- ประเมินการนำเสนอ โครงสร้างและเนื้อหาของรายงานการเงินโดยรวม รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลว่ารายงานการเงินแสดงรายการและเหตุการณ์ในรูปแบบที่ทำให้มีการนำเสนอข้อมูลโดยถูกต้องตามที่ควรหรือไม่

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินได้สื่อสารกับผู้บริหารและผู้มีหน้าที่ในการกำกับดูแลในเรื่องต่าง ๆ ที่สำคัญ ซึ่งรวมถึงขอบเขตและช่วงเวลาของการตรวจสอบตามที่ได้วางแผนไว้ ประเด็นที่มีนัยสำคัญที่พบจากการตรวจสอบ รวมถึงข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญในระบบการควบคุมภายในหากสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินได้พบในระหว่างการตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน



(นางสาววิมลวรรณ ชื่นชม)

ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบการเงินและบริหารพัสดุที่ 18

ณัทยา ธนิตพันธ์

(นางนาตยา ธนิตพันธ์)

นักวิชาการตรวจเงินแผ่นดินชำนาญการพิเศษ

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

วันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2563

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

งบแสดงฐานะการเงิน

ณ วันที่ 30 กันยายน 2562

		(หน่วย : บาท)	
	หมายเหตุ	2562	2561
สินทรัพย์			
สินทรัพย์หมุนเวียน			
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	5	50,801,996.86	16,109,039.89
ลูกหนี้ระยะสั้น	6	2,492,105.83	771,159.70
เงินลงทุนระยะสั้น	7	28,672,137.99	50,257,357.58
วัสดุคงเหลือ		862,175.65	801,476.02
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	8	62,332.91	68,470.00
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน		<u>82,890,749.24</u>	<u>68,007,503.19</u>
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน			
ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์	9	22,228,117.87	27,413,435.51
สินทรัพย์ไม่มีตัวตน	10	183,518.75	485,613.68
รวมสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน		<u>22,411,636.62</u>	<u>27,899,049.19</u>
รวมสินทรัพย์		<u><u>105,302,385.86</u></u>	<u><u>95,906,552.38</u></u>

เล่ม ๑

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของรายงานการเงินนี้

(นางสาวสุทศนา จงสมจิตต์)

นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ

(นายรักษเกชา แฉ่ฉ่าย)

เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
งบแสดงฐานะการเงิน
ณ วันที่ 30 กันยายน 2562

		(หน่วย : บาท)	
	หมายเหตุ	2562	2561
หนี้สิน			
หนี้สินหมุนเวียน			
เจ้าหนี้ระยะสั้น	11	6,192,545.73	4,164,817.77
เงินรับฝากระยะสั้น	12	1,181,202.53	913,440.50
รวมหนี้สินหมุนเวียน		<u>7,373,748.26</u>	<u>5,078,258.27</u>
หนี้สินไม่หมุนเวียน			
เงินรับฝากระยะยาว	13	17,606.00	41,500.00
หนี้สินระยะยาว	14	6,806,876.27	8,751,696.27
หนี้สินไม่หมุนเวียนอื่น	15	26,171.06	79,497.82
รวมหนี้สินไม่หมุนเวียน		<u>6,850,653.33</u>	<u>8,872,694.09</u>
รวมหนี้สิน		<u>14,224,401.59</u>	<u>13,950,952.36</u>
สินทรัพย์สุทธิ/ส่วนทุน		<u>91,077,984.27</u>	<u>81,955,600.02</u>
สินทรัพย์สุทธิ/ส่วนทุน			
รายได้สูงกว่าค่าใช้จ่ายสะสม		<u>91,077,984.27</u>	<u>81,955,600.02</u>
รวมสินทรัพย์สุทธิ/ส่วนทุน		<u>91,077,984.27</u>	<u>81,955,600.02</u>

ต่อหน้า

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของรายงานการเงินนี้



(นางสาวสุทธนา จงสมจิตต์)
นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ



(นายรักษเกชา แฉฉฉาย)
เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
งบแสดงผลการดำเนินงานทางการเงิน
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2562

		(หน่วย : บาท)	
	หมายเหตุ	2562	2561
รายได้			
รายได้จากงบประมาณ	17	310,907,848.64	263,632,400.00
รายได้จากการอุดหนุนและบริจาค	18	101,994.61	75,329.51
รายได้อื่น	19	5,769,113.71	1,181,589.24
รวมรายได้		<u>316,778,956.96</u>	<u>264,889,318.75</u>
ค่าใช้จ่าย			
ค่าใช้จ่ายบุคลากร	20	211,577,628.62	188,601,284.14
ค่าบำเหน็จบำนาญ		2,589,000.00	3,889,500.00
ค่าตอบแทน		877,711.00	942,724.77
ค่าใช้สอย	21	62,613,791.99	48,621,405.31
ค่าวัสดุ	22	3,804,383.44	2,523,092.50
ค่าสาธารณูปโภค	23	10,909,569.10	10,114,924.01
ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย	24	13,730,910.04	14,049,541.87
ค่าใช้จ่ายอื่น	25	-	20,965.53
รวมค่าใช้จ่าย		<u>306,102,994.19</u>	<u>268,763,438.13</u>
รายได้สูง/(ต่ำ)กว่าค่าใช้จ่ายสุทธิ		<u>10,675,962.77</u>	<u>(3,874,119.38)</u>

หน้า ๓

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของรายงานการเงินนี้



(นางสาวสุทศนา จงสมจิตต์)

นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ



(นายรักษเกชา แฉ่ฉ่าย)

เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
หมายเหตุประกอบงบการเงิน
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2562

หมายเหตุ 1 ข้อมูลทั่วไป

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (สผผ.) จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2552 ต่อมา พระราชบัญญัติดังกล่าวได้ยกเลิกโดยพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป (มีผลใช้บังคับวันที่ 28 ธันวาคม 2560) มีฐานะเป็นนิติบุคคล และอยู่ภายใต้การบังคับบัญชา กำกับดูแล และรับผิดชอบร่วมกันของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีเลขาธิการซึ่งประธานผู้ตรวจการแผ่นดินแต่งตั้งตามมติของผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้างของสำนักงาน และรับผิดชอบการปฏิบัติงานของสำนักงานขึ้นตรงต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานมีหน้าที่และอำนาจดังต่อไปนี้

1. รับผิดชอบงานธุรการและดำเนินการเพื่อให้ผู้ตรวจการแผ่นดินบรรลุภารกิจและหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ และกฎหมายอื่น
2. อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ ส่งเสริม และสนับสนุน การปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน
3. ศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล และสนับสนุนให้มีการวิจัยเกี่ยวกับงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน
4. ดำเนินการหรือส่งเสริมและสนับสนุนหรือประสานงานกับหน่วยงานของรัฐหรือภาคเอกชน ในการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน
5. ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดหรือที่ผู้ตรวจการแผ่นดินมีมติมอบหมาย

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตั้งอยู่ที่ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5 เลขที่ 120 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สำนักงานฯ ได้รับการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปี งบเงินอุดหนุน เงินอุดหนุนทั่วไป จำนวน 310,907,848.64 บาท แบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 ตามงบประมาณประจำงวด 3 งวด ของสำนักงบประมาณ จำนวน 292,178,800.00 บาท และส่วนที่ 2 ตามงบประมาณที่โอนตรงระหว่างหน่วยงาน (สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูปกฎหมายโอนมาสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 19/2561 ลงวันที่ 26 พฤศจิกายน 2561) จำนวน 18,729,048.64 บาท (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จำนวน 263,632,400.00 บาท) โดยแยกเป็นค่าใช้จ่ายบุคลากร 208,607,052.42 บาท ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน 99,942,396.22 บาท และค่าครุภัณฑ์ 2,358,400.00 บาท เพื่อใช้จ่ายในแผนงานบุคลากรภาครัฐ แผนงานพื้นฐานด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ ผลผลิตที่ 1 การพิจารณาและแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน

หมายเหตุ 2 เกณฑ์การจัดทำรายงานการเงิน

รายงานการเงินนี้จัดทำขึ้นตามมาตรฐานการบัญชีภาครัฐและนโยบายการบัญชีภาครัฐที่กระทรวงการคลังกำหนดซึ่งรวมถึงหลักการและนโยบายบัญชีสำหรับหน่วยงานภาครัฐ มาตรฐานการบัญชีภาครัฐ และนโยบายการบัญชีภาครัฐ และแสดงรายการในรายงานการเงิน ตามหนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค 0410.2/ว 67 ลงวันที่ 23 กรกฎาคม 2561 เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการจัดทำรายงานการเงินประจำปี และหนังสือกรมบัญชีกลาง ด่วนที่สุด ที่ กค 0410.3/ว 357 ลงวันที่ 15 สิงหาคม 2561 เรื่อง รูปแบบการนำเสนอรายงานการเงินของหน่วยงานของรัฐ

- รอบระยะเวลาบัญชีเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม สิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน ของปีถัดไป
- หน่วยงานที่เสนอรายงาน คือ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

หมายเหตุ 3 มาตรฐานการบัญชีภาครัฐและนโยบายการบัญชีภาครัฐฉบับใหม่ และมาตรฐานการบัญชีภาครัฐและนโยบายการบัญชีภาครัฐที่ปรับปรุงใหม่

ในระหว่างปีปัจจุบัน กระทรวงการคลังได้ประกาศใช้มาตรฐานและนโยบายการบัญชีภาครัฐฉบับใหม่ที่จะมีผลใช้บังคับในงวดอนาคต โดยถือปฏิบัติกับรายงานการเงินสำหรับรอบระยะเวลาบัญชีที่เริ่มในหรือหลังวันที่ 1 ตุลาคม 2562 ดังนี้

มาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 9 เรื่อง รายได้จากรายการแลกเปลี่ยน

