



รายงาน

ผู้ตรวจการแผ่นดิน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566







OMBUDSMAN

ตราสัญลักษณ์



ลักษณะของสัญลักษณ์

เป็นดวงตรารูปอาร์ม

องค์ประกอบของสัญลักษณ์

ชั้นใน

ตรงกลางมีรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ประดิษฐานอยู่บนพานสองชั้นมีช่อชัยพฤกษ์ ประกอบอยู่ด้านข้างทั้งสองข้าง

ชั้นนอก

ใต้พานรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย เป็นแถบแพรมีอักษรข้อความว่า “สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” มีช่อมุขบกประกอบอยู่ด้านบน

สี

สีแดงชาด

ใช้เป็นสีพื้น หมายถึง อำนาจอันชอบธรรม ภายในพระปรมาภิไธยพระมหากษัตริยาธิราช อันทรงไว้ซึ่งพระบรมเดชาานุภาพและ ทศพิศราชธรรมจริยา ตามบทบัญญัติแห่ง รัฐธรรมนูญ

สีทอง

ใช้เป็นสีสำหรับองค์ประกอบของสัญลักษณ์ หมายถึง ความรุ่งเรือง มีศักดิ์ศรี สง่างาม สูงส่ง

หมายเหตุ : ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 124 ตอนพิเศษ 147 ง วันที่ 3 ตุลาคม 2550 หน้า 17

สารจาก → ผู้ตรวจการแผ่นดิน



ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ได้คลี่คลายและลดความรุนแรงลง ประชาชนสามารถกลับมาดำเนินวิถีชีวิตได้ปกติ แต่ผู้ตรวจการแผ่นดินยังคงดำเนินการตามเจตนารมณ์ที่มุ่งหวังเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม เสริมสร้างความเป็นธรรม ลดปัญหาภาระของประชาชน รวมทั้งเป็นกลไกในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ตลอดจนตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ มีความมุ่งมั่น ใส่ใจในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและพร้อมปรับแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ตลอดเวลา

ปีที่ผ่านมาผู้ตรวจการแผ่นดินมุ่งเน้นการทำงานเชิงรุกด้วยความรวดเร็วเพื่อตอบโจทย์ในการเยียวยาความทุกข์ร้อนของประชาชน และเพิ่มการดำเนินการสอบสวนเชิงระบบให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รวมถึงการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนมีความรู้ ความเข้าใจองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน และเข้าใจบทบาทหน้าที่และอำนาจในการแก้ไขความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรมให้แก่ประชาชน อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ มุ่งเน้นการบูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วนเพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่สังคม ทั้งในระดับประเทศ เช่น บันทึกข้อตกลงความร่วมมือในการเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องเรียนระหว่างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกับกระทรวงมหาดไทย (ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด) บันทึกข้อตกลงความร่วมมือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกับสำนักงานศาลยุติธรรม เพื่อพัฒนาศักยภาพ

ทางด้านงานวิจัยและวิชาการ การถ่ายทอดองค์ความรู้ทางวิชาการ เสริมสร้างเครือข่าย ในการจัดกิจกรรมทางวิชาการ สนับสนุนการพัฒนาบุคลากร รวมทั้งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ข้อมูลข่าวสาร ผลงานวิจัย และผลงานทางวิชาการร่วมกันระหว่างสองหน่วยงาน ความร่วมมือ ทางวิชาการระหว่างศาลรัฐธรรมนูญกับผู้ตรวจการแผ่นดิน ความร่วมมือทางวิชาการระหว่าง สำนักงานศาลปกครองและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมทั้งความร่วมมือระหว่าง ประเทศ เช่น การเป็นเจ้าภาพจัดประชุมกลุ่มภูมิภาคเอเชียของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดิน ระหว่างประเทศ ประจำปี 2566 (IOI Asian Regional Meeting 2023) และการสัมมนา นานาชาติ ในหัวข้อ “ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งภูมิภาคเอเชียในฐานะกลไกสำหรับการส่งเสริม การบริหารที่เป็นธรรม ธรรมาภิบาล และหลักนิติธรรม” (Asian Ombudsman as a Mechanism for Promoting Fair Administration, Good Governance and the Rule of Law) นอกจากนี้ ยังมีการจัดโครงการ Ombudsman Awards 2022 ให้กับองค์กร ที่มุ่งพัฒนาสร้างสรรค์การทำงานให้กับประชาชน และ Young Ombudsman Awards 2022 ที่มุ่งหวังให้เยาวชนในระดับอุดมศึกษาได้เกิดจิตสาธารณะและมีส่วนร่วมในการเสนอแนวคิด ในการแก้ไขกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ภายใต้แนวคิดอำนวยความเป็นธรรมและ ความสะดวกให้แก่ประชาชน เป็นต้น



การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นหน่วยงานสนับสนุน ได้มีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงการพัฒนาและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานให้มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็วมากขึ้น ดังนั้นความสำเร็จในการปฏิบัติภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินในรอบปีที่ผ่านมาเป็นผลมาจากความร่วมมือกันของผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้บริหาร บุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน หน่วยงานและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องร่วมกันแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้แก่ประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม

ทั้งนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินมุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินให้เป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้ และปฏิบัติงานด้วยความเป็นมืออาชีพ สามารถเป็นที่พึ่งของประชาชน ได้อย่างแท้จริงภายใต้หลักการทำงาน **“สุจริต เทียงธรรม กล้าหาญ และปราศจากอคติ ทั้งปวงในการใช้ดุลพินิจ”**



นายสมศักดิ์ สุวรรณสุจริต
ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน



รองศาสตราจารย์อิสริย์ ทรรษาจรูญโรจน์
ผู้ตรวจการแผ่นดิน



นายทรงศักดิ์ สายเชื้อ
ผู้ตรวจการแผ่นดิน

คำนำ



รายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จัดทำขึ้นตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 39 ที่กำหนดให้ “ภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันสิ้นปีงบประมาณ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทำรายงานประจำปีเสนอต่อคณะรัฐมนตรีและรัฐสภา โดยอย่างน้อยให้ผู้ตรวจการแผ่นดินสรุปปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินการด้วย และเผยแพร่ให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป ทั้งนี้ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมาแถลงรายงานประจำปีต่อรัฐสภาด้วย” โดยในรายงานฉบับนี้ได้รวบรวมผลการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมของประชาชน

ภายใต้ความร่วมมือระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน หน่วยงานและภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมของประชาชน เป็นที่มาของผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงบทบาท หน้าที่และอำนาจ และผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมของประชาชน และขอขอบคุณภาคส่วนต่าง ๆ ที่มีส่วนสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมา ณ โอกาสนี้

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

บทสรุป →

ผู้บริหาร



ผลการดำเนินงานด้านเรื่องร้องเรียน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ตรวจการแผ่นดินดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 5,380 เรื่อง โดยได้พิจารณาตรวจสอบ ประสานงาน แสวงหาข้อเท็จจริง จนมีคำวินิจฉัย หรือมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมแก่ประชาชนแล้วเสร็จ เป็นจำนวน 3,388 เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ 62.97 ของเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการในรอบปี (สูงกว่าผลการดำเนินงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 2,840 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 54.08 ของเรื่องร้องเรียนที่รับไว้ดำเนินการ) และยังอยู่ระหว่าง ดำเนินการจำนวน 1,922 เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ 37.03 โดยปรากฏผลดำเนินการที่สำคัญ เช่น การแก้ไขปัญหาการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของนักศึกษาฝึกงาน ซึ่งเดิมไม่มีกฎหมาย เฉพาะในการคุ้มครองนักศึกษาฝึกงานในระดับอุดมศึกษาและระดับอาชีวศึกษาที่ฝึกงาน ในสถานประกอบการตามหลักสูตรที่สถาบันการศึกษากำหนด ผู้ตรวจการแผ่นดิน จึงเสนอแนะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำหลักเกณฑ์กลางเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐาน การส่งนักศึกษาเข้ารับการฝึกงานในสถานประกอบการ รวมทั้งปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ต่อมา กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมได้ออกประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการจัดหลักสูตรสหกิจศึกษาและการศึกษาเชิงบูรณาการกับ การทำงาน พ.ศ. 2565 รวมทั้งมีหนังสือแจ้งให้สถาบันอุดมศึกษาของรัฐและสถาบัน อุดมศึกษาในกำกับของรัฐร่วมมือกำหนดแนวปฏิบัติในการให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันแล้ว นอกจากนี้ ยังมีกรณีที่ผู้ตรวจการแผ่นดินได้เสนอแนะเพื่อแก้ไขปรับปรุงระเบียบสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ ว่าด้วยประมวลระเบียบการตำรวจไม่เกี่ยวกับคดี ลักษณะที่ 32 การพิมพ์ ลายนิ้วมือ พ.ศ. 2554 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งเรื่องดังกล่าวเกิดจากการกำหนดให้นำข้อมูล และลายพิมพ์นิ้วมือของผู้ต้องหามาจัดเก็บในฐานข้อมูลทะเบียนประวัติอาชญากรทุกราย แม้ต่อมา พนักงานอัยการจะมีคำสั่งไม่ฟ้อง หรือศาลมีคำพิพากษาเสร็จเด็ดขาดให้ยกฟ้องแล้ว

ก็มีได้มีคัดแยกรายชื่อของผู้ต้องหาหรือจำเลยที่พนักงานอัยการจะมีคำสั่งไม่ฟ้อง หรือศาลมีคำพิพากษาเสร็จเด็ดขาดให้ยกฟ้องแล้วดังกล่าวออกจากทะเบียนประวัติอาชญากรแต่อย่างใด ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงเสนอแนะให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติดำเนินการแก้ไขปรับปรุงระเบียบดังกล่าว ซึ่งต่อมาสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้แก้ไขและประกาศใช้ระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ว่าด้วยประมวลระเบียบการตำรวจไม่เกี่ยวกับคดี ลักษณะที่ 32 การพิมพ์ลายนิ้วมือ พ.ศ. 2566 เรียบร้อยแล้ว

ยิ่งไปกว่านั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินยังให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในเชิงระบบ อันหมายถึง การแก้ไขปัญหาเรื่องที่เกิดผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง หรือเรื่องที่มีแนวโน้มจะก่อให้เกิดความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรมให้แก่ประชาชน โดยผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถหยิบยกและนำมาศึกษา เพื่อหามาตรการป้องกัน และการแก้ไขปัญหาเชิงรุก ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการเชิงระบบในหลายกรณี อาทิ

1. การศึกษากฎหมายการจ้างแรงงานต่างด้าวในสถานประกอบการ
 2. การศึกษาปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมของประชาชนอันเกิดจากพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562
 3. โครงการเสนอแนะปรับปรุงกฎหมาย กฎและระเบียบให้มีการบังคับใช้เครื่องกระตุ้นหัวใจไฟฟ้าอัตโนมัติ (AED) ในการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน และการปฐมพยาบาลช่วยเหลือผู้ที่หัวใจหยุดเต้นให้กลับมาหายใจ (CPR)
 4. การพิจารณาแก้ไขปัญหาการดำเนินการของร้านค้าสงเคราะห์ผู้ต้องขังกับมาตรฐานของสินค้าที่นำมาจำหน่ายและสิทธิการเลือกซื้อสินค้าของผู้ต้องขัง
 5. โครงการศึกษาปัญหาและผลกระทบของการทำประมงภายใต้กฎหมายประมง
- ทั้งนี้ ตัวอย่างผลการดำเนินการในเรื่องร้องเรียนเพื่อคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะรายบุคคล ได้นำเสนอไว้ในรายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แล้ว

การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมของประชาชน ถือเป็นเป้าหมายหลักในการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางการทำงาน เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ที่มีการออกแบบให้ผู้ร้องเรียนได้สะท้อนความคิดเห็นอย่างอิสระ เพื่อนำผลการสำรวจดังกล่าวมาปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้เกิดมาตรฐานและเป็นที่พึงพอใจต่อประชาชนผู้มาร้องเรียนมากที่สุด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในทุกด้านอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.11) คิดเป็นร้อยละ 82.2 โดยมีรายละเอียดของความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน ร้อยละ 85.60
2. ด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ร้อยละ 81.00
3. ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ร้อยละ 81.40
4. ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ร้อยละ 70.60
5. ด้านความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวม ร้อยละ 78.80
6. ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ร้อยละ 85.20

(รายละเอียดหน้า 200 - 203)

นอกจากนี้ จากผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะและการทำงานประจำปี พ.ศ. 2565 โดยสถาบันพระปกเกล้า ร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า ผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นองค์กรที่ได้รับความเชื่อมั่นในการทำงานจากประชาชนมากที่สุดในกลุ่มองค์กรอิสระ (รายละเอียดหน้า 203 - 209)

ผลการดำเนินงานในด้านการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ ของหน่วยงานของรัฐ ตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ ของรัฐธรรมนูญ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 230 (3) กำหนดให้ ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่และอำนาจในการเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ โดยกำหนดให้รัฐมีหน้าที่ต่อประชาชน เพื่อให้รัฐต้องดำเนินการในเรื่องที่กำหนดให้ประชาชน “ทุกคน” หรือ “ทุกชุมชน” เป็นการทั่วไป โดยที่ประชาชนหรือชุมชน “ไม่ต้องใช้สิทธิร้องขอ” ถ้ารัฐไม่กระทำตามหน้าที่ก็จะเป็นกรณีจึงไม่ปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญ หรือปฏิบัติหน้าที่ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน ประชาชนและชุมชนย่อมมีสิทธิติดตามและเร่งรัดให้รัฐดำเนินการ และฟ้องร้องหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดให้ประชาชนหรือชุมชนได้รับประโยชน์นั้นได้

โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้ทำการศึกษาและจัดทำข้อเสนอแนะต่อ คณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐไปแล้วจำนวน 4 เรื่อง ประกอบด้วย

1. เรื่อง โครงการเพิ่มทักษะด้านอาชีพแก่นักเรียนที่ไม่ได้เรียนต่อหลังจบการศึกษาภาคบังคับ
2. เรื่อง การบังคับใช้กฎหมายกรณีการประกอบกิจการโรงงานอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อประชาชน
3. เรื่อง มาตรการด้านความปลอดภัยของรถรับ - ส่งนักเรียน
4. เรื่อง การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากการดำเนินโครงการเขื่อนร้อยเอ็ด เขื่อนยโสธร - พนมไพร และเขื่อนธาตุน้อย

ผลการดำเนินงานในการเสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อ ศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครอง

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 23 และมาตรา 22 (4) ประกอบพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561 กำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจเสนอเรื่องหรือยื่นคำร้องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ หรือเสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลปกครองได้ใน 3 กรณี โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ปรากฏผล ดังนี้

1. กรณีบทบัญญัติแห่งกฎหมายมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ (มาตรา 23 (1) ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560)

- ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน 39 เรื่อง
- ไม่มีการยื่นคำร้องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ
- ยุติการพิจารณา จำนวน 39 เรื่อง

2. กรณีกฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใด ของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย (มาตรา 23 (2) ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560)

- ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน 34 เรื่อง
- เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลปกครอง จำนวน 2 เรื่อง
- ยุติการพิจารณา จำนวน 32 เรื่อง

3. กรณีบุคคลซึ่งถูกละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญคุ้มครองไว้ยื่นคำร้องว่า การกระทำนั้น ขัดหรือแย้งต่อรัฐธรรมนูญ (มาตรา 22 (4) ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ประกอบพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561)

- ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน 88 เรื่อง
- เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ จำนวน 15 เรื่อง
- ยุติการพิจารณา จำนวน 73 เรื่อง

ผลการดำเนินงานด้านความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายภายในและต่างประเทศ

1. ผลการดำเนินงานด้านความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายภายในประเทศ

การดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับภาคีเครือข่ายภายในประเทศ 2 ลักษณะ คือ การสร้างเครือข่ายและพัฒนาเครือข่าย และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเครือข่าย มีผลการดำเนินงานโดยสรุป ดังนี้

1.1 การกิจด้านการสร้างเครือข่ายและพัฒนาเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดิน
 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถสร้างเครือข่ายหน่วยงาน/องค์กรภาครัฐทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ตลอดจนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำนันและผู้ใหญ่บ้าน ตลอดจนประชาชนและเยาวชน โดยดำเนินการในโครงการพัฒนาและขยายเครือข่ายธรรมาภิบาลเพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมในสังคม ประกอบด้วย 6 กิจกรรม ดังนี้ 1) กิจกรรมความร่วมมือในการสร้างความเป็นธรรมในหน่วยงานภาครัฐ (เครือข่ายศูนย์ดำรงธรรม) 2) กิจกรรมความร่วมมือในการสร้างความเป็นธรรมในหน่วยงานภาครัฐ (เครือข่ายกำนันและผู้ใหญ่บ้าน) 3) กิจกรรมความร่วมมือระหว่างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกับเครือข่ายของกรมประชาสัมพันธ์ระดับจังหวัด 4) กิจกรรมเยาวชนคนดีเพื่อสังคม 5) กิจกรรมประชาชนคนทำดี 6) กิจกรรมเครือข่ายบัณฑิตแรงงานอาสาทำดี

1.2 การกิจด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินโครงการและกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมให้กับเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดินอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อเป็นการรักษาและสร้างความสัมพันธ์ของเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดินให้มีความเข้มแข็ง และเกิดการช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกันระหว่างเครือข่าย โดยมุ่งเน้น

ให้เครือข่ายสนับสนุนการปฏิบัติตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมทั้งสร้างความรู้ความเข้าใจในด้านบทบาทหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินให้กับเครือข่าย เพื่อเพิ่มศักยภาพและเตรียมความพร้อมในการเป็นต้นแบบเพื่อขยายเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดินให้ครอบคลุมในแต่ละพื้นที่ต่อไป โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมของเครือข่าย ประกอบด้วย 2 โครงการ คือ

- 1) **โครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อต่อต้านการทุจริต** ประกอบด้วย 3 กิจกรรม คือ กิจกรรมลาดบัวหลวงอำเภอคุณธรรม (จังหวัดพระนครศรีอยุธยา) กิจกรรมขยายผล “ตำบล/อำเภอคุณธรรม” (อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง) และกิจกรรมขยายผล “ตำบล/อำเภอคุณธรรม” (อำเภอปรังค์กู จังหวัดศรีสะเกษ) โดยขับเคลื่อนการพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเป็นตำบลคุณธรรม การสร้างความตระหนักต่อค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริตหรือต่อต้านการทุจริต การรับรู้สิทธิและหน้าที่พลเมือง
- 2) **โครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลและการมีส่วนร่วมของภาครัฐและภาคประชาชน** ประกอบด้วย กิจกรรมรับฟังความคิดเห็นเพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคม (Place of Justice) และกิจกรรมสัมมนาเครือข่ายธรรมาภิบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อรับฟังความคิดเห็นและการแลกเปลี่ยนความรู้การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลในการดำเนินงานของภาคีเครือข่ายความร่วมมือต่าง ๆ

2. ผลการดำเนินงานด้านความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายต่างประเทศ

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมียุทธศาสตร์ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับพันธกรณีต่างประเทศ เพื่อยกระดับการขับเคลื่อนการทำงานด้านเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อให้เครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดินช่วยสนับสนุนภารกิจด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้กับประชาชน และสามารถขับเคลื่อนความร่วมมือด้านต่างประเทศได้อย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ โดยมีกลยุทธ์ในการส่งเสริมบทบาทและความร่วมมือระหว่างประเทศ รวมทั้งบทบาทที่สำคัญของผู้ตรวจการแผ่นดินในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

2.1 การส่งเสริมบทบาทของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยในเวทีระหว่างประเทศ

จากการที่ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยได้ดำรงตำแหน่งที่สำคัญในระดับสากล ได้แก่ ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน (นายสมศักดิ์ สุวรรณสุจริต) ได้รับเลือกตั้งให้ดำรงตำแหน่งประธานภูมิภาคเอเชีย (Asian Regional President) ของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (International Ombudsman Institute: IOI) วาระปี 2565 – 2567 รวมถึงฝ่ายบริหาร (Executive Committee: Ex-Com) ของ IOI ผู้ตรวจการแผ่นดิน (นายทรงศักดิ์ สายเชื้อ) ได้เข้าร่วมเป็นคณะทำงานสหประชาชาติ (United Nations Working Group: UNWG) ของ IOI และประธานผู้ตรวจการแผ่นดินไทยในฐานะประธาน (Chairman) ของเวทีผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Southeast Asian Ombudsman Forum: SEAOF) วาระแรก (8 ธันวาคม 2563 – 7 ธันวาคม 2565) การที่ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยได้ดำรงตำแหน่งดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงสถานะของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ รวมถึงมีโอกาสเข้าไปทำงานและมีบทบาทนำภายใต้กรอบความร่วมมือกับองค์กรระหว่างประเทศ อาทิ การเป็นเจ้าภาพจัดการประชุม SEAOF (SEAOF Meeting and SEAOF + Meeting) ณ โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ เซ็นทรัลพลาซา ลาดพร้าว กรุงเทพฯ ระหว่างวันที่ 31 ตุลาคม - 2 พฤศจิกายน 2565 และการเป็นเจ้าภาพจัดการประชุมกลุ่มภูมิภาคเอเชีย ของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ ประจำปี 2566 (IOI Asian Regional Meeting 2023) และการสัมมนานานาชาติ หัวข้อ “ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งภูมิภาคเอเชียในฐานะกลไกสำหรับการส่งเสริมการบริหารที่เป็นธรรม ธรรมาภิบาล และหลักนิติธรรม” ณ โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ เซ็นทรัลพลาซา ลาดพร้าว กรุงเทพฯ ระหว่างวันที่ 9 - 13 กรกฎาคม 2566 เป็นต้น

2.2 การขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างประเทศของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินมีนโยบายในการส่งเสริมและขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างประเทศกับองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินในต่างประเทศในระดับทวิภาคีและพหุภาคีมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี ตลอดจนเพื่อประสานประโยชน์ร่วมกันกับองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินในต่างประเทศและเวทีความร่วมมือระหว่างประเทศ ผ่านการดำเนินกิจกรรมตามกรอบความร่วมมือเพื่อเพิ่มพูนและแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์

ทักษะสำคัญในการปฏิบัติงาน ยกเว้นระดับแนวปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ที่สามารถเทียบเคียงกับมาตรฐานในต่างประเทศ อาทิ การเข้าร่วมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการนานาชาติ ตามกรอบความร่วมมือภายใต้บันทึกความเข้าใจฯ กับคณะกรรมการตรวจสอบแห่งชาติ สาธารณรัฐประชาชนจีน ภายใต้หัวข้อ “การต่อต้านการทุจริตสำหรับประเทศกำลังพัฒนา (Anti-Corruption for Developing Countries)” ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างวันที่ 26 มิถุนายน – 3 กรกฎาคม 2566 การเจรจาหารือเพื่อแสวงหาความร่วมมือระดับทวิภาคีกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเครือรัฐออสเตรเลีย (Commonwealth Ombudsman) ซึ่งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับความอนุเคราะห์ให้บุคลากรของสำนักงานได้เข้าร่วมกิจกรรมวิชาการประจำปีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน (Complaint Handling Forum) ซึ่งจัดขึ้นระหว่างวันที่ 6 - 9 มิถุนายน 2566 ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในประเด็นความสำเร็จในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของออสเตรเลีย ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในด้านการลดความขัดแย้งของเรื่องร้องเรียน การให้บริการผู้ร้องเรียนที่เป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ เป็นต้น

ผลการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ด้านการเบิกจ่ายงบประมาณ พระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ประเภทงบเงินอุดหนุน จำนวน 323,243,800.00 บาท ผลเบิกจ่ายงบประมาณทั้งสิ้น จำนวน 318,879,671.96 บาท คิดเป็นร้อยละ 98.65 รายละเอียดดังนี้



ตารางงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและผลการเบิกจ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

แผนงาน/ หมวดค่าใช้จ่าย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566				
	งบประมาณจัดสรร	ผลการเบิกจ่าย	ร้อยละ เบิกจ่าย	งบประมาณ คงเหลือ	ร้อยละ คงเหลือ
แผนงานบุคลากร	257,352,000.00	257,165,245.78	99.93	186,754.22	0.07
1. ค่าใช้จ่ายบุคลากร	239,653,740.00	239,466,985.78	99.92	186,754.22	0.08
2. ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน (บุคลากร)	17,698,260.00	17,698,260.00	100.00	0.00	0.00
แผนงานพื้นฐาน	63,284,800.00	59,785,984.85	94.47	3,498,815.15	5.53
1. ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน	55,647,452.00	52,675,730.85	94.66	2,971,721.15	5.34
2. ค่าใช้จ่ายลงทุน	7,637,348.00	7,110,254.00	93.10	527,094.00	6.90
แผนบูรณาการ ป.ป.ช.	2,000,000.00	1,800,636.53	90.03	199,363.47	9.97
	607,000.00	127,804.80	21.06	479,195.20	78.94
รวมทั้งสิ้น	323,243,800.00	318,879,671.96	98.65	4,364,128.04	1.35

ด้านความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้เข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนางานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การประเมินที่กำหนด เน้นการมีส่วนร่วมการดำเนินงานของบุคลากรทุกคนในการบริหารงานและพัฒนาองค์กร รวมถึงเปิดเผยข้อมูลในการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีการดำเนินการที่สำคัญ เช่น (1) การวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (2) การประกาศนโยบายไม่รับของขวัญ (No Gift Policy) ในทุกโอกาส (3) กิจกรรมส่งเสริมค่านิยมร่วม (Fairs) เพื่อส่งเสริมมาตรฐานทางจริยธรรมและสร้างวัฒนธรรม (4) การเผยแพร่สื่อการต่อต้านการทุจริต การขัดกันระหว่างผลประโยชน์ทับซ้อน สำหรับผลการประเมิน ITA สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับคะแนนประเมิน 82.96 คะแนน

ด้านความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ยังคงมุ่งเน้นในการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งและสายงาน โดยแบ่งเป็น 1) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรภายใน จำนวน 4 โครงการ เช่น หลักสูตรพัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ทำหน้าที่ด้านการรับเรื่องร้องเรียน หลักสูตรฝึกอบรมเสริมสร้างทักษะด้านภาษาอังกฤษบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน 2) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรภายนอก จำนวน 30 หลักสูตร/โครงการ เช่น หลักสูตร “การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562” หลักสูตร “การต่อต้านการทุจริตในกลุ่มประเทศกำลังพัฒนา (Anti-Corruption for Developing Countries)” หลักสูตร “การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e-GP)” เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและมีศักยภาพสูง พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล สามารถปฏิบัติงานสนับสนุนผู้ตรวจการแผ่นดินได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยดำเนินการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในด้านต่าง ๆ

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

1. ด้านการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ

1.1 เรื่องร้องเรียนกรณีละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญคุ้มครองไว้ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 213 มีปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ปัญหาความไม่ชัดเจนและการตีความพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561 เช่น เงื่อนไขการฟ้องคดีรัฐธรรมนูญ ตามมาตรา 48 แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561 ที่กำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณายื่นคำร้องต่อศาลรัฐธรรมนูญ ภายใน 60 วัน นับแต่วันที่รับคำร้องจากผู้ร้องเรียนนั้น มีระยะเวลาที่จำกัด

บางกรณีมีความจำเป็นต้องแสวงหาข้อเท็จจริงก่อนที่จะพิจารณาวินิจฉัย ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาเกินจนทำให้ไม่อาจพิจารณาภายในระยะเวลาที่กำหนด

2) ปัญหาเนื้อหาของกฎหมายไม่ครอบคลุม ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561 กรณีการร้องเรียนเรื่องที่ไม่เป็นสาระสำคัญ ซึ่งมีได้บัญญัติให้ผู้ตรวจการแผ่นดินยุติเรื่องร้องเรียนในลักษณะดังกล่าวไว้ ทำให้มีเรื่องที่ไม่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินเข้ามาในระบบการพิจารณาจำนวนมากจนมีผลกระทบต่อการพิจารณาเรื่องที่มีความสำคัญ และเรื่องที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

3) ปัญหาการกำหนดระยะเวลาอันเป็นเงื่อนไขในการฟ้องคดี ตามมาตรา 48 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561 ไม่ได้กำหนดให้ชัดเจนว่า ผู้ร้องเรียนต้องยื่นคำร้องต่อศาลรัฐธรรมนูญภายใน 90 วัน นับแต่วันที่ได้รับความเห็นของผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือวันที่พ้นกำหนดเวลาที่ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่ยื่นคำร้องต่อศาล

ทั้งนี้ การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของศาลรัฐธรรมนูญ หากศาลรัฐธรรมนูญได้มีการเสนอปรับปรุงแก้ไขกฎหมายดังกล่าวให้มีความชัดเจนและครอบคลุมยิ่งขึ้น และรัฐสภาได้สนับสนุนการปรับปรุงแก้ไขจะทำให้กลไกในการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (รายละเอียดหน้า 273 - 274)

1.2 เรื่องร้องเรียนกรณีปัญหาความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมายตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 23 มีปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ปัญหาความไม่ชัดเจนและการตีความพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 เนื่องจากการฟ้องคดีปกครองของผู้ตรวจการแผ่นดิน อยู่ภายใต้กฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณา

คดีปกครอง ซึ่งกำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีสิทธิและหน้าที่เสมือนหนึ่งเป็นผู้มีสิทธิฟ้องคดี ทำให้เกิดปัญหาในการตีความเกี่ยวกับสิทธิและสถานะในคดีปกครองของผู้ตรวจการแผ่นดิน เช่น กรณีการฟ้องคดีปกครองอันเกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะจะต้องพิจารณาถึงการเป็นผู้ได้รับความเดือดร้อนอันเป็นเงื่อนไขของคดีปกครองหรือไม่ และมีขอบเขตอย่างไร

2) ปัญหาการนับระยะเวลาในการฟ้องคดีของผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญในการฟ้องคดีปกครองที่กำหนดให้ต้องยื่นฟ้องภายใน 90 วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้เหตุแห่งการฟ้องคดี แต่มีปัญหาความไม่ชัดเจนว่าจะเริ่มนับระยะเวลาที่ผู้ร้องเรียนรู้เหตุแห่งการฟ้องคดีหรือผู้ตรวจการแผ่นดินรู้เหตุแห่งการฟ้องคดี

ทั้งนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอยู่ระหว่างการดำเนินโครงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ซึ่งจะศึกษาครอบคลุมถึงปัญหาการบังคับใช้มาตรา 23 ดังกล่าว เพื่อเสนอแนะปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ต่อไป (รายละเอียดหน้า 275)

1.3 การได้รับข้อมูลเรื่องร้องเรียนไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจนเพียงพอ ทำให้การแสวงหาข้อเท็จจริงของผู้ตรวจการแผ่นดินอาจเป็นไปได้ด้วยความล่าช้า หรือไม่อาจแสวงหาข้อเท็จจริงต่อไปได้

1.4 การไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานของรัฐที่จะให้ข้อมูล หรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาเท่าที่ควร เช่น การไม่ชี้แจงข้อเท็จจริงตามระยะเวลาที่กำหนด การชี้แจงข้อมูลไม่ครบถ้วนตามประเด็น หรือการชี้แจงข้อมูลไม่ตรงประเด็น รวมทั้งกรณีที่หน่วยงานของรัฐมอบหมายผู้แทน (ผู้ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ) เข้าร่วมประชุมหรือเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ส่งผลให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาล่าช้า

2. ด้านการบริหารงานและอัตรากำลัง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีเรื่องร้องเรียนที่ต้องพิจารณาดำเนินการในปีงบประมาณ จำนวน 5,380 เรื่อง สูงกว่าค่าเฉลี่ยเรื่องร้องเรียนที่พิจารณาดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565 และมีสถิติเรื่องร้องเรียนที่สามารถดำเนินการจนมีคำวินิจฉัย หรือมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพิ่มขึ้น ซึ่งพบว่าเจ้าหน้าที่ 1 คน สามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนเฉลี่ยปีละ 23.53 เรื่อง (เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ณ วันที่ 30 กันยายน 2566 จำนวน 3,388 เรื่อง ในขณะที่มีเจ้าหน้าที่ในกลุ่มภารกิจด้านหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินในประเภทอำนวยการและวิชาการ จำนวน 144 คน) ซึ่งแม้ว่าสถิติเรื่องร้องเรียนที่สามารถดำเนินการจนมีคำวินิจฉัย หรือมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องจะมีค่าสูงขึ้น แต่หากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะดำเนินการเรื่องร้องเรียนกระทั่งมีคำวินิจฉัย หรือมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้เสร็จสิ้นภายในปีงบประมาณแล้ว ก็ย่อมมีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินการปรับระบบงาน รวมถึงเพิ่มอัตราเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในกลุ่มภารกิจด้านหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้ครอบคลุมกับปริมาณงานเรื่องร้องเรียน และอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินอื่น ๆ เช่น การศึกษาเรื่องเชิงระบบ รวมถึงการติดตามข้อเสนอแนะหรือคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งต้องใช้ทรัพยากรบุคคล ตลอดจนระยะเวลาในการดำเนินการ เพื่อให้ได้ข้อมูลในด้านต่าง ๆ

ดังนั้น เพื่อแก้ไขปัญหาข้างต้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงดำเนินโครงการพัฒนาโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงานและกรอบอัตรากำลังของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยจ้างสถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ ดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ และทบทวนโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงานตลอดจนกำหนดขอบเขตหน้าที่และอำนาจของแต่ละส่วนงานและอัตรากำลัง เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงาน รวมถึงวางแผนอัตรากำลัง เพื่อให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงาน อย่างเหมาะสม มีระบบงานที่มีประสิทธิภาพ มีกรอบอัตรากำลังที่สอดคล้องกับบทบาท ภารกิจ หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินต่อไป



Executive Summary



Handling Complaint

In the fiscal year 2023, the Ombudsman received a total of 5,380 complaints. After fact-finding investigations, decisions and recommendations to relevant State agencies were made on 3,388 (62.97 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. This increases from the fiscal year 2022 which is 2,840 completed complaints or 54.08 percent of the complaints received. The remaining 1,922 complaints (37.03 percent) are still under investigation. The key operations were as follows:

The solution to protect the benefits of internship students - Previously, there was not any specific law that protects internship students at the higher education and vocational education who were interning in workplaces according to the curriculum as prescribed by educational institutions. The Ombudsman, therefore, issued a recommendation to the relevant agencies to prepare central criteria on setting standards in sending students for internship

in workplaces and to revise operative procedures to improve efficiency of the performance of duties. Afterwards, the Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation issued the Notification of the Commission on Higher Education Standards for Criteria and Guideline to Support the Curriculum of Cooperative and Work-integrated Education B.E. 2565 (2022) and notified public universities and autonomous universities to jointly lay down a guideline in compliance with the Notification.