ฝ่ายบริหารเชื่อว่ามาตรฐานการบัญชีภาครัฐฉบับใหม่ข้างต้น จะไม่มีผลกระทบอย่างเป็นสาระสำคัญต่อรายงานการเงินในงวดที่นำมาถือปฏิบัติ

หมายเหตุ 4 สรุปนโยบายการบัญชีที่สำคัญ

4.1 เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด

- เงินสดย่อย เป็นเงินสดที่สำนักงานฯ มีไว้เพื่อใช้จ่ายเป็นค่าใช้จ่ายปลั๊กย่อยในการดำเนินงานของสำนักงาน ตามวงเงินที่ได้รับอนุมัติ ตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการบริหารจัดการการเงินและทรัพย์สิน พ.ศ. 2562 ส่วนที่ 4 เงินสดย่อย ข้อ 40 ถึง ข้อ 45 ยอดคงเหลือสิ้นปีประกอบด้วย เงินสดและใบสำคัญที่เบิกจากเงินสดย่อยแล้วรอเบิกชดเชย

- รายการเทียบเท่าเงินสด ได้แก่ เงินลงทุนระยะสั้นที่มีสภาพคล่องซึ่งมีระยะเวลาครบกำหนดที่จะเปลี่ยนให้เป็นเงินสดได้ภายใน 3 เดือน เช่น เงินฝากประจำ ที่มีวันถึงกำหนดภายใน 3 เดือน

4.2 ลูกหนี้ระยะสั้น

- ลูกหนี้เงินยืมในงบประมาณ คือ จำนวนเงินที่สำนักงานฯ จ่ายให้เจ้าหน้าที่ยืมเพื่อนำไปทตรงจ่ายในการดำเนินงานของสำนักงานฯ ซึ่งอยู่ระหว่างรอรับชำระคืนหรือรอการส่งใบสำคัญขอใช้

- เงินประกันและเงินมัดจำ คือ จำนวนเงินที่สำนักงานฯ จ่ายไป เพื่อเป็นประกันในการดำเนินการตามสัญญาให้ได้มาซึ่งสิทธิหรือบริการ และจะได้รับคืนเมื่อการดำเนินการตามเงื่อนไขสิ้นสุดลง

4.2 ลูกหนี้ระยะสั้น (ต่อ)

- รายได้ค้างรับ คือ รายได้ที่เกิดขึ้นแล้วแต่สำนักงานฯ ยังไม่ได้รับชำระเงิน อาจจะเป็น เพราะยังไม่ถึงกำหนดการรับเงินจนกว่าจะถึงรอบระยะเวลาถัดไป และสำนักงานฯ ยังไม่ได้บันทึกรับรู้ รายได้จำนวนนั้น ๆ จนถึงวันสิ้นงวดบัญชี ทำให้รายได้ที่ปรากฏอยู่ในบัญชีจะมียอดต่ำกว่าที่ควรจะเป็น ดังนั้น จึงต้องมีการปรับปรุงรายการรายได้ค้างรับเพื่อให้บัญชีแสดงจำนวนเงินที่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์คงค้าง ซึ่งสำนักงานฯ จะรับรู้รายได้ค้างรับตามมูลค่าที่คาดว่าจะได้รับ

4.3 เงินลงทุนระยะสั้น

เงินลงทุนระยะสั้น หมายถึง เงินฝากประจำที่สำนักงานฯ ฝากไว้กับสถาบันการเงิน ระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี

4.4 วัสดุคงเหลือ

วัสดุคงเหลือ หมายถึง ของใช้สิ้นเปลืองที่สำนักงานฯ มีไว้เพื่อใช้ในการดำเนินงาน ตามปกติ โดยทั่วไปมีมูลค่าไม่สูงและไม่มีลักษณะคงทนถาวร แสดงตามราคาทุนและตีราคาวัสดุคงเหลือ โดยวิธีเข้าก่อนออกก่อน (FIFO)

4.5 ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์

- อาคารและสิ่งปลูกสร้าง รวมทั้งส่วนปรับปรุงอาคาร ที่สำนักงานฯ มีกรรมสิทธิ์ และไม่มีกรรมสิทธิ์ แต่สำนักงานฯ ได้ครอบครองและนำมาใช้ประโยชน์ในการดำเนินงาน แสดงมูลค่าสุทธิ ตามบัญชีที่เกิดจากราคาทุนหักค่าเสื่อมราคาสะสม

- อุปกรณ์ ได้แก่ ครุภัณฑ์ประเภทต่าง ๆ รับรู้เป็นสินทรัพย์เฉพาะรายการที่มีมูลค่า ต่อหน่วยตั้งแต่ 5,000.00 บาท ขึ้นไป แสดงมูลค่าตามมูลค่าสุทธิตามบัญชีที่เกิดจากราคาทุนหักค่าเสื่อมราคาสะสม

- ค่าเสื่อมราคาบันทึกเป็นค่าใช้จ่ายในงบแสดงผลการดำเนินงานทางการเงิน คำนวณ โดยวิธีเส้นตรงตามอายุการใช้งานที่หน่วยงานกำหนดไว้ ดังนี้

ประเภทสินทรัพย์	อายุการใช้งาน (ปี)
ครุภัณฑ์สำนักงาน	3 - 8
ครุภัณฑ์สำนักงาน (ที่ได้รับโอนจากกรมธนารักษ์)	3
ครุภัณฑ์สำนักงาน (ที่ได้รับโอนจากสำนักงาน คณะกรรมการปฏิรูปกฎหมาย)	1 - 3
ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์	5
ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ (ที่ได้รับโอนจากสำนักงาน คณะกรรมการปฏิรูปกฎหมาย)	1 - 3
ครุภัณฑ์ไฟฟ้าและวิทยุ	5
ครุภัณฑ์ไฟฟ้าและวิทยุ (ที่ได้รับโอนจากสำนักงาน คณะกรรมการปฏิรูปกฎหมาย)	1 - 3

4.5 ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ (ต่อ)

ประเภทสินทรัพย์	อายุการใช้งาน (ปี)
ครุภัณฑ์โฆษณาและเผยแพร่	5
ครุภัณฑ์โฆษณาและเผยแพร่ (ที่ได้รับโอนจาก สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูปกฎหมาย)	1 - 3
ครุภัณฑ์ยานพาหนะและขนส่ง	5
ครุภัณฑ์ยานพาหนะและขนส่ง (ที่ได้รับโอนจาก สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูปกฎหมาย)	1 - 3
ครุภัณฑ์ส่วนปรับปรุงอาคารเช่า	5
ครุภัณฑ์งานบ้านงานครัว	5

- หลักเกณฑ์คำนวณใช้เป็นวัน ไม่มีการคิดค่าเสื่อมราคาสำหรับสินทรัพย์ระหว่างทำ

4.6 สินทรัพย์ไม่มีตัวตน

- สินทรัพย์ไม่มีตัวตน ได้แก่ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ แสดงมูลค่าด้วยมูลค่าสุทธิตามบัญชีที่เกิดจากราคาทุนหักค่าตัดจำหน่ายสะสม สำนักงานฯ จะรับรู้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีมูลค่าต่อหน่วยหรือต่อชุดตั้งแต่ 20,000.00 บาท ขึ้นไป เป็นสินทรัพย์ไม่มีตัวตน และกรณีที่มีการตรวจรับงานเป็นงวด ๆ จะบันทึกเป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ระหว่างการพัฒนา เมื่อพัฒนาเสร็จและมีการตรวจรับงานเรียบร้อยแล้ว จึงโอนมาเป็นสินทรัพย์ไม่มีตัวตนประเภทโปรแกรมคอมพิวเตอร์

- ค่าตัดจำหน่ายสินทรัพย์ไม่มีตัวตนบันทึกเป็นค่าใช้จ่ายในงบแสดงผลการดำเนินงานทางการเงิน คำนวณโดยวิธีเส้นตรงตามอายุการใช้งาน 3 ปี

4.7 เจ้าหนี้

เจ้าหนี้เกิดขึ้นจากการผูกพันที่สำนักงานฯ มีต่อบุคคลอื่น เช่น เจ้าหนี้จากการซื้อสินค้าและบริการ เจ้าหนี้อื่น เป็นต้น สำนักงานฯ จะรับรู้เจ้าหนี้จากการซื้อสินค้าและบริการ เมื่อสำนักงานฯ ได้รับสินค้าและบริการหรือสินทรัพย์จากผู้ขายแล้ว การรับสินค้าและสินทรัพย์ หมายถึง จุดที่สำนักงานฯ ได้มีการตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

4.8 รายได้รอการรับรู้

รายได้รอการรับรู้ เป็นสินทรัพย์ที่สำนักงานฯ ได้รับความช่วยเหลือจากรัฐบาลต่างประเทศ องค์การระหว่างประเทศ หรือบุคคลใด ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานฯ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ และสินทรัพย์รับรู้จากโดยมีผู้มอบให้สำนักงานฯ ไว้ในการดำเนินงาน รวมทั้งการได้รับเงินสดที่มีเงื่อนไขเป็นข้อจำกัดในการใช้จ่ายเงิน ซึ่งสำนักงานฯ ยังไม่อาจรับรู้รายได้

รายได้รอการรับรู้จะถูกทยอยตัดบัญชีเพื่อรับรู้รายได้ตามเกณฑ์ที่เป็นระบบและสมเหตุสมผลตลอดระยะเวลาที่จำเป็นเพื่อจับคู่รายได้กับค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น ทยอยรับรู้รายได้ตามเกณฑ์สัดส่วนของค่าเสื่อมราคาของสินทรัพย์ที่ได้รับความช่วยเหลือหรือบริจาค