Furthermore, there was a case that the Ombudsman issued a recommendation to amend the regulation of the Royal Thai Police, ‘Regulation Code of Police Affairs excluding cases B.E. 2554 (2011), Title 32 - Fingerprinting and other amendments’. This regulation requires that the information and fingerprints of suspects be kept in the criminal record database. Even when the prosecutor decides not to press charges or the court dismisses the case, the names of the suspects or innocent defendants are not automatically deleted from the criminal record database. Instead, the defendants have to submit a request to the Criminal Records Division to have their names erased. The Ombudsman, therefore, issued a recommendation to the Royal Thai Police to amend such Regulation Code. Later, the Royal Thai Police completed the amendment and issued the Royal Thai Police Regulation, Regulation Code of Police Affairs excluding cases, Title 32 Fingerprinting B.E. 2566 (2023).

Moreover, the Ombudsman has attached importance to solving people’s grievances in a systematic way, namely problems affecting the majority of people or any issues inclining to cause unfairness. The Ombudsman can conduct a study to solve systemic problems and to find preventive measures proactively. In the fiscal year 2023, a number of studies were conducted as follows:

1. A study of laws regarding the employment of alien in workplace
2. A study of grievances and unfairness of the people encountered from the Land and Building Tax Act B.E. 2562 (2019)
3. A recommendation project on amendment of laws, rules, and regulations to enforce the use of automatic external defibrillators (AED) in basic cardiac life support and cardiopulmonary resuscitation (CPR)
4. A consideration of solving problems on the operation of the prison welfare stores with the standards of selling products and the rights of prisoners to choose products
5. A project to study problems and impacts of fishery under fisheries laws

Examples of Ombudsman resolutions to protect public interests and redress individual grievances have been summarised in this Annual Report of the Ombudsman 2023 (B.E. 2566).

Solving grievances and unfairness for the people is the primary goal of the Ombudsman, following the citizen - centric approach to deliver its services effectively. Moreover, the performance of the Ombudsman and the Office of the Ombudsman can be reflected through a survey of the complainant satisfaction, allowing complainants to freely state their opinions. The results of the survey have been used as feedback for operation improvement of the Ombudsman and the Office of the Ombudsman to meet standards and to enhance the satisfaction of complainants with the services provided. In the fiscal year 2023, satisfaction of complainants was at a high - level, averaging 4.11 (82.20 percent) for the following attributes:

1. Lodging and receiving complaints (85.60 percent);
2. Fact-finding and investigation of complaints (81.00 percent);
3. Consideration and handling of complaints (81.40 percent);
4. Following-up on complaints (70.60 percent);
5. Satisfaction with fact-finding and consideration of complaints (78.80 percent);
6. Image and service of the Office of the Ombudsman (85.20 percent).

Furthermore, according to the survey of the public opinion on satisfaction towards public services and performances in 2022 conducted by King Prajadhipok's Institute, in collaboration with the National Statistical Office; it was found that the Office of the Ombudsman was the most trusted organisation, among other independent governmental organisations.



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 shall have the right to follow up and urge the State to perform its obligations as well as to constitute legal proceedings against any relevant State agency.

In the fiscal year 2023, the Ombudsman submitted 4 recommendations to the Cabinet in the case where State agencies did not fulfill their duties in compliance with Chapter V - Duties of State as follows:

1. Vocational upskilling program for students who do not continue their studies after the compulsory graduation
2. Law enforcement in the case of industrial factory operations that impact the public
3. Safety measures for school buses
4. Solving grievances arising from the project implementation of Roi Et Dam, Yasothon - Phanom Phrai Dam and That Noi Dam

Referring matters to the Constitutional Court or the Administrative Court

Section 23 of the Organic Act on Ombudsmen, B.E. 2560 (2017) and Section 22 (4) of the Organic Act on Procedures of the Constitutional Court B.E. 2561 (2018) prescribes that the Ombudsman may submit a case or file a complaint to the Constitutional Court or submit a case with the Ombudsman's opinion to the Administrative Court. During the fiscal year 2023, the Ombudsman proceeded the following 3 cases:

1. Case of any provision of a law begging the question of constitutionality, according to Section 23 (1) of the Organic Act on Ombudsmen, B.E. 2560 (2017);

- There were 39 complaints received for consideration;
- None of these complaints was submitted to the Constitutional Court with the Ombudsman's opinion, and
- 39 complaints were ceased with no further action being taken.

2. Case of any rule, order or action of a State agency or State official begging the question of constitutionality or legality, according to Section 23 (2) of the Organic Act on Ombudsmen, B.E. 2560 (2017)

- There were 34 complaints received for consideration;
- Of these complaints, 2 cases were submitted to the Administrative Court with the Ombudsman's opinion, and
- 32 complaints were ceased with no further action being taken.

3. Case lodged by individuals whose rights or liberties guaranteed by the Constitution were violated, for a decision on whether such act is contrary to or inconsistent with the Constitution, in accordance with Section 22 (4) of the Organic Act on Ombudsmen B.E. 2560 (2017) and the Organic Act on Procedures of the Constitutional Court B.E. 2561 (2018)

- There were 88 complaints received for consideration;
- Of these complaints, 15 cases were submitted to the Constitutional Court with the Ombudsman's opinion, and
- 73 complaints were ceased with no further action being taken.

Cooperation with local networks and international organizations

1. Cooperation with local networks

In the fiscal year 2023, the Ombudsman conducted two types of local networking operations, namely building networks and developing networks and missions to encourage participation of Ombudsman's networks as follows:

1.1 Building networks and developing networks according to the mission of the Ombudsman: in the fiscal year 2023, the Ombudsman created and developed a network of participation of State agencies from central and regional governments, local government organizations, sub - district headmen and village headmen, as well as citizens and juveniles to implement the programme, 'Developing and Expanding Ombudsman's Network for Good Governance to Promote the Place of Justice'. There were 6 activities established as follows:

- 1) Cooperative network's activity to promote fairness in State agencies (Network of Damrongtham Justice Provision Center)
- 2) Cooperative network's activity to promote fairness in State agencies (Network of sub - district headmen and village headmen)
- 3) Cooperative network's activity between Office of the Ombudsman and the Government Public Relation Department's networks in the provincial level
- 4) The activity of good youth for society
- 5) The activity of people doing good
- 6) The activity of voluntary graduated labor's network doing good

1.2 Missions to encourage participation of Ombudsman's networks

The Ombudsman and the Office of the Ombudsman continuously carried out programmes and activities to encourage participation of Ombudsman's networks. The activities aim to nurture, develop and strengthen the relationship among Ombudsman's networks, as well as to allow members of the networks to support one another. They also focus on encouraging members of the networks to support the Ombudsman's missions according to the duties and powers of the Ombudsman; establishing knowledge and good understanding on the duties and powers of the Ombudsman among the Ombudsman's network; and increasing capacity and preparing for readiness to become an ideal network for expansion of the Ombudsman's network throughout all areas. In the fiscal year 2023, the Ombudsman operated 2 projects to encourage participation of the Ombudsman's networks as follows:

1) The Project for Promoting Good Governance to Fight against Corruption, consisting of 3 activities: the activity of Lat Bua Luang moralistic district (Phra Nakhon Si Ayutthaya Province), the activity to extend the results of promotion of good governance in a moralistic district/sub - districts (Sop Prap District, Lampang Province), and the activity to extend the results of promotion of good governance in moralistic a district/sub - districts (Prang Ku District, Sisaket Province). The activities aimed to drive the knowledge and understanding development to cultivate them into the moralistic sub-districts, raise awareness of the values of integrity and anti - corruption, and recognize the civil rights and duties.

2) The Project for Promoting Good Governance and Encouraging Participation of the Government Sector and the Public Sector, consisting of 2 activities: the public hearing activity for promoting the place of justice, and the seminar for the good governance network with the objective to organize a public hearing and knowledge sharing according to the principles of good governance in each cooperative network's operation.

2. Cooperation with the international organization

The Office of the Ombudsman conducted the strategy plan in relation to its international obligations with the aim to elevate collaboration within the international networks. The goal is to enable the international networks to support the Ombudsman's missions in redressing grievance and eliminating unfairness for the people as well as to concretely and effectively drive the international collaborations. These were proceeded through the strategy to promote its international roles and cooperation, inclusive of the significant roles of the Ombudsman in Southeast Asia.

2.1 Promoting the roles of the Ombudsman in the international level

The Ombudsman of Thailand has held significant positions at the international level. For example, Mr. Somsak Suwansujarit, Chief Ombudsman of Thailand, was elected to serve as the Asian Regional President of International Ombudsman Institute (IOI) from 2022 – 2024 as well as a member of the IOI Executive Committee (Ex - Com); Mr. Songsak Saicheua, Ombudsman of Thailand, participated as a member of the IOI United Nations Working Group; and Chief Ombudsman of Thailand was the Chairman of Southeast Asian Ombudsman Forum (SEAOFF) in the first term of chairmanship from December 8th, 2020 – December 7th, 2022. This reflects the recognized and well - accepted status of the Ombudsman of Thailand in the international level. In addition, it provides opportunities for the Ombudsman of Thailand to perform a leading role under the international framework in the international organizations, namely hosting of SEAOFF Meeting and SEAOFF+ Meeting at Centara Grand at Central Plaza Ladprao, Bangkok held from October 31st – November 2nd, 2022 and hosting of IOI Asian Regional Meeting 2023 and International Seminar on the topic of “Asian Ombudsman as a Mechanism for Promoting Fair Administration” at Centara Grand at Central Plaza Ladprao, Bangkok held from July 9th – 13th, 2023, etc.

2.2 Steering the international cooperation of the Ombudsman

The Ombudsman of Thailand has a policy to promote and steer the bilateral and multilateral cooperation continuously to foster good relationships, as well as to coordinate for mutual benefits among the international ombudsman organizations and international collaboration forums through activities under the cooperation frameworks for enhancing

and exchanging knowledge, experiences, key competencies, elevating operational practices in various aspects comparable to international standards. For example:

1) The Office of the Ombudsman participated in an international workshop arranged according to the Memorandum of Understanding between Office of the Ombudsman Thailand and the National Commission of Supervision (NCS), People’s Republic of China on the topic, ‘Anti-Corruption for Developing Countries’ (online) during June 26th – July 3rd, 2023, and

2) The Office of the Ombudsman engaged in a discussion to establish the bilateral cooperation with the Office of the Commonwealth Ombudsman, Commonwealth of Australia. The Office of the Ombudsman received an opportunity for its personnel to participate in the Annual Academic Activities on Complaint Handling Forum held from June 6th – 9th, 2023 (online). The topics covered the successful complaints management in Australia, expertise in reducing conflicts in complaints and delivering services to young complainants.

Operations of the Office of the Ombudsman

Budget disbursement - In pursuance with the Budget Expenditure Act for the fiscal year 2023, the Office of the Ombudsman was allocated an expenditure budget for 323,243,800.00 baht for the fiscal year 2023. The total disbursement was 318,879,671.96 baht (98.65 percent) covering the following expenses:

Table 1: Allocated budget and budget disbursement results of the fiscal year 2023

Work plan / Expense category	Fiscal year of 2023				
	Budget allocated	Disbursement	Disbursement percentage	Remaining budget	Remaining percentage
Costs for manpower and operations	257,352,000.00	257,165,245.78	99.93	186,754.22	0.07
1. Cost of manpower	239,653,740.00	239,466,985.78	99.92	186,754.22	0.08
2. Cost of operations	17,698,260.00	17,698,260.00	100	0.00	0.00
Costs for undertaking activities and projects to develop public sector management	63,284,800.00	59,785,984.85	94.47	3,498,815.15	5.53
1. Cost of operations	55,647,452.00	52,675,730.85	94.66	2,971,721.15	5.34
2. Cost of investment	7,637,348.00	7,110,254.00	93.10	527,094.00	6.90
3. NACC Integration plan	2,000,000.00	1,800,636.53	90.03	199,363.47	9.97
4. Development of Law and Process of Judgement Strategic plan	607,000.00	127,804.80	21.06	479,195.20	78.94
Total	323,243,800.00	318,879,671.96	98.65	4,364,128.04	1.35



Success for the organizational development - In the fiscal year 2023, the Office of the Ombudsman continued to participate in the Integrity and Transparency Assessment (ITA). It aimed to enhance the efficiency of the Office of the Ombudsman for further development and encourage the alignment of the performance with the assessment criteria. In taking the measure, emphasis has been placed on the participation of all personnel in the management and development of the organization, along with public information disclosure on the effectiveness of the Office of the Ombudsman, such as (1) the analysis results of ITA in the fiscal year 2023; (2) the declaration of No Gift Policy; (3) the activity of shared value (Fairs) for promoting code of conduct and corporate culture; and (4) the publication of anti - corruption and conflict of interest. The Office of the Ombudsman received an ITA assessment score of 82.96.

Achievement in human resource development - The Office of the Ombudsman remained firm to focus on enhancing the capacity building for its personnel to develop and strengthen their knowledge, skills, and key competencies required for the positions and classifications divided as follows:

1) 4 programmes for in - house staff development, namely the complaint-handling development programme for in - take staff and the training programme for enhancing English skills for the Ombudsman’s staff, etc.

2) external training courses/projects: there were 30 courses/projects provided, namely the training course for dispute mediation according to Dispute Mediation Act, B.E. 2562 (2019); the training course, ‘Anti - Corruption for Developing Countries’; and the training course for enhancing capabilities of Electronics Government Procurement: e - GP, etc. Through the operation

to build capacities in each aspect, the training courses were to support the Ombudsman's staff to possess great specialization and potential and adaptability to technological change and digital transformation as well as to effectively support the Ombudsman's missions and duties.

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

1. Operations per duty and power of the Ombudsman

1.1 Complaints related to violation of rights or liberties guaranteed by the Constitution, in accordance with Section 213 of the Constitution of Thailand, B.E. 2560 (2017) have the following challenges, obstacles and recommendations:

1) Problem with vagueness and interpretation of the Organic Act on Procedures of the Constitutional Court B.E. 2561 (2018). For example, the condition in action to the Constitution Court in accordance with section 48 prescribes that the Ombudsman shall consider the submission of an application to the Court together with an opinion within 60 days of receiving the application from the applicant. This condition is time - limited, as some cases require a fact - finding prior to the deliberation which is a time-consuming process that may bar the Ombudsman from making consideration within the period.

2) Problem with the body of law that is uncovered. The Organic Act on Procedures of the Constitutional Court B.E. 2561 (2018) on an application that does not raise a matter which deserves a ruling does not

permit the Ombudsman to cease a complaint in such characteristic. This adds abundant matters that are not the duties and powers of the Ombudsman to the consideration system and consequently affect deliberation of other important matters that are under the duties and powers of the Ombudsman.

3) Problem with the prescription of the time period which is the condition to take legal proceedings, in compliance with section 48 Paragraph 2 of the Organic Act on Procedures of the Constitutional Court B.E. 2561 (2018). As the provision does not prescribe distinctly that the complainant must submit an application directly to the Constitutional Court within either 90 days since a notification of the Ombudsman's opinion has been received or the date beyond the period that the Ombudsman does not submit an application to the court.

Nevertheless, it is the duties and powers of the Constitution Court to amend such law. Should the Constitution Court propose an amendment of the law for clarity and comprehensiveness and should the Parliament support such amendment, the mechanism for protecting of citizen's rights and liberties will be carried out efficiently.

1.2 Complaints pertaining to the issue of the question of constitutionality or legality in accordance with Section 23 of the Organic Act on Ombudsmen, B.E. 2560 (2017) have the following challenges, obstacles and recommendations:

1) Problem with vagueness and interpretation of the Act on Establishment of Administrative Courts and Administrative Court Procedure, B.E. 2542 (1999). Due to the fact that legal proceedings for administrative cases constituted by the Ombudsman is under the law on the establishment of the Administrative Court and Administrative Court Procedure, which prescribes that the Ombudsman shall have the rights and duties as if the Ombudsman were the person entitled to file a case. This has created an interpretation issue of the rights and status of the Ombudsman to proceed the administrative cases. For example, in case of prosecution of administrative cases relating to public interest, whether, and to what extent, the consideration of the status of Ombudsman as being a sufferer would be required.

2) Problem with computation of time for legal proceedings of administrative cases constituted by the Ombudsman, which is an essential element that requires the lawsuit to be filed within 90 days since the date of notification or assumption of notification of the lawsuit. However, it is questionable that it remains unclear whether it shall be computed since the complainant is aware of the cause of action or when Ombudsman is notified of cause of action.

The Office of the Ombudsman was in the process of operating a project, ‘the ex-post evaluation of Organic Act on Ombudsmen, B.E. 2560 (2017)’. The study will cover the problems in enforcement of section 23 in order to provide a recommendation to make amendment of the Organic Act on Ombudsmen, B.E. 2560 (2017) accordingly.

1.3 The received complaints are vague and unclear. This may delay a fact - finding by the Ombudsman or unable to conduct a fact - finding altogether.

1.4 Issues concerning cooperation from State agencies in providing facts or necessary information for consideration. For example, the Ombudsman has not received facts or evidences from the related agencies by the set period of time, or received incomplete information. Furthermore, the State agencies assign representatives who are unable to make any decision to discuss a solution for grievances, resulting in a delayed process.

2. Administration and manpower

In the fiscal year 2023, the Office of the Ombudsman had 5,380 pending complaints of which the amount is higher than the average amount of complaints during the fiscal year 2018 – 2022. This resulted in the higher statistic of completed complaints that were able to reach a decision or issue a recommendation to the relevant agencies. It was also found that 1 official was able to address an average of 23.53 complaints per annum (there were 3,388 completed complaints as of 30 September 2023 while there were 144 personnel in managerial positions and knowledge worker positions). However, the higher statistic of completed complaints that were able to reach a decision or issue a recommendation to the relevant agencies addressed by the Office of the Ombudsman within the fiscal year, the higher necessity for the Office to improve the administration system and increase its manpower to operate missions under duties and powers of

the Ombudsman. This is to be in line with the quantity of complaints received and other mandates of the Ombudsman, i.e. systemic studies as well as follow - ups on recommendations or decisions made by the Ombudsman which require human resources and operation times in order to obtain information from each aspect.

Therefore, to settle the aforementioned problem, the Office of the Ombudsman conducted the project, ‘Development of the organizational structure and workforce of the Office of the Ombudsman’, by contracting a counseling institution to improve the efficiency in bureaucracy, conduct a study, analysis and revision of the departmental organization structure and identify areas of duties and powers of each division and manpower. Results of the project will be supportive information for the revision of the departmental organization structure and planning of the manpower. This is to drive the Office of the Ombudsman to possess a suitable departmental organization structure, an efficient operation system and a number of manpower that are in conformity with roles, missions, duties and powers of the Ombudsman.

กิจกรรมสำคัญของ

ผู้ตรวจการแผ่นดิน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

วันที่	กิจกรรม
2 พฤศจิกายน 2565	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ตรวจการแผ่นดิน 3 ประเทศ ร่วมรับรองปฏิญญากรุงเทพฯ SEAOF พร้อมขยายความร่วมมือสร้างความเป็นธรรมภายในและนอกภูมิภาคอาเซียน - ผู้ตรวจการแผ่นดินลงนามในบันทึกความเข้าใจ (MOU) กับผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อสิทธิมนุษยชนและความยุติธรรมแห่งติมอร์-เลสเต
26 ธันวาคม 2565	<p>ผู้ตรวจการแผ่นดินยกระดับการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมนักก้ำลั้งกระทรวงมหาดไทย เร่งแก้ไขความเดือดร้อน บำบัดทุกข์บำรุงสุขมอบเป็นของขวัญปีใหม่ 2566 แก่ประชาชน จัดพิธีลงนามความร่วมมือระหว่างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและกระทรวงมหาดไทยประกาศเจตนารมณ์เพิ่มประสิทธิภาพ เน้นความฉับไว ใส่ใจประชาชน</p>
28 มกราคม 2566	<p>ผู้ตรวจการแผ่นดินร่วมงานสัมมนา “บทบาท หน้าที ภารกิจ วุฒิสภา และองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ เพื่อประชาชนอย่างไร?” ซึ่งการจัดกิจกรรมดังกล่าวจัดขึ้นโดยคณะกรรมการกิจการองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับบทบาท และหน้าที่ของวุฒิสภาและองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญว่ามีประโยชน์แก่ประเทศชาติและประชาชนอย่างไร</p>
27 เมษายน 2566	<p>สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ประกาศใช้ระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ว่าด้วยประมวลระเบียบการตำรวจไม่เกี่ยวกับคดี ลักษณะที่ 32 การพิมพ์ลายนิ้วมือ พ.ศ. 2566 ตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยแยกทะเบียนประวัติผู้กระทำผิดทางอาญา เป็น 2 ทะเบียน ได้แก่ ทะเบียนประวัติผู้ต้องหา และทะเบียนประวัติอาชญากร</p>
19 พฤษภาคม 2566	<p>สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจัดสัมมนาวิชาการผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี 2566 หัวข้อ “ผู้ตรวจการแผ่นดินร่วมสืบสานพระปณิธานของสมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าพัชรกิติยาภา นเรนทิราเทพยวดี กรมหลวงราชสาริณีสิริพัชร มหาวัชรราชธิดา เพื่อการพัฒนาระบบงานยุติธรรมในระดับชาติ และการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน”</p>

วันที่	กิจกรรม
9 มิถุนายน 2566	ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีคำวินิจฉัย เรื่อง การแก้ไขปัญหาเพื่อให้นโยบาย “เจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤต มีสิทธิทุกที่” (Universal Coverage for Emergency Patients : UCEP) และนำผลการแสวงหาข้อเท็จจริง ตลอดจนข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ
9 - 13 กรกฎาคม 2566	ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทย เป็นเจ้าภาพจัดหรือจัดประชุม กลุ่มภูมิภาคเอเชียของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ ประจำปี 2566 (IOI Asian Regional Meeting 2023) และการสัมมนานานาชาติ ในหัวข้อ “ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งภูมิภาคเอเชียในฐานะกลไก สำหรับการส่งเสริมการบริหารที่เป็นธรรม ธรรมาภิบาล และหลักนิติธรรม”(Asian Ombudsman as a Mechanism for Promoting Fair Administration, Good Governance and the Rule of Law)
กันยายน 2566	<p>ผู้ตรวจการแผ่นดินจัดทำรายงานเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบ ถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมีได้ปฏิบัติ ให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) การเยียวยาความเดือดร้อนหรือเสียหายให้แก่ผู้ได้รับผลกระทบจากการอนุญาตของรัฐ 2) การส่งเสริมและเพิ่มทักษะด้านอาชีพแก่นักเรียนที่ไม่ได้เรียนต่อ หลังนักเรียนจบการศึกษาภาคบังคับก่อนเข้าสู่ตลาด แรงงาน 3) การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากการดำเนินโครงการเขื่อนร้อยเอ็ด เขื่อนยโสธร - พนมไพร และเขื่อนธาตุน้อย 4) โครงการศึกษามาตรการด้านความปลอดภัยของรถรับส่งนักเรียน



สารบัญ



พระบรมฉายาลักษณ์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว	(1)
ตราสัญลักษณ์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	(3)
สารจากผู้ตรวจการแผ่นดิน	(4)
คำนำ	(7)
บทสรุปผู้บริหาร	(8)
Executive Summary	(23)
กิจกรรมสำคัญของผู้ตรวจการแผ่นดินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	(41)
บทที่ 1 บทนำ	1
1. ผู้ตรวจการแผ่นดิน	8
1.1 ความเป็นมาและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	9
1.2 หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน	11
1.3 การดำเนินการกรณีเป็นเรื่องเฉพาะตัว หรือเรื่องที่อยู่ในหน้าที่ และอำนาจของหน่วยงานของรัฐ	13
1.4 เรื่องที่กฎหมายห้ามมิให้ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้พิจารณา	14
1.5 การพิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน	15
1.6 การแสวงหาข้อเท็จจริงและกระบวนการพิจารณาของผู้ตรวจการแผ่นดิน	17
1.7 การเสนอแนะและการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน	19

2. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	24
2.1 ภาพรวมโครงสร้างการแบ่งส่วนงานและอัตรากำลังของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	30
2.2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และความเชื่อมโยงความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทย่อยและแผนปฏิรูปประเทศ	33
2.3 ทรัพยากรบุคคลของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	38
2.4 งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	41

บทที่ 2 ภาพรวมผลการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน 45

1. สถิติผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	46
1.1 สถิติผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	47
1.2 สถิติผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินเปรียบเทียบ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	58
1.3 วิเคราะห์ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน	66
2. ผลการแก้ไขปัญหาหรือการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน	68
2.1 การเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปรับปรุง กฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอน การปฏิบัติงานใด ๆ ที่ก่อให้เกิด ความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม แก่ประชาชน หรือเป็นภาระ แก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ ตามพระราชบัญญัติ ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 22 (1)	76
2.2 การเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้จัดหรือระงับ ความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่บุคคล ตามพระราชบัญญัติ ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 22 (2)	79
2.3 ผลการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจในกรณีหน่วยงานของรัฐ ยังมีได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐของรัฐธรรมนูญ	100

2.4	ผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เป็นปัญหาความเดือดร้อนเร่งด่วน และใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาด้วยความรวดเร็ว	110
2.5	ผลการดำเนินงานแก้ไขความเดือดร้อนเชิงระบบโดยผู้ตรวจการแผ่นดิน (Ombudsman' Systemic and Own Motion Investigation)	136
3.	ผลการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจในการเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญ หรือศาลปกครอง กรณีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ	150
3.1	กรณีบทบัญญัติแห่งกฎหมายมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 23 (1)	153
3.2	กรณีกฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 23 (2)	157
4.	ผลการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจในการพิจารณาคำร้องของบุคคล ซึ่งถูกละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญคุ้มครอง ตามพระราชบัญญัติ ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561	160
บทที่ 3 การวิเคราะห์รายละเอียดผลการดำเนินงาน		169
1.	สัมฤทธิ์ผลของผลการดำเนินงานในภาพรวม	170
1.1	ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายระดับองค์กร	171
1.2	การวิเคราะห์ต้นทุน - ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจ การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนของผู้ตรวจการแผ่นดิน	179
1.3	การประเมินประสิทธิภาพด้านงบประมาณในการดำเนินงาน	185
1.4	การศึกษาวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565)	190
1.5	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อประโยชน์ที่ได้จากการใช้บริการ และกระบวนการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	200

2. สัมฤทธิผลของการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับพันธกรณีทั้งในระดับประเทศและต่างประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	210
2.1 การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับพันธกรณีในประเทศ	211
2.2 การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับพันธกรณีต่างประเทศ	243
2.3 ความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรบุคคล	261
3. ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน	272
3.1 ด้านการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ	273
3.2 ด้านการบริหารงาน	277
บทที่ 4 ผลการดำเนินการตามข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของรัฐสภา	281
ภาคผนวก	289
1. คำสั่งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ที่ 111 / 2566 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อจัดทำรายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	290
2. รายงานของผู้สอบบัญชีและงบการเงิน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2566	293
3. พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560	319
4. การแก้ปัญหาเรื่องเชิงระบบโดยผู้ตรวจการแผ่นดิน	320







บทที่ 1 →
บทนำ





นายสมศักดิ์ สุวรรณสุจริต

ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ประวัติการศึกษา

- ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การปกครอง) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ประกาศนียบัตร หลักสูตรการบริหารงานภาครัฐและกฎหมายมหาชน (ปรม.) รุ่นที่ 2 สถาบันพระปกเกล้า
- ประกาศนียบัตร หลักสูตรการบริหารและพัฒนานักบริหาร (Graduate Research Institute of Policy Studies, Japan)
- ประกาศนียบัตร หลักสูตรรับรองความเป็นมืออาชีพด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล IPMA-EP สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนร่วมกับองค์กร IPMA-HR
- ปริญญาบัตรการป้องกันราชอาณาจักร วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร (วปอ.รุ่นที่ 48)

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2521	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์งานบุคคล 3 สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
พ.ศ. 2522	ปลัดอำเภอ อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง
พ.ศ. 2534	นายอำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น
พ.ศ. 2536	นายอำเภอลอง จังหวัดแพร่
พ.ศ. 2538	นายอำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา
พ.ศ. 2540	นายอำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร
พ.ศ. 2541	ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง
พ.ศ. 2544	ผู้อำนวยการสำนักบริหารการปกครองท้องที่ กรมการปกครอง
พ.ศ. 2546	รองผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา
พ.ศ. 2547	รองอธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
พ.ศ. 2549	รองผู้ว่าราชการจังหวัดพะเยา
พ.ศ. 2551	ผู้ว่าราชการจังหวัดน่าน
พ.ศ. 2552	รองอธิบดีกรมการปกครอง
พ.ศ. 2552	ผู้ว่าราชการจังหวัดหนองบัวลำภู
พ.ศ. 2553	ผู้ว่าราชการจังหวัดศรีสะเกษ
พ.ศ. 2554	ผู้ว่าราชการจังหวัดกาฬสินธุ์
พ.ศ. 2555	ผู้ว่าราชการจังหวัดขอนแก่น
พ.ศ. 2557	หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย
พ.ศ. 2558	ผู้ว่าราชการจังหวัดระยอง

การดำรงตำแหน่งสำคัญของผู้ตรวจการแผ่นดิน

18 พฤศจิกายน 2561 - 24 พฤษภาคม 2564	ผู้ตรวจการแผ่นดิน
25 พฤษภาคม 2564 - ปัจจุบัน	ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน

การดำรงตำแหน่งสำคัญในองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ

25 สิงหาคม 2564 - 2 พฤษภาคม 2565	กรมการบริหารระดับภูมิภาคเอเชียของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (International Ombudsman Institute)
3 พฤษภาคม 2565 - ปัจจุบัน	ประธานภูมิภาคเอเชีย สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (International Ombudsman Institute)





รองศาสตราจารย์อิสสรีย์ ทรราชอุญโรจน์

ผู้ตรวจการแผ่นดิน

ประวัติการศึกษา

- วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยวิสคอนซิน สหรัฐอเมริกา (ทุนรัฐบาล)
- วิศวกรรมศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยวิสคอนซิน สหรัฐอเมริกา (ทุนรัฐบาล)
- หลักสูตรการบริหารจัดการด้านความมั่นคงขั้นสูง รุ่นที่ 3 สมาคมวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
- หลักสูตรการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยสำหรับนักบริหารระดับสูง สถาบันพระปกเกล้า (ปปร. รุ่นที่ 13)
- ปริญญาบัตรการป้องกันราชอาณาจักร วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร (วปอ. รุ่นที่ 49)
- หลักสูตรกฎหมายมหาชนในระบอบประชาธิปไตยสำหรับนักบริหารระดับสูง สถาบันพระปกเกล้า (ปรม. รุ่นที่ 4)

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2531	หัวหน้าภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกล คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
พ.ศ. 2539	รองคณบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนา คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
พ.ศ. 2540	ผู้จัดการสำนักงานโครงการเงินกู้ธนาคารโลก สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
พ.ศ. 2540	ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
พ.ศ. 2547	ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิจัยและฝึกอบรม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
พ.ศ. 2548	รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
พ.ศ. 2548	อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
25 พฤษภาคม 2564 - ปัจจุบัน	ผู้ตรวจการแผ่นดิน