4.9 หนี้สินระยะยาว

หนี้สินระยะยาว หมายถึง เงินบำเหน็จจรรยาที่ดั่งประมาณการไว้ในบัญชีหนี้สินระยะยาว โดยใช้หลักการคำนวณเงินบำเหน็จจรรยาในแต่ละปีงบประมาณเท่ากับจำนวนที่ต้องจ่ายในปีงบประมาณนั้น ๆ ตามระเบียบสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาว่าด้วยเงินบำเหน็จพนักงานและลูกจ้าง พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2546

4.10 รายได้จากเงินงบประมาณ

รายได้จากเงินงบประมาณรับรู้ตามเกณฑ์ ดังนี้

- 1) เมื่อยื่นคำขอเบิกเงินจากกรมบัญชีกลางในกรณีเป็นการขอรับเงินเข้าบัญชีสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- 2) เมื่อได้รับเงินงบประมาณจากกรมบัญชีกลางเข้าบัญชีสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสำนักงานฯ แสดงรายได้จากเงินงบประมาณในงบแสดงผลการดำเนินงานทางการเงินตามจำนวนเงินที่ได้รับจัดสรร

4.11 รายได้จากการอุดหนุนและบริจาค

รายได้จากเงินโอนและเงินบริจาคจากบุคคลอื่น รับรู้เมื่อได้รับเงิน ยกเว้นในกรณีที่มีเงื่อนไขเป็นข้อจำกัดที่ต้องปฏิบัติตามในการใช้จ่ายเงิน หรือได้รับความช่วยเหลือหรือบริจาคเป็นสินทรัพย์ที่ให้ประโยชน์แก่สำนักงานฯ เกินหนึ่งปี จะทยอยรับรู้เป็นรายได้ตามสัดส่วนของค่าใช้จ่ายเพื่อการนั้นเกิดขึ้นหรือเกณฑ์การคำนวณค่าเสื่อมราคาสินทรัพย์ที่ได้รับตลอดอายุของสินทรัพย์นั้น

หมายเหตุ 5 เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด

	(หน่วย : บาท)	
	2562	2561
เงินสดในมือ (เงินสดย่อย)	200,000.00	200,000.00
เงินฝากสถาบันการเงิน	28,373,703.12	5,824,214.32
เงินฝากประจำที่มีกำหนดจ่ายคืนไม่เกิน 3 เดือน	22,228,293.74	10,084,825.57
รวม เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	50,801,996.86	16,109,039.89

หมายเหตุ 6 ลูกหนี้ระยะสั้น

	(หน่วย : บาท)	
	2562	2561
ลูกหนี้เงินยืมในงบประมาณ	2,397,668.75	633,050.00
เงินประกันและเงินมัดจำ	8,000.00	8,000.00
รายได้ค้างรับ	86,437.08	130,109.70
รวม ลูกหนี้ระยะสั้น	2,492,105.83	771,159.70

๒๗

หมายเหตุ 6 ลูกหนี้ระยะสั้น (ต่อ)

ลูกหนี้เงินยืมในงบประมาณ ณ วันสิ้นปี แยกตามอายุหนี้ ดังนี้

				(หน่วย : บาท)
ลูกหนี้เงินยืม ในงบประมาณ	ยังไม่ถึงกำหนดชำระ และการส่งใช้ ใบสำคัญ	ถึงกำหนดชำระ และการส่งใช้ ใบสำคัญ	เกินกำหนดชำระ และการส่งใช้ ใบสำคัญ	รวม
2562	1,694,300.00	-	703,368.75	2,397,668.75
2561	633,050.00	-	-	633,050.00

หมายเหตุ 7 เงินลงทุนระยะสั้น

			(หน่วย : บาท)
	2562	2561	
เงินฝากสถาบันการเงิน ฝากประจำ 6 เดือน	28,672,137.99	50,257,357.58	
รวม เงินลงทุนระยะสั้น	28,672,137.99	50,257,357.58	

หมายเหตุ 8 สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น

			(หน่วย : บาท)
	2562	2561	
ค่าใช้จ่ายจ่ายล่วงหน้า	62,332.91	68,470.00	
รวม สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	62,332.91	68,470.00	

หมายเหตุ 9 ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์

			(หน่วย : บาท)
	2562	2561	
ครุภัณฑ์	173,543,142.46	168,301,854.00	
หัก ค่าเสื่อมราคาสะสม - ครุภัณฑ์	151,315,024.59	140,888,418.49	
ครุภัณฑ์ - สุทธิ	22,228,117.87	27,413,435.51	
รวม ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ - สุทธิ	22,228,117.87	27,413,435.51	

๖๓

หมายเหตุ 10 สิ้นทรัพย์ไม่มีตัวตน

	(หน่วย : บาท)	
	2562	2561
โปรแกรมคอมพิวเตอร์	28,088,583.06	27,356,445.20
หัก ค่าตัดจำหน่ายสะสม - โปรแกรมคอมพิวเตอร์	27,905,064.31	26,870,831.52
โปรแกรมคอมพิวเตอร์ - สุทธิ	183,518.75	485,613.68
รวม สิ้นทรัพย์ไม่มีตัวตน - สุทธิ	183,518.75	485,613.68

หมายเหตุ 11 เจ้าหนี้ระยะสั้น

	(หน่วย : บาท)	
	2562	2561
เจ้าหนี้การค้า	4,955.09	67,156.00
ค่าสาธารณูปโภคค้างจ่าย	1,429,011.17	2,063,702.10
ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย	4,758,579.47	2,033,959.67
รวม เจ้าหนี้ระยะสั้น	6,192,545.73	4,164,817.77

หมายเหตุ 12 เงินรับฝากระยะสั้น

	(หน่วย : บาท)	
	2562	2561
เงินประกันสัญญา	373,514.00	242,796.50
ภาษีหัก ณ ที่จ่ายรอนำส่ง	807,688.53	670,644.00
รวม เงินรับฝากระยะสั้น	1,181,202.53	913,440.50

หมายเหตุ 13 เงินรับฝากระยะยาว

	(หน่วย : บาท)	
	2562	2561
เงินประกันสัญญา - ระยะยาว	14,606.00	-
เงินประกันผลงาน - ระยะยาว	3,000.00	41,500.00
รวม เงินรับฝากระยะยาว	17,606.00	41,500.00

หน้า ๑๗

หมายเหตุ 14 หนี้สินระยะยาว

	(หน่วย : บาท)	
	2562	2561
เงินบำเหน็จจรรยา	6,806,876.27	8,751,696.27
รวม หนี้สินระยะยาว	<u>6,806,876.27</u>	<u>8,751,696.27</u>

หมายเหตุ 15 หนี้สินไม่หมุนเวียนอื่น

	(หน่วย : บาท)	
	2562	2561
รายได้รอการรับรู้	26,171.06	79,497.82
รวม หนี้สินไม่หมุนเวียนอื่น	<u>26,171.06</u>	<u>79,497.82</u>

หมายเหตุ 16 ภาระผูกพัน

16.1 ภาระผูกพันตามสัญญาเช่าดำเนินงาน

สำนักงานฯ ในฐานะผู้เช่ามีจำนวนเงินขั้นต่ำที่ต้องจ่ายในอนาคตตามสัญญาเช่าดำเนินงานที่ไม่สามารถยกเลิกได้ ดังนี้

	(หน่วย : บาท)	
	2562	2561
ไม่เกิน 1 ปี	172,666.62	-
เกิน 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	5,975,755.12	4,954,711.74
รวม	<u>6,148,421.74</u>	<u>4,954,711.74</u>

ภาระผูกพันตามสัญญาเช่าดำเนินงาน จำนวน 6,148,421.74 บาท ประกอบด้วยสัญญาเช่ารถยนต์ระยะเวลา 5 ปี จำนวน 4 สัญญา ดังนี้

- สัญญาเลขที่ 9/2558 ลงวันที่ 12 ธันวาคม 2557 เช่ารถยนต์เพื่อใช้เป็นรถประจำตำแหน่งของประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำหรับงวดที่ 58 ถึงงวดที่ 60 เป็นเงิน 172,666.62 บาท

- สัญญาเลขที่ 18/2559 ลงวันที่ 11 สิงหาคม 2559 เช่ารถยนต์เพื่อใช้เป็นรถประจำตำแหน่งของผู้ตรวจการแผ่นดิน สำหรับงวดที่ 38 ถึงงวดที่ 60 เป็นเงิน 1,477,258.38 บาท

- สัญญาเลขที่ 15/2562 ลงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2562 เช่ารถยนต์เพื่อใช้เป็นรถประจำตำแหน่งของผู้ตรวจการแผ่นดิน สำหรับงวดที่ 8 ถึงงวดที่ 60 เป็นเงิน 3,354,310.00 บาท

- สัญญาเลขที่ 24/2562 ลงวันที่ 16 สิงหาคม 2562 เช่ารถยนต์เพื่อใช้เป็นรถประจำตำแหน่งของเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำหรับงวดที่ 3 ถึงงวดที่ 29 เป็นเงิน 1,144,186.74 บาท

หมายเหตุ 16 ภาระผูกพัน (ต่อ)

16.2 ภาระผูกพันตามสัญญาจ้างเหมาบริการ

สำนักงานฯ มีภาระผูกพันตามสัญญาจ้างเหมาบริการ เป็นจำนวนรวม 968,371.50 บาท (ปี 2561 จำนวน 732,587.50 บาท)

	(หน่วย : บาท)	
	2562	2561
ไม่เกิน 1 ปี	968,371.50	732,587.50
รวม	968,371.50	732,587.50

16.3 ภาระผูกพันเกี่ยวกับรายจ่ายฝ่ายทุน

	(หน่วย : บาท)	
	2562	2561
สัญญาที่ยังไม่ได้รับรู้	2562	2561
ที่ดิน อาคาร และสิ่งปลูกสร้าง	298,150.15	-
อุปกรณ์ และอื่น ๆ	4,413,800.00	82,300.00
รวม	4,711,950.15	82,300.00