นายทรงศักดิ์ สายเชื้อ

ผู้ตรวจการแผ่นดิน

ประวัติการศึกษา

- เศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- M.A. (Industrial Location and Development), Vrije Universiteit Brussels, Belgium
- หลักสูตรนักบริหารระดับสูงผู้มีวิสัยทัศน์และคุณธรรม (นบส.) รุ่นที่ 66
- หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงด้านการค้าและการพาณิชย์ (TEPCOT)
- หลักสูตร Public Policy Program for Thai Civil Service, National Graduate Institute for Policies Study, Japan
- หลักสูตร Anti-Corruption for Executive Program, สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2547	อัครราชทูตที่ปรึกษา สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงวอชิงตัน
พ.ศ. 2551	ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผน สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ
พ.ศ. 2553	รองอธิบดีกรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้
พ.ศ. 2554	อัครราชทูต สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์
พ.ศ. 2556	อธิบดีกรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้
พ.ศ. 2560	เอกอัครราชทูต ณ กรุงเวียนนา (เอกอัครราชทูตไทยประจำออสเตรีย สาธารณรัฐสโลวาเกียและสโลวีเนีย) และเอกอัครราชทูต/ผู้แทนถาวรไทย ประจำองค์การสหประชาชาติและองค์การระหว่างประเทศในกรุงเวียนนา
7 พฤศจิกายน 2564 - ปัจจุบัน	ผู้ตรวจการแผ่นดิน

1. →

ผู้ตรวจการแผ่นดิน



1.1 ความเป็นมาและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ผู้ตรวจการแผ่นดิน กำหนดขึ้นเป็นครั้งแรกโดยใช้ชื่อว่า “ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา” จัดตั้งขึ้นตามบทบัญญัติ มาตรา 196 - 198 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และเมื่อมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ในวันที่ 19 สิงหาคม 2550 ได้เปลี่ยนชื่อ “ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา” เป็น “ผู้ตรวจการแผ่นดิน”

ต่อมา คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้เข้าควบคุมอำนาจการปกครองประเทศ และได้มีประกาศ ฉบับที่ 5/2557 เรื่อง การสิ้นสุดชั่วคราวของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2557 และได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 11/2557 เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2557 เรื่อง การสิ้นสุดรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย เพื่อความสงบเรียบร้อยในการปกครองประเทศ จึงให้ยกเลิกการประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 5/2557 ลงวันที่ 22 พฤษภาคม 2557 เรื่อง การสิ้นสุดชั่วคราวของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และได้มีบทบัญญัติให้องค์กรอิสระ และองค์กรอื่นตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 ยังคงปฏิบัติหน้าที่ต่อไป และเมื่อวันที่ 6 เมษายน 2560 ได้มีการประกาศใช้ “รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560” ซึ่งบัญญัติให้ “ผู้ตรวจการแผ่นดินมีจำนวนสามคน ซึ่งพระมหากษัตริย์ทรงแต่งตั้งตามคำแนะนำของวุฒิสภา จากผู้ซึ่งได้รับการสรรหาโดยคณะกรรมการสรรหา โดยผู้ซึ่งได้รับการสรรหาต้องเป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตเป็นที่ประจักษ์ และมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารราชการแผ่นดินไม่ต่ำกว่าอธิบดีหรือหัวหน้าส่วนราชการที่เทียบเท่าหรือหัวหน้าหน่วยงานของรัฐที่เทียบได้ไม่ต่ำกว่ากรมตามที่คณะกรรมการสรรหาประกาศกำหนด โดยต้องดำรงตำแหน่งดังกล่าวเป็นเวลาไม่น้อยกว่าห้าปีจำนวนสองคน และเป็นผู้มีประสบการณ์ในการดำเนิน

กิจการอันเป็นสาธารณะมาแล้วไม่น้อยกว่ายี่สิบปี จำนวนหนึ่งคน”¹ และกำหนดให้ “ผู้ตรวจการแผ่นดิน มีวาระการดำรงตำแหน่งเจ็ดปีนับแต่วันที่พระมหากษัตริย์ทรงแต่งตั้ง และให้ดำรงตำแหน่งได้เพียงวาระเดียว”²

ผู้ตรวจการแผ่นดินประกอบด้วย

1. นายสมศักดิ์ สุวรรณสุจริต ตำแหน่ง ผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้รับโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งเป็นผู้ตรวจการแผ่นดิน เมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน 2561 และได้รับโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งเป็นประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2564³

2. รองศาสตราจารย์อิสริย์ ทรรษาจรรยาโรจน์ ตำแหน่ง ผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้รับโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งเป็นผู้ตรวจการแผ่นดิน เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2564⁴

3. นายทรงศักดิ์ สายเชื้อ ตำแหน่ง ผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้รับโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งเป็นผู้ตรวจการแผ่นดิน เมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2564⁵

¹ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 228

² รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 229

³ ประกาศราชกิจจานุเบกษา เรื่อง แต่งตั้งประธานผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้ตรวจการแผ่นดิน ประกาศ ณ วันที่ 25 พฤษภาคม พุทธศักราช 2564 เป็นปีที่ 6 ในรัชกาลปัจจุบัน

⁴ ประกาศราชกิจจานุเบกษา เรื่อง แต่งตั้งประธานผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้ตรวจการแผ่นดิน ประกาศ ณ วันที่ 25 พฤษภาคม พุทธศักราช 2564 เป็นปีที่ 6 ในรัชกาลปัจจุบัน

⁵ ประกาศราชกิจจานุเบกษา เรื่อง แต่งตั้งผู้ตรวจการแผ่นดิน ประกาศ ณ วันที่ 7 พฤศจิกายน พุทธศักราช 2564 เป็นปีที่ 6 ในรัชกาลปัจจุบัน

1.2 หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินในปัจจุบัน ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

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

(2) แสวงหาข้อเท็จจริงเมื่อเห็นว่ามีผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้ขจัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมนั้น

(3) เสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมีได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วน ตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ ของรัฐธรรมนูญ

(4) หน้าที่และอำนาจอื่นตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ หรือกฎหมายอื่น ในปัจจุบันนี้มีกฎหมายอื่นที่บัญญัติเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินไว้ คือ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561 ซึ่งกำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่และอำนาจแสวงหาข้อเท็จจริงและตรวจสอบว่าหน่วยงานของรัฐตามคำร้องได้ปฏิบัติหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญถูกต้องครบถ้วนแล้วหรือไม่ ตามมาตรา 45 แห่งพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าว อีกทั้งยังกำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทำหน้าที่กลั่นกรองคำร้องจากประชาชนที่จะยื่นต่อศาลรัฐธรรมนูญเพื่อให้พิจารณาวินิจฉัยคดีเนื่องจากถูกละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญคุ้มครองไว้ ตามมาตรา 46 ถึงมาตรา 48 แห่งพระราชบัญญัติฉบับเดียวกันด้วย

การดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจข้างต้น ต้องมุ่งหมายที่จะส่งเสริมสนับสนุน และให้คำแนะนำ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ขจัดความเหลื่อมล้ำ อำนาจประโยชน์ให้แก่ประชาชนอย่างทัดเทียมกัน และลดภาระที่เกิดขึ้นกับประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ รวมทั้งขจัดหรือ ระวังความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมที่หน่วยงานของรัฐปฏิบัติต่อประชาชน

ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องไม่ดำเนินการตามข้อเสนอแนะของ ผู้ตรวจการแผ่นดินตาม (1) หรือ (2) โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ให้ผู้ตรวจการแผ่นดิน แจ้งให้คณะรัฐมนตรีทราบเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เหมาะสมต่อไป อนึ่ง ในกรณี การดำเนินการตามหน้าที่ข้างต้น พบว่า เป็นกรณีที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินส่งเรื่องให้คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติดำเนินการต่อไป⁶

นอกจากนี้ ในการปฏิบัติหน้าที่สามประการข้างต้น ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจเสนอ เรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองได้เมื่อเห็นว่า

(1) บทบัญญัติแห่งกฎหมายใดมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ ให้เสนอ เรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ และให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัย โดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของ ศาลรัฐธรรมนูญ

(2) กฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย ให้เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็น ต่อศาลปกครองและให้ศาลปกครองพิจารณาวินิจฉัยโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ตามกฎหมายว่าด้วยการ จัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง⁷

⁶ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 230 ประกอบกับพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วย ผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 22

⁷ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 230 (1) (2) ประกอบกับพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 23

1.3 การดำเนินการกรณีเป็นเรื่องเฉพาะตัว หรือเรื่องที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานของรัฐ

ในการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ ถ้าผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วเห็นว่าความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมเรื่องใดเป็นเรื่องเฉพาะตัวเป็นรายกรณี หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานของรัฐที่จะขจัดความเดือดร้อนหรืออำนวยความสะดวกเป็นธรรมได้ตามหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานของรัฐนั้นอยู่แล้ว ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

(1) ในกรณีที่การดำเนินการในเรื่องนั้นมีกฎหมายกำหนดให้มีการร้องทุกข์หรืออุทธรณ์ไว้แล้ว ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานของรัฐนั้นพิจารณาดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจต่อไป

(2) ในกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลหรือการดำเนินการทางวินัยของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินส่งเรื่องให้ผู้มีอำนาจดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลหรือการดำเนินการทางวินัยในกรณีนั้นดำเนินการต่อไป แต่ทั้งนี้ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจแสวงหาข้อเท็จจริงในเรื่องนั้น เพื่อประโยชน์ในการเสนอแนะให้มีการแก้ไขกฎหมาย กฎ หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดปัญหาดังกล่าวอย่างเป็นระบบได้

(3) ในกรณีที่การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นเรื่องเกี่ยวกับการทุจริตให้ส่งเรื่องให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ หรือคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินพิจารณาดำเนินการต่อไป แล้วแต่กรณี⁸

⁸ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 36

1.4 เรื่องที่กฎหมายห้ามมิให้ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้พิจารณา

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 37 บัญญัติห้ามมิให้ผู้ตรวจการแผ่นดินรับเรื่องและผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว เห็นว่ามีลักษณะดังต่อไปนี้ ไว้พิจารณา

(1) เรื่องที่เป็นนโยบายที่คณะรัฐมนตรีกำหนด เว้นแต่นโยบายนั้นขัดต่อรัฐธรรมนูญ หรือมีผลให้มีการละเลยการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญ

(2) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษา คำสั่ง หรือ คำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดแล้ว เว้นแต่เป็นการศึกษาเพื่อประโยชน์ในการเสนอแนะให้มีการปรับปรุงกฎหมายหรือกฎที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม

(3) เรื่องที่ไม่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(4) เรื่องที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระอื่น หรือที่องค์กรอิสระอื่น รับไว้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระนั้นแล้ว แต่ไม่ตัดอำนาจในการที่จะ ขอรับทราบผลการพิจารณาขององค์กรอิสระที่รับเรื่องไว้ดำเนินการ

(5) เป็นการร้องเรียนโดยใช้สิทธิไม่สุจริตและการพิจารณาจะไม่ใช่ประโยชน์ต่อ ประชาชนโดยส่วนรวม

(6) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอย่าง เหมาะสมแล้ว

(7) เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเคยสรุปผลการพิจารณาแล้ว เว้นแต่จะปรากฏพยาน หลักฐานหรือข้อเท็จจริงใหม่อันอาจทำให้ผลการพิจารณาเปลี่ยนแปลงไป

(8) เรื่องอื่นตามมติที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด

ในกรณีที่ความปรากฏในภายหลังว่าเป็นเรื่องที่มีลักษณะตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้ตรวจการ แผ่นดินสั่งยุติเรื่อง

1.5 การพิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน

ผู้มีสิทธิร้องเรียน ได้แก่ ผู้ที่ได้พบหรือได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจ ตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือมีผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากหน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วน ตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ ของรัฐธรรมนูญ หรือมีกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ บรรดาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม แก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ อาจแจ้งหรือ ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณาดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจต่อไปได้

อย่างไรก็ดี ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถพิจารณาเรื่องโดยไม่มีการแจ้งหรือการร้องเรียนก็ได้

การแจ้งหรือร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินอาจกระทำได้ทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือกระทำด้วยวาจา ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้พัฒนาช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนให้มีความหลากหลายเพื่อเพิ่มการเข้าถึงประชาชนในทุกพื้นที่ทั่วประเทศอย่างเท่าเทียมกัน และ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการใช้สิทธิร้องเรียน ประชาชนสามารถแจ้งหรือ ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

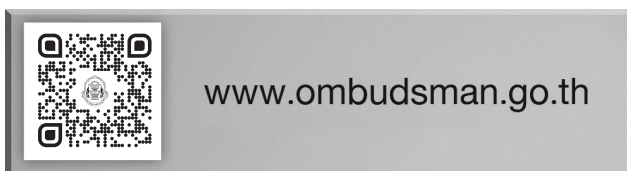
- (1) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ สายด่วน 1676 (โทรฟรีทั่วประเทศ)
- (2) ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข 0 2143 8341



(3) ร้องเรียนผ่านระบบโมบายแอปพลิเคชัน ซึ่งเป็นการบริการบนระบบ IOS และ Android โดยสามารถติดตั้งแอปพลิเคชัน “ผู้ตรวจการแผ่นดิน” ผ่านทาง App Store หรือ Play Store หรือติดตั้งผ่านการสแกน QR Code



(4) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



(5) ส่งทางไปรษณีย์ โดยทำหนังสือร้องเรียนส่งไปยังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210 หรือ ตู้ ปณ.333 ปณฝ.ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ กรุงเทพฯ 10215

(6) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ

(7) แจ้งต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ในขณะปฏิบัติหน้าที่

(8) มอบหรือส่งโดยบุคคล หรือองค์กร หรือหน่วยงานของรัฐ

1.6 การแสวงหาข้อเท็จจริงและกระบวนการพิจารณาของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นกลไกหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐที่มีลักษณะเฉพาะบางประการที่แตกต่างจากหน่วยงานตรวจสอบอื่นของทางราชการ กล่าวคือ ผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ มิได้สังกัดฝ่ายบริหาร โดยมีสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ทำหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการและอำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ ส่งเสริม และสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน จึงเชื่อมั่นได้ว่าการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินนั้น มีความเป็นธรรมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้ร้องเรียนหรือผู้ถูกร้องเรียนก็ตาม โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักนิติธรรมและการมุ่งส่งเสริมธรรมาภิบาลในภาครัฐตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ทั้งนี้ ในขั้นตอนการแสวงหาข้อเท็จจริง ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถดำเนินการตามกฎหมายได้ ดังนี้⁹

(1) ให้หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลใดมีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริง ให้ความเห็นในการปฏิบัติงาน หรือมาให้ถ้อยคำ หรือส่งวัตถุ เอกสาร หลักฐาน หรือพยานหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณา

(2) เข้าไปในเคหสถานหรือสถานที่ใด ๆ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือรวบรวมพยานหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ในกรณีที่เคหสถานหรือสถานที่ที่จะเข้าไบนั้น มิได้อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานของรัฐ และเจ้าของหรือผู้ครอบครองไม่ยินยอมให้เข้าไปได้เมื่อมีหมายของศาล

⁹ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 25

อนึ่ง กระบวนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินมีความแตกต่างจากศาลตรงที่ผลของคำพิพากษาของศาลจะมีฝ่ายแพ้-ชนะ มีการเผชิญหน้ากันระหว่างคู่ความ และมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนผู้ตรวจการแผ่นดินมุ่งเน้นการแก้ไขความเดือดร้อนและเยียวยาความทุกข์ร้อนของประชาชนหรือผู้ร้องเรียนมากกว่าการมุ่งชี้ความผิดและการลงโทษ มิได้พิจารณาปัญหาโดยยึดถือเพียงแต่ความถูกต้องตามตัวบทกฎหมายแต่เพียงอย่างเดียว แต่พิจารณาถึงความเหมาะสมและความเป็นธรรมแก่ประชาชนด้วย นอกจากนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อให้ประชาชนสามารถร้องเรียนได้สะดวก ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการร้องเรียน และดำเนินกระบวนการพิจารณาโดยเร็วเพื่อให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย ด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยใช้แนวทางสันติวิธีในการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างรัฐกับประชาชน



1.7 การเสนอแนะและการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน

เมื่อความปรากฏต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไม่ว่าจะมีผู้แจ้งหรือผู้ร้องเรียนหรือไม่ก็ตาม ว่าบุคคลใดได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือมีกรณีที่การปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ ให้เป็นหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินที่จะต้องแสวงหาข้อเท็จจริงหรือดำเนินการอื่นใดด้วยความรอบคอบ เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้ขจัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมนั้น หรือปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ ต่อไป เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ขจัดความเหลื่อมล้ำ อำนาจประโยชน์ให้แก่ประชาชนอย่างทัดเทียมกันและลดภาระที่เกิดขึ้นกับประชาชนโดยไม่จำเป็น

ก่อนการเสนอแนะดังกล่าว ผู้ตรวจการแผ่นดินต้องหารือร่วมกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพ ความสามารถ และอุปสรรคของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องที่จะดำเนินการตามแนวทางที่เสนอแนะประกอบด้วย¹⁰

ภายหลังจากการหารือ เมื่อหน่วยงานของรัฐได้รับข้อเสนอแนะจากผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ บรรดาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ ให้หน่วยงานของรัฐนั้นดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในหนึ่งร้อยยี่สิบวัน ในกรณีมีเหตุจำเป็นไม่อาจแก้ไขได้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา จะขยาย

¹⁰ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 32

เวลาออกไปอีกก็ได้เมื่อได้แจ้งให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบแล้ว โดยจะขยายเวลาได้อีกไม่เกิน หกสิบวัน เมื่อพ้นกำหนดเวลาดังกล่าวแล้วหน่วยงานของรัฐนั้นยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ โดยไม่มีเหตุอันสมควร ให้ถือว่าหัวหน้าหน่วยงานของรัฐนั้นจงใจไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย อันทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการอย่างร้ายแรง และให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งให้ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติทราบเพื่อดำเนินการตามหน้าที่ และอำนาจโดยเร็ว โดยให้ถือว่ารายงานของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นสำนวนการสอบสวน ของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ¹¹

ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐเห็นว่า ข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินไม่อาจ ดำเนินการได้ไม่ว่าด้วยเหตุใด ให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐนั้นที่จะแจ้งให้ผู้ตรวจการ แผ่นดินทราบภายในกำหนดเวลาข้างต้น และปรึกษาหารือร่วมกับผู้ตรวจการแผ่นดินและ หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันแก้ไขปัญหาอุปสรรคนั้นโดยเร็ว และเมื่อได้ ข้อยุติประการใดให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการไปตามข้อยูตินั้น ในกรณีที่ไม่อาจหา ข้อยุติได้ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอเรื่องต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาสั่งการ ตามที่เห็นสมควร และให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องดำเนินการไปตามมติคณะรัฐมนตรี ดังกล่าว โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในหนึ่งร้อยยี่สิบวัน และดำเนินการเช่นเดียวกับ กรณีที่ได้รับข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินดังที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น¹²

หากเป็นกรณีที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้จัด หรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่บุคคลใด ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐ ดำเนินการให้เป็นไปตามคำแนะนำนั้นภายในสามสิบวัน เว้นแต่หัวหน้าหน่วยงานของรัฐ เห็นว่า การดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังกล่าวจะขัดต่อกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือ ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้แจ้งให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบก่อนพ้นกำหนดเวลาสามสิบวัน

¹¹ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 33 วรรคหนึ่ง

¹² พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 33 วรรคหนึ่ง



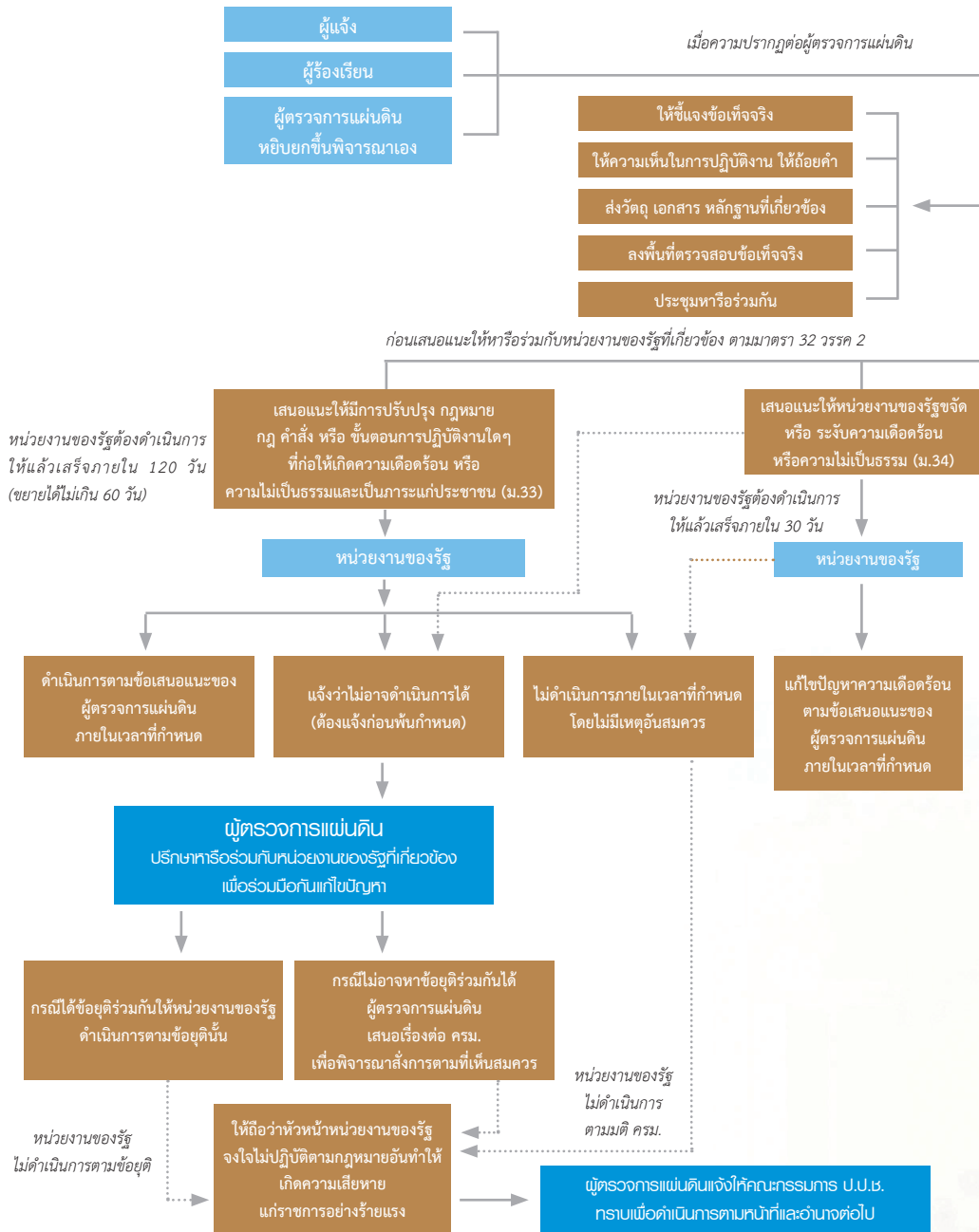
ดังกล่าวและให้ผู้ตรวจการแผ่นดินหารือร่วมกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อยุติ โดยเร็วต่อไป แต่หากไม่สามารถหาข้อยุติได้ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอเรื่องต่อคณะรัฐมนตรี เพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควร และให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องดำเนินการไปตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว และดำเนินการตามเงื่อนไขระยะเวลาดังที่ได้กล่าวไปแล้วต่อไป¹³

อย่างไรก็ดี ในกรณีที่ความปรากฏต่อผู้ตรวจการแผ่นดินว่ามีผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากหน่วยงานของรัฐยังมีได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วน ตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ ของรัฐธรรมนูญ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินรายงานพร้อมข้อเสนอแนะ ให้คณะรัฐมนตรีทราบ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไปโดยเร็ว โดยผู้ตรวจการแผ่นดิน จะรายงานให้รัฐสภาและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบด้วยก็ได้¹⁴

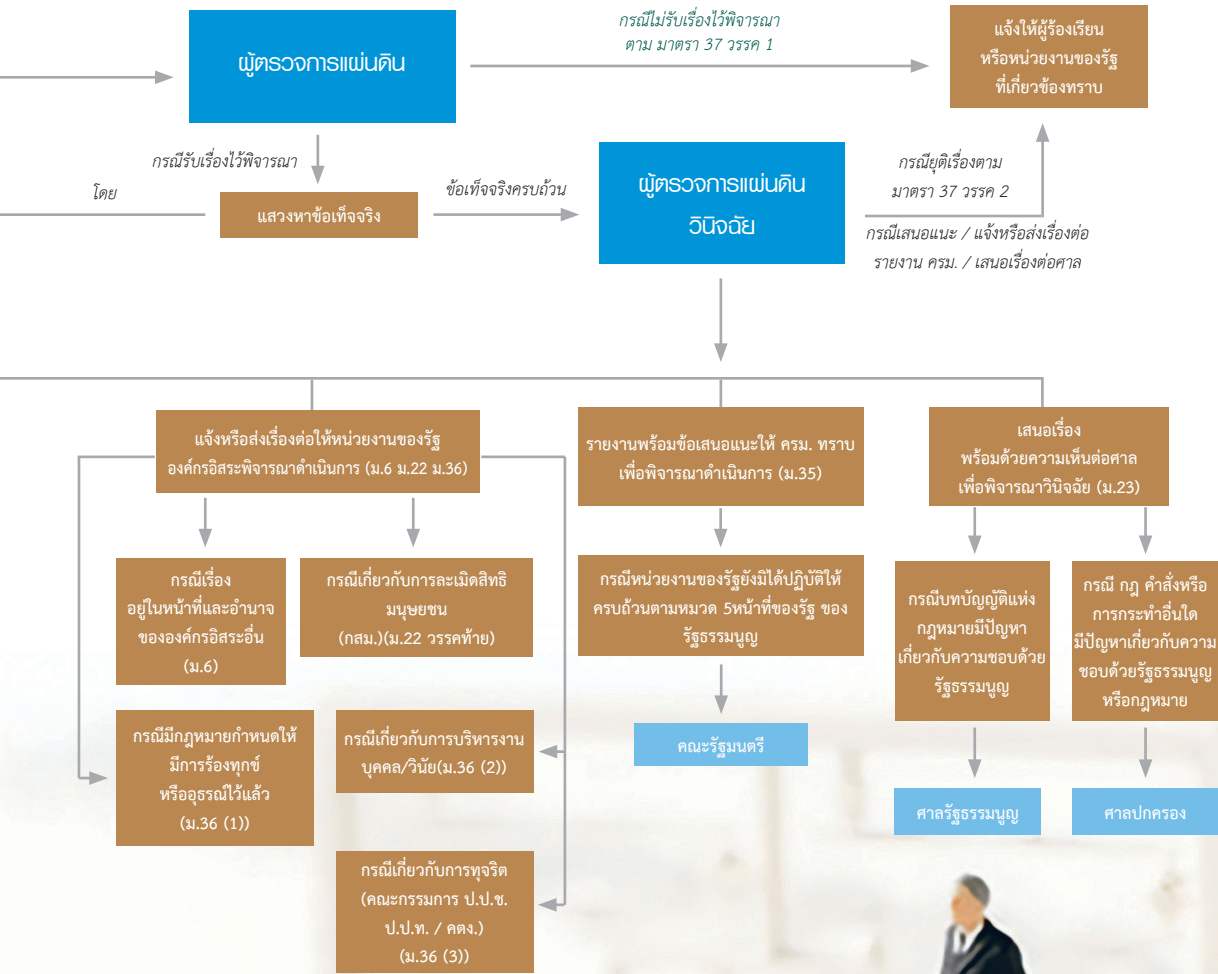
¹³ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 34

¹⁴ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 35

แผนภูมิแสดงกระบวนการปฏิบัติงานของ



ผู้ตรวจการแผ่นดินในงานเรื่องร้องเรียน →



2. →

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 จึงกำหนดให้มีสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีฐานะเป็นนิติบุคคล และอยู่ภายใต้การบังคับบัญชา กำกับดูแล และรับผิดชอบร่วมกันของผู้ตรวจการแผ่นดิน¹⁵ และมีหน้าที่และอำนาจดังต่อไปนี้¹⁶

(1) รับผิดชอบงานธุรการและดำเนินการเพื่อให้ผู้ตรวจการแผ่นดินบรรลุภารกิจ และหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 และกฎหมายอื่น

(2) อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ ส่งเสริม และสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(3) ศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล และสนับสนุนให้มีการวิจัยเกี่ยวกับงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(4) ดำเนินการหรือส่งเสริมและสนับสนุนหรือประสานงานกับหน่วยงานของรัฐหรือภาคเอกชน ในการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(5) ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดหรือที่ผู้ตรวจการแผ่นดินมีมติมอบหมาย

ในปีกงบประมาณ พ.ศ. 2566 คณะผู้บริหารของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินประกอบด้วย

(1) พันตำรวจโท กิรป กฤตธีรานนท์

ตำแหน่ง เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(2) นายวทัตญญู ทิพยมณฑา

ตำแหน่ง รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(3) นายกมลธรรม วาสบุญมา

ตำแหน่ง รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(4) นางสาวคมขวัญ กาญจนกฤษร

ตำแหน่ง รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(5) นายทิมพร ยะลา

ตำแหน่ง รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

¹⁵ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 40 วรรค 1

¹⁶ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 41

คณะผู้บริหาร →
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



พินิตำรวจโท กิรป กฤตธีรานนท์
เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



นายวาทัญญู ทิพยมณฑา
รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



นายกมลธรรม วาสนุกูญา
รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



นางสาวคมชวิญ กาญจนกฤษเชร
รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



นายทิมมพร ยะลา
รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้จัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินประกอบด้วย 16 สำนัก 1 สถาบัน และ 1 หน่วย ดังต่อไปนี้

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

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

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

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

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

(6) **สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร** มีภารกิจเกี่ยวกับงานพัฒนา ออกแบบ วางระบบ และบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และการจัดการข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(7) **สำนักกฎหมายและคดี** มีภารกิจเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริง การเสนอเรื่อง ต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครอง การวิเคราะห์กฎหมาย และงานนิติการ

(8) **สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน** มีภารกิจเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบ กลั่นกรอง แสวงหาข้อเท็จจริง และจัดทำความเห็นเพื่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัย ในกรณีการรับหรือไม่รับไว้เป็นเรื่องร้องเรียน ตลอดจนส่งมอบเรื่องร้องเรียนที่ได้รับไว้ พิจารณาให้ส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริง การดำเนินการเรื่องที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน สามารถประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมด้วยความรวดเร็ว และเรื่องอื่นที่กฎหมายบัญญัติ งานติดตาม รายงานผลการดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน งานให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถามแก่ประชาชน หน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(9) **สำนักสอบสวน 1** มีภารกิจเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริง และจัดทำ ความเห็นเพื่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัย งานติดตาม และรายงานผลการดำเนินการ ตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเรื่องอื่นที่กฎหมายบัญญัติ

(10) **สำนักสอบสวน 2** มีภารกิจเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริง และจัดทำ ความเห็นเพื่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัย งานติดตาม และรายงานผลการดำเนินการ ตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเรื่องอื่นที่กฎหมายบัญญัติ

(11) **สำนักสอบสวน 3** มีภารกิจเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริง และจัดทำความเห็นเพื่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัย งานติดตาม และรายงานผลการดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเรื่องอื่นที่กฎหมายบัญญัติ

(12) **สำนักสอบสวน 4** มีภารกิจเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริง และดำเนินการเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริงและจัดทำความเห็นเพื่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัย โดยเฉพาะเรื่องที่มีลักษณะพิเศษ เรื่องที่สำคัญเร่งด่วน เรื่องที่มีความสลับซับซ้อนเกี่ยวเนื่องหลายพื้นที่หรือหลายหน่วยงาน ตลอดจนเรื่อง que ผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมอบหมายให้ดำเนินการเป็นกรณีพิเศษ งานติดตาม และรายงานผลการดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเรื่องอื่นที่กฎหมายบัญญัติ

(13) **สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ** มีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุน ตรวจสอบ วิเคราะห์ข้อมูล แสวงหาข้อเท็จจริง จัดทำรายงานและพิจารณาเสนอความเห็นเพื่อผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมีได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามรัฐธรรมนูญหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ และเรื่องอื่นที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(14) **สำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม** มีภารกิจเกี่ยวกับการให้ความรู้เรื่องสิทธิและเสรีภาพของประชาชน หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ธรรมนูญการศาล และการส่งเสริมเครือข่ายเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน การดำเนินการเกี่ยวกับจริยธรรมที่เกี่ยวข้อง

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

(16) **สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา** มีภารกิจเกี่ยวกับการวิจัย วิชาการ การบริการ วิชาการและเผยแพร่ งานจัดทำรายงานผู้ตรวจการแผ่นดินประจำปี งานห้องสมุด จัดหมายเหตุ และพิพิธภัณฑ์ผู้ตรวจการแผ่นดิน