ภาระผูกพันข้างต้นเกิดจากมูลค่าตามสัญญาจัดหาสินทรัพย์ 3 สัญญา จำนวน 4,711,950.15 บาท

16.4 ภาระผูกพันตามสัญญาจัดซื้อจัดจ้างพัสดุและบริการอื่น ๆ

สำนักงานฯ มีภาระผูกพันที่เกิดจากสัญญาจัดซื้อจัดจ้างพัสดุและบริการอื่น ๆ จำแนกตามระยะเวลาของสัญญาได้ดังนี้

	(หน่วย : บาท)	
	2562	2561
ไม่เกิน 1 ปี	1,128,146.00	1,304,014.41
รวม	1,128,146.00	1,304,014.41

หมายเหตุ 17 รายได้จากงบประมาณ

	(หน่วย : บาท)	
	2562	2561
งบเงินอุดหนุน - ค่าใช้จ่ายบุคลากร	208,607,052.42	177,753,400.00
- ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน	99,942,396.22	82,964,000.00
- ค่าครุภัณฑ์	2,358,400.00	2,915,000.00
รวม รายได้จากงบประมาณ	310,907,848.64	263,632,400.00

หน้า ๗

หมายเหตุ 18 รายได้จากการอุดหนุนและบริจาค

	(หน่วย : บาท)	
	2562	2561
รายได้จากการช่วยเหลือเพื่อการดำเนินงาน	66,842.50	-
รายได้จากการช่วยเหลือเพื่อการลงทุน	2.00	-
รายได้จากการบริจาค	35,150.11	75,329.51
รวม รายได้จากการอุดหนุนและบริจาค	101,994.61	75,329.51

หมายเหตุ 19 รายได้อื่น

	(หน่วย : บาท)	
	2562	2561
รายได้ดอกเบี้ยเงินฝากจากสถาบันการเงิน	1,228,173.26	960,740.27
รายได้จากการรับโอนสินทรัพย์ระหว่างหน่วยงาน	3,924,051.74	-
รายได้อื่น	583,497.04	220,848.97
กำไรสุทธิจากการจำหน่ายสินทรัพย์	33,391.67	-
รวม รายได้อื่น	5,769,113.71	1,181,589.24

หมายเหตุ 20 ค่าใช้จ่ายบุคลากร

	(หน่วย : บาท)	
	2562	2561
เงินเดือน	143,640,888.63	123,216,642.05
ค่าล่วงเวลา	989,350.00	1,042,110.00
เงินประจำตำแหน่ง	15,748,688.97	12,641,012.79
เงินช่วยค่าครองชีพ	13,315,557.00	11,353,952.69
ค่ารักษาพยาบาล	6,993,991.75	6,436,377.30
เงินช่วยการศึกษาบุตร	368,115.50	333,250.00
เงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	5,848,978.72	12,695,512.32
ค่าใช้จ่ายบุคลากรอื่น	24,672,058.05	20,882,426.99
รวม ค่าใช้จ่ายบุคลากร	211,577,628.62	188,601,284.14

หน้า ๑๒๗

หมายเหตุ 21 ค่าใช้สอย

	(หน่วย : บาท)	
	2562	2561
ค่าใช้จ่ายฝึกอบรม	6,402,988.24	8,805,121.00
ค่าใช้จ่ายเดินทาง	17,433,492.19	9,491,502.96
ค่าซ่อมแซมและบำรุงรักษา	3,182,752.52	3,377,251.19
ค่าจ้างเหมาบริการ	4,338,674.95	3,765,712.06
ค่าจ้างที่ปรึกษา	444,000.00	597,000.00
ค่าใช้จ่ายในการประชุม	10,652,127.65	11,740,387.05
ค่าเช่า	11,990,965.59	2,745,548.93
ค่าวิจัยและพัฒนา	330,000.00	-
ค่าประชาสัมพันธ์	4,665,646.44	6,058,408.38
ค่าใช้สอยอื่น	3,173,144.41	2,040,473.74
รวม ค่าใช้สอย	62,613,791.99	48,621,405.31

หมายเหตุ 22 ค่าวัสดุ

	(หน่วย : บาท)	
	2562	2561
ค่าวัสดุ	3,551,884.24	2,307,512.91
ค่าเชื้อเพลิง	220,763.00	192,539.00
ค่าครุภัณฑ์มูลค่าต่ำกว่าเกณฑ์	31,736.20	23,040.59
รวม ค่าวัสดุ	3,804,383.44	2,523,092.50

หมายเหตุ 23 ค่าสาธารณูปโภค

	(หน่วย : บาท)	
	2562	2561
ค่าไฟฟ้า	7,765,505.26	7,281,174.76
ค่าน้ำประปา	16,031.60	15,020.40
ค่าโทรศัพท์	859,454.00	566,920.50
ค่าบริการสื่อสารและโทรคมนาคม	1,831,362.30	1,799,334.35
ค่าบริการไปรษณีย์	437,215.94	452,474.00
รวม ค่าสาธารณูปโภค	10,909,569.10	10,114,924.01

๑๒๓

หมายเหตุ 24 ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย

	(หน่วย : บาท)	
	2562	2561
ครุภัณฑ์	12,696,677.25	11,549,880.26
สินทรัพย์ไม่มีตัวตน	1,034,232.79	2,499,661.61
รวม ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย	13,730,910.04	14,049,541.87

หมายเหตุ 25 ค่าใช้จ่ายอื่น

	(หน่วย : บาท)	
	2562	2561
ขาดทุนสุทธิจากการจำหน่ายสินทรัพย์	-	20,965.53
รวม ค่าใช้จ่ายอื่น	-	20,965.53

หมายเหตุ 26 อื่น ๆ

26.1 ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2547 ให้กระทรวงการคลังจัดตั้ง บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ ทำหน้าที่ก่อสร้างและบริหารโครงการ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 ถนนแจ้งวัฒนะ และบริหารจัดการทรัพย์สินอื่นของรัฐ ตามนโยบายรัฐบาล และให้กรมธนารักษ์ตั้งงบประมาณเพื่อชำระค่าเช่าพื้นที่สำนักงาน ค่าจัดหาเฟอร์นิเจอร์ แทนทุกหน่วยงานในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ โดยรัฐสนับสนุนงบประมาณค่าเช่าพื้นที่สำนักงานตลอดอายุ สัญญาเช่า 30 ปี และค่าจัดหาเฟอร์นิเจอร์ โดยทยอยจ่ายเป็นเวลา 5 ปี กรมธนารักษ์ได้ส่งมอบเฟอร์นิเจอร์ดังกล่าว ให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินนับตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2556 และบันทึกรายการโอนสินทรัพย์เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2558

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้ย้ายที่ทำการมาปฏิบัติงานที่ศูนย์ราชการเมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2552 ซึ่งกรมธนารักษ์ได้จัดสรรพื้นที่ให้บริเวณอาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5 จำนวน 5,560 ตารางเมตร และชั้น 9 จำนวน 6,230 ตารางเมตร รวมเป็นพื้นที่ทั้งหมด 11,790 ตารางเมตร โดยคิดอัตราค่าเช่าพื้นที่ และบริการ 360 บาท/ตารางเมตร/เดือน และอัตราค่าเช่าเฟอร์นิเจอร์ 50 บาท/ตารางเมตร/เดือน (ค่าเช่าเฟอร์นิเจอร์มีกำหนดเวลา 5 ปี นับแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2551 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2556)

26.2 ตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 19/2561 ลงวันที่ 26 พฤศจิกายน 2561 เรื่อง กลไกในการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง ข้อ 5 ให้ยกเลิกหมวด 3 แห่งพระราชบัญญัติคณะกรรมการปฏิรูปกฎหมาย พ.ศ. 2553 และให้โอนบรรดากิจการ ทรัพย์สิน งบประมาณ สิทธิ หนี้ และภาระผูกพัน และให้โอนพนักงานลูกจ้าง และอัตราค่าจ้างของสำนักงาน คณะกรรมการปฏิรูปกฎหมายไปเป็นของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินหรือหน่วยงานของรัฐตามที่นายกรัฐมนตรี

๒๗

ประกาศกำหนด โดยให้ได้รับยกเว้นไม่ต้องดำเนินการตามหลักเกณฑ์หรือขั้นตอนที่กำหนดไว้ในกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง และประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี ลงวันที่ 27 ธันวาคม 2561 เรื่อง การโอนบรรดากิจการ ทรัพย์สิน งบประมาณ สิทธิ หนี้ และการระดมทุน และการโอนพนักงานลูกจ้าง และอัตรากำลังของสำนักงานคณะกรรมการปฏิรูปกฎหมาย

สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูปกฎหมายได้ทยอยโอนบรรดากิจการ ทรัพย์สิน งบประมาณ สิทธิ หนี้ และการระดมทุน พนักงานลูกจ้าง และอัตรากำลังให้กับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ครบถ้วนแล้วในวันที่ 22 พฤษภาคม 2562

๕๗



สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

งบการเงิน

สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

หมายเหตุ : อยู่ระหว่างการตรวจสอบงบการเงินของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
งบแสดงฐานะการเงิน
ณ วันที่ 30 กันยายน 2563

(หน่วย : บาท)

	หมายเหตุ	2563	2562
สินทรัพย์			
สินทรัพย์หมุนเวียน			
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	5	25,645,320.34	50,801,996.86
ลูกหนี้ระยะสั้น	6	1,341,901.45	2,492,105.83
เงินลงทุนระยะสั้น	7	86,423,882.11	28,672,137.99
วัสดุคงเหลือ		1,782,537.04	862,175.65
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	8	444,340.34	62,332.91
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน		115,637,981.28	82,890,749.24
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน			
ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์	9	20,148,986.72	22,228,117.87
สินทรัพย์ไม่มีตัวตน	10	3,859,100.87	183,518.75
รวมสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน		24,008,087.59	22,411,636.62
รวมสินทรัพย์		139,646,068.87	105,302,385.86