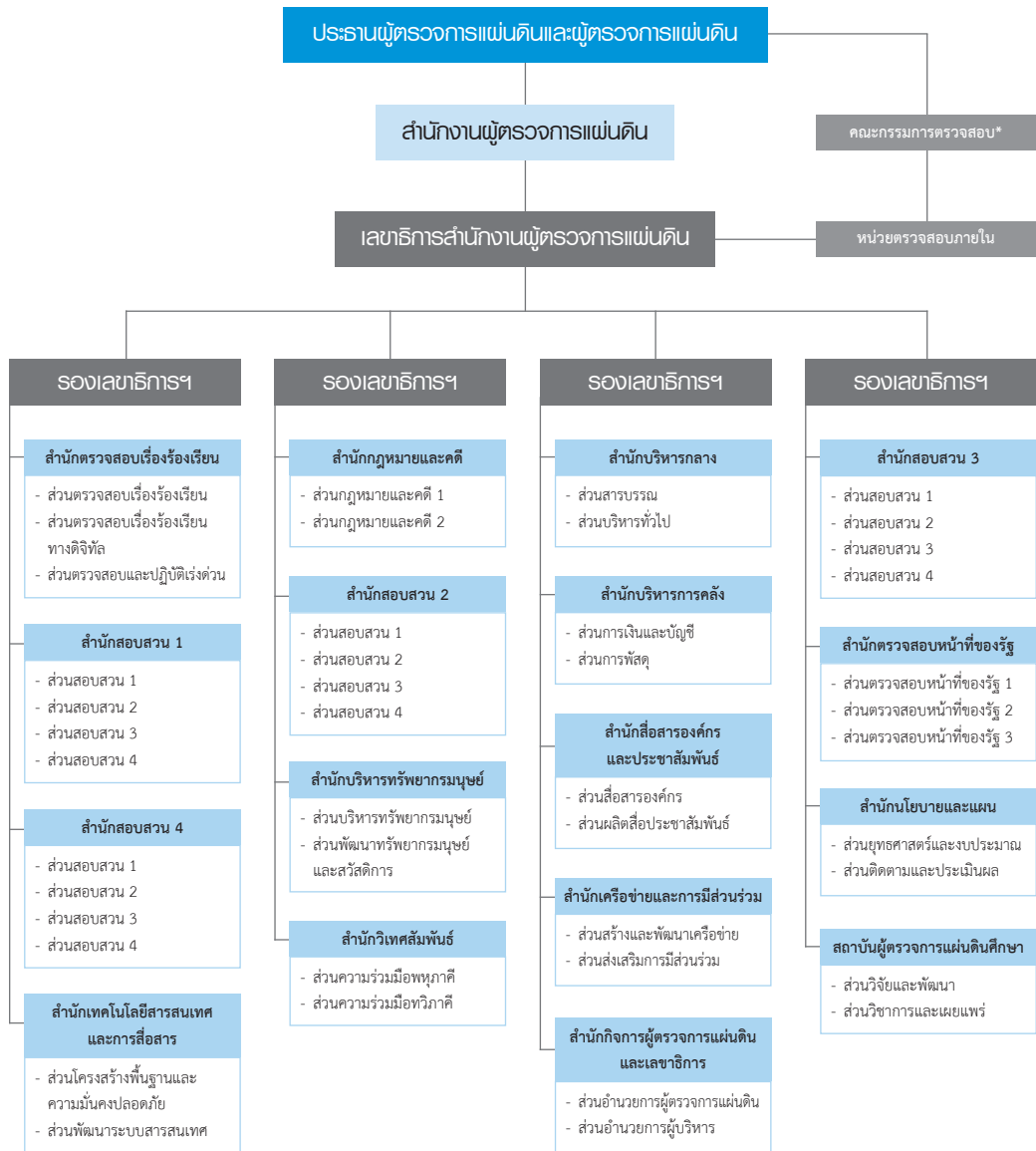
(17) **หน่วยตรวจสอบภายใน** มีภารกิจเกี่ยวกับการตรวจสอบการดำเนินงานภายในและสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และรายงานผลการตรวจสอบให้ผู้ตรวจการแผ่นดิน และเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทราบ

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

2.1 ภาพรวมโครงสร้างการแบ่งส่วนงานและอัตรากำลังของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

1. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแบ่งส่วนงานออกเป็น 3 กลุ่ม จำนวน 18 ส่วนงาน ดังนี้
 - 1.1 ส่วนงานที่ขึ้นตรงเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 ส่วนงาน
 - 1.2 ส่วนงานภารกิจด้านงานสอบสวนและนิติการ จำนวน 7 ส่วนงาน
 - 1.3 ส่วนงานภารกิจด้านวิชาการและสนับสนุน จำนวน 10 ส่วนงาน

โครงสร้างการแบ่งส่วนงานและการบริหารงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน →



*หมายเหตุ คณะกรรมการตรวจสอบเป็นคณะกรรมการที่ตั้งโดยผู้ตรวจการแผ่นดินตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยคณะกรรมการตรวจสอบของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2563

ข้อมูล ณ วันที่ 28 ตุลาคม 2565

2. อัตรากำลังของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีพนักงานและลูกจ้างประจำสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2566) ดังนี้

ส่วนงาน	อัตรากำลัง (คน)
เลขาธิการและรองเลขาธิการ	5
กลุ่มภารกิจด้านหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน	
1. สำนักกฎหมายและคดี	13
2. สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	17
3. สำนักสอบสวน 1	23
4. สำนักสอบสวน 2	25
5. สำนักสอบสวน 3	23
6. สำนักสอบสวน 4	19
7. สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ	15
8. สำนักกิจการผู้ตรวจการแผ่นดินและเลขาธิการ	9
รวมอัตรากำลังกลุ่มภารกิจด้านหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน	144
กลุ่มภารกิจด้านสนับสนุนการบริหารจัดการ	
1. สำนักบริหารกลาง	13
2. สำนักบริหารการคลัง	11
3. สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์	13
4. สำนักนโยบายและแผน	14
5. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	15
6. สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์	13
7. สำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม	12
8. สำนักวิเทศสัมพันธ์	11
9. สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา	13
10. หน่วยตรวจสอบภายใน	5
11. สำนักกิจการผู้ตรวจการแผ่นดินและเลขาธิการ	18
รวมอัตรากำลังกลุ่มภารกิจด้านสนับสนุนการบริหารจัดการ	138
ลูกจ้างประจำ	33
รวมอัตรากำลังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	320

2.2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และความเชื่อมโยง ความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทย่อย และแผนปฏิรูปประเทศ

วิสัยทัศน์ : “ผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นองค์กรหลักในการทำงานเชิงรุกที่มุ่งแก้ไข
ปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของ
หน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ”

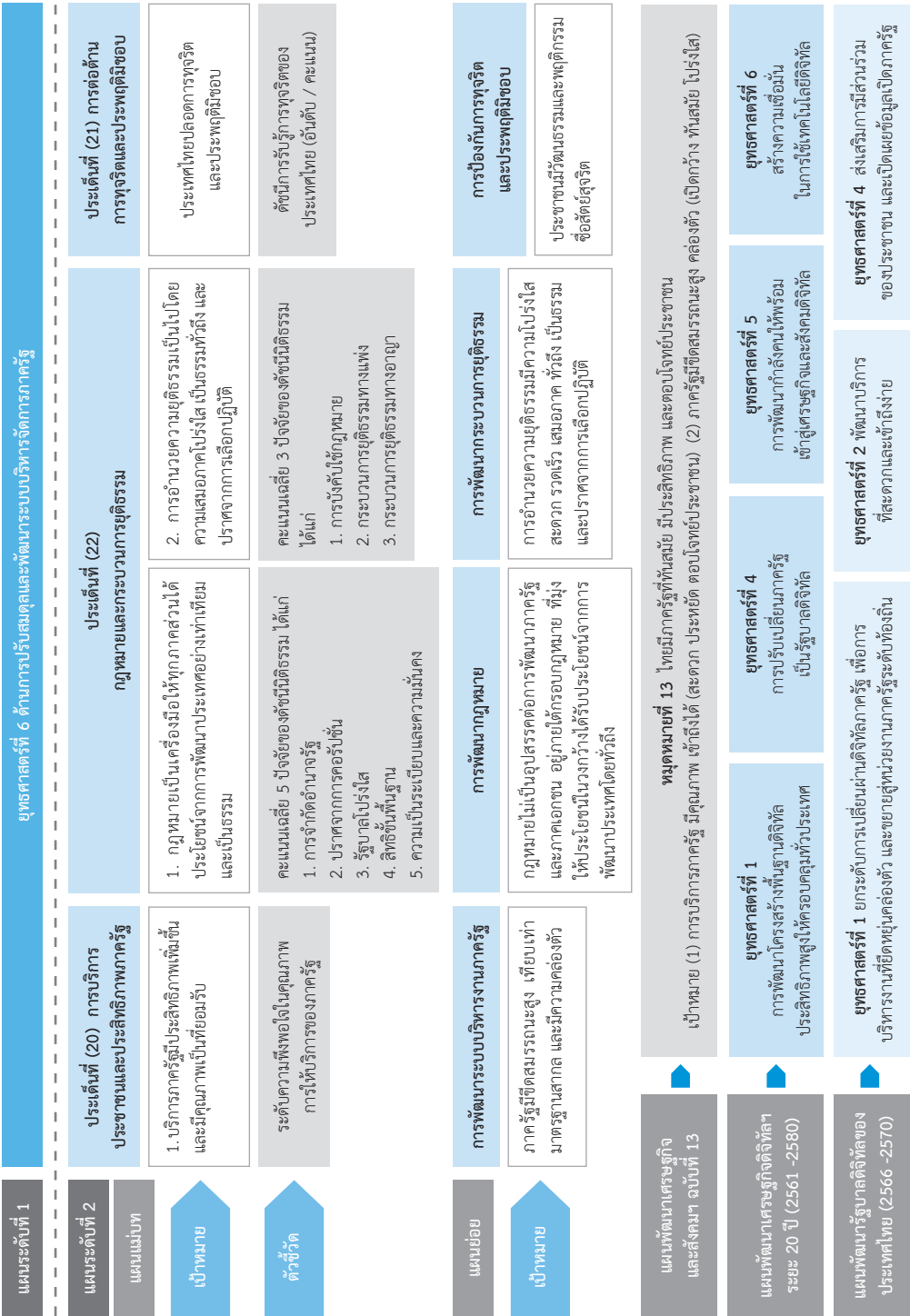
พันธกิจ (Mission) : ตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมที่ยั่งยืน

1. การแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนอย่างเป็นธรรม
2. การเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อปรับปรุง แก้ไขกฎหมายที่ก่อให้เกิด
ความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรม
3. รายงานการปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ
4. การดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจอื่นตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติ
ประกอบรัฐธรรมนูญหรือกฎหมายอื่น

เพื่อให้สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ และพันธกิจ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้กำหนด
ยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566 – 2570) ดังต่อไปนี้



แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566 – 2570)
 ความเชื่อมโยงภารกิจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กับแผน 3 ระดับตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 4 ธันวาคม 2560



ยุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณ		ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาาระบบบริหารจัดการภาครัฐ	
ยุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณ	ยุทธศาสตร์การปรับสมดุลและพัฒนาาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ		
แผนงาน	1. แผนงานบุคลากรภาครัฐ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ	2. แผนงานพื้นฐาน ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาาระบบบริหารจัดการภาครัฐ	3. แผนงานยุทธศาสตร์ พัฒนากฎหมายและกระบวนการยุติธรรม
ผลลัพธ์ของหน่วยงาน	ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาค่าใช้จ่ายภาครัฐและลดความเดือดร้อนของประชาชน หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ		4. แผนงานบูรณาการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ตัวชี้วัดผลลัพธ์	1. ร้อยละความสำเร็จในการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมของประชาชนของผู้ตรวจการแผ่นดิน 2. ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน		ประชาชนที่มีวัฒนธรรม ค่านิยมสุจริต มีทัศนคติและพฤติกรรมในการต่อต้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ
เป้าหมายการให้บริการหน่วยงาน	ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความไม่เป็นธรรม ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ		สังคมไทยมีภาพลักษณ์ความเอื้ออำนวยดีขึ้น ภาครัฐมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้
ยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566 - 2570)			
วิสัยทัศน์	ผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นองค์กรหลักในการทำงานเชิงรุก ที่มุ่งแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรมของประชาชน ที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่หน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ		
พันธกิจ	1. การแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมของประชาชน อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่ และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ	2. การเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน หรือไม่เป็นธรรม แก่ประชาชน โดยไม่จำเป็นต้องเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ	3. การเสนอข้อคิดเห็นหรือคำแนะนำ ให้ทราบถึงกรณีที่หน่วยงานของรัฐ ยังมิได้ปฏิบัติตามกฎหมายหรือข้อบังคับ ตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐของรัฐธรรมนูญ
เป้าหมายองค์กร	ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม ที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่หน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ อย่างรวดเร็วและยั่งยืน		
ตัวชี้วัดองค์กร	ตัวชี้วัดองค์กรที่ 1 ร้อยละความสำเร็จในการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมของประชาชนของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตัวชี้วัดองค์กรที่ 2 ร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความเชื่อมั่นต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน		

ประเด็นยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ภายกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมของประชาชน

เป้าประสงค์ : ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนและความไม่เป็นธรรมจากกรปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ : ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อกระบวนการตรวจสอบและแสวงหาข้อเท็จจริงของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายกฎระเบียบที่ล่าสมัย และเป็นภาระกับประชาชน รวมทั้งการเสนอแนะการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนในเชิงระบบ

เป้าประสงค์ : กฎหมายหรือกระบวนการงาน/ขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐที่ล่าสมัย หรือก่อให้เกิดความเหลื่อมล้ำและไม่เป็นธรรม หรือสร้างภาระและปัญหาความเดือดร้อนแก่ประชาชน ซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบของสังคมได้รับการปรับปรุงจากหน่วยงาน/ภาครัฐที่เกี่ยวข้องตามข้อเสนอแนะ/คำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ : ระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับประโยชน์จากข้อเสนอแนะหรือแนวทางการแก้ไขปัญหาคเชิงระบบ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การติดตามตรวจสอบและเสนอแนะรัฐมนตรีหรือการที่หน่วยงานของรัฐยังไม่ปฏิบัติตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐให้ครบถ้วน

เป้าประสงค์ : ประชาชนได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญ ที่กำหนดให้รัฐต้องดำเนินการในเรื่องที่กำหนดให้แก่ประชาชน โดยที่ประชาชน “ไม่ต้องใช้สิทธิร้องขอ”

ตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ : ร้อยละของคองความสำเร็จ ในการดำเนินการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 เสริมสร้างการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และยกระดับการขับเคลื่อนการทำงานด้านเครือข่ายภายในประเทศ และความร่วมมือระหว่างประเทศ

เป้าประสงค์ : ประชาชน และหน่วยงานภาครัฐรู้จักบทบาทภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเกิดความเชื่อมั่นในการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนและความไม่เป็นธรรม

2. เครือข่ายขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ มีส่วนช่วยสนับสนุนขับเคลื่อนและเป็นการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินในการร่วมแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยกระดับการบริหารงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อสนับสนุนภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

เป้าประสงค์ :

1. ประชาชนและหน่วยงานของรัฐยอมรับ และเชื่อถือในทางวิชาการ สำนัางานผู้ตรวจการแผ่นดิน
2. บุคลากรมีความรู้ความสามารถ และการบริหารจัดการที่เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง และสามารถเปลี่ยนเรียนรู้กับองค์กรอื่นในบริบทที่แตกต่างกันไป และตอบสนองต่อการกิจขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน
3. สำนัางานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีการปรับปรุงพัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล

ตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ : ร้อยละความสำเร็จในการเบิกจ่ายงบประมาณของสำนัางานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นไปตามแผนปฏิบัติงาน และแผนการใช้จ่ายงบประมาณที่กำหนด

2.3 กรณียากรบุคคลของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2566) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีบุคลากรจำนวน 287 คน ได้แก่ เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน 1 คน พนักงานประเภทบริหาร 4 คน พนักงานประเภทอำนวยการ 59 คน พนักงานประเภทวิชาการ 223 คน จำแนกเป็นกลุ่มภารกิจด้านสนับสนุนการบริหารจัดการ และกลุ่มภารกิจด้านหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ตารางแสดงจำนวนบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจำแนกตามสายงาน

ประเภทและระดับตำแหน่ง	บริหาร	อำนวยการ		วิชาการ		รวม (คน)
		กลุ่มภารกิจด้านหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน	กลุ่มภารกิจด้านสนับสนุนการบริหารจัดการ	กลุ่มภารกิจด้านหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน	กลุ่มภารกิจด้านสนับสนุนการบริหารจัดการ	
เลขาธิการ	1	-	-	-	-	1
บริหาร	4	-	-	-	-	4
อำนวยการ	-	29	30	-	-	59
สูง	-	5	9	-	-	14
ต้น	-	24	21	-	-	45
วิชาการ	-	-	-	115	108	223
ทรงคุณวุฒิ	-	-	-	-	-	-
เชี่ยวชาญ	-	-	-	-	-	-
ชำนาญการพิเศษ	-	-	-	15	12	27
ชำนาญการ	-	-	-	68	72	140
ปฏิบัติการ	-	-	-	32	24	56
ลูกจ้างประจำ	-	-	-	-	33	33
รวม	5	29	30	115	141	320

อนึ่ง สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้เปรียบเทียบจำนวนทรัพยากรบุคคล จำแนกตามสายงาน ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ปรากฏข้อมูล ดังนี้

ตารางแสดงการเปรียบเทียบจำนวนทรัพยากรบุคคล จำแนกตามสายงาน
ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเภทและ ระดับตำแหน่ง	กลุ่มภารกิจ						รวม (คน)		เปลี่ยนแปลง
	ปีงบประมาณ พ.ศ.								
	2565	2566	2565	2566	2565	2566	2565	2566	
	บริหาร		กลุ่มภารกิจ ด้านหน้าที่และ อำนาจของ ผู้ตรวจการ แผ่นดิน		กลุ่มภารกิจ ด้านสนับสนุน การบริหาร จัดการ		รวม (คน)		
เลขาธิการ	1	1					1	1	-
บริหาร									
-	4	4					4	4	-
อำนวยการ									
สูง			7	5	11	9	18	14	ลด 4
ต้น			24	24	19	21	43	45	เพิ่ม 2
วิชาการ									
ทรงคุณวุฒิ									
เชี่ยวชาญ									
ชำนาญการพิเศษ			12	15	3	12	15	27	เพิ่ม 12
ชำนาญการ			67	68	84	72	151	140	ลด 11
ปฏิบัติการ			25	32	14	24	39	56	เพิ่ม 17
ลูกจ้าง									
ลูกจ้างประจำ					33	33	33	33	-
รวม	5	5	135	144	164	171	304	320	เพิ่ม 16

ทั้งนี้ พนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีวุฒิการศึกษา ดังนี้ พนักงาน (รวมเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน) สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก จำนวน 6 คน สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 202 คน และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 79 คน

ตารางแสดงจำนวนพนักงานและลูกจ้างประจำ จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ประเภทบุคลากร	วุฒิการศึกษา				รวม (คน)
	ปริญญาเอก	ปริญญาโท	ปริญญาตรี	ต่ำกว่าปริญญาตรี	
เลขาธิการและพนักงาน	6	202	79	-	287
ลูกจ้างประจำ	-	-	6	27	33
รวม	6	202	85	27	320

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการจ้างลูกจ้างเหมาบริการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานและส่งเสริมความเท่าเทียมในการจ้างงานของผู้พิการ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม จำนวน 3 คน ได้แก่ ตำแหน่งพนักงานธุรการ สำนักบริหารการคลัง 1 คน ตำแหน่งพนักงานธุรการ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 1 คน และตำแหน่งพนักงานธุรการ สำนักกิจการผู้ตรวจการแผ่นดินและเลขาธิการ 1 คน

2.4 งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับจัดสรรงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 323,243,800 บาท ลดจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 928,700 บาท หรือลดลงร้อยละ 0.29 สรุปดังนี้

หน่วย : บาท

แผนงาน / หมวดค่าใช้จ่าย	งบประมาณ ปี 2565	งบประมาณ ปี 2566	เพิ่มขึ้น/ลดลง จากปีก่อน	ร้อยละ
1. แผนงานบุคลากรภาครัฐ ด้านการ ปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหาร จัดการภาครัฐ	250,551,700.00	257,352,000.00	6,800,300.00	3
ค่าใช้จ่ายบุคลากร	232,939,600.00	240,203,500.00		
ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน	17,612,100.00	17,148,500.00		
2. แผนงานพื้นฐาน ด้านการปรับสมดุล และพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ	70,838,000.00	63,284,800.00	- 7,553,200.00	-11
ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน	62,923,400.00	55,516,400.00		
ค่าใช้จ่ายลงทุน	7,914,600.00	7,768,400.00		
3. แผนงานยุทธศาสตร์พัฒนา กฎหมายและกระบวนการยุติธรรม	0.00	607,000.00	607,000.00	100
ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน	0.00	607,000.00		
4. แผนงานบูรณาการต่อต้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบ	2,782,800.00	2,000,000.00	- 782,800.00	-28
ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน	2,782,800.00	2,000,000.00		
รวมทั้งสิ้น	324,172,500.00	323,243,800.00	- 928,700.00	- 0.29

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบงบประมาณที่ได้รับจัดสรร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 กับงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แยกตามแผนงาน พบว่า

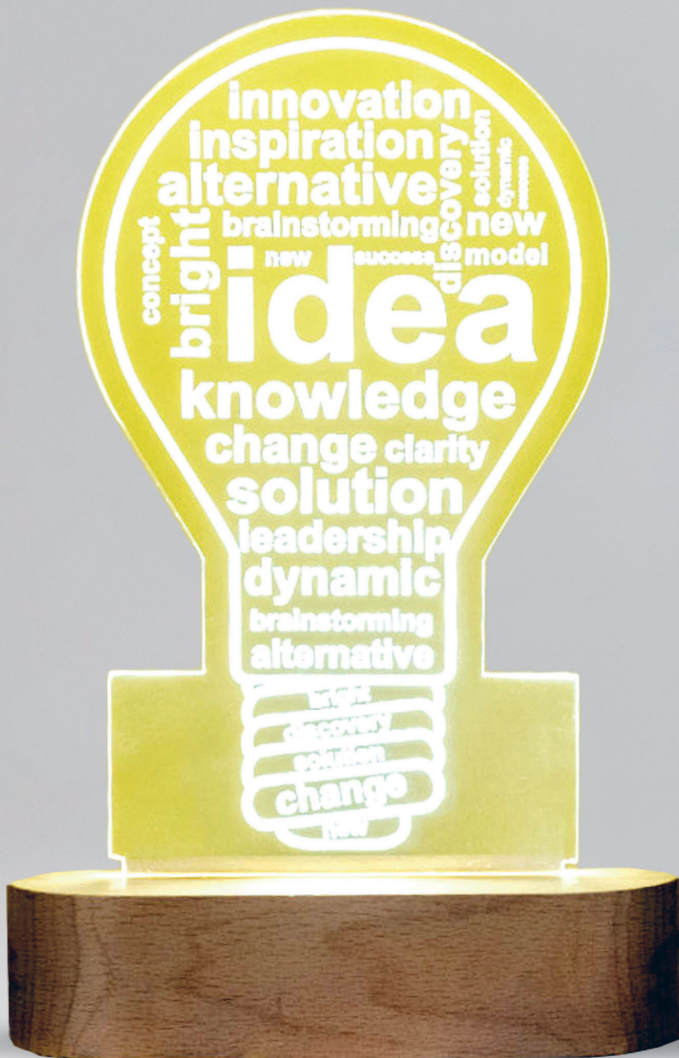
1. แผนงานบุคลากรภาครัฐ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการ ภาครัฐเพิ่มขึ้นจากปีก่อน จำนวน 6,800,300 บาท คิดเป็นร้อยละ 3

2. แผนงานพื้นฐาน ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ ลดลงจากปีก่อน จำนวน 7,553,200 บาท คิดเป็นร้อยละ 11

3. แผนงานยุทธศาสตร์พัฒนากฎหมายและกระบวนการยุติธรรม เป็นแผนงานที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ดำเนินการเพื่อยกระดับภารกิจหลักของสำนักงานฯ ให้เชื่อมโยงกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยได้รับการจัดสรรงบประมาณทั้งสิ้น 607,000 บาท ในโครงการเสนอแนะการปรับปรุงกฎหมาย กฎ และระเบียบให้มีการบังคับใช้เครื่องกระตุกหัวใจไฟฟ้าอัตโนมัติ (AED) ในการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน และการปฐมพยาบาลช่วยเหลือผู้ที่หัวใจหยุดเต้นให้กลับมาหายใจ (CPR)

4. แผนงานบูรณาการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในโครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อต่อต้านการทุจริต (พระยาบันลือดำบลคุณธรรม) ลดลงจากปีก่อน จำนวน 782,800 บาท คิดเป็นร้อยละ 28





บทที่ 2 →

ภาพรวมผลการดำเนินงาน
ตามหน้าที่และอำนาจ
ของผู้ตรวจการแผ่นดิน



1. →

สถิติผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



1.1 สถิติผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการทั้งสิ้น จำนวน 5,380 เรื่อง และได้พิจารณาตรวจสอบ แสวงหาข้อเท็จจริงจนมีคำวินิจฉัย หรือมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมแก่ประชาชนแล้วเสร็จ จำนวน 3,388 เรื่อง (คิดเป็นร้อยละ 62.97) ดังนี้

การดำเนินการ	จำนวน (เรื่อง)	สัดส่วน (ร้อยละ)
1. เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้พิจารณา ประกอบด้วย	5,380	100.00
1.1 เรื่องที่รับไว้ในปีงบประมาณ	2,970	55.20
1.2 เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณายกมาจากปีงบประมาณก่อน	2,410	44.80
2. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย		
2.1 เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	3,388	62.97
2.2 เรื่องร้องเรียนยกไปดำเนินการในปีงบประมาณถัดไป	1,992	37.03

สถิติเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
 จำแนกตามผลการดำเนินการตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ
 ว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

มาตรา 22 หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน	จำนวน (เรื่อง)
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามมาตรา 22 (1)	5
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินแสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว เห็นว่า ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมเนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัติ นอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องตามนัยมาตรา 22 (2)	12
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงาน ของรัฐยังมีได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วน ตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ ตามมาตรา 22 (3)	4
- เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วไม่ยื่นคำร้องต่อศาลรัฐธรรมนูญ กรณีการละเมิด สิทธิหรือเสรีภาพตามที่รัฐธรรมนูญคุ้มครอง ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยวิธีพิจารณาความของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561 ตามหน้าที่และอำนาจของ ผู้ตรวจการแผ่นดิน มาตรา 22 (4)	15
- เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วไม่ยื่นคำร้องต่อศาลรัฐธรรมนูญ กรณี การละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพตามที่รัฐธรรมนูญคุ้มครอง ตามพระราชบัญญัติประกอบ รัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาความของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561 ตามหน้าที่และ อำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน มาตรา 22 (4)	73
รวมมาตรา 22	109

มาตรา 23 การเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญ หรือศาลปกครองเพื่อพิจารณา	จำนวน (เรื่อง)
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ เมื่อเห็นว่ากรณีบทบัญญัติแห่งกฎหมายมีปัญหาความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ และกรณีการละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพตามที่รัฐธรรมนูญคุ้มครอง ตามมาตรา 23 (1)	-
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลปกครอง เมื่อเห็นว่ากรณีกฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย ตามมาตรา 23 (2)	2
- เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วไม่เสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญ หรือศาลปกครอง เนื่องจากไม่เป็นไปตามนัยของมาตรา 23 (1) (2) กรณี บทบัญญัติแห่งกฎหมายมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ หรือ กฎ คำสั่ง หรือการกระทำใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย	71
รวมมาตรา 23	73

มาตรา 36 เรื่องเฉพาะตัวหรือเรื่องที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานของรัฐ	จำนวน (เรื่อง)
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและได้แสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว เห็นว่าเป็นเรื่องเฉพาะตัวเป็นรายกรณีที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานของรัฐ ที่จะจัดความเดือดร้อนหรืออำนวยความสะดวกเป็นธรรม กรณีที่การดำเนินการในเรื่องนั้นมีกฎหมายกำหนดให้มีการร้องทุกข์หรืออุทธรณ์ไว้แล้ว และได้ส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานของรัฐนั้นพิจารณาดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจต่อไป ตามมาตรา 36 (1)	22
- เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว พบว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล / วินัย ตามมาตรา 36 (2)	53
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและได้แสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว เห็นว่า เป็นเรื่องเฉพาะตัวเป็นรายกรณีที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นเรื่องเกี่ยวกับการทุจริต และได้ส่งเรื่องให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ หรือคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินพิจารณาดำเนินการต่อไป ตามมาตรา 36 (3)	2
รวมมาตรา 36	77

มาตรา 37 เรื่องที่ห้ามรับไว้พิจารณา*	จำนวน (เรื่อง)
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้วพบว่า เป็นเรื่องนโยบายที่คณะกรรมการกำหนด เว้นแต่นโยบายนั้นขัดต่อรัฐธรรมนูญ หรือมีผลให้มีการละเลยการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญ ตามมาตรา 37 (1)	-
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้วพบว่า เป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษา คำสั่ง หรือคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดแล้ว ตามมาตรา 37 (2)	156
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้วพบว่า เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามมาตรา 37 (3)	53
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้วพบว่า เป็นเรื่องที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระอื่น หรือองค์กรอิสระอื่นรับไว้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระนั้นแล้ว ตามมาตรา 37 (4)	195
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้วพบว่า เป็นการร้องเรียนโดยใช้สิทธิไม่สุจริตและการพิจารณาจะไม่ใช่ประโยชน์ต่อประชาชนส่วนรวม ตามมาตรา 37 (5)	-
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้วมีคำวินิจฉัย / ข้อเสนอแนะที่เป็นผลให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอย่างเหมาะสมแล้ว ตามมาตรา 37 (6)	854
- เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้วพบว่า เป็นเรื่อง / ประเด็นที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเคยมีคำวินิจฉัยแล้ว ตามมาตรา 37 (7)	44

มาตรา 37 เรื่องที่ห้ามรับไว้พิจารณา*	จำนวน (เรื่อง)
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้วพบว่า เป็นเรื่องที่มีลักษณะตามมาตรา 37 (8) เรื่องอื่นตามมติที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด โดยสามารถแบ่งได้ 3 ประเภท	1,827
• เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องไว้ดำเนินการ และแสวงหาข้อเท็จจริงแล้วเห็นว่า มิได้มีการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ	1,431
• เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณา	231
• เรื่องที่ผู้ร้องเรียนถอนเรื่องร้องเรียน	165
รวมมาตรา 37	3,129
รวมทั้งสิ้น	3,388

*หมายเหตุ: กรณีเรื่องร้องเรียนตามมาตรา 37 นั้น แม้พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 จะบัญญัติว่าเป็นเรื่องที่ห้ามผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้พิจารณาก็ตาม แต่หมายถึงการที่ผู้ตรวจการแผ่นดินต้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อยุติ หรือได้พิจารณาดำเนินการเพื่อแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้แก่ผู้ร้องเรียนด้วย ซึ่งจะเห็นได้ว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีเรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการเพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้แก่ผู้ร้องเรียนอย่างเหมาะสมแล้วตามมาตรา 37 (6) จำนวน 854 เรื่อง

เรื่องร้องเรียนที่รับไว้พิจารณาในงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำแนกตามภูมิภาคและจังหวัด

ภาค / จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ภาค / จังหวัด	จำนวน (ร้อยละ)
ภาคเหนือ	207	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	517
1 เชียงใหม่	92	1 นครราชสีมา	79
2 เชียงราย	39	2 อุบลราชธานี	61
3 ลำปาง	15	3 ร้อยเอ็ด	48
4 แพร่	15	4 ขอนแก่น	44
5 พะเยา	13	5 สุรินทร์	41
6 น่าน	10	6 บุรีรัมย์	29
7 แม่ฮ่องสอน	9	7 เลย	29
8 ลำพูน	7	8 อุดรธานี	27
9 อุดรดิตถ์	7	9 ชัยภูมิ	26
กรุงเทพมหานคร	1,442	10 มหาสารคาม	24
ภาคกลาง	896	11 ศรีสะเกษ	22
1 นนทบุรี	286	12 กาฬสินธุ์	18
2 ปทุมธานี	95	13 สกลนคร	12
3 พระนครศรีอยุธยา	66	14 มุกดาหาร	10
4 สมุทรปราการ	57	15 อำนาจเจริญ	10
5 นครปฐม	55	16 หนองคาย	10
6 สุพรรณบุรี	48	17 บึงกาฬ	8
7 สมุทรสาคร	42	18 หนองบัวลำภู	7
8 นครสวรรค์	39	19 นครพนม	6
9 ลพบุรี	27	20 ยโสธร	6
10 เพชรบูรณ์	25	ภาคใต้	394
11 สระบุรี	24	1 นครศรีธรรมราช	71
12 กำแพงเพชร	22	2 สงขลา	62
13 พิษณุโลก	21	3 ภูเก็ต	54
14 พิจิตร	20	4 สุราษฎร์ธานี	40
15 สุโขทัย	17	5 นราธิวาส	35
16 อุทัยธานี	16	6 กระบี่	23
17 นครนายก	14	7 พัทลุง	22
18 สมุทรสงคราม	9	8 ชุมพร	17
19 สิงห์บุรี	6	9 ตรัง	17
20 อ่างทอง	5	10 ยะลา	16
21 ชัยนาท	2	11 พังงา	14
ภาคตะวันออก	254	12 ระนอง	10
1 ชลบุรี	124	13 สตูล	7
2 ระยอง	44	14 ปัตตานี	6
3 ฉะเชิงเทรา	38	ภาคตะวันตก	181
4 ปราจีนบุรี	19	1 ราชบุรี	55
5 จันทบุรี	13	2 เพชรบุรี	44
6 สระแก้ว	13	3 กาญจนบุรี	32
7 ตราด	3	4 ประจวบคีรีขันธ์	30
		5 ตาก	20
รวมทั้งสิ้น 3,891 เรื่อง			