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้



(นางกนกพร ศรีวาริรัตน์)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารการคลัง

พันตำรวจโท



(กิริป กฤตธีรานนท์)

เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
งบแสดงฐานะการเงิน
ณ วันที่ 30 กันยายน 2563

		(หน่วย : บาท)	
	หมายเหตุ	2563	2562
หนี้สิน			
หนี้สินหมุนเวียน			
เจ้าหนี้ระยะสั้น	11	9,485,530.26	6,192,545.73
เงินรับฝากระยะสั้น	12	1,075,065.05	1,181,202.53
รวมหนี้สินหมุนเวียน		<u>10,560,595.31</u>	<u>7,373,748.26</u>
หนี้สินไม่หมุนเวียน			
เงินรับฝากระยะยาว	13	62,953.00	17,606.00
หนี้สินระยะยาว	14	1,441,464.42	6,806,876.27
หนี้สินไม่หมุนเวียนอื่น	15	4,663.53	26,171.06
รวมหนี้สินไม่หมุนเวียน		<u>1,509,080.95</u>	<u>6,850,653.33</u>
รวมหนี้สิน		<u>12,069,676.26</u>	<u>14,224,401.59</u>
สินทรัพย์สุทธิ/ส่วนทุน		<u>127,576,392.61</u>	<u>91,077,984.27</u>
สินทรัพย์สุทธิ/ส่วนทุน			
รายได้สูงกว่าค่าใช้จ่ายสะสม		127,576,392.61	91,077,984.27
รวมสินทรัพย์สุทธิ/ส่วนทุน		<u>127,576,392.61</u>	<u>91,077,984.27</u>

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้



(นางกนกพร ศรีวารีรัตน์)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารการคลัง



พันตำรวจโท

(กิริป กฤตธีรานนท์)

เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
งบแสดงผลการดำเนินงานทางการเงิน
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2563

		(หน่วย : บาท)	
	หมายเหตุ	2563	2562
รายได้			
รายได้จากงบประมาณ	17	345,708,500.00	310,907,848.64
รายได้จากการอุดหนุนและบริจาค	18	21,507.53	101,994.61
รายได้อื่น	19	1,737,717.85	5,769,113.71
รวมรายได้		347,467,725.38	316,778,956.96
ค่าใช้จ่าย			
ค่าใช้จ่ายบุคลากร	20	229,456,320.73	211,577,628.62
ค่าบำเหน็จบำนาญ		2,461,400.00	2,589,000.00
ค่าตอบแทน		830,102.00	877,711.00
ค่าใช้สอย	21	53,979,137.58	62,613,791.99
ค่าวัสดุ	22	4,406,400.87	3,804,383.44
ค่าสาธารณูปโภค	23	9,915,966.51	10,909,569.10
ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย	24	9,586,175.58	13,730,910.04
รวมค่าใช้จ่าย		310,635,503.27	306,102,994.19
รายได้สูง/(ต่ำ)กว่าค่าใช้จ่ายสุทธิ		36,832,222.11	10,675,962.77

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้



(นางกนกพร ศรีวารีรัตน์)
ผู้อำนวยการสำนักบริหารการคลัง



พันตำรวจโท
(กิริป กฤตธีรานนท์)
เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
หมายเหตุประกอบงบการเงิน
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2563

หมายเหตุ 1 ข้อมูลทั่วไป

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (สผ.) จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2552 ต่อมา พระราชบัญญัติดังกล่าวได้ยกเลิกโดยพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป (มีผลใช้บังคับวันที่ 28 ธันวาคม 2560) มีฐานะเป็นนิติบุคคล และอยู่ภายใต้การบังคับบัญชา กำกับดูแล และรับผิดชอบร่วมกันของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีเลขาธิการซึ่งประธานผู้ตรวจการแผ่นดินแต่งตั้งตามมติของผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้างของสำนักงาน และรับผิดชอบการปฏิบัติงานของสำนักงานขึ้นตรงต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานมีหน้าที่และอำนาจดังต่อไปนี้

1. รับผิดชอบงานธุรการและดำเนินการเพื่อให้ผู้ตรวจการแผ่นดินบรรลุภารกิจและหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ และกฎหมายอื่น
2. อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ ส่งเสริม และสนับสนุน การปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน
3. ศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล และสนับสนุนให้มีการวิจัยเกี่ยวกับงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน
4. ดำเนินการหรือส่งเสริมและสนับสนุนหรือประสานงานกับหน่วยงานของรัฐหรือภาคเอกชน ในการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน
5. ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดหรือที่ผู้ตรวจการแผ่นดินมีมติมอบหมาย

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตั้งอยู่ที่ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5 เลขที่ 120 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สำนักงานฯ ได้รับการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปี งบเงินอุดหนุน เงินอุดหนุนทั่วไป จำนวน 345,708,500 บาท (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 310,907,848.64 บาท) โดยแยกเป็นค่าใช้จ่ายบุคลากร 215,635,600 บาท ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน 119,453,700 บาท และค่าครุภัณฑ์ 10,619,200 บาท เพื่อใช้จ่ายในแผนงานบุคลากรภาครัฐ แผนงานพื้นฐานด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ผลผลิตที่ 1 การพิจารณาและแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน

หมายเหตุ 2 เกณฑ์การจัดทำรายงานการเงิน

รายงานการเงินนี้จัดทำขึ้นตามมาตรฐานการบัญชีภาครัฐและนโยบายการบัญชีภาครัฐที่กระทรวงการคลังกำหนดซึ่งรวมถึงหลักการและนโยบายบัญชีสำหรับหน่วยงานภาครัฐ มาตรฐานการบัญชีภาครัฐ และนโยบายการบัญชีภาครัฐ และแสดงรายการในรายงานการเงิน ตามหนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค 0410.2/ว 67 ลงวันที่ 23 กรกฎาคม 2561 เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการจัดทำรายงานการเงินประจำปี และหนังสือกรมบัญชีกลาง ด่วนที่สุด ที่ กค 0410.3/ว 357 ลงวันที่ 15 สิงหาคม 2561 เรื่อง รูปแบบการนำเสนอรายงานการเงินของหน่วยงานของรัฐ

หมายเหตุ 2 เกณฑ์การจัดทำรายงานการเงิน (ต่อ)

รอบระยะเวลาบัญชีเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม สิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน ของปีถัดไป
หน่วยงานที่เสนอรายงาน คือ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

หมายเหตุ 3 มาตรฐานการบัญชีภาครัฐและนโยบายการบัญชีภาครัฐฉบับใหม่ และมาตรฐานการบัญชีภาครัฐและนโยบายการบัญชีภาครัฐที่ปรับปรุงใหม่

ในระหว่างปีปัจจุบัน กระทรวงการคลังได้ประกาศใช้มาตรฐานและนโยบายการบัญชีภาครัฐฉบับใหม่ที่จะมีผลใช้บังคับในงวดอนาคต โดยถือปฏิบัติกับรายงานการเงินสำหรับรอบระยะเวลาบัญชีที่เริ่มในหรือหลังวันที่ 1 ตุลาคม 2563 ดังนี้

มาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 23 เรื่อง รายได้จากรายการไม่แลกเปลี่ยน

ฝ่ายบริหารเชื่อว่ามาตรฐานการบัญชีภาครัฐฉบับใหม่ข้างต้น จะไม่มีผลกระทบต่ออย่างเป็นสาระสำคัญต่อรายงานการเงินในงวดที่นำมาถือปฏิบัติ

หมายเหตุ 4 สรุปนโยบายการบัญชีที่สำคัญ

4.1 เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด

- เงินสดย่อย เป็นเงินสดที่สำนักงานฯ มีไว้เพื่อใช้จ่ายเป็นค่าใช้จ่ายปลักย่อยในการดำเนินงานของสำนักงานฯ ตามวงเงินที่ได้รับอนุมัติ ตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการบริหารจัดการการเงินและทรัพย์สิน พ.ศ. 2562 ส่วนที่ 4 เงินสดย่อย ข้อ 40 ถึง ข้อ 45 ยอดคงเหลือสิ้นปีประกอบด้วย เงินสด และใบสำคัญที่เบิกจากเงินสดย่อยแล้วรอเบิกชดเชย

- รายการเทียบเท่าเงินสด ได้แก่ เงินลงทุนระยะสั้นที่มีสภาพคล่องซึ่งมีระยะเวลาครบกำหนดที่จะเปลี่ยนให้เป็นเงินสดได้ภายใน 3 เดือน เช่น เงินฝากประจำ ที่มีวันถึงกำหนดภายใน 3 เดือน

4.2 ลูกหนี้ระยะสั้น

- ลูกหนี้เงินยืมในงบประมาณ คือ จำนวนเงินที่สำนักงานฯ จ่ายให้เจ้าหน้าที่ยืมเพื่อนำไปทดรองจ่ายในการดำเนินงานของสำนักงานฯ ซึ่งอยู่ระหว่างรอรับชำระคืนหรือรอการส่งใบสำคัญชดเชย

- เงินประกันและเงินมัดจำ คือ จำนวนเงินที่สำนักงานฯ จ่ายไป เพื่อเป็นประกันในการดำเนินการตามสัญญาให้เดิมซึ่งสิทธิหรือบริการ และจะได้รับคืนเมื่อการดำเนินการตามเงื่อนไขสิ้นสุดลง