*หมายเหตุ: เรื่องร้องเรียนบางเรื่องมีหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมากกว่า 1 หน่วยงาน และมากกว่า 1 จังหวัด



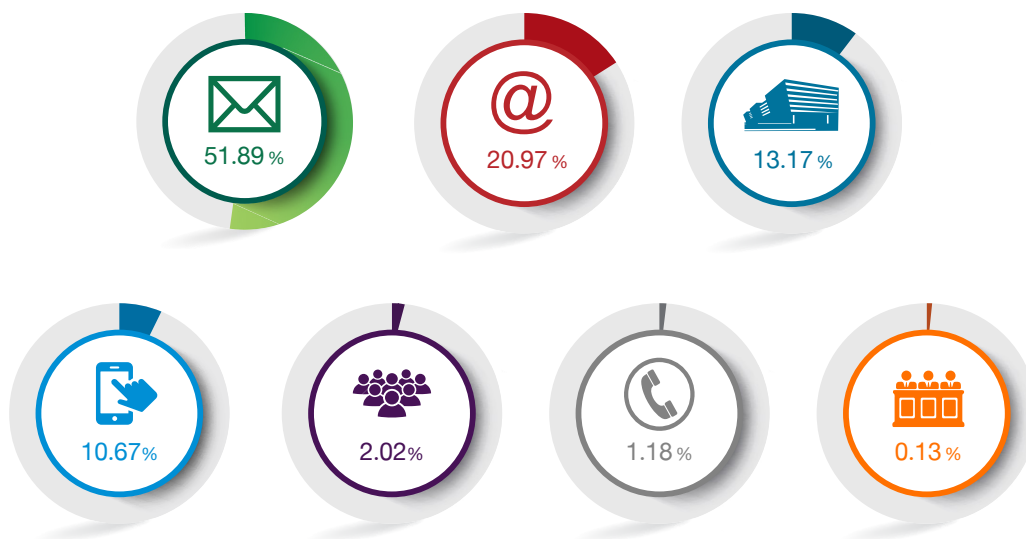
จำนวนเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าในปีงบประมาณ

พ.ศ. 2566

จำแนกตามภาค

เรื่องร้องเรียนที่รับไว้พิจารณาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน



หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
ไปรษณีย์	1,541	51.89
ยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	391	13.17
เว็บไซต์ (www.ombudsman.go.th)	622	20.94
โบายแอปพลิเคชัน “ผู้ตรวจการแผ่นดิน”	317	10.67
สายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน (โทร. 1676)	35	1.18
เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาหยิบยกมาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	4	0.13
อื่น ๆ (การเข้าร่วมกิจกรรม / โครงการต่าง ๆ ของ สผผ.)	60	2.02
รวม	2,970	100.00

เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

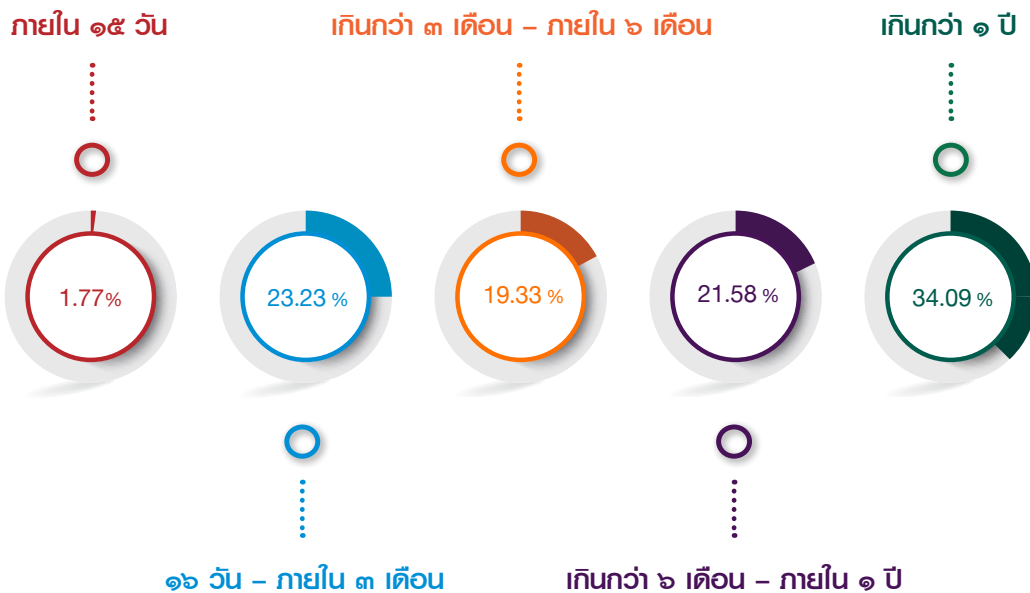
จำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

หน่วยงาน		รวม	ร้อยละ
1	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	1,395	23.25
2	กระทรวงมหาดไทย	1,289	21.48
3	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	790	13.16
4	กระทรวงคมนาคม	322	5.37
5	กระทรวงยุติธรรม	266	4.43
6	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	185	3.08
7	กระทรวงการคลัง	181	3.02
8	กระทรวงสาธารณสุข	173	2.88
9	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	169	2.82
10	กระทรวงศึกษาธิการ	162	2.70
11	องค์กรตามรัฐธรรมนูญ	144	2.40
12	หน่วยงานอิสระอื่นของรัฐ	133	2.22
13	ศาลและหน่วยธุรการของศาล	126	2.10
14	สำนักนายกรัฐมนตรี	112	1.87
15	หน่วยงานเอกชน	69	1.15
16	กระทรวงกลาโหม	60	1.00

หน่วยงาน		รวม	ร้อยละ
17	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	53	0.88
18	รัฐสภาและหน่วยราชการในฝ่ายรัฐสภา พรรคการเมือง	45	0.75
19	กระทรวงแรงงาน	37	0.62
20	กระทรวงอุตสาหกรรม	37	0.62
21	กระทรวงพาณิชย์	36	0.60
22	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	34	0.57
23	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	31	0.52
24	กระทรวงพลังงาน	30	0.50
25	หน่วยงานอิสระไม่สังกัดกระทรวง	30	0.50
26	ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีกระทรวง	25	0.42
27	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	14	0.23
28	กระทรวงการต่างประเทศ	13	0.22
29	กระทรวงวัฒนธรรม	9	0.14
30	องค์กรวิชาชีพ	9	0.14
31	รัฐวิสาหกิจในกำกับของรัฐมนตรี	3	0.05
32	หน่วยงานอื่น ๆ (วัด / กองทุนต่าง ๆ / มูลนิธิ ฯ)	19	0.31
รวม		6,001	100.00

*หมายเหตุ: เนื่องจากเรื่องร้องเรียนบางเรื่องได้ร้องเรียนหลายหน่วยงาน ทำให้ผลรวมของจำนวนเรื่องที่จำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมีจำนวนมากกว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จในบังคับประมาณ พ.ศ. 2566 จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ



ระยะเวลาในการดำเนินการ	เรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ร้อยละ
ภายใน 15 วัน	60	1.77
16 วัน - ภายใน 3 เดือน	787	23.23
เกินกว่า 3 เดือน - ภายใน 6 เดือน	655	19.33
เกินกว่า 6 เดือน - ภายใน 1 ปี	731	21.58
เกินกว่า 1 ปี	1,155	34.09
รวม	3,388	100.00

1.2 สถิติผลการดำเนินการร้องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินเปรียบเทียบ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565		ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	
	จำนวน (เรื่อง)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (เรื่อง)	สัดส่วน (ร้อยละ)
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ พิจารณาทั้งสิ้น ประกอบด้วย				
1.1 เรื่องที่รับไว้ในปีงบประมาณ	3,059	-	2,970	-
1.2 เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาจะมา จากปีงบประมาณก่อน	2,191	-	2,410	-
รวมเรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดิน รับไว้พิจารณาทั้งสิ้น	5,250	100.00	5,380	100.00
เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	2,840	54.08	3,388	62.97
เรื่องร้องเรียนยกไปดำเนินการ ในปีงบประมาณถัดไป	2,410	45.92	1,992	37.03

*หมายเหตุ: เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (เดิม) มีจำนวนทั้งสิ้น 2,839 เรื่อง แต่จากการตรวจสอบข้อมูลในระบบสำนักงานอัตโนมัติภายหลังสิ้นสุดปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า มีเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2565 จำนวน 1 เรื่อง ที่ได้ปรับเป็นเรื่องเชิงระบบ (เรื่องแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565) โดยเรื่องดังกล่าวยังคงมีสถานะเป็นเรื่องร้องเรียน ดังนั้น จึงต้องบันทึกข้อมูลเป็นเรื่องร้องเรียนที่แล้วเสร็จ ส่งผลให้จำนวนเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีจำนวนทั้งสิ้น 2,840 เรื่อง และเรื่องยกไปดำเนินการในปีงบประมาณถัดไปจำนวน 2,410 เรื่อง

เปรียบเทียบเรื่องร้องเรียนที่ได้รับไว้พิจารณาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และ พ.ศ. 2566

จำแนกตามรายเดือน

เดือน	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
ตุลาคม	309	315
พฤศจิกายน	304	214
ธันวาคม	278	220
มกราคม	231	247
กุมภาพันธ์	249	232
มีนาคม	219	261
เมษายน	204	179
พฤษภาคม	249	277
มิถุนายน	282	248
กรกฎาคม	240	243
สิงหาคม	306	326
กันยายน	188	208
รวมทั้งสิ้น	3,059	2,970

เปรียบเทียบจำนวนการให้บริการประชาชนผ่านสายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน
(โทร 1676) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และ พ.ศ. 2566

จำแนกตามรายเดือน

เดือน	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
ตุลาคม	611	760
พฤศจิกายน	608	578
ธันวาคม	565	610
มกราคม	524	716
กุมภาพันธ์	638	798
มีนาคม	721	649
เมษายน	654	641
พฤษภาคม	890	646
มิถุนายน	983	594
กรกฎาคม	749	707
สิงหาคม	1,133	572
กันยายน	980	910
รวมทั้งสิ้น	9,056	8,181

เปรียบเทียบจำนวนการให้บริการประชาชนผ่านสายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน
(โทร 1676) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และ พ.ศ. 2566

จำแนกตามลักษณะการให้บริการ

ลักษณะการให้บริการ	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (สาย)	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (สาย)
ให้คำปรึกษาและคำแนะนำเพื่อช่วยเหลือ ปัญหาทางด้านกฎหมายแก่ประชาชน	4,665	5,766
ติดตามผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน	4,285	2,340
ประสานงานและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ในเบื้องต้น โดยผู้ร้องเรียนพึงพอใจและ ไม่ยื่นคำร้องเป็นเรื่องร้องเรียนต่อไป	66	40
รับเป็นเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์	40	35
รวม	9,056	8,181

เปรียบเทียบจำนวนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้ารับฟัง
ข้อมูลต่าง ๆ และฝากข้อความเสียงผ่านทางสายด่วน 1676 นอกเวลาทำการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และ พ.ศ. 2566

ประเภท	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (สาย)	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (สาย)
รับฟังข้อมูลเรื่องร้องเรียน	1,265	3,823
ติดต่อเจ้าหน้าที่	606	733
ฝากข้อความเสียง	215	141
รวม	2,086	4,697



สายด่วน

1676

โทรฟรีทั่วประเทศ

เปรียบเทียบจังหวัดที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 10 อันดับ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และ พ.ศ. 2566

อันดับ	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565		ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	
	จังหวัด	จำนวน	จังหวัด	จำนวน
1	กรุงเทพมหานคร	1,358	กรุงเทพมหานคร	1,442
2	นนทบุรี	204	นนทบุรี	286
3	ชลบุรี	125	ชลบุรี	124
4	ร้อยเอ็ด	82	ปทุมธานี	95
5	เชียงใหม่	78	เชียงใหม่	92
6	พระนครศรีอยุธยา	71	นครราชสีมา	79
7	ปทุมธานี	70	นครศรีธรรมราช	71
8	ภูเก็ต	68	พระนครศรีอยุธยา	66
9	สงขลา	64	สงขลา	62
10	สมุทรปราการ	63	อุบลราชธานี	61

เปรียบเทียบจังหวัดที่มีการร้องเรียนน้อยที่สุด 10 อันดับ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และ พ.ศ. 2566

อันดับ	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565		ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	
	จังหวัด	จำนวน	จังหวัด	จำนวน
1	สิงห์บุรี	1	ชัยนาท	2
2	บึงกาฬ	2	ตราด	3
3	ตราด มุกดาหาร	5	อ่างทอง	5
4	หนองบัวลำภู ชุมพร พังงา น่าน	6	ปัตตานี สิงห์บุรี นครพนม ยโสธร	6
5	จันทบุรี นราธิวาส	7	สตูล ลำพูน หนองบัวลำภู อุตรดิตถ์	7
6	ลำพูน	8	บึงกาฬ	8
7	ยะลา ระนอง ชัยนาท แม่ฮ่องสอน	9	สมุทรสงคราม แม่ฮ่องสอน	9

อันดับ	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565		ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	
	จังหวัด	จำนวน	จังหวัด	จำนวน
8	แพร่ ยโสธร	10	น่าน ระนอง มุกดาหาร อำนาจเจริญ หนองคาย	10
9	กำแพงเพชร อ่างทอง ปัตตานี นครพนม เลย อำนาจเจริญ	11	สกลนคร	12
10	สุโขทัย สมุทรสงคราม	14	พะเยา จันทบุรี สระแก้ว	13



1.3 วิเคราะห์ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ตรวจการแผ่นดินมีเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการทั้งสิ้น จำนวน 5,380 เรื่อง ประกอบด้วยเรื่องร้องเรียนที่เป็นเรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการยกมาจากปีงบประมาณก่อนจำนวน 2,410 เรื่อง และเป็นเรื่องร้องเรียนที่รับไว้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 2,970 เรื่อง ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนแสวงหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติม จนมีคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะแล้ว จำนวน 3,388 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 62.97 ของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการทั้งหมด และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 130 เรื่อง และเมื่อพิจารณาในส่วนของเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ พบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 3,388 เรื่อง เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 548 เรื่อง

จากสถิติเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำแนกตามผลการดำเนินการตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มีข้อสังเกตสำคัญ คือ **มาตรา 37 (เรื่องที่ยังไม่รับไว้พิจารณา)** ซึ่งการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินตามมาตราดังกล่าว มิได้หมายความว่า ผู้ตรวจการแผ่นดินมิได้ดำเนินการใด ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนแต่อย่างใด แต่การดำเนินการตามมาตรา 37 นั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินต้องพิจารณาตรวจสอบหรือแสวงหาข้อเท็จจริงหรือดำเนินการอื่นใดตามหน้าที่และอำนาจ จนปรากฏข้อเท็จจริงเป็นที่ประจักษ์ตามมาตรา 37 (1) – (8) แล้วจึงยุติเรื่อง เช่น ดำเนินการจนผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอย่างเหมาะสมแล้วตามมาตรา 37 (6) จำนวน 854 เรื่อง (จากทั้งหมด 3,388 เรื่อง)

นอกจากนี้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินยังได้อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการเข้ารับฟังข้อมูลต่าง ๆ และฝากข้อความเสียงผ่านทางสายด่วน 1676 นอกเวลาทำการ โดยมีประชาชนฝากข้อความเสียง จำนวน 4,697 สาย ซึ่งเห็นได้ว่า มีประชาชนให้ความสนใจเพิ่มมากขึ้นจำนวน 2,611 สาย (จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ที่มีผู้ใช้บริการ จำนวน 2,086 สาย) เป็นผลมาจากการที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานด้วยการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาสนับสนุนการทำงานขององค์กรตลอดเวลา เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสะดวกรวดเร็ว และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน



2. →

ผลการแก้ไขปัญหาหรือการดำเนินงาน ของผู้ตรวจการแผ่นดิน



ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผลการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ในการแสวงหาข้อเท็จจริงหรือดำเนินการอื่นใด เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง ตัวอย่างดังนี้

ตัวอย่างเรื่องร้องเรียน	หน้า
2.1 การเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ (มาตรา 22 (1))	76
เรื่องที่ 1 การแก้ไขปัญหาการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของนักศึกษาฝึกงาน	77
เรื่องที่ 2 การเสนอแนะให้มีการปรับปรุงระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ว่าด้วยประมวลระเบียบการตำรวจไม่เกี่ยวกับคดี ลักษณะที่ 32 การพิมพ์ลายนิ้วมือ พ.ศ. 2554 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ	78
2.2 การเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้ขจัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่บุคคล (มาตรา 22 (2))	79
ประเด็นที่ 1 ด้านที่ดิน และสิ่งแวดล้อม	
เรื่องที่ 1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก้งแก้ไขปัญหาสายไฟฟ้าและสายสื่อสารเข้าไปยังที่ดินของผู้ร้องเรียนโดยไม่ได้รับอนุญาต	80
เรื่องที่ 2 ปัญหาความล่าช้าในการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินให้กับประชาชน อันเนื่องมาจากความไม่ชัดเจนของแนวเขตที่ดินของรัฐ	81
เรื่องที่ 3 ขอให้เจ้าของอาคารรื้อถอนอาคารส่วนที่รุกล้ำออกจากเขตทางหลวง	82
เรื่องที่ 4 การปล่อยน้ำจากเขื่อนจนเป็นเหตุให้ที่ดินของประชาชนถูกน้ำกัดเซาะพังทลายเป็นบริเวณกว้าง	83
ประเด็นที่ 2 ด้านสาธารณสุขประโยชน์	
เรื่องที่ 1 การขึ้นทะเบียนสระเก็บน้ำหมู่บ้านเป็นที่ดินสาธารณสุขประโยชน์	84
เรื่องที่ 2 ปัญหาถนนที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสภาพชำรุดเสียหาย ไม่ได้มาตรฐาน และเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ	85
เรื่องที่ 3 ราษฎรในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อนจากการปิดกั้นคลองสาธารณะ เป็นเหตุให้น้ำท่วมพื้นที่ทางการเกษตรของประชาชน	86

ตัวอย่างเรื่องร้องเรียน	หน้า
เรื่องที่ 4 หน่วยงานของรัฐไม่ออกหนังสืออนุญาตก่อสร้างทางข้ามทางน้ำสาธารณะเพื่อใช้เป็นทางเข้า – ออก ที่พักอาศัยให้กับผู้ร้องเรียน	87
เรื่องที่ 5 การแก้ไขปัญหาการลักลอบทิ้งขยะในพื้นที่ชุมชนแห่งหนึ่งในจังหวัดตาก	88
ประเด็นที่ 3 ด้านสาธารณสุข	
เรื่องที่ 1 การแก้ไขปัญหาโครงการก่อสร้างระบบประปา และถนน ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด	89
เรื่องที่ 2 ราษฎรในพื้นที่ขาดแคลนน้ำสำหรับบริโภคและอุปโภค	90
เรื่องที่ 3 ถนนทางเข้าหมู่บ้านถูกกระแสน้ำท่วมไหลเชี่ยวกัดเซาะ ดินทรุดตัวราษฎรในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย	91
ประเด็นที่ 4 ด้านการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	
เรื่องที่ 1 หน่วยงานของรัฐไม่ช่วยเหลือและสอบสวนในการพิสูจน์สถานการณ์เกิดและสัญชาติ เพื่อทำบัตรประจำตัวประชาชนให้แก่ผู้ร้องเรียน	92
เรื่องที่ 2 การจ่ายเงินช่วยเหลือเยียวยาครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เสียชีวิตอันเนื่องมาจากสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ให้แก่ทายาทของครูและบุคลากรทางการศึกษาล่าช้า	93
ประเด็นที่ 5 ด้านคมนาคม และการบริหารจัดการจราจร	
เรื่องที่ 1 การแก้ไขปัญหาการจัดระเบียบผู้ประกอบการขายสินค้ากีดขวางทางจราจร	94
เรื่องที่ 2 การปฏิบัติหน้าที่ของสถานีตำรวจแห่งหนึ่งไม่ดำเนินการกับผู้ฝ่าฝืนกฎจราจรบริเวณหน้าโรงเรียนแห่งหนึ่งทำให้การจราจรในบริเวณดังกล่าวติดขัดเป็นอย่างมาก	95
ประเด็นที่ 6 ด้านสาธารณสุข	
เรื่อง การสะท้อนปัญหาเพื่อให้โรงพยาบาลปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน	96
ประเด็นที่ 7 ด้านเศรษฐกิจ การเงิน การคลัง	
เรื่อง การเบิกจ่ายเงินสนับสนุนให้แก่ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการเราเที่ยวด้วยกัน เฟส 4 ล่าช้า	97
ประเด็นที่ 8 ด้านความมั่นคง	
เรื่อง ประชาชนได้รับผลกระทบจากการสร้างเขื่อนป้องกันตลิ่งของประเทศเมียนมา ทำให้ตลิ่งฝั่งไทยถูกมวลน้ำกัดเซาะจนกลายเป็นเกาะกลางน้ำ	98

ตัวอย่างเรื่องร้องเรียน	หน้า
ประเด็นที่ 9 ด้านสิ่งแวดล้อม	
เรื่อง การแก้ไขปัญหาร้านอาหารขายอาหารประกอบการแสดงดนตรีสดส่งเสียงดังรบกวน ประชาชนในบริเวณใกล้เคียงกับร้านอาหารดังกล่าวได้รับความเดือดร้อน	99
2.3 ผลการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจในกรณีหน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐของรัฐธรรมนูญ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ตามมาตรา 22 (3)	100
เรื่องที่ 1 โครงการเพิ่มทักษะด้านอาชีพแก่นักเรียนที่ไม่ได้เรียนต่อหลังจบการศึกษามัธยมศึกษา	103
เรื่องที่ 2 โครงการศึกษาเพื่อจัดทำข้อเสนอแนะ เรื่อง การบังคับใช้กฎหมายกรณีการประกอบกิจการโรงงานอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อประชาชน	104
เรื่องที่ 3 มาตรการด้านความปลอดภัยของรถรับ - ส่งนักเรียน	105
เรื่องที่ 4 การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากการดำเนินโครงการเขื่อนร้อยเอ็ด เขื่อนยโสธร - พนมไพร และเขื่อนธาตุน้อย	106
เรื่องที่ 5 กระทรวงศึกษาธิการไม่ดำเนินการจัดการศึกษาให้เด็กทุกคนได้รับการศึกษาเป็นเวลา 12 ปี โดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย ตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ มาตรา 54 วรรคหนึ่ง ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560	106
เรื่องที่ 6 หน่วยงานผู้ถูกร้องเรียนออกประกาศกระทรวงสาธารณสุขกำหนดให้พืชกัญชาไม่เป็ยาเสพติด อันเป็นการดำเนินการที่มีได้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ หมวด 5 หน้าที่ของรัฐ มาตรา 55 และมาตรา 61	107
เรื่องที่ 7 ขอรับการสนับสนุนเครื่องจักร เครื่องมือผลไม้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตให้กับวิสาหกิจชุมชนของผู้ร้องเรียน อันจะเป็นการส่งเสริมเพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ หมวด 5 หน้าที่ของรัฐ มาตรา 57	108
เรื่องที่ 8 หน่วยงานของรัฐออกประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) ไม่เป็นไปตามบทบัญญัติมาตรา 60 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 5 หน้าที่ของรัฐ	109

ตัวอย่างเรื่องร้องเรียน	หน้า
2.4 ผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เป็นปัญหาความเดือดร้อนเร่งด่วนและใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาด้วยความรวดเร็ว	110
ประเด็นที่ 1 การดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน	
เรื่องที่ 1 การไม่อำนวยความสะดวกในการให้บริการจัดส่งพัสดุ	110
เรื่องที่ 2 กรณีดำเนินการแจ้งนัดหมายวันเวลาที่ดำเนินการจดทะเบียนสมรส หรือออกไปรับเอกสารประกอบคำร้องขอจดทะเบียนสมรสล่าช้า	112
เรื่องที่ 3 การไม่รับแจ้งการขอย้ายทะเบียนอาวุธปืนตามใบอนุญาตให้มีและใช้อาวุธปืน สืบเนื่องจากหน่วยงานแห่งหนึ่งไม่ได้ลงข้อมูลทะเบียนอาวุธปืนในระบบคอมพิวเตอร์ เป็นเหตุให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน	114
เรื่องที่ 4 การไม่จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารและการให้บริการสำหรับผู้พิการ คนป่วย และคนชรา	115
เรื่องที่ 5 การไม่อำนวยความสะดวกในการเพิ่มชื่อบุตรชายในทะเบียนบ้าน	117
เรื่องที่ 6 การไม่ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลภูมิสำเนาตามทะเบียนบ้านของมารดาผู้ร้องเรียน ให้เป็นปัจจุบัน ทำให้ไม่สามารถดำเนินการย้ายสิทธิรักษาพยาบาลหลักประกันสุขภาพ ด้วยตัวเองผ่านแอปพลิเคชันได้	118
เรื่องที่ 7 การเบิกจ่ายเงินช่วยเหลือประชาชนด้านสาธารณสุข ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2566	119
ประเด็นที่ 2 การดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณาคืนภาษี	
เรื่อง การดำเนินการพิจารณาคืนภาษีสล่าช้า	121
ประเด็นที่ 3 การดำเนินการเกี่ยวกับสาธารณสุข	
เรื่องที่ 1 การไม่ดำเนินการแก้ไขปัญหาน้ำประปาให้มีคุณภาพ เพื่อใช้สำหรับอุปโภค เป็นเหตุให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อน	122
เรื่องที่ 2 การไม่ดำเนินการติดตั้งประปาชั่วคราว	123

ตัวอย่างเรื่องร้องเรียน	หน้า
เรื่องที่ 3 การไม่ดำเนินการติดตั้งมาตรวัดน้ำให้แก่ผู้ร้องเรียน ซึ่งชำระค่าธรรมเนียมในการติดตั้งประปาแล้ว	125
เรื่องที่ 4 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะที่ไม่สามารถใช้งานได้	128
เรื่องที่ 5 การไม่ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าเครื่องบ้ำบัดน้ำเสียให้กับหมู่บ้านแห่งหนึ่ง ทำให้ผู้ร้องเรียนและประชาชนในหมู่บ้านได้รับความเดือดร้อน	129
ประเด็นที่ 4 การดำเนินการเพื่อประโยชน์สาธารณะ	
เรื่องที่ 1 การไม่เร่งรัดให้บริษัทเอกชนผู้รับจ้างดำเนินการซ่อมแซมเครื่องสูบน้ำที่ชำรุด เป็นเหตุให้น้ำท่วมในพื้นที่ และพื้นที่อื่น ๆ โดยรอบ ทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน	131
เรื่องที่ 2 การไม่ดำเนินการเก็บขยะมูลฝอยภายในหมู่บ้านแห่งหนึ่ง เป็นเหตุให้ประชาชนที่อาศัยในหมู่บ้านดังกล่าวได้รับความเดือดร้อน	133
เรื่องที่ 3 การแก้ไขปัญหาค้างคาวในถ้ำแห่งหนึ่ง ไม่เรียบร้อยและเป็นหลุมเป็นบ่อ	134
ประเด็นที่ 5 การดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม	
เรื่อง การก่อสร้างบ้านโดยไม่มีตาข่ายกันฝุ่นละออง เศษวัสดุก่อสร้าง และเสียงจากการก่อสร้าง ทำให้ฝุ่นละอองและเศษวัสดุก่อสร้างตกใส่บ้านของผู้ร้องเรียน เป็นเหตุให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหาย	135
2.5 ผลการดำเนินงานแก้ไขความเดือดร้อนเชิงระบบโดยผู้ตรวจการแผ่นดิน (Ombudsman' Systemic and Own Motion Investigation)	136
ประเด็นที่ 1 ด้านแรงงาน	
เรื่อง โครงการศึกษากฎหมายจ้างแรงงานต่างด้าวในสถานประกอบการ กรณีศึกษาปัญหาการอนุญาตให้คนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ทำงานในราชอาณาจักรไทย ตามคำสั่งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ที่ 147/2565 ลงวันที่ 27 พฤษภาคม 2565 และโครงการศึกษากฎหมายจ้างแรงงานต่างด้าวในสถานประกอบการ กรณีศึกษาปัญหาการอนุญาตให้คนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ทำงานในราชอาณาจักรไทย	139

ตัวอย่างเรื่องร้องเรียน	หน้า
ประเด็นที่ 2 ด้านเศรษฐกิจ การเงิน การคลัง	
เรื่องที่ 1 โครงการศึกษาปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมของประชาชนอันเกิดจากพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562	140
เรื่องที่ 2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ไม่กำกับดูแลการใช้งบประมาณท้องถิ่นเกี่ยวกับการดำเนินโครงการก่อสร้างเสาไฟฟ้าแบบประติมากรรมให้เกิดประโยชน์ ทำให้เสียโอกาสในการใช้งบประมาณเพื่อการสาธารณประโยชน์อื่นที่จำเป็น	141
ประเด็นที่ 3 ด้านสาธารณสุข	
เรื่องที่ 1 โครงการเสนอแนะการปรับปรุงกฎหมาย กฎ และระเบียบ ให้มีการบังคับใช้เครื่องกระตุ้นหัวใจไฟฟ้้าอัตโนมัติ (AED) ในการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐานและการปฐมพยาบาลช่วยเหลือผู้ที่หัวใจหยุดเต้นให้กลับมาหายใจ (CPR)	142
เรื่องที่ 2 การแก้ไขปัญหาเพื่อให้นโยบาย “เจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤต มีสิทธิทุกที่” (Universal Coverage for Emergency Patients : UCEP) สามารถคุ้มครองผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤตได้อย่างสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ	143
ประเด็นที่ 4 ด้านที่ดิน	
เรื่องที่ 1 ปัญหาราษฎรอาสาสมัคร (รอส.) ที่ได้รับการจัดสรรที่ดินเพื่ออยู่อาศัยตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2518 และตามโครงการพัฒนาลุ่มน้ำเข็ก จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่อยู่อาศัยในพื้นที่ดังกล่าวได้รับความเดือดร้อน เนื่องจากถูกดำเนินคดีในข้อหาบุกรุกที่ป่าสงวนแห่งชาติ	144
เรื่องที่ 2 ปัญหาที่ดินในเขตอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย	145
ประเด็นที่ 5 ด้านการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	
เรื่อง การดำเนินการของร้านสะดวกซื้อผู้ต้องขังเกี่ยวกับมาตรฐานของสินค้าที่นำมาจำหน่ายและสิทธิในการเลือกซื้อสินค้าจากผู้ประกอบการรายอื่นอันอาจมีผลกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภคตามที่รัฐธรรมนูญรับรองและคุ้มครองไว้	146
ประเด็นที่ 6 ด้านการศาสนา	
เรื่อง โครงการคัดกรองและตรวจสอบประวัติของผู้ขอบรรพชาอุปสมบทเป็นพระภิกษุในพระพุทธศาสนา	147

ตัวอย่างเรื่องร้องเรียน	หน้า
ประเด็นที่ 7 ด้านการจราจร	
เรื่อง การเสนอแนะให้มีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย การบังคับใช้กฎหมาย และการปรับปรุงสภาพของถนน (โครงการอาสาสมัครจราจร)	148
ประเด็นที่ 8 ด้านประมง	
เรื่อง โครงการศึกษาปัญหาและผลกระทบของการทำประมงภายใต้กฎหมายประมง	149
3. ผลการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจในการเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองกรณีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ	150
3.1 กรณีบทบัญญัติแห่งกฎหมายมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ตามมาตรา 23 (1)	
เรื่องที่ 1 ประมวลกฎหมายอาญาทหาร มาตรา 6 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติแก้ไขประมวลกฎหมายอาญาทหาร พุทธศักราช 2477 มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 28 วรรคสี่	153
เรื่องที่ 2 พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 100 วรรคสาม มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 26 มาตรา 27 และมาตรา 188	155
เรื่องที่ 3 พระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2562 มาตรา 50 (10) มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 26 วรรคหนึ่ง	156
3.2 กรณีกฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ หรือกฎหมาย ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ตามมาตรา 23 (2)	
เรื่องที่ 1 กรมที่ดินและองค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ดำเนินการออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง เลขที่ บร 5773 โดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย	157
เรื่องที่ 2 ระเบียบกองทัพบกกว่าด้วยการเข้าพักอาศัยในบ้านพักรับรองกองทัพบก พ.ศ. 2548 มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยพระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561 ตามมาตรา 6 มาตรา 7 มาตรา 37 และมาตรา 44	158

ตัวอย่างเรื่องร้องเรียน	หน้า
4. ผลการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจในการพิจารณาคำร้องของบุคคลซึ่งถูกละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญคุ้มครองตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561	160
เรื่องที่ 1 ศาลปกครองกลางมีคำสั่งไม่รับคำฟ้องของผู้ร้องเรียนเป็นการกระทำที่ละเมิดต่อสิทธิหรือเสรีภาพของผู้ร้องเรียนในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม โดยการละเมิดนั้นเป็นผลจากบทบัญญัติมาตรา 16 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 ขัดหรือแย้งต่อรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 77 และมาตรา 197	163
เรื่องที่ 2 การที่รัฐสภามีมติตีความว่า การเสนอชื่อบุคคลซึ่งสมควรได้รับแต่งตั้งเป็นนายกรัฐมนตรีให้รัฐสภาพิจารณาให้ความเห็นชอบในรอบที่สอง เป็นญัตติทั่วไป ถือเป็น การเสนอญัตติซ้ำ ต้องห้ามนำเสนออีกตามข้อ 41 ของข้อบังคับการประชุมรัฐสภา พ.ศ. 2563 นั้น ขัดหรือแย้งกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 272 การกระทำของรัฐสภาดังกล่าว ละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพของผู้ร้องเรียนและประชาชนผู้ใช้สิทธิเลือกตั้งที่รัฐธรรมนูญคุ้มครองไว้ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 มาตรา 3 วรรคสอง มาตรา 5 วรรคหนึ่ง มาตรา 25 วรรคสาม และมาตรา 27	164

2.1 การเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นการแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 22 (1)



การแก้ไขปัญหาการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของนักศึกษาฝึกงาน

ประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายเฉพาะในการคุ้มครองนักศึกษาฝึกงานในระดับอุดมศึกษาและระดับอาชีวศึกษาที่ฝึกงานในสถานประกอบการตามหลักสูตรที่สถาบันการศึกษากำหนด ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ เช่น การทำงานเกินเวลา ทำงานที่เป็นงานต้องห้ามและอันตราย เป็นต้น จากการแสวงหาข้อเท็จจริงพบว่า ปัญหาการดำเนินการคุ้มครองนักศึกษาในระหว่างการฝึกงานนั้น เนื่องจากหน่วยงานของรัฐไม่ได้มีการประสานหรือกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีการกำกับ ดูแล และคุ้มครองความปลอดภัยให้กับนักศึกษาที่เข้ารับการฝึกงาน กรณีดังกล่าวจึงเป็นเรื่องที่หน่วยงานของรัฐสมควรมีการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานตามมาตรา 22 (1) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงมีข้อเสนอแนะต่อกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ให้จัดทำหลักเกณฑ์มาตรฐานกลางเกี่ยวกับเรื่องการกำหนดมาตรฐานการส่งตัวนิสิตและนักศึกษาเข้ารับการฝึกงานในสถานประกอบการ เพื่อแก้ไขปัญหาการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของนักศึกษาฝึกงาน รวมทั้งปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ต่อมากระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมซึ่งเป็นหน่วยงานหลักได้ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการจัดหลักสูตรสหกิจศึกษาและการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน พ.ศ. 2565 และมีหนังสือแจ้งให้สถาบันอุดมศึกษาของรัฐและสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐร่วมมือกำหนดแนวปฏิบัติในการให้ความคุ้มครองนักศึกษาฝึกงานไปฝึกงานเพิ่มเติมแล้ว

เรื่องที่ 2 →

รายละเอียด
เรื่องร้องเรียน



การเสนอแนะให้มีการปรับปรุงระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ว่าด้วยประมวลระเบียบ การตำรวจไม่เกี่ยวกับคดี ลักษณะที่ 32 การพิมพ์ลายนิ้วมือ พ.ศ. 2554 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ

ในปี พ.ศ. 2563 ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนขอให้พิจารณาวินิจฉัย ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 22 (1) ว่าการที่ระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ว่าด้วยประมวลระเบียบการตำรวจไม่เกี่ยวกับคดี ลักษณะที่ 32 การพิมพ์ลายนิ้วมือ พ.ศ. 2554 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้นำข้อมูล และลายพิมพ์นิ้วมือของผู้ต้องหามาจัดเก็บในฐานข้อมูลทะเบียนประวัติอาชญากรไว้ก่อน แม้ต่อมาพนักงานอัยการจะมีคำสั่งไม่ฟ้อง หรือศาลพิพากษายกฟ้อง ก็ไม่ได้คัดแยกรายชื่อ ของผู้ต้องหาหรือจำเลยนั้นออกจากทะเบียนประวัติอาชญากรโดยอัตโนมัติ เป็นระเบียบ ที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินมีคำวินิจฉัยว่า ระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติฉบับดังกล่าว ก่อให้เกิด ความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชนที่ตกเป็นผู้ต้องหาหรือจำเลยซึ่งอยู่ ระหว่างดำเนินคดี อาจทำให้บุคคลดังกล่าวเสียโอกาสในการประกอบอาชีพ และเป็นภาระ แก่ประชาชนที่ตกเป็นผู้ต้องหาหรือจำเลยซึ่งพนักงานอัยการมีคำสั่งเด็ดขาดไม่ฟ้องคดี หรือ ศาลมีคำพิพากษาอันถึงที่สุดให้ยกฟ้อง แต่ยังมีข้อมูลติดค้างอยู่ในทะเบียนประวัติอาชญากร จึงอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 33 วรรคหนึ่ง เสนอแนะต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุง ระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ว่าด้วยประมวลระเบียบการตำรวจไม่เกี่ยวกับคดี ลักษณะที่ 32 การพิมพ์ลายนิ้วมือ พ.ศ. 2554 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยแยกทะเบียนประวัติผู้กระทำผิด

ทางอาญา เป็น 2 ทะเบียน ได้แก่ ทะเบียนประวัติผู้ต้องหา และทะเบียนประวัติอาชญากร ซึ่งต่อมาในปี พ.ศ. 2566 สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้รายงานผลการดำเนินการตาม คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยได้ประกาศใช้ระเบียบสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ ว่าด้วยประมวลระเบียบการตำรวจไม่เกี่ยวกับคดี ลักษณะที่ 32 การพิมพ์ ลายนิ้วมือ พ.ศ. 2566 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

2.2 การเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้ขจัดหรือระงับ ความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่บุคคล ตามพระราชบัญญัติประกอบ รัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ตามมาตรา 22 (2)

ตลอด 1 ปีที่ผ่านมา ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ทำหน้าที่ดูแล และให้การช่วยเหลือ ขจัด ความเดือดร้อนให้กับประชาชน รวมทั้งการประสาน หรือร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ การดำเนินงานอยู่ในกรอบหน้าที่ กฎ กติกาที่ดีงามมากกว่าที่จะเป็นการตรวจสอบจับผิด หน่วยงานของรัฐ เพื่อจะได้นำไปสู่การเสนอแนะให้มีการแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ หรือคำสั่ง โดยลักษณะการทำงานของ ผู้ตรวจการแผ่นดินนั้น เน้นการทำงานเชิงรุก ในลักษณะถ้อยทีถ้อยอาศัยซึ่งกันและกัน รวมทั้งการแก้ไขปัญหาของประเทศอย่าง เป็นระบบมากกว่าการมุ่งหาผู้กระทำความผิด รวมทั้งปรับปรุงกฎ ระเบียบการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพและมุ่งจะแก้ไขปัญหาที่มีผลกระทบต่อประชาชน โดยส่วนรวมมากกว่าการแก้ไขปัญหาให้สัมฤทธิ์ผลเฉพาะตัวเป็นรายกรณี โดยในปี 2566 ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการแก้ไขความเดือดร้อนแก่ประชาชน พร้อมทั้งเสนอแนะ ให้แก่หน่วยงานปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้



ประเด็นที่ 1 ด่านที่ดิน และสิ่งแวดลอม

เรื่องที่ 1 →

รายละเอียด
เรื่องร้องเรียน



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก้งชัยปัญหาสายไฟฟ้าและสายสื่อสารเข้าไปยังที่ดินของผู้ร้องเรียน โดยไม่ได้รับอนุญาต

ผู้ร้องเรียนเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ที่ดินได้รับความเดือดร้อนจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทำการติดตั้งสายไฟฟ้าและสายสื่อสารรुक้าเข้ามาในที่ดิน โดยไม่ได้รับอนุญาต ทำให้ไม่สามารถใช้ประโยชน์ในที่ดินดังกล่าวได้ จากการแสวงหาข้อเท็จจริงพบว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการตรวจสอบแล้วพบว่า ในที่ดินมีระบบจำหน่ายแรงสูง 22 kV 3 เฟส ชนิดสายอลูมิเนียมเปลือยขนาด 50 ตารางมิลลิเมตร ระยะห่างระหว่างเสาไฟฟ้า 100 เมตร ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ขยายเขตไฟฟ้าในพื้นที่ชนบทพาดผ่านที่ดินมาเป็นเวลานานแล้ว จึงดำเนินการแก้ไขโดยสำรวจ จัดทำแผนงานย้ายแนวและปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้า พร้อมการอนุมัติจัดงบประมาณ ซึ่งผู้ร้องเรียนได้มีหนังสือแจ้งว่า ปัจจุบันหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รื้อสายไฟฟ้าและสายสื่อสารออกจากที่ดินของผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว และขอขอบคุณสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ช่วยแก้ไขความเดือดร้อนให้กับผู้ร้องเรียน



ปัญหาความล่าช้าในการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินให้กับประชาชน อันเนื่องมาจากความไม่ชัดเจนของแนวเขตที่ดินของรัฐ

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ใหญ่บ้านของหมู่บ้านแห่งหนึ่งว่า ประชาชนในหมู่บ้าน จำนวน 30 ราย ไม่สามารถออกโฉนดที่ดินตามโครงการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินได้ เนื่องจากยังไม่ชัดเจนว่าที่ดินที่ประชาชนครอบครองทำประโยชน์คาบเกี่ยวแนวเขตที่ดินของรัฐหรือไม่ จึงได้แสวงหาข้อเท็จจริงและประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ได้รับผลกระทบเพื่อบูรณาการความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน จนกระทั่งได้ข้อยุติร่วมกันว่า ตำแหน่งที่ตั้งของที่ดินที่ประชาชนครอบครองทำประโยชน์อยู่นอกเขตที่ดินของรัฐ และอยู่ในหลักเกณฑ์ที่จะเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินได้ จึงได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่และมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เร่งทำการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินให้แล้วเสร็จตามอำนาจหน้าที่ ตลอดจนตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงข้อมูลเส้นแนวเขตที่ดินของรัฐบริเวณพื้นที่ที่มีการร้องเรียนและในภาพรวมให้เกิดความถูกต้อง ไม่กระทบต่อสิทธิในที่ดินของประชาชนต่อไป

เรื่องที่ 3 →

รายละเอียด
เรื่องร้องเรียน



ขอใช้เจ้าของอาคารรื้อถอนอาคารส่วนที่รุกล้ำออกจากเขตทางหลวง

เทศบาลตำบลแห่งหนึ่งก่อสร้างศูนย์จำหน่ายสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์รुकล้ำเข้าไปในเขตทางหลวงโดยไม่ได้รับอนุญาตจากกรมทางหลวง โดยกรมทางหลวงและแขวงทางหลวงเจ้าของพื้นที่ได้มีคำสั่งให้เทศบาลตำบลเจ้าของอาคารรื้อถอนสิ่งก่อสร้างดังกล่าวออกไปและศาลปกครองสูงสุดได้มีคำพิพากษายืนยันว่า คำสั่งดังกล่าวชอบด้วยกฎหมายแล้ว แต่แขวงทางหลวงเจ้าของพื้นที่ไม่ดำเนินการให้เทศบาลตำบลเจ้าของอาคารรื้อถอนศูนย์จำหน่ายสินค้าตามคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุด โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กรมทางหลวง แขวงทางหลวงที่ถูกร้องเรียน จังหวัดที่เกี่ยวข้อง และเทศบาลตำบลเจ้าของอาคาร ได้ร่วมประชุมหารือเพื่อพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ซึ่งผลการประชุมสรุปว่า เทศบาลตำบลเจ้าของอาคารรับที่จะดำเนินการรื้อถอนด้วยตนเอง และเปลี่ยนทางเข้าออกอาคารเป็นทางด้านหลังอาคารแทน ซึ่งต่อมาเทศบาลตำบลเจ้าของอาคารมีหนังสือแจ้งว่า ดำเนินการรื้อถอนอาคารส่วนที่รุกล้ำพ้นจากเขตทางหลวงเสร็จเรียบร้อยแล้ว



การปล่อยน้ำจากเขื่อนจนเป็นเหตุไ้ที่ดินของประชาชนถูกน้ำกัดเซาะพังทลายเป็นบริเวณกว้าง

ผู้ร้องเรียนและประชาชนมีที่ดินและบ้านเรือนตั้งอยู่ริมลำตะเพิน ในฤดูน้ำหลาก หน่วยงานของรัฐได้ระบายน้ำจากเขื่อนกักเก็บน้ำลงสู่ลำตะเพิน เป็นเหตุให้น้ำกัดเซาะริมตลิ่ง และเป็นผลให้ที่ดินและบ้านเรือนของประชาชนได้รับความเสียหาย ผู้ร้องเรียนได้แจ้งหน่วยงานของรัฐเพื่อดำเนินการสร้างเขื่อนป้องกันตลิ่งแล้ว แต่ไม่มีผลความคืบหน้า ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงเชิญหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องร่วมประชุมเพื่อพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ที่ประชุมมีมติให้มีการแก้ไขปัญหาจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ (1) การแก้ปัญหาระยะสั้น ให้พิจารณาจัดสรรเงินงบประมาณเพื่อแก้ไขปัญหาริมตลิ่งพังทลาย (2) ให้สำรวจจุดเสี่ยงลำตะเพินซึ่งมีความยาว 140 กิโลเมตร ให้เป็นทางน้ำชลประทาน (3) ให้จัดการศึกษาในเชิงระบบ โดยพิจารณามาตรการการเยียวยาให้มีความรวดเร็วขึ้น (4) ขอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนที่มีพื้นที่ที่มีความเสี่ยง ให้หลีกเลี่ยงการสร้างบ้านเรือนริมลำตะเพิน ซึ่งจากการประชุมการแก้ไขปัญหาดังกล่าวมีความคืบหน้า และผู้ตรวจการแผ่นดินจะติดตามการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

เรื่องที่ 1 →

รายละเอียด
เรื่องร้องเรียน



การขึ้นทะเบียนสระเก็บน้ำหมู่บ้านเป็นที่ดินสาธารณสุขประโยชน์

ชาวบ้านในหมู่บ้านแห่งหนึ่งได้ร่วมกันขอให้ตรวจสอบองค์ประกอบส่วนท้องถิ่นไม่ปกปักรักษา ดูแล สระเก็บน้ำสาธารณสุขประโยชน์ซึ่งหน่วยงานของรัฐได้ชุดให้ประชาชนในหมู่บ้านได้ใช้ประโยชน์ร่วมกัน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้แสวงหาข้อเท็จจริงและประชุมหารือร่วมกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง โดยได้อาศัยอำนาจตามมาตรา 32 ประกอบมาตรา 34 แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 เสนอแนะให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาวินิจฉัยว่า ที่ดินแปลงพิพาทดังกล่าวเป็นที่สาธารณสุขประโยชน์หรือไม่ โดยหน่วยงานของรัฐได้รายงานผลว่า สระเก็บน้ำดังกล่าวเป็นสาธารณสุขสมบัติของแผ่นดินและมีทางเข้าเกิดขึ้นพร้อมกับการขุดสระเก็บน้ำ และหน่วยงานของรัฐได้ดำเนินการขึ้นทะเบียนที่ดินสาธารณสุขประโยชน์แปลงสระน้ำเสร็จสิ้นแล้ว



เรื่องที่ 2 →

รายละเอียด
เรื่องร้องเรียน



ปัญหาถนนที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสภาพชำรุดเสียหาย ไม่ได้มาตรฐาน และเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่ขับรถยนต์ผ่านถนนเลียบบคลองสายหนึ่ง ซึ่งมีสภาพชำรุดเสียหาย ไม่มีแสงไฟส่องสว่าง และไม่มีเส้นจราจรเสี่ยงต่ออุบัติเหตุ จึงได้แสวงหาข้อเท็จจริงและมอบหมายให้เจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่และประชุมร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่รับผิดชอบและบริษัทผู้รับจ้าง จนกระทั่งปัญหาความเดือดร้อนดังกล่าวได้รับการแก้ไข นอกจากนี้ยังได้มีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ปฏิบัติตามมาตรการด้านการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยของประชาชนผู้ใช้ทางอย่างเคร่งครัด เร่งติดตั้งและเชื่อมบรรจุกระแสไฟฟ้าเข้ากับเสาไฟส่องสว่างให้ครบถ้วน ตลอดจนลงทะเบียนถนนสายดังกล่าวเป็นทางหลวงท้องถิ่นและออกข้อบัญญัติท้องถิ่นและข้อบังคับหัวหน้าเจ้าพนักงานจราจรทางบกเพื่อควบคุมและจัดระเบียบการใช้ถนน ตลอดจนปรับปรุงทัศนียภาพและพัฒนาพื้นที่ตลอดแนวคันคลองให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อชุมชนและประชาชนผู้ใช้ทางต่อไป

เรื่องที่ 3 →

รายละเอียด
เรื่องร้องเรียน



ราษฎรในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อนจากการปิดกั้นคลองสาธารณะ เป็นเหตุให้น้ำท่วมพื้นที่ทางการเกษตรของประชาชน

การแก้ไขปัญหาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งปลูกสร้างอาคารและขุดดินบริเวณคลองสาธารณะเป็นเหตุให้น้ำท่วมขังพื้นที่ทำเกษตร ส่งผลให้ประชาชนในท้องที่ได้รับความเดือดร้อน ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องดังกล่าวไว้พิจารณาและได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน โดยขอให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องตรวจสอบที่ตั้งของแนวเขตคลองสาธารณะให้เกิดความชัดเจน และดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยให้บริษัทเอกชนขุดเปิดทางน้ำของคลองสาธารณะเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวแล้ว ปัจจุบันผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนและมีความพึงพอใจในการแก้ปัญหาดังกล่าว พร้อมทั้งขอขอบคุณผู้ตรวจการแผ่นดินที่ช่วยเร่งแก้ไขปัญหาย่างรวดเร็วและเป็นธรรมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง



เรื่องที่ 4 →

รายละเอียด
เรื่องร้องเรียน



หน่วยงานของรัฐไม่ออกหนังสืออนุญาตก่อสร้างทางข้ามทางน้ำสาธารณะเพื่อใช้เป็นทางเข้า - ออก ที่พักอาศัยให้กับผู้ร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนก่อสร้างทางข้ามทางน้ำสาธารณะเพื่อใช้เป็นทางเข้า - ออกที่พักอาศัย โดยขออนุญาตผิดหน่วยงาน แต่เมื่อจะดำเนินการขออนุญาตให้ถูกต้อง กลับได้รับแจ้งจากหน่วยงานผู้ถูกร้องเรียนว่าเอกสารไม่ถูกต้องครบถ้วน ซึ่งผู้ร้องเรียนไม่สามารถจัดหาเอกสารดังกล่าวได้ เนื่องจากการก่อสร้างเสร็จสิ้นแล้ว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถดำเนินการออกเอกสารย้อนหลังให้ได้ อย่างไรก็ตาม ภายหลังจากการประสานงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีหนังสือให้ความเห็นว่า การก่อสร้างดังกล่าวเป็นกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบและไม่ขัดข้อง หากจังหวัดจะพิจารณาอนุญาตให้ปลูกสร้างสิ่งล่วงล้ำลำน้ำดังกล่าว และต่อมาเมื่อได้เอกสารครบถ้วนแล้ว ผู้ร้องเรียนจึงได้ยื่นแจ้งก่อสร้าง ตามมาตรา 39 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ใหม่อีกครั้ง และหน่วยงานผู้ถูกร้องเรียนจึงได้ดำเนินการออกหนังสือรับรองการก่อสร้างทางข้ามทางน้ำสาธารณะดังกล่าวให้เป็นที่ยอมรับแล้ว

เรื่องที่ 5 →

รายละเอียด
เรื่องร้องเรียน



การแก้ไขปัญหาการลักลอบทิ้งขยะในพื้นที่ชุมชนแห่งหนึ่งในจังหวัดตาก

การแก้ไขปัญหาการลักลอบทิ้งขยะมูลฝอยในชุมชน ซึ่งก่อให้เกิดกลิ่นเหม็นและเป็นแหล่งเชื้อโรค สร้างความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น กรณีดังกล่าวผู้ตรวจการแผ่นดินร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่เพื่อแก้ปัญหาโดยเร่งด่วนและสามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยความรวดเร็ว อีกทั้งมีการกำหนดมาตรการป้องกันเพื่อมิให้มีการลักลอบทิ้งขยะอีกต่อไป ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนได้ขอบคุณสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาความทุกข์ร้อนของประชาชนด้วยความรวดเร็ว



เรื่องที่ 1 →

รายละเอียด
เรื่องร้องเรียน



การแก้ไขปัญหาโครงการก่อสร้างระบบประปา และถนน ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

ขอให้ตรวจสอบองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งหนึ่งว่า ดำเนินโครงการก่อสร้างจำนวน 3 โครงการ ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด เมื่อประธานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนจึงมีข้อสั่งการให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแสวงหาข้อเท็จจริง แต่ข้อเท็จจริงที่หน่วยงานดังกล่าวชี้แจงยังไม่เพียงพอ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้มีหนังสือไปยังกรมทางหลวงชนบทและกรมบัญชีกลางเพื่อขอความเห็นในการปฏิบัติงาน และส่งความเห็นดังกล่าวให้จังหวัดและองค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการตรวจสอบเพิ่มเติม จนได้ข้อสรุปว่าการดำเนินโครงการก่อสร้างไม่ได้เป็นไปตามรายละเอียดแนบท้ายสัญญาจ้าง องค์การบริหารส่วนตำบลจึงได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง โดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเห็นชอบกับมติของคณะกรรมการสอบสวนวินัย ปัญหาตามคำร้องเรียนในเรื่องนี้จึงเป็นเรื่องที่ได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสมแล้ว ตามมาตรา 37 (6) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560



เรื่องที่ 2 →

รายละเอียด
เรื่องร้องเรียน



ราษฎรในพื้นที่ขาดแคลนน้ำสำหรับบริโภคและอุปโภค

ราษฎรในหมู่บ้านแห่งหนึ่งประสบปัญหาน้ำประปาหมู่บ้านไม่เพียงพอต่อการบริโภคและอุปโภค เนื่องจากยังไม่มีระบบน้ำประปา โดยต้องใช้น้ำประปาจากระบบประปาของอีกหมู่บ้านหนึ่ง กรณีดังกล่าวผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยเร่งด่วน ซึ่งจากการประสานกับหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานผู้ถูกร้องเรียนได้ดำเนินการสำรวจจำนวนหลังคาเรือนเพื่อเชื่อมต่อระบบประปาให้ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน และประสานหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อขอรับการสนับสนุนการก่อสร้างระบบประปาขนาดใหญ่เพื่อรองรับความต้องการของราษฎรและการขยายตัวของชุมชน พร้อมทั้งแจ้งเสนอคำขอรับการสนับสนุนงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 งบเงินอุดหนุนเฉพาะกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่ออำเภอเพื่อดำเนินโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้านแบบผิวดินขนาดใหญ่โดยเร่งด่วนต่อไป

เรื่องที่ 3 →

รายละเอียด
เรื่องร้องเรียน



ถนนทางเข้าหมู่บ้านถูกระแสน้ำท่วมไหลเชี่ยวกัดเซาะ ดินทรุดตัวราษฎรในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย

หน่วยงานผู้ถูกร้องเรียนไม่เร่งดำเนินโครงการก่อสร้างเขื่อนป้องกันตลิ่งริมแม่น้ำชี ในบริเวณพื้นที่ที่ถูกร้องเรียน ส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย กรณีดังกล่าวผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยเร่งด่วน ซึ่งจากการประสานกับหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานผู้ถูกร้องเรียนได้พิจารณาถึงความเสียหายและความจำเป็นเร่งด่วนในการก่อสร้างโครงการดังกล่าว จึงได้ส่งแผนงานโครงการก่อสร้างเขื่อนป้องกันตลิ่งเพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2567 โดยบรรจุโครงการก่อสร้างเขื่อนป้องกันตลิ่งริมแม่น้ำชีในบริเวณพื้นที่ที่ถูกร้องเรียนดังกล่าว ในลำดับที่ 5 เสนอกรมโยธาธิการและผังเมืองพิจารณาเสนอของบประมาณก่อสร้างจากสำนักงานงบประมาณเพื่อดำเนินโครงการโดยเร่งด่วนต่อไป



เรื่องที่ 1 →



หน่วยงานของรัฐไม่ช่วยเหลือและสอบสวนในการพิสูจน์สถานการณ์เกิดและสัญชาติ เพื่อกำบัตรประจำตัวประชาชนให้แก่ผู้ร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนเป็นผู้ไม่มีสถานะทางทะเบียน ได้ไปติดต่อขอทำบัตรประจำตัวประชาชน แต่ไม่ได้รับการช่วยเหลือ โดยได้รับแจ้งจากหน่วยงานรัฐว่าต้องมีการตรวจพันธุกรรม (DNA) และให้ข้าราชการรับรอง สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้ประสานหน่วยงานของรัฐ



ที่เกี่ยวข้อง และติดตามผลการชี้แจงข้อเท็จจริงและการดำเนินการ จนกระทั่งได้มีการสอบสวนพยานบุคคลจนครบถ้วนในเรื่องการเกิดและสัญชาติ อำเภอเมืองอ่างทอง ได้เร่งรัดช่วยเหลือและนัดหมายผู้ร้องเรียนและมารดาพิสูจน์สัญชาติโดยการตรวจพันธุกรรม (DNA) ที่โรงพยาบาลรามธิบดี โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายและได้นำผลการตรวจเป็นหลักฐานในการเพิ่มชื่อและรายการบุคคลตามกฎหมาย และจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้แก่ผู้ร้องเรียนเป็นที่เรียบร้อย ทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับสิทธิประโยชน์หรือสวัสดิการต่าง ๆ ที่รัฐจัดให้ และสามารถทำธุรกรรม หรือยืนยันตัวตนต่อหน่วยงานภายนอก



การจ่ายเงินช่วยเหลือเยียวยาครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เสียชีวิตอันเนื่องมาจากสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ให้แก่ทายาทของครูและบุคลากรทางการศึกษาเล่า

ตามที่กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง หลักเกณฑ์การจ่ายเงินช่วยเหลือเยียวยาครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้เสียชีวิตอันเนื่องมาจากเหตุการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ลงวันที่ 1 กรกฎาคม 2564 เยียวยารายละไม่เกิน 4,000,000 บาท แต่ก็ยังไม่มีมีการจ่ายเงินช่วยเหลือเยียวยาทายาทของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ยื่นเรื่องไว้จำนวน 148 ราย สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประชุมหารือเพื่อแก้ไขปัญหาพร้อมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2565 และได้เร่งรัดศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้พิจารณารายชื่อจนมีผู้ได้รับการอนุมัติรายชื่อเพิ่มเติม จำนวน 42 ราย และให้กำหนดแผนการจ่ายเงินในแต่ละปีงบประมาณจนครบจำนวน และผู้ตรวจการแผ่นดิน มีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปยังกระทรวงศึกษาธิการ ศูนย์อำนวยการบริหารในจังหวัดชายแดนภาคใต้ และประธานคณะกรรมการยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ (กพต.) ให้แก้ไขหลักเกณฑ์ให้ครอบคลุมถึงครูและบุคลากรทางการศึกษาที่บาดเจ็บทุพพลภาพจากเหตุการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ด้วย เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมอย่างทั่วถึง

เรื่องที่ 1 →

รายละเอียด
เรื่องร้องเรียน



การแก้ไขปัญหาการจราจรเบียดเบียนผู้ประกอบการขายสินค้ากีดขวางทางจราจร

ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลแห่งหนึ่งได้รับความเดือดร้อนจากผู้ประกอบการขายสินค้ากีดขวางทางจราจร ทำให้ไม่สามารถใช้ถนนสัญจรได้ตามปกติ อีกทั้งบริเวณดังกล่าวยังก่อให้เกิดมลภาวะด้านกลิ่นและเสียง เมื่อผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วได้มอบหมายให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินประสานไปยังจังหวัด โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้จัดประชุมหารือร่วมกับทุกภาคส่วน โดยที่ประชุมมีมติให้ผู้ประกอบการย้ายจุดไปวางจำหน่ายสินค้าอีกแห่งหนึ่ง รวมถึงจัดการจราจรการเดินรถใหม่ เพื่อให้การใช้รถใช้ถนนของประชาชนมีความคล่องตัวเป็นปกติ ประกอบกับสถานีตำรวจภูธรได้จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่ออำนวยความสะดวกและควบคุมดูแลการจราจรบริเวณถนนดังกล่าว อีกทั้งเทศบาลจะดำเนินมาตรการการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของตลาดสดเทศบาล และถนนบริเวณโดยรอบของอาคารตลาดสดเทศบาล กรณีดังกล่าวจึงเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนอย่างเหมาะสมแล้ว

เรื่องที่ 2 →

รายละเอียด
เรื่องโรงเรียน



การปฏิบัติหน้าที่ของสถานีตำรวจแห่งหนึ่งไม่ดำเนินการกับผู้ฝ่าฝืนกฎจราจรบริเวณหน้าโรงเรียนแห่งหนึ่ง ทำให้การจราจรในบริเวณดังกล่าวติดขัดเป็นอย่างมาก

สถานีตำรวจแห่งหนึ่งไม่ปฏิบัติหน้าที่ดูแลการจราจร และดำเนินการกับผู้ฝ่าฝืนกฎจราจรในช่วงเวลาเร่งด่วน ทำให้การจราจรบริเวณแยกแห่งหนึ่งติดขัดเป็นอย่างมาก โดยสถานีตำรวจผู้ถูกร้องเรียนได้ตรวจสอบพบผู้ฝ่าฝืนกฎจราจรกลับรถในทางเดินรถที่มีเครื่องหมายห้ามกลับรถในช่วงเวลาเร่งด่วนดังกล่าวจริง จึงได้จัดเพิ่มกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร 1 นาย มาปฏิบัติหน้าที่บริเวณทางแยกที่มีการร้องเรียน โดยให้ยืนปรากฏกายบริเวณเกาะกลางถนน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรซึ่งปฏิบัติหน้าที่บริเวณจุดบริการประชาชน และมอบหมายให้ดำเนินการวางกรวยยางและเครื่องหมายห้ามกลับรถบนพื้นทาง เพื่อเพิ่มความชัดเจนและป้องกันไม่ให้ผู้ขับขี่ฝ่าฝืนกฎจราจรในบริเวณดังกล่าว



เรื่อง →

รายละเอียด
เรื่องร้องเรียน



การสะท้อนปัญหาเพื่อให้โรงพยาบาลปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน

ผู้ร้องเรียนขอให้โรงพยาบาลปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน เนื่องจากได้พบบุตรชาย อายุ 6 เดือน ซึ่งมีอาการตัวร้อน ไข้ขึ้นสูง ไปพบแพทย์เพื่อให้ทำการตรวจรักษา วินิจฉัยโรค ในเวลา 04.17 น. แต่เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแสดงอาการไม่พอใจและใช้วาจาไม่สุภาพ รวมทั้งแพทย์ปฏิเสธการตรวจและวินิจฉัยอย่างละเอียด สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประสานไปยังโรงพยาบาลของรัฐดังกล่าว โดยได้สะท้อนปัญหากรณีดังกล่าวให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแห่งนั้นได้รับทราบ โดยได้รับการชี้แจงว่า ทางโรงพยาบาลได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลเพื่อทบทวนเหตุการณ์ ซึ่งจะนำไปสู่แนวทางป้องกันการเกิดอุบัติเหตุซ้ำ รวมทั้งได้จัดประชุมชี้แจงและกำชับบุคลากรให้ปฏิบัติตามแนวทางและขั้นตอนการให้บริการที่กำหนดไว้ โดยให้คำนึงถึงประชาชนเป็นสำคัญ ซึ่งผู้ร้องเรียนได้รับทราบและมีความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหา และได้ขอขอบคุณสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ดำเนินการประสานงานเพื่อให้โรงพยาบาลปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น



ประเด็นที่ 7 ด้านเศรษฐกิจ การเงิน การคลัง

เรื่อง →

รายละเอียด
เรื่องร้องเรียน



การเบิกจ่ายเงินสนับสนุนให้แก่ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการเราเที่ยวด้วยกัน เฟส 4 ล่าช้า

การแก้ไขปัญหาการเบิกจ่ายเงินสนับสนุนให้แก่ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการเราเที่ยวด้วยกันเฟส 4 ซึ่งไม่ได้รับเงินสนับสนุนโครงการเนื่องจากมีการปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์ในการเบิกจ่ายเงินจากคลัง ส่งผลให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนไม่สามารถใช้หมายเลขบัญชีเงินฝากธนาคารเดิมที่ใช้สำหรับการเบิกจ่ายเงินโครงการเราเที่ยวด้วยกัน เฟส 3 เพื่อรับเงินที่ขอเบิกและจ่ายเงินตามโครงการเราเที่ยวด้วยกัน เฟส 4 ได้ ทำให้เกิดปัญหาความล่าช้าในการเบิกจ่ายเงินให้กับผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการดังกล่าว

เรื่อง →

รายละเอียด
เรื่องร้องเรียน



ประชาชนได้รับผลกระทบจากการสร้างเขื่อนป้องกันตลิ่งของประเทศเมียนมา ทำให้ตลิ่งพังไทยถูกมวลน้ำกัดเซาะจนกลายเป็นเกาะกลางน้ำ