- รายได้ค้างรับ คือ รายได้ที่เกิดขึ้นแล้วแต่สำนักงานฯ ยังไม่ได้รับชำระเงิน อาจจะเป็นเพราะยังไม่ถึงกำหนดการรับเงินจนกว่าจะถึงรอบระยะเวลาถัดไป และสำนักงานฯ ยังไม่ได้บันทึกรับรู้รายได้จำนวนนั้น ๆ จนถึงวันสิ้นงวดบัญชี ทำให้รายได้ที่ปรากฏอยู่ในบัญชีจะมียอดต่ำกว่าที่ควรจะเป็น ดังนั้น จึงต้องมีการปรับปรุงรายการรายได้ค้างรับเพื่อให้บัญชีแสดงจำนวนเงินที่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์คงค้าง ซึ่งสำนักงานฯ จะรับรู้รายได้ค้างรับตามมูลค่าที่คาดว่าจะได้รับ

4.3 เงินลงทุนระยะสั้น

เงินลงทุนระยะสั้น หมายถึง เงินฝากประจำที่สำนักงานฯ ฝากไว้กับสถาบันการเงินระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี

หมายเหตุ 4 สรุปนโยบายการบัญชีที่สำคัญ (ต่อ)

4.4 วัสดุคงเหลือ

วัสดุคงเหลือ หมายถึง ของใช้สิ้นเปลืองที่สำนักงานฯ มีไว้เพื่อใช้ในการดำเนินงานตามปกติ โดยทั่วไปมีมูลค่าไม่สูงและไม่มีลักษณะคงทนถาวร แสดงตามราคาทุนและตีราคาวัสดุคงเหลือโดยวิธีเข้าก่อนออกก่อน (FIFO)

4.5 ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์

- อาคารและสิ่งปลูกสร้าง รวมทั้งส่วนปรับปรุงอาคาร ที่สำนักงานฯ มีกรรมสิทธิ์และไม่มีกรรมสิทธิ์ แต่สำนักงานฯ ได้ครอบครองและนำมาใช้ประโยชน์ในการดำเนินงาน แสดงมูลค่าสุทธิตามบัญชีที่เกิดจากราคาทุนหักค่าเสื่อมราคาสะสม

- อุปกรณ์ ได้แก่ ครุภัณฑ์ประเภทต่าง ๆ รับรู้เป็นสินทรัพย์เฉพาะรายการที่มีมูลค่าขั้นต่ำต่อหน่วยหรือต่อชุดตั้งแต่ 10,000.00 บาท ขึ้นไป ยกเว้นรายการที่ได้มาก่อนปี 2563 รับรู้เป็นอุปกรณ์เมื่อมูลค่าขั้นต่ำตั้งแต่ 5,000 บาท ขึ้นไป แสดงมูลค่าตามมูลค่าสุทธิตามบัญชีที่เกิดจากราคาทุนหักค่าเสื่อมราคาสะสม

- ค่าเสื่อมราคามันติกเป็นค่าใช้จ่ายในงบแสดงผลการดำเนินงานทางการเงิน คำนวณโดยวิธีเส้นตรงตามอายุการใช้งานหน่วยงานกำหนดไว้ ดังนี้

ประเภทสินทรัพย์	อายุการใช้งาน (ปี)
ครุภัณฑ์สำนักงาน	3 - 8
ครุภัณฑ์สำนักงาน (ที่ได้รับโอนจากกรมธนารักษ์)	3
ครุภัณฑ์สำนักงาน (ที่ได้รับโอนจากสำนักงาน คณะกรรมการปฏิรูปกฎหมาย)	1 - 3
ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์	5
ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ (ที่ได้รับโอนจากสำนักงาน คณะกรรมการปฏิรูปกฎหมาย)	1 - 3
ครุภัณฑ์ไฟฟ้าและวิทยุ	5
ครุภัณฑ์ไฟฟ้าและวิทยุ (ที่ได้รับโอนจากสำนักงาน คณะกรรมการปฏิรูปกฎหมาย)	1 - 3
ครุภัณฑ์โฆษณาและเผยแพร่	5
ครุภัณฑ์โฆษณาและเผยแพร่ (ที่ได้รับโอนจาก สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูปกฎหมาย)	1 - 3
ครุภัณฑ์ยานพาหนะและขนส่ง	5
ครุภัณฑ์ยานพาหนะและขนส่ง (ที่ได้รับโอนจาก สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูปกฎหมาย)	1 - 3
ครุภัณฑ์ส่วนปรับปรุงอาคารเช่า	5
ครุภัณฑ์งานบ้านงานครัว	5

หมายเหตุ 4 สรุปนโยบายการบัญชีที่สำคัญ (ต่อ)

4.5 ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ (ต่อ)

- หลักเกณฑ์คำนวณใช้เป็นวัน ไม่มีการคิดค่าเสื่อมราคาสำหรับสินทรัพย์ระหว่างทำ

4.6 สินทรัพย์ไม่มีตัวตน

- สินทรัพย์ไม่มีตัวตน ได้แก่ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ แสดงมูลค่าด้วยมูลค่าสุทธิตามบัญชีที่เกิดจากราคาทุนหักค่าตัดจำหน่ายสะสม รับรู้เป็นสินทรัพย์ไม่มีตัวตนเฉพาะรายการที่มีมูลค่าขั้นต่ำตั้งแต่ 10,000.00 บาทขึ้นไปเป็นสินทรัพย์ไม่มีตัวตน ยกเว้นรายการที่ได้มาก่อนวันที่ 9 กรกฎาคม 2563 รับรู้เมื่อมูลค่าขั้นต่ำตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป กรณีที่มีการตรวจรับงานเป็นงวด ๆ จะบันทึกเป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ระหว่างการพัฒนา เมื่อพัฒนาเสร็จและมีการตรวจรับงานเรียบร้อยแล้ว จึงโอนมาเป็นสินทรัพย์ไม่มีตัวตนประเภทโปรแกรมคอมพิวเตอร์
- ค่าตัดจำหน่ายสินทรัพย์ไม่มีตัวตนบันทึกเป็นค่าใช้จ่ายในงบแสดงผลการดำเนินงานทางการเงิน คำนวณโดยวิธีเส้นตรงตามอายุการใช้งาน 3 ปี

4.7 เจ้าหนี้

เจ้าหนี้เกิดขึ้นจากภาระผูกพันที่สำนักงานฯ มีต่อบุคคลอื่น เช่น เจ้าหนี้จากการซื้อสินค้าและบริการ เจ้าหนี้อื่น เป็นต้น สำนักงานฯ จะรับรู้เจ้าหนี้จากการซื้อสินค้าและบริการ เมื่อสำนักงานฯ ได้รับสินค้าและบริการหรือสินทรัพย์จากผู้ขายแล้ว การรับสินค้าและสินทรัพย์ หมายถึง จุดที่สำนักงานฯ ได้มีการตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

4.8 รายได้รอการรับรู้

รายได้รอการรับรู้ เป็นสินทรัพย์ที่สำนักงานฯ ได้รับความช่วยเหลือจากรัฐบาลต่างประเทศ องค์การระหว่างประเทศ หรือบุคคลใด ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานฯ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ และสินทรัพย์รับบริจาคโดยมีผู้มอบให้สำนักงานฯ ไว้ในการดำเนินงาน รวมทั้งการได้รับเงินสดที่มีเงื่อนไขเป็นข้อจำกัดในการใช้จ่ายเงิน ซึ่งสำนักงานฯ ยังไม่อาจรับรู้รายได้

รายได้รอการรับรู้จะถูกทยอยตัดบัญชีเพื่อรับรู้รายได้ตามเกณฑ์ที่เป็นระบบและสมเหตุสมผลตลอดระยะเวลาที่จำเป็นเพื่อจับคู่รายได้กับค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น ทยอยรับรู้รายได้ตามเกณฑ์สัดส่วนของค่าเสื่อมราคาของสินทรัพย์ที่ได้รับความช่วยเหลือหรือบริจาค

4.9 หนี้สินระยะยาว

หนี้สินระยะยาว หมายถึง เงินบำเหน็จรอจ่ายที่ตั้งประมาณการไว้ในบัญชีหนี้สินระยะยาว โดยใช้หลักการคำนวณเงินบำเหน็จรอจ่ายในแต่ละปีงบประมาณเท่ากับจำนวนที่ต้องจ่ายในปีงบประมาณนั้น ๆ ตามระเบียบสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาว่าด้วยเงินบำเหน็จพนักงานและลูกจ้าง พ.ศ. 2544 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2546

หมายเหตุ 4 สรุปนโยบายการบัญชีที่สำคัญ (ต่อ)

4.10 รายได้จากเงินงบประมาณ

รายได้จากเงินงบประมาณรับรู้ตามเกณฑ์ดังนี้

- 1) เมื่อยื่นคำขอเบิกเงินจากกรมบัญชีกลางในกรณีเป็นการขอรับเงินเข้าบัญชีสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- 2) เมื่อได้รับเงินงบประมาณจากกรมบัญชีกลางเข้าบัญชีสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสำนักงานฯ แสดงรายได้จากเงินงบประมาณในงบแสดงผลการดำเนินงานทางการเงินตามจำนวนเงินที่ได้รับจัดสรร

4.11 รายได้จากการอุดหนุนและบริจาค

รายได้จากเงินโอนและเงินบริจาคจากบุคคลอื่น รับรู้เมื่อได้รับเงิน ยกเว้นในกรณีที่มีเงื่อนไขเป็นข้อจำกัดที่ต้องปฏิบัติตามในการใช้จ่ายเงิน หรือได้รับความช่วยเหลือหรือบริจาคเป็นสินทรัพย์ที่ให้ประโยชน์แก่สำนักงานฯ เกินหนึ่งปี จะทยอยรับรู้เป็นรายได้ตามสัดส่วนของค่าใช้จ่ายเพื่อการนั้นเกิดขึ้น หรือเกณฑ์การคำนวณค่าเสื่อมราคาสินทรัพย์ที่ได้รับตลอดอายุของสินทรัพย์นั้น

หมายเหตุ 5 เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด

	(หน่วย : บาท)	
	2563	2562
เงินสดในมือ (เงินสดย่อย)	200,000.00	200,000.00
เงินฝากสถาบันการเงิน	15,210,117.66	28,373,703.12
เงินฝากประจำที่มีกำหนดจ่ายคืนไม่เกิน 3 เดือน	10,235,202.68	22,228,293.74
รวม เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	25,645,320.34	50,801,996.86