ประชาชนที่อาศัยอยู่ริมฝั่งตลิ่งแม่น้ำเมยในอำเภอแม่สอดและอำเภอพบพระ จังหวัดตาก ได้รับผลกระทบจากปัญหาการก่อสร้างเขื่อนป้องกันตลิ่งของสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา เมื่อผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วได้ลงพื้นที่ ณ จังหวัดตาก และเป็นประธานในการประชุมหารือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยจังหวัดตากได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานแก้ไขปัญหาการกัดเซาะตลิ่งของแม่น้ำระหว่างประเทศในพื้นที่จังหวัดตาก และกรมโยธาธิการและผังเมืองได้เสนอและประเมินโครงการก่อสร้างเขื่อนป้องกันตลิ่งบ้านแม่กู่หลวง อำเภอแม่สอด ในงบประมาณปี พ.ศ. 2567 เรียบร้อยแล้ว รวมทั้งจุดวิกฤติอื่น อยู่ระหว่างการดำเนินโครงการก่อสร้างเขื่อนป้องกันตลิ่งของกรมโยธาธิการและผังเมืองแล้ว รวมทั้งสิ้น 9 จุด ใน 7 โครงการ และอยู่ระหว่างการสำรวจ ออกแบบและขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากกระทรวงมหาดไทยอีก 15 จุด กรณีดังกล่าวจึงเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนอย่างเหมาะสมแล้ว

เรื่อง ➔

รายละเอียด
เรื่องร้องเรียน



การแก้ไขปัญหาร้านอาหารประกอบการแสดงดนตรีสดส่งเสียงดังรบกวน ประชาชน ในบริเวณใกล้เคียงกับร้านอาหารดังกล่าวได้รับความเดือดร้อน

เมื่อต้นปี 2566 เป็นต้นมา ร้านอาหารประกอบการแสดงดนตรีสดได้ประกอบ
กิจการเล่นดนตรีสด เวลา 18.00 น. - 24.00 น. เสียงดังจนเป็นเหตุรำคาญ ผู้ร้องเรียน
ได้ร้องเรียนปัญหาต่อหน่วยงานของรัฐแล้ว แต่เหตุรำคาญยังไม่ได้รับการแก้ไข ผู้ตรวจการ
แผ่นดินได้มอบหมายให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินลงพื้นที่ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
พร้อมทั้งเชิญหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมเพื่อพิจารณา
แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ที่ประชุมได้มีมติให้องค์การบริหารส่วนตำบลที่รับผิดชอบ
ดำเนินการตรวจสอบเสียงรบกวนและให้ใช้อำนาจตามกฎหมายโดยออกคำสั่งพักใช้
ใบอนุญาตการประกอบกิจการร้านอาหารประกอบการแสดงดนตรีสด และมีคำสั่ง
ให้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงผนังรั้วกันเสียง ทำให้เหตุรำคาญได้รับการแก้ไข อีกทั้ง
เพื่อป้องกันปัญหาลักษณะเดียวกันในอนาคต ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงเสนอแนะให้องค์การ
บริหารส่วนตำบลที่รับผิดชอบปรับปรุงกฎ หรือคำสั่ง ได้แก่ ข้อบัญญัติท้องถิ่นเกี่ยวกับกิจการ
ที่เป็นอันตราย ให้เป็นแบบแยกประเภทกิจการเกี่ยวกับการบริการ เพื่อให้มีกฎหมาย กฎ
หรือคำสั่งที่ใช้บังคับกับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2.3 ผลการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจในกรณีหน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐของรัฐธรรมนูญ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ตามมาตรา 22 (3)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 บัญญัติให้มีหมวดว่าด้วย “หน้าที่ของรัฐ” ไว้ใน หมวด 5 “หน้าที่ของรัฐ” ซึ่งเป็นบทบัญญัติที่ให้ความสำคัญกับการกำหนดผลผูกพันทางกฎหมาย ที่มีลักษณะบังคับเด็ดขาดให้รัฐต้องดำเนินการตามหน้าที่ของรัฐในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นหลักประกันให้แก่ประชาชนว่า “รัฐมีหน้าที่ต่อประชาชน” โดยรัฐต้องดำเนินการในเรื่องที่กำหนดให้แก่ประชาชน หากปรากฏข้อเท็จจริงว่า กระทรวง กรมใด มีหน้าที่ของรัฐตามหมวด 5 ของรัฐธรรมนูญ แล้วไม่ทำหน้าที่ของรัฐดังกล่าว หรือ ทำหน้าที่ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถใช้อำนาจตามมาตรา 230 (3) เสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังไม่ได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วน ตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ

ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ผู้ตรวจการแผ่นดินได้เสนอรายงานและข้อเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังไม่ได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ จำนวน 16 เรื่อง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการนำข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินไปพิจารณาดำเนินการเพื่อเป็นประโยชน์แก่ประชาชน ได้แก่ 1) เรื่อง การป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนบนทางหลวงหมายเลข 12 แม่สอด – ตาก (ดอยรวก) 2) เรื่อง การควบคุมวัตถุอันตรายที่ใช้ในการเกษตร (พาราควอต) 3) เรื่อง หน้าที่ของรัฐ ในการเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐและต้องจัดให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสาร 4) เรื่อง ปัญหาการบริหารจัดการโครงการอาหารกลางวันเด็ก 5) เรื่อง ปัญหาขยะพลาสติกก้นทะเลไทย 6) การศึกษาเปรียบเทียบ

โครงการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง (Motorway) สายตาก - แม่สอด และสายกาญจนบุรี - บ้านพุน้ำร้อน 7) เรื่อง การป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน (หมวกนิรภัย) 8) เรื่อง การตรวจคัดกรองทารกแรกเกิดเพื่อป้องกันภาวะปัญญาอ่อนที่เกิดจากโรคหยาบ 9) เรื่อง สิทธิการเข้าถึงบริการไฟฟ้าในครัวเรือน

อย่างไรก็ตาม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้จัดทำรายงานการแสวงหาข้อเท็จจริงพร้อมข้อเสนอแนะเรื่องร้องเรียนเชิงระบบต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามรัฐธรรมนูญหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ จำนวน 4 เรื่อง ได้แก่

1. โครงการเพิ่มทักษะด้านอาชีพแก่นักเรียนที่ไม่ได้เรียนต่อหลังจบการศึกษาภาคบังคับ
2. การบังคับใช้กฎหมายกรณีการประกอบกิจการโรงงานอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อประชาชน
3. มาตรการด้านความปลอดภัยของรถรับ - ส่งนักเรียน
4. การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากการดำเนินโครงการเขื่อนร้อยเอ็ด เขื่อนยโสธร - พนมไพร และเขื่อนธาตุน้อย

นอกจากนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ จำนวน 10 เรื่อง โดยในส่วนนี้ขอเสนอเพื่อเผยแพร่ผลการดำเนินการ จำนวน 4 เรื่อง ได้แก่

1. กระทรวงศึกษาธิการไม่ดำเนินการจัดการศึกษาให้เด็กทุกคนได้รับการศึกษาเป็นเวลา 12 ปี โดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย ตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ มาตรา 54 วรรคหนึ่ง ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

2. หน่วยงานผู้ถูกร้องเรียนออกประกาศกระทรวงสาธารณสุขกำหนดให้พีชกัญชาไม่เป็นยาเสพติดอันเป็นการดำเนินการที่มีได้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ หมวด 5 หน้าที่ของรัฐ มาตรา 55 และมาตรา 61

3. การขอรับการสนับสนุนเครื่องจักร เครื่องกวนผลไม้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตให้กับวิสาหกิจชุมชนของผู้ร้องเรียน อันจะเป็นการส่งเสริมเพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ หมวด 5 หน้าที่ของรัฐ มาตรา 57

4. หน่วยงานของรัฐออกประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) ไม่เป็นไปตามบทบัญญัติมาตรา 60 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 5 หน้าที่ของรัฐ



ผลการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจ

ในกรณีหน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดครบถ้วน

ตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐของรัฐธรรมนูญ

เรื่องที่ 1 →

รายละเอียด
เรื่องร้องเรียน



โครงการเพิ่มทักษะด้านอาชีพแก่นักเรียนที่ไม่ได้เรียนต่อหลังจบการศึกษามัธยมศึกษา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 5 หน้าที่ของรัฐ มาตรา 54 วรรคสาม บัญญัติให้ “รัฐต้องดำเนินการให้ประชาชนได้รับการศึกษาตามความต้องการในระบบต่าง ๆ รวมทั้งส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต ...”

ผู้ตรวจการแผ่นดินมีแนวความคิดที่จะบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับส่วนกลางและระดับจังหวัดเพื่อช่วยเหลือนักเรียนที่จบการศึกษามัธยมศึกษา (ม. 3) แล้วไม่ได้เรียนต่อในแต่ละปีการศึกษา โดยการเพิ่มทักษะด้านวิชาชีพก่อนที่นักเรียนกลุ่มนี้จะเข้าสู่ตลาดแรงงานในฐานะ “แรงงานมีฝีมือ” อันจะเป็นการสร้างความมั่นคงในด้านรายได้และอาชีพ ซึ่งถือเป็นการร่วมแรงร่วมใจ ร่วมสานฝันปั้นอนาคตเด็กไทยไปด้วยกัน โดยดำเนินการภายใต้แนวคิด “งาน เงิน ความสุข และมีสิทธิประโยชน์ในระหว่างการฝึกอบรม 2 ฟรี 4 ได้” โดยมีค่าใช้จ่ายที่พักและอาหารให้ฟรี และได้เงินสนับสนุนครอบครัว สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ตามกฎหมาย ได้ค่าแรงที่สูงขึ้นการันตีมีงานทำ โอกาสได้รับทุนการศึกษา และได้ใบรับรองการฝึกอบรม ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีข้อเสนอต่อคณะรัฐมนตรีตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐของรัฐธรรมนูญ และเมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2566 คณะรัฐมนตรีได้มีมติรับทราบรายงานของผู้ตรวจการแผ่นดินและได้มอบหมายให้กระทรวงมหาดไทยเป็นหน่วยงานหลักรับผิดชอบเรื่องนี้ไปพิจารณาร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

เรื่องที่ 2 →

รายละเอียด
เรื่องร้องเรียน



โครงการศึกษาเพื่อจัดทำข้อเสนอแนะ เรื่อง การบังคับใช้กฎหมาย กรณีการประกอบกิจการโรงงานอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อประชาชน

สถิติเรื่องร้องเรียนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับปัญหามลพิษอันเกิดจากการประกอบกิจการโรงงานอุตสาหกรรมมีจำนวนมากและกระจายอยู่ในหลากหลายพื้นที่ทั่วประเทศ ซึ่งเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนเป็นอย่างมาก ทั้งจากกรณีศึกษาโรงงานรีไซเคิลกากอุตสาหกรรม ของบริษัท แวกซ์ กาเบ็จ รีไซเคิล เซ็นเตอร์ จำกัด จังหวัดราชบุรี รวมถึงกรณีการประกอบกิจการโรงงานอื่น ๆ แล้วก่อให้เกิดผลกระทบต่อประชาชนนั้น ถือได้ว่าเป็นเรื่องการละเลยล่าช้าของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ หรือระเบียบที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการกับผู้ประกอบกิจการโรงงานที่ก่อให้เกิดมลพิษ ซึ่งรัฐต้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามและบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการมาตรการป้องกันและควบคุมปัญหาดังกล่าว พร้อมทั้งกำหนดบทบาทของหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวกับความปลอดภัยในการประกอบกิจการโรงงานอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดมลพิษอย่างเบ็ดเสร็จเด็ดขาด รวมตลอดถึงขั้นตอน และแนวทางการเยียวยาความเสียหายให้กับประชาชนผู้ได้รับผลกระทบอย่างทันท่วงทีกับความเสียหายที่ได้รับ

เรื่องที่ 3 →

รายละเอียด
เรื่องร้องเรียน



มาตรการด้านความปลอดภัยของรถรับ - ส่งนักเรียน

รถรับ - ส่งนักเรียน ความปลอดภัยที่ต้องไม่ละเลย อุบัติเหตุที่เกิดจากรถรับ - ส่งนักเรียนมีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ภาครัฐยังไม่ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับปัญหาดังกล่าวอย่างจริงจังโดยสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุเหล่านั้น ส่วนใหญ่มาจากสภาพตัวรถที่ชำรุดทรุดโทรม ขาดการตรวจสภาพรถอย่างต่อเนื่อง และรถรับ - ส่งนักเรียนจำนวนมากไม่ได้ขออนุญาตจากกรมการขนส่งทางบกเพื่อขึ้นทะเบียนเป็นรถรับ - ส่งนักเรียน จึงเห็นควรที่ผู้ตรวจการแผ่นดินอาศัยอำนาจ ตามมาตรา 230 (3) ซึ่งบัญญัติให้ผู้ตรวจการแผ่นดิน มีหน้าที่และอำนาจในการเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วน ตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ จึงมีข้อเสนอแนะทั้งเชิงนโยบาย ด้านการบริหารจัดการ และการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



เรื่องที่ 4 →

รายละเอียด
เรื่องร้องเรียน



การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากการดำเนินโครงการเขื่อนร้อยเอ็ด เขื่อนยโสธร - พนมไพร และเขื่อนธาตุน้อย

ผู้ตรวจการแผ่นดินมีข้อเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีเร่งจ่ายเงินน้ำท่วมจากเขื่อนน้ำชี ชาวบ้านรอคอยอย่างมีดมนกว่า 20 ปี ผู้ตรวจการแผ่นดินหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นักวิชาการ และผู้ได้รับผลกระทบเพื่อกำหนดแนวทางการเร่งรัดและมาตรการเยียวยา ความเสียหายของผู้ได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างเขื่อน ปัญหาอุปสรรค ข้อพิจารณา ทางกฎหมาย โดยได้ข้อยุติร่วมกันถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนทั้งในด้าน เศรษฐกิจและสังคม และด้านการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เรื่องที่ 5 →

รายละเอียด
เรื่องร้องเรียน



กระทรวงศึกษาธิการไม่ดำเนินการจัดการศึกษาให้เด็กทุกคนได้รับการศึกษาเป็นเวลา 12 ปี โดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย ตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ มาตรา 54 วรรคหนึ่ง ของรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

รัฐธรรมนูญ 2560 หมวด 5 มาตรา 54 กำหนดให้รัฐมีหน้าที่จัดการศึกษา โดยไม่เก็บ ค่าใช้จ่ายให้แก่เด็กทุกคนเป็นเวลา 12 ปี ตั้งแต่ก่อนวัยเรียนจนจบการศึกษาภาคบังคับ ผู้ร้องเรียนเห็นว่าหน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 ของ รัฐธรรมนูญ จึงร้องเรียนว่า โรงเรียนในความดูแลของกระทรวงศึกษาธิการได้มีการเรียกเก็บ ค่าใช้จ่ายอื่นที่ไม่ใช่ค่าเทอม เช่น ค่าบำรุงการศึกษา ค่าบำรุงห้องเรียน และค่าครูพิเศษ



เรื่องที่ 6 →

รายละเอียด
เรื่องร้องเรียน



หน่วยงานผู้ถูกร้องเรียนออกประกาศกระทรวงสาธารณสุขกำหนดให้พืชกัญชาไม่
เป็นยาเสพติด อันเป็นการดำเนินการที่มีได้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ หมวด 5
หน้าที่ของรัฐ มาตรา 55 และมาตรา 61

กรณีมีการร้องเรียนว่ารัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข ออกประกาศกระทรวง
สาธารณสุขให้ยกเลิกกัญชาจากการเป็นยาเสพติด ซึ่งอาจเป็นการดำเนินการที่มีได้เป็นไป
ตามรัฐธรรมนูญ หมวด 5 หน้าที่ของรัฐ มาตรา 55 ในการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค
และมาตรา 61 ในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคโดยกรณีตามข้อร้องเรียนดังกล่าว ผู้ตรวจการ
แผ่นดินพิจารณาแล้วเห็นว่า เนื่องจากได้มีการยื่นฟ้องรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข
ต่อศาลปกครองกลาง และคดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล ดังนั้น ปัญหาตามคำร้องเรียน
ในเรื่องนี้จึงเป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล ซึ่งตามมาตรา 37 (2) แห่งพระราชบัญญัติ
ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 บัญญัติห้ามมิให้ผู้ตรวจการแผ่นดิน
รับเรื่องที่มีลักษณะดังกล่าวไว้พิจารณา ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียน
ในเรื่องนี้ ตามมาตรา 37วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติฉบับเดียวกัน



ขอรับการสนับสนุนเครื่องจักร เครื่องกวนผลไม้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตให้กับ
วิสาหกิจชุมชนของผู้ร้องเรียน อันจะเป็นการส่งเสริมเพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ หมวด 5
หน้าที่ของรัฐ มาตรา 57

ผู้ร้องเรียนขอรับการสนับสนุนเครื่องจักร เครื่องกวนผลไม้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
การผลิตให้กับวิสาหกิจชุมชนของผู้ร้องเรียน อันจะเป็นการส่งเสริมเพื่อให้เป็นไปตาม
รัฐธรรมนูญ หมวด 5 หน้าที่ของรัฐ มาตรา 57 โดยกรณีตามข้อร้องเรียนดังกล่าว ผู้ตรวจการ
แผ่นดินได้พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นกรณีขอรับการสนับสนุนเครื่องจักร เครื่องกวนผลไม้
มิใช่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตาม
หมวด 5 หน้าที่ของรัฐ ของรัฐธรรมนูญ และมีใช้การร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตาม
กฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือ
เจ้าหน้าที่ของรัฐ ดังนั้น ปัญหาตามคำร้องเรียนในเรื่องนี้ จึงเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในหน้าที่และ
อำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งตามมาตรา 37 (3) แห่งพระราชบัญญัติประกอบ
รัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 บัญญัติห้ามมิให้ผู้ตรวจการแผ่นดิน
รับเรื่องที่มีลักษณะดังกล่าวไว้พิจารณา ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียน
ในเรื่องนี้ ตามมาตรา 37 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติฉบับเดียวกัน



หน่วยงานของรัฐออกประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) ไม่เป็นไปตามบทบัญญัติมาตรา 60 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 5 หน้าที่ของรัฐ

หน่วยงานของรัฐออกประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) ไม่เป็นไปตามบทบัญญัติมาตรา 60 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 5 หน้าที่ของรัฐ จากการแสวงหาข้อเท็จจริง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงว่า ในการออกประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) ลงวันที่ 31 ตุลาคม 2564 ได้ผ่านกระบวนการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปแล้วก่อนประกาศให้มีผลใช้บังคับ และสำหรับการประมวลสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมตามประกาศดังกล่าว ได้ผ่อนคลายนเงื่อนไขต่าง ๆ ให้เปิดกว้างสำหรับผู้สนใจที่จะเข้าร่วมการคัดเลือกมากยิ่งขึ้น มิได้เป็นการเร่งรีบหรือเร่งรัดให้มีการประมวลแต่อย่างใด

2.4 ผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เป็นปัญหาความเดือดร้อนเร่งด่วนและใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาด้วยความรวดเร็ว

ประเด็นที่ 1 การดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

เรื่องที่ 1

การไม่อำนวยความสะดวกในการให้บริการจัดส่งพัสดุ

ผู้ร้องเรียนดำเนินการส่งพัสดุไปรษณีย์ในประเทศแบบมีหลักฐาน (ไปรษณีย์ลงทะเบียน) ให้แก่ผู้รับ เมื่อผู้ร้องเรียนติดตามสถานะของพัสดุดังกล่าวผ่านทาง Contact Center เจ้าหน้าที่แจ้งว่า อยู่ระหว่างรอนำจ่ายพัสดุ ปัจจุบันผู้รับยังไม่ได้รับพัสดุดังกล่าวแต่อย่างใด ทำให้ผู้ร้องเรียนและผู้รับได้รับความเดือดร้อนเสียหาย

ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่าการณืตามคำร้องเรียนเป็นการร้องเรียนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่อำนวยความสะดวกในการให้บริการจัดส่งพัสดุให้แก่ผู้ร้องเรียน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับมอบหมายจากผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประสานทางโทรศัพท์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอร่วมมือและเร่งรัดการดำเนินการจัดส่งพัสดุให้แก่ผู้ร้องเรียน เพื่อนำจ่ายให้กับผู้รับโดยเร็วต่อไป ซึ่งต่อมาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการนำจ่ายพัสดุให้กับผู้รับเรียบร้อยแล้ว



ตั้งนั้น กรณีดังกล่าวจึงเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนอย่างเหมาะสมแล้วตามมาตรา 37 (6) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนในเรื่องนี้ตามมาตรา 37 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งผลการวินิจฉัยให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

การดำเนินการใช้ระยะเวลา จำนวน 1 วัน

เรื่องที่ 2

กรณีดำเนินการแจ้งนัดหมายวันเวลาที่ดำเนินการจดทะเบียนสมรส หรือออกใบรับเอกสารประกอบคำร้องขอจดทะเบียนสมรสล่าช้า

ผู้ร้องเรียนและคู่สมรสซึ่งเป็นชาวต่างชาติได้ไปยื่นคำร้องขอจดทะเบียนสมรสและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับคำร้องและเอกสารดังกล่าวไว้ และแจ้งว่า จะมีหนังสือไปยังสถานเอกอัครราชทูตประจำประเทศไทยของคู่สมรสของผู้ร้องเรียนเพื่อขอให้การรับรอง ซึ่งหลังจากที่สถานเอกอัครราชทูตมีหนังสือให้การรับรองตอบกลับมาแล้ว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการตรวจสอบเอกสารหลักฐานและนัดหมายให้ผู้ร้องเรียนและคู่สมรสเข้ามาจดทะเบียนสมรสต่อไป ซึ่งกระบวนการดังกล่าวทั้งหมดจะใช้เวลาประมาณหนึ่งเดือนนับจากวันที่ยื่นคำร้องขอจดทะเบียนสมรส ทั้งนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมิได้ออกใบรับเอกสารประกอบคำร้องขอจดทะเบียนสมรสหรือแจ้งนัดหมายวันเวลาที่ดำเนินการจดทะเบียนสมรสให้แก่ผู้ร้องเรียนและคู่สมรสแต่อย่างใด

ต่อมาผู้ร้องเรียนได้ติดตามสอบถามไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ได้รับแจ้งว่า ยังไม่ได้รับหนังสือจากสถานเอกอัครราชทูต ผู้ร้องเรียนจึงสอบถามไปยังสถานเอกอัครราชทูต และได้รับแจ้งว่า สถานเอกอัครราชทูตได้มีหนังสือรับรองส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว โดยส่งภาพหนังสือรับรองดังกล่าวผ่านแอปพลิเคชันไลน์ให้แก่ผู้ร้องเรียน ผู้ร้องเรียนจึงได้นำภาพดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ขอเวลาในการค้นหาและตรวจสอบหนังสือดังกล่าว

ผู้ร้องเรียนได้โทรศัพท์ติดตามสอบถามไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอีกครั้ง แต่ได้รับแจ้งว่า ยังไม่ได้รับหนังสือดังกล่าว ผู้ร้องเรียนจึงขอความอนุเคราะห์ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ดำเนินการจดทะเบียนสมรสให้กับผู้ร้องเรียนและคู่สมรส หรือแจ้งนัดหมายวันเวลาที่จะดำเนินการจดทะเบียนสมรส หรือออกไปรับเอกสารประกอบคำร้องขอจดทะเบียนสมรสให้แก่ผู้ร้องเรียนและคู่สมรสเพื่อใช้ประกอบการยื่นคำร้องขอขยายระยะเวลาพำนักในประเทศไทยของคู่สมรสของผู้ร้องเรียนต่อไป

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่าการยื่นคำร้องเรียนเป็นการร้องเรียนขอให้ประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการดำเนินการจดทะเบียนสมรสให้แก่ผู้ร้องเรียนและคู่สมรส ซึ่งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยได้รับมอบหมายจากผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประสานทางโทรศัพท์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการนัดหมายวันและเวลา เพื่อให้ผู้ร้องเรียนและคู่สมรสไปดำเนินการจดทะเบียนสมรส ต่อมาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นัดหมายวันและเวลา และดำเนินการจดทะเบียนสมรสให้แก่ผู้ร้องเรียนและคู่สมรสแล้ว หลังจากที่ผู้ร้องเรียนและคู่สมรสนำหนังสือรับรองของสถานเอกอัครราชทูตประจำประเทศไทยของคู่สมรสของผู้ร้องเรียนมายื่นประกอบคำร้องขอจดทะเบียนสมรสและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ตรวจสอบพยานหลักฐานทั้งหมดแล้วปรากฏว่า ถูกต้องครบถ้วนและอยู่ในหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่สามารถดำเนินการจดทะเบียนสมรสได้

กรณีดังกล่าวจึงเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนอย่างเหมาะสมแล้วตามมาตรา 37 (6) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนในเรื่องนี้ตามมาตรา 37 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งผลการวินิจฉัยให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

การดำเนินการใช้ระยะเวลา จำนวน 2 วัน

เรื่องที่ 3

การไม่รับแจ้งการขอย้ายทะเบียนอาวุธปืนตามใบอนุญาตให้มีและใช้อาวุธปืน สืบเนื่องจากหน่วยงานแห่งหนึ่งไม่ได้ลงข้อมูลทะเบียนอาวุธปืนในระบบคอมพิวเตอร์ เป็นเหตุให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน

ผู้ร้องเรียนได้รับใบอนุญาตให้มีและใช้อาวุธปืนจากหน่วยงานแห่งหนึ่ง ตามใบอนุญาตให้มีและใช้อาวุธปืน เป็นอาวุธปืนพกสั้นลูกไม่ โดยมีภูมิลำเนาในขณะนั้นอยู่ที่จังหวัดหนึ่ง ต่อมาผู้ร้องเรียนย้ายภูมิลำเนาไปอยู่ที่อีกจังหวัดหนึ่ง และได้แจ้งย้ายทะเบียนอาวุธปืนมาอยู่ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ไม่สามารถดำเนินการดังกล่าวได้ เนื่องจากหมายเลขทะเบียนที่ตอกไว้กับตัวอาวุธปืนไม่ตรงกับหมายเลขในใบอนุญาตให้มีและใช้อาวุธปืน ซึ่งภายหลังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แก้ไขเครื่องหมายเลขทะเบียนปืน และรับแจ้งการย้ายทะเบียนอาวุธปืนแล้ว

ผู้ร้องเรียนได้ไปติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแจ้งขอย้ายทะเบียนอาวุธปืนออกจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปยังหน่วยงานอีกแห่งหนึ่ง แต่การแจ้งขอย้ายออกอาวุธดังกล่าวไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากข้อมูลในใบอนุญาตให้มีและใช้อาวุธปืนของผู้ร้องเรียนดังกล่าวดำเนินการตั้งแต่ ปี 2542 ซึ่งในขณะนั้นยังไม่มี การนำข้อมูลระบบทะเบียนอาวุธปืน (E-dopa license) ทำให้ไม่พบข้อมูลหมายเลขทะเบียนอาวุธปืนของผู้ร้องเรียนในระบบทะเบียนอาวุธปืน (E-dopa license)

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่ากรณีตามคำร้องเรียนเป็นการร้องเรียนขอให้ประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือให้แจ้งการขอย้ายทะเบียนอาวุธปืนตามใบอนุญาตให้มีและใช้อาวุธปืนของผู้ร้องเรียนไปยังหน่วยงานอีกแห่งหนึ่ง ซึ่งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยได้รับมอบหมายจากผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประสานทางโทรศัพท์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอความร่วมมือ

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแจ้งขอย้ายทะเบียนอาวุธปืนให้แก่ผู้ร้องเรียนโดยเร็ว ซึ่งต่อมาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ตรวจรับรองอาวุธปืนและแจ้งย้ายทะเบียนอาวุธปืน ออกจากพื้นที่เรียบร้อยแล้ว

กรณีดังกล่าวจึงเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนอย่างเหมาะสมแล้ว ตามมาตรา 37 (6) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนในเรื่องนี้ ตามมาตรา 37 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งผลการวินิจฉัยให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

การดำเนินการใช้ระยะเวลา จำนวน 3 วัน

เรื่องที่ 4

การไม่จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารและการให้บริการสำหรับผู้พิการ คนป่วย และ คนชรา

ผู้ร้องเรียนได้ดูข่าวทางโทรทัศน์พบว่ามี การประกาศของทางรัฐบาลในการอำนวยความสะดวกช่วยเหลือผู้พิการซึ่งมีกฎหมายบัญญัติให้หน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้กับผู้พิการหรือคนมีปัญหาในการช่วยเหลือตนเอง แต่ผู้ร้องเรียนเห็นว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารและการให้บริการสำหรับผู้พิการ คนป่วย และคนชรา เป็นเหตุให้ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความสะดวก ในการไปติดต่อขอรับบริการกับหน่วยงานดังกล่าว และไม่ปฏิบัติตามประกาศของทาง รัฐบาลข้างต้น

ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่าการร้องเรียนขอให้ประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวร่วมกัน ซึ่งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยได้รับมอบหมายจากผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้ประสานทางโทรศัพท์และลงพื้นที่ทันทีพร้อมทั้งประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างเร่งด่วน โดยได้มีข้อเสนอและแนะนำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดให้มีป้ายสัญลักษณ์หรือเครื่องหมายประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจน และจัดหาอุปกรณ์สำหรับอำนวยความสะดวกให้กับผู้พิการ คนป่วย และคนชรา ตามความเหมาะสมต่อไป ซึ่งต่อมาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการจัดให้มีโต๊ะและเก้าอี้สำหรับนั่งรอ ติดตั้งป้ายสัญลักษณ์หรือเครื่องหมายประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนเรียบร้อยแล้ว

กรณีดังกล่าวจึงเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนอย่างเหมาะสมแล้ว ตามมาตรา 37 (6) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนในเรื่องนี้ ตามมาตรา 37 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งผลการวินิจฉัยให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

การดำเนินการใช้ระยะเวลา จำนวน 7 วัน



เรื่องที่ 5

การไม่อำนวยความสะดวกในการเพิ่มชื่อบุตรชายในทะเบียนบ้าน

ผู้ร้องเรียนไปติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มชื่อบุตรชายในทะเบียนบ้าน เนื่องจากผู้ร้องเรียนได้แจ้งเกิดบุตรชายที่โรงพยาบาลแล้ว ซึ่งในวันและเวลาดังกล่าว เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องติดภารกิจทั้งหมด และมีเจ้าหน้าที่ส่วนงานอื่นได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนมาติดต่ออีกครั้งในวันอื่น ซึ่งผู้ร้องเรียนเห็นว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่อำนวยความสะดวกและสร้างภาระให้กับประชาชนในการติดต่อราชการ

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า กรณีตามคำร้องเรียนเป็นการร้องเรียนขอให้ประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มชื่อบุตรชายในทะเบียนบ้านของผู้ร้องเรียน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยได้รับมอบหมายจากผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประสานทางโทรศัพท์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอความร่วมมือในการดำเนินการเพิ่มชื่อบุตรชายในทะเบียนบ้านของผู้ร้องเรียนโดยเร็ว ต่อมาได้รับแจ้งจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่า กรณีดังกล่าวได้ขอโทษผู้ร้องเรียนและเพิ่มชื่อบุตรชายในทะเบียนบ้านของผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว

กรณีดังกล่าวจึงเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนอย่างเหมาะสมแล้ว ตามมาตรา 37 (6) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนในเรื่องนี้ ตามมาตรา 37 วรรคสองแห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งผลการวินิจฉัยให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

การดำเนินการใช้ระยะเวลา จำนวน 1 วัน

เรื่องที่ 6

การไม่ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลภูมิสำเนาตามทะเบียนบ้านของมารดาผู้ร้องเรียนให้เป็นปัจจุบัน ทำให้ไม่สามารถดำเนินการย้ายสิทธิรักษาพยาบาลหลักประกันสุขภาพด้วยตัวเองผ่านแอปพลิเคชันได้

ผู้ร้องเรียนแจ้งว่า มารดาผู้ร้องเรียนได้ย้ายทะเบียนบ้านจากจังหวัดหนึ่ง มาอยู่ที่กรุงเทพมหานคร ต่อมาได้แจ้งย้ายสิทธิรักษาพยาบาลหลักประกันสุขภาพด้วยตัวเองผ่านแอปพลิเคชันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากข้อมูลภูมิสำเนาตามทะเบียนบ้านในระบบยังเป็นที่อยู่เดิม และมารดาของผู้ร้องเรียนไม่สะดวกเดินทางมายื่นคำขอย้ายสิทธิรักษาพยาบาลหลักประกันสุขภาพที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า กรณีตามคำร้องเรียนเป็นการร้องเรียนขอให้ประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอความช่วยเหลือให้มารดาผู้ร้องเรียน ได้ย้ายสิทธิรักษาพยาบาลหลักประกันสุขภาพในเขตพื้นที่ใกล้เคียงกับภูมิสำเนามารดาผู้ร้องเรียน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยได้รับมอบหมายจากผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประสานทางโทรศัพท์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้รับแจ้งว่า สิทธิการรักษาพยาบาลหลักประกันสุขภาพในสถานพยาบาลของเขตที่อยู่ปัจจุบันของมารดาผู้ร้องเรียนเต็ม มารดาผู้ร้องเรียนจึงไม่สามารถเลือกย้ายสิทธิรักษาพยาบาลหลักประกันสุขภาพมายังสถานพยาบาลในเขตดังกล่าวได้ จึงแนะนำให้มารดาผู้ร้องเรียนย้ายสิทธิรักษาพยาบาลหลักประกันสุขภาพไปยังเขตพื้นที่ใกล้เคียงที่ยังมีสิทธิการรักษาพยาบาลหลักประกันสุขภาพว่างอยู่ ต่ออมารดาผู้ร้องเรียนได้เลือกย้ายสิทธิรักษาพยาบาลหลักประกันสุขภาพไปที่สถานพยาบาลใหม่ ซึ่งมีสิทธิว่างอยู่เรียบร้อยแล้ว และได้จัดส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องผ่านทางแอปพลิเคชันเรียบร้อยแล้ว ต่อมาทราบว่ามารดาผู้ร้องเรียนได้รับการย้ายสิทธิรักษาพยาบาลหลักประกันสุขภาพตามความประสงค์แล้ว