หมายเหตุ 6 ลูกหนี้ระยะสั้น

	(หน่วย : บาท)	
	2563	2562
ลูกหนี้เงินยืมในงบประมาณ	1,290,070.00	2,397,668.75
เงินประกันและเงินมัดจำ	8,000.00	8,000.00
รายได้ค้างรับ	43,831.45	86,437.08
รวม ลูกหนี้ระยะสั้น	1,341,901.45	2,492,105.83

หมายเหตุ 6 ลูกหนี้ระยะสั้น (ต่อ)

ลูกหนี้เงินยืมในงบประมาณ ณ วันสิ้นปี แยกตามอายุหนี้ ดังนี้

				(หน่วย : บาท)
ลูกหนี้เงินยืม ในงบประมาณ	ยังไม่ถึงกำหนดชำระ และการส่งใช้ ใบสำคัญ	ถึงกำหนดชำระ และการส่งใช้ ใบสำคัญ	เกินกำหนดชำระ และการส่งใช้ ใบสำคัญ	รวม
2563	1,290,070.00	-	-	1,290,070.00
2562	1,694,300.00	-	703,368.75	2,397,668.75

หมายเหตุ 7 เงินลงทุนระยะสั้น

	(หน่วย : บาท) 2563	2562
เงินฝากสถาบันการเงิน ฝากประจำ 6 เดือน	86,423,882.11	28,672,137.99
รวม รวมเงินลงทุนระยะสั้น	86,423,882.11	28,672,137.99

หมายเหตุ 8 สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น

	(หน่วย : บาท) 2563	2562
ค่าใช้จ่ายจ่ายล่วงหน้า	444,340.34	62,332.91
รวม สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	444,340.34	62,332.91

หมายเหตุ 9 ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์

	(หน่วย : บาท) 2563	2562
ครุภัณฑ์	173,389,025.80	173,543,142.46
หัก ค่าเสื่อมราคาสะสม - ครุภัณฑ์	153,240,039.08	151,315,024.59
ครุภัณฑ์ - สุทธิ	20,148,986.72	22,228,117.87
รวม ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ - สุทธิ	20,148,986.72	22,228,117.87

หมายเหตุ 10 สินทรัพย์ไม่มีตัวตน

	(หน่วย : บาท)	
	2563	2562
โปรแกรมคอมพิวเตอร์	32,106,590.06	28,088,583.06
หัก ค่าตัดจำหน่ายสะสม – โปรแกรมคอมพิวเตอร์	28,247,489.19	27,905,064.31
โปรแกรมคอมพิวเตอร์ - สุทธิ	3,859,100.87	183,518.75
รวม สินทรัพย์ไม่มีตัวตน – สุทธิ	3,859,100.87	183,518.75

หมายเหตุ 11 เจ้าหนี้ระยะสั้น

	(หน่วย : บาท)	
	2563	2562
เจ้าหนี้การค้า	3,253,279.00	4,955.09
ค่าสาธารณูปโภคค้างจ่าย	1,194,421.74	1,429,011.17
ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย	5,037,829.52	4,758,579.47
รวม เจ้าหนี้ระยะสั้น	9,485,530.26	6,192,545.73

หมายเหตุ 12 เงินรับฝากระยะสั้น

	(หน่วย : บาท)	
	2563	2562
เงินประกันสัญญา	254,736.00	373,514.00
ภาษีหัก ณ ที่จ่ายรอนำส่ง	820,329.05	807,688.53
รวม เงินรับฝากระยะสั้น	1,075,065.05	1,181,202.53

หมายเหตุ 13 เงินรับฝากระยะยาว

	(หน่วย : บาท)	
	2563	2562
เงินประกันสัญญา – ระยะยาว	59,953.00	14,606.00
เงินประกันผลงาน – ระยะยาว	3,000.00	3,000.00
รวม เงินรับฝากระยะยาว	62,953.00	17,606.00

หมายเหตุ 14 หนี้สินระยะยาว

	(หน่วย : บาท)	
	2563	2562
เงินบำเหน็จจรรยา	1,441,464.42	6,806,876.27
รวม หนี้สินระยะยาว	1,441,464.42	6,806,876.27

หมายเหตุ 15 หนี้สินไม่หมุนเวียนอื่น

	(หน่วย : บาท)	
	2563	2562
รายได้รอการรับรู้	4,663.53	26,171.06
รวม หนี้สินไม่หมุนเวียนอื่น	4,663.53	26,171.06

หมายเหตุ 16 ภาระผูกพัน

16.1 ภาระผูกพันตามสัญญาเช่าดำเนินงาน

สำนักงานฯ ในฐานะผู้เช่ามีจำนวนเงินขั้นต่ำที่ต้องจ่ายในอนาคตตามสัญญาเช่าดำเนินงานที่ไม่สามารถยกเลิกได้ ดังนี้

	(หน่วย : บาท)	
	2563	2562
ไม่เกิน 1 ปี	670,258.38	172,666.62
เกิน 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	7,952,028.74	5,975,755.12
รวม	8,622,287.12	6,148,421.74

ภาระผูกพันตามสัญญาเช่าดำเนินงาน จำนวน 8,622,287.12 บาท ประกอบด้วยสัญญาเช่ารถยนต์ระยะเวลา 5 ปี จำนวน 4 สัญญา ดังนี้

- สัญญาเลขที่ 18/2559 ลงวันที่ 11 สิงหาคม 2559 เช่ารถยนต์เพื่อใช้เป็นรถประจำตำแหน่งของผู้ตรวจการแผ่นดิน สำหรับงวดที่ 49 ถึงงวดที่ 60 เป็นเงิน 670,258.38 บาท

- สัญญาเลขที่ 15/2562 ลงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2562 เช่ารถยนต์เพื่อใช้เป็นรถประจำตำแหน่งของผู้ตรวจการแผ่นดิน สำหรับงวดที่ 19 ถึงงวดที่ 60 เป็นเงิน 2,596,750.00 บาท

- สัญญาเลขที่ 24/2562 ลงวันที่ 16 สิงหาคม 2562 เช่ารถยนต์เพื่อใช้เป็นรถประจำตำแหน่งของเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำหรับงวดที่ 14 ถึงงวดที่ 29 เป็นเงิน 630,586.74 บาท

- สัญญาเลขที่ 15/2563 ลงวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2563 เช่ารถยนต์เพื่อใช้เป็นรถประจำตำแหน่งของประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำหรับงวดที่ 8 ถึงงวดที่ 60 เป็นเงิน 4,724,692.00 บาท

หมายเหตุ 16 ภาระผูกพัน (ต่อ)

16.2 ภาระผูกพันตามสัญญาจ้างเหมาบริการ

สำนักงานฯ มีภาระผูกพันตามสัญญาจ้างเหมาบริการ เป็นจำนวนรวม 2,328,677.50 บาท (ปี 2562 จำนวน 968,371.50 บาท)

	(หน่วย : บาท)	
	2563	2562
ไม่เกิน 1 ปี	2,328,677.50	968,371.50
รวม	2,328,677.50	968,371.50

16.3 ภาระผูกพันเกี่ยวกับรายจ่ายฝ่ายทุน

	(หน่วย : บาท)	
	2563	2562
สัญญาที่ยังไม่ได้รับรู้		
ที่ดิน อาคาร และสิ่งปลูกสร้าง	-	298,150.15
อุปกรณ์ และอื่น ๆ	1,378,482.00	4,413,800.00
รวม	1,378,482.00	4,711,950.15

ภาระผูกพันข้างต้นเกิดจากมูลค่าตามสัญญาจัดหาสินทรัพย์ 2 สัญญา จำนวน 1,378,482.00 บาท

16.4 ภาระผูกพันตามสัญญาจัดซื้อจัดจ้างพัสดุและบริการอื่น ๆ

สำนักงานฯ มีภาระผูกพันที่เกิดจากสัญญาจัดซื้อจัดจ้างพัสดุและบริการอื่น ๆ จำแนกตามระยะเวลาของสัญญาได้ดังนี้

	(หน่วย : บาท)	
	2563	2562
ไม่เกิน 1 ปี	513,205.40	1,128,146.00
รวม	513,205.40	1,128,146.00

หมายเหตุ 17 รายได้จากงบประมาณ

	(หน่วย : บาท)	
	2563	2562
งบเงินอุดหนุน - ค่าใช้จ่ายบุคลากร	215,635,600.00	208,607,052.42
- ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน	119,453,700.00	99,942,396.22
- ค่าครุภัณฑ์	10,619,200.00	2,358,400.00
รวม รายได้จากงบประมาณ	345,708,500.00	310,907,848.64

หมายเหตุ 18 รายได้จากการอุดหนุนและบริจาค

	(หน่วย : บาท)	
	2563	2562
รายได้จากการช่วยเหลือเพื่อการดำเนินงาน	-	66,842.50
รายได้จากการช่วยเหลือเพื่อการลงทุน	-	2.00
รายได้จากการบริจาค	21,507.53	35,150.11
รวม รายได้จากการอุดหนุนและบริจาค	21,507.53	101,994.61

หมายเหตุ 19 รายได้อื่น

	(หน่วย : บาท)	
	2563	2562
รายได้ดอกเบี้ยเงินฝากจากสถาบันการเงิน	927,290.85	1,228,173.26
รายได้จากการรับโอนสินทรัพย์ระหว่างหน่วยงาน	-	3,924,051.74
รายได้อื่น	407,567.60	583,497.04
กำไรสุทธิจากการจำหน่ายสินทรัพย์	402,859.40	33,391.67
รวม รายได้อื่น	1,737,717.85	5,769,113.71

หมายเหตุ 20 ค่าใช้จ่ายบุคลากร

	(หน่วย : บาท)	
	2563	2562
เงินเดือน	153,142,318.31	143,640,888.63
ค่าล่วงเวลา	830,830.00	989,350.00
เงินประจำตำแหน่ง	17,467,104.68	15,748,688.97
เงินช่วยค่าครองชีพ	13,813,608.60	13,315,557.00
ค่ารักษาพยาบาล	10,815,390.25	6,993,991.75
เงินช่วยการศึกษาบุตร	320,510.00	368,115.50
เงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	6,548,975.83	5,848,978.72
ค่าใช้จ่ายบุคลากรอื่น	26,517,583.06	24,672,058.05
รวม ค่าใช้จ่ายบุคลากร	229,456,320.73	211,577,628.62

หมายเหตุ 21 ค่าใช้สอย

	(หน่วย : บาท)	
	2563	2562
ค่าใช้จ่ายฝึกอบรม	4,249,488.00	6,402,988.24
ค่าใช้จ่ายเดินทาง	9,602,964.20	17,433,492.19
ค่าซ่อมแซมและบำรุงรักษา	3,527,374.37	3,182,752.52
ค่าจ้างเหมาบริการ	3,969,616.99	4,338,674.95
ค่าจ้างที่ปรึกษา	367,000.00	444,000.00
ค่าใช้จ่ายในการประชุม	19,142,962.27	10,652,127.65
ค่าเช่า	3,371,033.42	11,990,965.59
ค่าวิจัยและพัฒนา	-	330,000.00
ค่าประชาสัมพันธ์	7,578,218.96	4,665,646.44
ค่าใช้สอยอื่น	2,170,479.37	3,173,144.41
รวม ค่าใช้สอย	53,979,137.58	62,613,791.99

หมายเหตุ 22 ค่าวัสดุ

	(หน่วย : บาท)	
	2563	2562
ค่าวัสดุ	3,808,640.30	3,551,884.24
ค่าเชื้อเพลิง	117,888.00	220,763.00
ค่าครุภัณฑ์มูลค่าน้อยกว่าเกณฑ์	479,872.57	31,736.20
รวม ค่าวัสดุ	4,406,400.87	3,804,383.44

หมายเหตุ 23 ค่าสาธารณูปโภค

	(หน่วย : บาท)	
	2563	2562
ค่าไฟฟ้า	7,087,624.35	7,765,505.26
ค่าน้ำประปา	15,020.40	16,031.60
ค่าโทรศัพท์	909,925.36	859,454.00
ค่าบริการสื่อสารและโทรคมนาคม	1,254,009.40	1,831,362.30
ค่าบริการไปรษณีย์	649,387.00	437,215.94
รวม ค่าสาธารณูปโภค	9,915,966.51	10,909,569.10

หมายเหตุ 24 ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย

	(หน่วย : บาท)	
	2563	2562
ครุภัณฑ์	9,243,750.70	12,696,677.25
สินทรัพย์ไม่มีตัวตน	342,424.88	1,034,232.79
รวม ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย	9,586,175.58	13,730,910.04

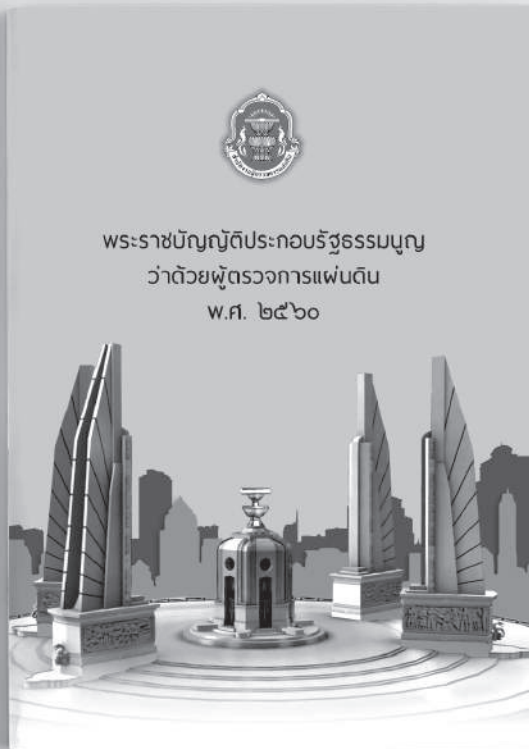
หมายเหตุ 25 อื่นๆ

25.1 ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2547 ให้กระทรวงการคลังจัดตั้ง บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ ทำหน้าที่ก่อสร้างและบริหารโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 ถนนแจ้งวัฒนะ และบริการจัดการทรัพย์สินอื่นของรัฐตามนโยบายรัฐบาล และให้กรมธนารักษ์ตั้งงบประมาณเพื่อชำระค่าเช่าพื้นที่สำนักงาน ค่าจัดหาเฟอร์นิเจอร์แทนทุกหน่วยงานในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ โดยรัฐสนับสนุนงบประมาณค่าเช่าพื้นที่สำนักงานตลอดอายุสัญญาเช่า 30 ปี และค่าจัดหาเฟอร์นิเจอร์ โดยทยอยจ่ายเป็นเวลา 5 ปี กรมธนารักษ์ได้ส่งมอบเฟอร์นิเจอร์ดังกล่าวให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินนับตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2556 และบันทึกรายการโอนสินทรัพย์เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2558

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้ย้ายที่ทำการมาปฏิบัติงานที่ศูนย์ราชการเมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2552 ซึ่งกรมธนารักษ์ได้จัดสรรพื้นที่ให้บริการอาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5 จำนวน 5,560 ตารางเมตร และชั้น 9 จำนวน 6,230 ตารางเมตร รวมเป็นพื้นที่ทั้งหมด 11,790 ตารางเมตร โดยคิดอัตราค่าเช่าพื้นที่และบริการ 360 บาท/ตารางเมตร/เดือน และอัตราค่าเช่าเฟอร์นิเจอร์ 50 บาท/ตารางเมตร/เดือน (ค่าเช่าเฟอร์นิเจอร์มีกำหนดเวลา 5 ปี นับแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2551 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2556)

25.2 ตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 19/2561 ลงวันที่ 26 พฤศจิกายน 2561 เรื่อง กลไกในการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง ข้อ 5 ให้ยกเลิกหมวด 3 แห่งพระราชบัญญัติคณะกรรมการปฏิรูปกฎหมาย พ.ศ.2553 และให้โอนบรรดากิจการทรัพย์สิน งบประมาณ สิทธิ หนี้ และภาระผูกพัน และให้โอนพนักงาน ลูกจ้าง และอัตราค่าจ้างของสำนักงานคณะกรรมการปฏิรูปกฎหมายไปเป็นของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินหรือหน่วยงานของรัฐตามที่นายกรัฐมนตรีประกาศกำหนด โดยให้ได้รับยกเว้นไม่ต้องดำเนินการตามหลักเกณฑ์หรือขั้นตอนที่กำหนดไว้ในกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง และประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี ลงวันที่ 27 ธันวาคม 2561 เรื่อง การโอนบรรดากิจการ ทรัพย์สิน งบประมาณ สิทธิ หนี้ และภาระผูกพัน และการโอนพนักงาน ลูกจ้าง และอัตราค่าจ้างของสำนักงานคณะกรรมการปฏิรูปกฎหมาย

สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูปกฎหมายได้ทยอยโอนบรรดากิจการ ทรัพย์สิน งบประมาณ สิทธิ หนี้ และภาระผูกพัน พนักงาน ลูกจ้าง และอัตรากำลังให้กับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินครบถ้วนแล้วในวันที่ 22 พฤษภาคม 2562



พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ
ว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

ออกแบบและจัดรูปเล่มโดย : สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๕

เลขที่ ๑๒๐ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

โทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๔ ๙๑๐๐ โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๘๓๔๔ สายด่วน ๑๖๓๖ (โทรฟรีทั่วประเทศ) www.ombudsman.go.th



ที่ ผผ ๑๖๐๒/๕๑

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
เลขรับ..... 3267
วันที่..... 26 มี.ค. 2564
เวลา..... 10.45 น.

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๕
ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง
เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี ๒๕๖๓

กราบเรียน ประธานวุฒิสภา

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี ๒๕๖๓ จำนวน ๕๐๐ เล่ม

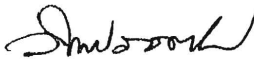
กลุ่มงานบริหารทั่วไป
ที่..... 36
วันที่..... 26 มี.ค. 2564
เวลา..... 10.49
สำนักกำกับและตรวจสอบ

ตามที่พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๓๙วรรคหนึ่ง ได้บัญญัติว่า ภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันสิ้นปีงบประมาณ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทำรายงานประจำปีเสนอต่อคณะรัฐมนตรีและรัฐสภา โดยอย่างน้อยให้ผู้ตรวจการแผ่นดินสรุปปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินการด้วย และเผยแพร่ให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป ทั้งนี้ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมาแถลงรายงานประจำปีต่อรัฐสภาด้วย นั้น

บัดนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้จัดทำรายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี ๒๕๖๓ เสร็จสมบูรณ์แล้ว จึงขอนำส่งรายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี ๒๕๖๓ เสนอต่อประธานวุฒิสภา จำนวน ๕๐๐ เล่ม รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถืออย่างยิ่ง

พลเอก 

(วิวัฒน์ รัตตะนันท์)

ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน

สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา

โทร. ๐ ๒๑๔๑ ๙๒๙๔, ๐ ๒๑๔๑ ๙๒๔๒

โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๘๓๗๕

www.ombudsman.go.th

กลุ่มงานติดตามผลการดำเนินงาน
รับที่..... 5 / 2564
วันที่..... 26 มี.ค. 2564
เวลา..... 10.56 น.
สำนักกำกับและตรวจสอบ