กรณีดังกล่าวจึงเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนอย่างเหมาะสมแล้ว ตามมาตรา 37 (6) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนในเรื่องนี้ ตามมาตรา 37 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งผลการวินิจฉัยให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

การดำเนินการใช้ระยะเวลา จำนวน 2 วัน

เรื่องที่ 7

การเบิกจ่ายเงินช่วยเหลือประชาชนด้านสาธารณสุข ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2566

ผู้ร้องเรียนแจ้งว่าหลังจากเกิดเหตุวาตภัยซึ่งมีลมพายุพัดแรงจนทำให้กระเบื้องหลังคาบ้านเรือนของประชาชนในพื้นที่ปลิวร่วงลงมาแตกเสียหาย เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ลงพื้นที่มาสำรวจความเสียหายที่เกิดขึ้น และแจ้งให้ประชาชนผู้ประสบภัยสำรองจ่ายเงินค่าซื้อกระเบื้องหลังคาเพื่อซ่อมแซมหลังคาที่เสียหายไปก่อน แล้วจะดำเนินการจ่ายเงินช่วยเหลือให้แก่ประชาชนภายใน 1 – 2 สัปดาห์ แต่จนถึงปัจจุบัน เป็นเวลาเกือบ 1 เดือนแล้ว กรณียังไม่มีความคืบหน้าแต่อย่างใด

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า กรณีตามคำร้องเรียนเป็นการร้องเรียนขอให้ประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอ ความอนุเคราะห์ให้เร่งรัดการเบิกจ่ายเงินช่วยเหลือประชาชนด้านสาธารณสุขในการ ซ่อมแซมหลังคาบ้านของผู้ร้องเรียนให้อยู่ในสภาพเดิม อันเป็นการบรรเทาความเดือดร้อน เฉพาะหน้า ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตาม อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2566 ให้แก่ผู้ร้องเรียน ซึ่งในวันเดียวกันนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อนุมัติเบิกจ่ายเงินช่วยเหลือประชาชนด้านสาธารณสุขและส่งมอบ เช็คเงินดังกล่าวให้แก่ผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว

กรณีดังกล่าวจึงเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนอย่างเหมาะสมแล้ว ตามมาตรา 37 (6) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนในเรื่องนี้ ตามมาตรา 37 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งผลการวินิจฉัยให้ผู้ร้องเรียนและ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

การดำเนินการใช้ระยะเวลา จำนวน 1 วัน



ประเด็นที่ 2 การดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณาคืนภาษี

เรื่อง

การดำเนินการพิจารณาคืนภาษีล่าช้า

ผู้ร้องเรียนได้ดำเนินการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและขอคืนภาษี เป็นระยะเวลากว่า 2 เดือนแล้ว ปัจจุบันผู้ร้องเรียนยังไม่ได้รับการพิจารณาคืนภาษีให้แก่ผู้ร้องเรียนแต่อย่างใด

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่ากรณีตามคำร้องเรียนเป็นการร้องเรียนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพิจารณาคืนภาษีให้แก่ผู้ร้องเรียนล่าช้า สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับมอบหมายจากผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประสานทางโทรศัพท์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอร่วมมือและเร่งรัดการดำเนินการพิจารณาคืนภาษีให้แก่ผู้ร้องเรียน ต่อมาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการพิจารณาคืนภาษีให้แก่ผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว

ดังนั้น กรณีดังกล่าวจึงเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนอย่างเหมาะสมแล้วตามมาตรา 37 (6) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนในเรื่องนี้ตามมาตรา 37 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งผลการวินิจฉัยให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

การดำเนินการใช้ระยะเวลา จำนวน 1 - 3 วัน

เรื่องที่ 1

การไม่ดำเนินการแก้ไขปัญหาน้ำประปาที่มีคุณภาพ เพื่อใช้สำหรับอุปโภค เป็นเหตุให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ดำเนินการแก้ไขปัญหาน้ำประปาภายในหมู่บ้านแห่งหนึ่งให้มีคุณภาพ เนื่องจากน้ำมีสีเหลือง มีกลิ่นเน่าเหม็นและไม่สามารถใช้อุปโภคได้ เป็นเหตุให้ผู้ร้องเรียนและประชาชนในพื้นที่หมู่บ้านดังกล่าวได้รับความเดือดร้อน

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า กรณีตามคำร้องเรียนเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนขอให้ประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาน้ำประปาให้มีคุณภาพ เพื่อใช้สำหรับอุปโภค สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยได้รับมอบหมายจากผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประสานทางโทรศัพท์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้รับทราบว่า พื้นที่ดังกล่าวเนื่องจากมีเศษตะกอนอุดตันท่อส่งน้ำทำให้น้ำประปาขุ่นเหลืองและไม่สะอาด ประกอบกับท่อน้ำมีขนาดเล็ก ปัจจุบันอยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไขปัญหาน้ำเอาเศษตะกอนที่อุดตันออกและเปลี่ยนท่อน้ำให้มีขนาดใหญ่ขึ้น อย่างไรก็ตามจะเร่งรัดแก้ไขปัญหามาให้ประชาชนโดยเร็ว ซึ่งต่อมาภายในวันเดียวกัน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาน้ำประปาให้มีคุณภาพ และสามารถใช้อุปโภคได้เรียบร้อยแล้ว

กรณีนี้จึงเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอย่างเหมาะสมแล้ว ตามมาตรา 37 (6) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนในเรื่องนี้ตามมาตรา 37 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งผลการวินิจฉัยให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

การดำเนินการใช้ระยะเวลา จำนวน 1 วัน

เรื่องที่ 2

การไม่ดำเนินการติดตั้งประปาชั่วคราว

ผู้ร้องเรียนยื่นคำขอติดตั้งประปาชั่วคราวสำหรับที่ดินที่เช่าไว้ แต่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งว่า ยังไม่มีท่อประปาผ่านบริเวณด้านหน้าของที่ดินดังกล่าว ซึ่งหากผู้ร้องเรียนประสงค์จะติดตั้งประปาชั่วคราว จะต้องมีการขยายเขตจำหน่ายน้ำประปาจากแนวท่อประปาเดิมที่สิ้นสุดไว้ไปยังบริเวณด้านหน้าที่ดินดังกล่าว ระยะทางประมาณ 28 เมตร โดยผู้ร้องเรียนจะต้องเป็นผู้ชำระค่าธรรมเนียมในการดำเนินการทั้งหมดประมาณ 19,000 บาท และผู้ร้องเรียนเห็นว่า การกำหนดให้ผู้ร้องเรียนเป็นผู้ชำระค่าธรรมเนียมดังกล่าวเป็นการผลักภาระให้แก่ประชาชน ทั้งที่รัฐมีหน้าที่ต้องจัดให้มีสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชนอย่างทั่วถึงโดยมิให้มีการเรียกเก็บค่าบริการจนเป็นภาระแก่ประชาชนเกินสมควรตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 5 หน้าที่ของรัฐ มาตรา 56 อีกทั้ง หากผู้ร้องเรียนชำระค่าธรรมเนียมในการดำเนินการดังกล่าว และมีการวางท่อประปาขยายเขตจำหน่ายน้ำประปาแล้วเสร็จ ท่อประปามีได้ตกเป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ร้องเรียน แต่ตกเป็นกรรมสิทธิ์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า กรณีตามคำร้องเรียนเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนขอให้ประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ดำเนินการติดตั้งประปาชั่วคราวให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการวางท่อประปาขยายเขตจำหน่ายน้ำประปาจากผู้ร้องเรียน ซึ่งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยได้รับมอบหมายจากผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประสานทางโทรศัพท์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เข้าดำเนินการตรวจสอบพื้นที่แล้ว ไม่พบว่ามีกรดำเนินการวางท่อประปาหลัก แต่จากการสืบค้นประวัติของที่ดินดังกล่าว พบว่า เคยมีการใช้น้ำประปาแล้ว ดังนั้น จึงใช้วิธีการปรับปรุงเส้นท่อประปาหลักแทนการวางท่อประปาขยายเขตจำหน่ายน้ำประปา เนื่องจากบริเวณดังกล่าวเคยมีท่อประปาหลักอยู่แล้ว เพียงแต่สำรวจไม่พบเท่านั้น ซึ่งต่อมาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการปรับปรุงเส้นท่อประปาหลักและติดตั้งประปาชั่วคราวให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมในส่วนของการวางท่อประปาขยายเขตจำหน่ายน้ำประปาเพิ่มเติมจากค่าธรรมเนียมการติดตั้งประปาชั่วคราว

กรณีนี้จึงเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอย่างเหมาะสมแล้ว ตามมาตรา 37 (6) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนในเรื่องนี้ตามมาตรา 37 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งผลการวินิจฉัยให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

เรื่องที่ 3

การไม่ดำเนินการติดตั้งมาตรวัดน้ำให้แก่ผู้ร้องเรียน ซึ่งชำระค่าธรรมเนียมในการติดตั้ง ประปาแล้ว

ผู้ร้องเรียนได้ไปยื่นคำขอใช้น้ำประปาที่จุดปฏิบัติการเพื่อบริการประชาชนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากหน่วยงานแห่งหนึ่งได้โอนกิจการประปาบางส่วนในพื้นที่ให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต่อมาผู้ร้องเรียนได้ชำระค่าธรรมเนียมในการติดตั้งประปาพร้อมมาตรวัดน้ำที่จุดปฏิบัติการดังกล่าว โดยชำระให้แก่บุคคลหนึ่ง และได้ออกไปเสิร์ฟรับเงินชั่วคราวให้แก่ผู้ร้องเรียน หลังจากนั้นผู้ร้องเรียนได้ติดตามความคืบหน้าในการติดตั้งมาตรวัดน้ำมาโดยตลอด แต่ไม่มีความคืบหน้าโดยผู้ร้องเรียนทราบแต่เพียงว่าบุคคลนั้นไม่ได้ทำงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว

ต่อมา ผู้ร้องเรียนได้สอบถามไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้รับแจ้งว่า ผู้ร้องเรียนจะต้องยื่นคำขอใช้น้ำประปาและเอกสารหลักฐานใหม่ทั้งหมด รวมทั้งชำระค่าธรรมเนียมในการติดตั้งประปาพร้อมมาตรวัดน้ำด้วย เนื่องจากยังไม่ได้รับชำระค่าธรรมเนียมดังกล่าวจากผู้ร้องเรียนและไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องใด ๆ กับบุคคลนั้น สำหรับค่าธรรมเนียมที่ผู้ร้องเรียนชำระไปแล้วนั้น ให้ผู้ร้องเรียนติดต่อกับบุคคลนั้นโดยตรง

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า กรณีตามคำร้องเรียนดังกล่าวเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนขอให้ประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ดำเนินการติดตั้งมาตรวัดน้ำให้แก่ผู้ร้องเรียนซึ่งชำระค่าธรรมเนียมในการติดตั้งประปาตั้งแต่ปี 2564 ผ่านทางบุคคลซึ่งปฏิบัติหน้าที่ ณ จุดปฏิบัติการเพื่อบริการประชาชน โดยผู้ร้องเรียนไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียมดังกล่าวอีก รวมทั้งไม่ต้องชำระค่าน้ำประปาย้อนหลังนับตั้งแต่มีการโอนกิจการประปาให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จนกระทั่งดำเนินการติดตั้งมาตรวัดน้ำให้แก่ผู้ร้องเรียนแล้วเสร็จ ซึ่งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยได้รับมอบหมาย

จากผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประสานทางโทรศัพท์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว และจากการประสานงานทราบว่า ปัญหาดังกล่าวเกิดจากลูกจ้างรับเหมาช่วงที่มีการทุจริต ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องคงไม่อาจปฏิเสธความรับผิดชอบในกรณีดังกล่าวไปได้ เนื่องจากผู้ขอใช้น้ำประปาได้ชำระค่าธรรมเนียมดังกล่าวให้แก่เจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ ณ จุดปฏิบัติการเพื่อบริการประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบถึงพฤติกรรมของบุคคลดังกล่าว ซึ่งมีการรับชำระค่าธรรมเนียมดังกล่าวมาก่อนหน้านี้ แต่กลับเพิกเฉยไม่ดำเนินการใด ๆ จนทำให้เกิดปัญหาการทุจริตขึ้นในองค์กรซึ่งเป็นการกระทำความผิดทางอาญาหลายกรรมในหลายฐานความผิด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งว่าจะดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยเร็วต่อไป ต่อมาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการติดตั้งมาตรวัดน้ำให้แก่ผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว โดยผู้ร้องเรียนไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียมดังกล่าวอีก รวมทั้งไม่ต้องชำระค่าน้ำประปาย้อนหลังนับตั้งแต่มีการโอนกิจการประปาให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จนกระทั่งดำเนินการติดตั้งมาตรวัดน้ำให้แก่ผู้ร้องเรียนแล้วเสร็จ

กรณีนี้จึงเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรมอย่างเหมาะสมแล้ว ตามมาตรา 37 (6) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนในเรื่องนี้ตามมาตรา 37 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งผลการวินิจฉัยให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

อย่างไรก็ดี เนื่องจากการเก็บเงินค่าธรรมเนียมในการติดตั้งประปาจากผู้ขอใช้น้ำประปาแล้วไม่นำส่งเงินดังกล่าวให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการปลอมและใช้ใบเสร็จรับเงินชั่วคราวซึ่งมีตราสัญลักษณ์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นหลักฐานในการรับชำระเงิน นั้น เป็นการกระทำความผิดตามกฎหมายอันทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประชาชนได้รับความเสียหาย รวมทั้งส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ ณ จุดปฏิบัติการเพื่อบริการประชาชนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับเพื่อเป็นการบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำดังกล่าวทั้งที่ปรากฏแล้วและยังไม่ปรากฏ เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดการกระทำผิดในลักษณะดังกล่าวขึ้นอีก ผู้ตรวจการแผ่นดิน จึงได้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบว่า นอกเหนือจากกรณีของผู้ร้องเรียนแล้วยังมีกรณีอื่นที่เกิดความเสียหายเนื่องจากการกระทำของบุคคลดังกล่าวในพื้นที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้น้ำประปาเพื่อดำเนินการติดตั้งวางท่อประปาพร้อมด้วยมาตรวัดน้ำให้แก่ประชาชนดังกล่าวต่อไป

2. ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินคดีตามกฎหมายกับบุคคลผู้เก็บเงินค่าธรรมเนียมในการติดตั้งประปาจากผู้ร้องเรียนและจากผู้ขอใช้น้ำประปารายอื่นซึ่งมีหลักฐานในการชำระเงินดังกล่าว รวมทั้งปลอมและใช้ใบเสร็จรับเงินชั่วคราว ซึ่งมีตราสัญลักษณ์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นหลักฐานในการชำระเงิน รวมทั้งเรียกร้องค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำของบุคคลดังกล่าวด้วย

3. ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องประชาสัมพันธ์และติดป้ายประกาศให้ประชาชนผู้มาติดต่อที่จุดปฏิบัติการเพื่อบริการประชาชนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รับชำระค่าธรรมเนียมในการติดตั้งประปาที่จุดบริการดังกล่าว และแจ้งช่องทางในการชำระค่าธรรมเนียมให้ประชาชนทราบ รวมทั้งระบุข้อมูลดังกล่าวในใบรับค่าขอใช้น้ำประปา (หากมี) ด้วย

การดำเนินการใช้ระยะเวลา จำนวน 3 วัน

เรื่องที่ 4

การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะที่ไม่สามารถใช้งานได้

ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอให้ดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ซึ่งไม่สามารถใช้งานได้ ต่อมาผู้ร้องเรียนได้โทรศัพท์ไปติดตามเรื่องหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอีกครั้ง แต่ไม่ได้แจ้งว่าจะมาดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างเมื่อใด และจนถึงปัจจุบันยังมีได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้แก่ผู้ร้องเรียน

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่าการผิดตามคำร้องเรียนดังกล่าวเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะไม่สามารถใช้งานได้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยได้รับมอบหมายจากผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประสานทางโทรศัพท์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอให้เร่งรัดดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยเร็ว ต่อมาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะดังกล่าวให้สามารถใช้งานได้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

กรณีนี้จึงเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรมอย่างเหมาะสมแล้ว ตามมาตรา 37 (6) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนในเรื่องนี้ตามมาตรา 37 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งผลการวินิจฉัยให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

การดำเนินการใช้ระยะเวลา จำนวน 1 วัน

เรื่องที่ 5

การไม่ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าเครื่องบำบัดน้ำเสียให้กับหมู่บ้านแห่งหนึ่ง ทำให้ผู้ร้องเรียน และประชาชนในหมู่บ้านได้รับความเดือดร้อน

ผู้ร้องเรียนอาศัยอยู่ในหมู่บ้านแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นโครงการหมู่บ้านจัดสรรที่ต่อมา มีการโอนกรรมสิทธิ์ในที่ดินและทรัพย์สินจากโครงการให้นิติบุคคลหมู่บ้านดังกล่าว เป็นผู้มีหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบบริหารจัดการแทนโครงการทั้งหมด แต่โครงการยังมิได้ ดำเนินการเปลี่ยนชื่อผู้ครอบครองในส่วนมิเตอร์ไฟฟ้าที่ใช้สำหรับเครื่องบำบัดน้ำเสีย ของหมู่บ้าน ซึ่งต่อมาเจ้าของโครงการเดิมไม่ได้ชำระค่าใช้ไฟฟ้าสำหรับมิเตอร์ไฟฟ้างดกล่าว เป็นจำนวนเงิน 60,000 บาท ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตัดไฟฟ้าเนื่องจากมีการ ค้างชำระค่าบริการ เป็นเหตุให้หมู่บ้านดังกล่าว ไม่สามารถเดินเครื่องบำบัดน้ำเสีย รวมทั้ง เครื่องสูบน้ำภายในหมู่บ้านได้ ทำให้ผู้ร้องเรียนและประชาชนในหมู่บ้านได้รับความเดือดร้อน เป็นอย่างมาก ประกอบกับในเดือนตุลาคมเริ่มมีฝนตกและมีปริมาณน้ำเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ไม่สามารถระบายน้ำออกจากพื้นที่หมู่บ้านได้ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผู้สูงอายุและทรัพย์สิน ของประชาชนในหมู่บ้านอาจได้รับความเสียหายเป็นจำนวนมาก ต่อมานิติบุคคลหมู่บ้าน ดังกล่าว ได้ประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกับประชาชนในหมู่บ้าน โดยเห็นว่า เนื่องจากชื่อผู้ครอบครองมิเตอร์ไฟฟ้าเป็นของเจ้าของโครงการเดิมไม่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคล หมู่บ้านดังกล่าวแต่อย่างใด หากนิติบุคคลหมู่บ้านดังกล่าว ได้ยื่นคำร้องขอมิเตอร์ไฟฟ้า เครื่องบำบัดน้ำเสียใหม่ น่าจะสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ ต่อมานิติบุคคลหมู่บ้าน ดังกล่าว จึงได้ยื่นคำร้องขอไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอให้มีการติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ในนามของนิติบุคคลหมู่บ้านดังกล่าว แต่ได้รับการปฏิเสธโดยอ้างระเบียบว่าด้วยการใช้ไฟฟ้า ที่หากประสงค์จะขอติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าจำเป็นต้องชำระค่าบริการเสียก่อน

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า กรณีตามคำร้องเรียนดังกล่าวเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสอบถามข้อเท็จจริงและขอให้เร่งรัดการดำเนินการดังกล่าว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยได้รับมอบหมายจากผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประสานทางโทรศัพท์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอหารือเกี่ยวกับระเบียบการชำระหนี้ของผู้ใช้ มิเตอร์ไฟฟ้าและอธิบายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบว่า การไฟฟ้าสามารถใช้สิทธิ ดำเนินคดีเรียกค่าไฟฟ้าจากคู่สัญญาได้ตามกฎหมาย และนิติบุคคลหมู่บ้านดังกล่าว ตามหลัก กฎหมายต้องถือว่าเป็นนิติบุคคลใหม่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคู่สัญญาเดิมแต่อย่างใด ประกอบกับ ในปัจจุบันปริมาณน้ำที่เพิ่มขึ้นในแต่ละวันอาจเกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินจำนวนมาก ของผู้ร้องเรียนและประชาชนที่อาศัยภายในหมู่บ้านดังกล่าว และมีผู้สูงอายุที่อาจได้รับความลำบากหากเกิดน้ำท่วมขัง ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ ไฟฟ้าใหม่ได้ทันทีและเป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมาย ทั้งนี้ได้เร่งรัดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าโดยเร็วต่อไป ซึ่งต่อมาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการ ติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าเครื่องบำบัดน้ำเสียเรียบร้อยแล้ว

กรณีนี้จึงเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรม อย่างเหมาะสมแล้ว ตามมาตรา 37 (6) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วย ผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงวินิจฉัยยุติ เรื่องร้องเรียนในเรื่องนี้ตามมาตรา 37 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งผลการวินิจฉัย ให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

การดำเนินการใช้ระยะเวลา จำนวน 2 วัน

เรื่องที่ 1

การไม่เร่งรัดให้บริษัทเอกชนผู้รับจ้างดำเนินการซ่อมแซมเครื่องสูบน้ำที่ชำรุด เป็นเหตุให้น้ำท่วมในพื้นที่ และพื้นที่อื่น ๆ โดยรอบ ทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน

ผู้ร้องเรียนมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่แห่งหนึ่ง และเป็นผู้ประสบภัยน้ำท่วมเมื่อกลางเดือนกันยายน 2565 มีความกังวลใจที่ได้รับทราบข่าวว่าเครื่องสูบน้ำของสถานีสูบน้ำแห่งหนึ่งมีทั้งหมด 4 เครื่อง แต่สามารถใช้งานได้เพียง 2 เครื่อง เนื่องจากชำรุด แต่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ได้เร่งรัดให้บริษัทเอกชน (ผู้รับจ้าง) ซ่อมแซมเครื่องสูบน้ำให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนได้รับทราบข่าวแจ้งเตือนจากประกาศกรมอุตุนิยมวิทยาว่าจะมีพายุเข้าประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจก่อให้เกิดน้ำท่วมขังในพื้นที่ต่าง ๆ ได้



ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่ากรณีตามคำร้องเรียนดังกล่าวเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนขอให้ประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเร่งรัดให้ดำเนินการซ่อมแซมเครื่องสูบน้ำที่ชำรุดโดยเร็ว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับมอบหมายจากผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประสานทางโทรศัพท์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบว่า เครื่องสูบน้ำ 2 เครื่องได้ชำรุดเนื่องจากใช้งานมาแล้ว 10 ปี ซึ่งได้มีการตรวจสอบเพื่อประเมินความเสียหายและเสนอเรื่องเพื่อขออนุมัติเงินค่าซ่อมแซมบำรุงรักษา ต่อมาได้รับการอนุมัติและเห็นชอบให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสั่งซื้ออุปกรณ์ต่าง ๆ จากประเทศเนเธอร์แลนด์ พร้อมทั้งได้ทำสัญญาว่าจ้างบริษัทเอกชนเป็นผู้ซ่อมแซมเครื่องสูบน้ำดังกล่าว ปัจจุบันบริษัทเอกชน (ผู้รับจ้าง) ได้ซ่อมแซมเครื่องสูบน้ำแล้วอยู่ระหว่างประกอบชิ้นส่วนอุปกรณ์ต่าง ๆ หากดำเนินการแล้วเสร็จจะนำไปติดตั้งเพื่อสูบน้ำโดยเร็วต่อไป ต่อมาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เร่งรัดให้บริษัทเอกชน (ผู้รับจ้าง) ดำเนินการประกอบชิ้นส่วนอุปกรณ์และได้นำเครื่องสูบน้ำไปติดตั้งเพื่อสูบน้ำทำให้ระดับน้ำลดลงอย่างต่อเนื่องแล้ว

กรณีนี้จึงเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรมอย่างเหมาะสมแล้ว ตามมาตรา 37 (6) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนในเรื่องนี้ตามมาตรา 37 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งผลการวินิจฉัยให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

การดำเนินการใช้ระยะเวลา จำนวน 2 วัน

เรื่องที่ 2

การไม่ดำเนินการเก็บขยะมูลฝอยภายในหมู่บ้านแห่งหนึ่ง เป็นเหตุให้ประชาชนที่อาศัย
ในหมู่บ้านดังกล่าวได้รับความเดือดร้อน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องละเลยการปฏิบัติหน้าที่ไม่ดำเนินการจัดเก็บขยะมูลฝอย
ภายในหมู่บ้านแห่งหนึ่ง ซึ่งผู้ร้องเรียนได้โทรศัพท์ติดตามความคืบหน้าและเร่งรัดให้หน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้ว แต่เจ้าหน้าที่ผู้รับสายใช้น้ำเสียงไม่เหมาะสมและ
ไม่ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวแต่อย่างใด

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า
กรณีตามคำร้องเรียนดังกล่าวเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนขอให้ประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
เพื่อเร่งรัดให้ดำเนินการเก็บขยะมูลฝอยภายในหมู่บ้านโดยเร็ว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ได้รับมอบหมายจากผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประสานทางโทรศัพท์ไปยังหน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้อง ได้รับทราบว่า สาเหตุที่รถเก็บขยะไม่สามารถดำเนินการเก็บขยะได้ เนื่องจาก
มีรถจอดขวางบริเวณทางเข้าออกหมู่บ้านดังกล่าวประกอบด้วยรถเก็บขยะมีขนาดใหญ่
จึงทำให้ไม่สามารถเข้าไปดำเนินการจัดเก็บขยะมูลฝอยได้ อย่างไรก็ตาม ขณะนี้รถเก็บขยะ
ได้ดำเนินการเก็บขยะมูลฝอยภายในหมู่บ้านดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว

กรณีนี้จึงเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรม
อย่างเหมาะสมแล้ว ตามมาตรา 37 (6) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วย
ผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงวินิจฉัยยุติ
เรื่องร้องเรียนในเรื่องนี้ตามมาตรา 37 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ
ว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งผลการวินิจฉัย
ให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

การดำเนินการใช้ระยะเวลา จำนวน 1 วัน

เรื่องที่ 3

การแก้ไขปัญหาพื้นผิวถนนแห้งหนึ่ง ไม่เรียบและเป็นหลุมเป็นบ่อ

จากกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งว่า พื้นผิวถนนแห้งหนึ่งไม่เรียบและเป็นหลุมเป็นบ่อ ทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า กรณีตามคำร้องเรียนดังกล่าวเป็นปัญหาความเดือดร้อนต่อผู้ใช้เส้นทางสัญจรบนถนนดังกล่าว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับมอบหมายจากผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประสานทางโทรศัพท์และลงพื้นที่ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พบว่า ถนนดังกล่าว ตลอดทั้งเส้นเป็นกรรมสิทธิ์ของหน่วยงานอื่น ยังไม่ได้มีการตรวจรับงานและส่งมอบให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่อย่างไรก็ดีจะดำเนินการซ่อมแซมและแก้ไขปัญหabeื้องต้น โดยจะนำขออนุญาตขุดพื้นผิวถนนในบริเวณดังกล่าวให้โดยเร็ว ต่อมาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการเทยางมะตอยพื้นผิวถนนที่เป็นหลุมเป็นบ่อดังกล่าวเสร็จเรียบร้อยแล้ว

กรณีนี้จึงเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรมอย่างเหมาะสมแล้ว ตามมาตรา 37 (6) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนในเรื่องนี้ตามมาตรา 37 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งผลการวินิจฉัยให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

การดำเนินการใช้ระยะเวลา จำนวน 2 วัน

เรื่อง

ก่อสร้างบ้านโดยไม่มีตาข่ายกันฝุ่นละออง เศษวัสดุก่อสร้าง และเสียงจากการก่อสร้าง ทำให้
ฝุ่นละอองและเศษวัสดุก่อสร้างตกใส่บ้านของผู้ร้องเรียน เป็นเหตุให้ผู้ร้องเรียน
ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย

ผู้ร้องเรียนอาศัยอยู่ในหมู่บ้านแห่งหนึ่ง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ปล่อยปละ
ละเลยให้เจ้าของบ้านข้างเคียงได้ก่อสร้างบ้านโดยไม่มีตาข่ายกันฝุ่นละออง เศษวัสดุก่อสร้าง
และเสียงจากการก่อสร้างทำให้ฝุ่นละอองและเศษวัสดุก่อสร้างตกใส่บ้านของผู้ร้องเรียน
เป็นเหตุให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหาย

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า
กรณีตามคำร้องเรียนดังกล่าวเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนขอให้ประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
เพื่อเร่งรัดให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยเร็ว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ได้รับมอบหมายจากผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประสานทางโทรศัพท์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ได้รับทราบจากเจ้าของอาคารได้ก่อสร้างอาคารดังกล่าวมาเป็นระยะเวลาอันนานแล้ว
โดยก่อสร้างเป็นอาคารที่พักอาศัย 2 ชั้น ขนาดใหญ่ และไม่มีตาข่ายกันฝุ่นละออง เศษวัสดุ
ก่อสร้าง และเสียงจากการก่อสร้าง ทำให้ฝุ่นละอองและเศษวัสดุก่อสร้างตกใส่บ้านของ
ผู้ร้องเรียนจริง ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แจ้งให้เจ้าของอาคารดำเนินการติดตั้งตาข่าย
กันฝุ่นละออง เศษวัสดุก่อสร้าง และเสียงจากการก่อสร้าง เพื่อให้การดำเนินงานก่อสร้าง
อาคารไม่ให้เกิดเหตุเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้อยู่อาศัยข้างเคียงอีก ต่อมาได้รับรายงานจาก
เจ้าของอาคารดังกล่าวได้ดำเนินการติดตั้งตาข่ายกันฝุ่นละออง เศษวัสดุก่อสร้าง และเสียง
จากการก่อสร้าง และชะลอการก่อสร้างสระว่ายน้ำในส่วนที่อยู่ใกล้เคียงบ้านพักอาศัยของ
ผู้ร้องเรียนไว้ก่อนเรียบร้อยแล้ว ซึ่งผู้ร้องเรียนพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวแล้ว

กรณีนี้จึงเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรม อย่างเหมาะสมแล้ว ตามมาตรา 37 (6) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วย ผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงวินิจฉัยยุติ เรื่องร้องเรียนในเรื่องนี้ตามมาตรา 37 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งผลการวินิจฉัย ให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

การดำเนินการใช้ระยะเวลา จำนวน 2 วัน

2.5 ผลการดำเนินงานแก้ไขความเดือดร้อนเชิงระบบโดยผู้ตรวจการแผ่นดิน (Ombudsman' Systemic and Own Motion Investigation)

จากเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 และ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ที่ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีภารกิจสำคัญในการแก้ไขปัญหา “เรื่องเชิงระบบ” (การเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติใด ๆ บรรดาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ) และ “การหยิบยก” เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนขึ้นพิจารณาได้เองโดยไม่จำเป็นต้องมีผู้ร้องเรียน (พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 32 “เมื่อความปรากฏต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไม่ว่าทางใด ไม่ว่าจะจะมีผู้แจ้งหรือผู้ร้องเรียนหรือไม่ก็ตาม...”)

ดังนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงนิยาม “เรื่องเชิงระบบ” ไว้ว่า เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดิน แก้ไขปัญหาที่มีผลกระทบต่อประชาชนส่วนรวม โดยสามารถแก้ปัญหาของคนอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ ผู้ร้องเรียนได้ไปพร้อม ๆ กันด้วย มุ่งเน้นการเสนอแนะปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ เพื่อลดภาระที่เกิดขึ้นแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็น

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ตรวจการแผ่นดินได้แก้ไข้ปัญหาเรื่องร้องเรียนเชิงระบบ โดยการศึกษาปัญหาเชิงโครงสร้างของปัญหา เพื่อป้องกันมิให้เกิดการร้องเรียน หรือแก้ไข้ปัญหาเรื่องร้องเรียนเชิงระบบเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการร้องเรียนในประเด็น ปัญหาเดิม โดยได้มีการศึกษา จำนวน 15 เรื่อง ดังนี้

1. โครงการศึกษากฎหมายจ้างแรงงานต่างด้าวในสถานประกอบการ กรณีศึกษา ปัญหาการอนุญาตให้คนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ทำงานในราชอาณาจักรไทย และโครงการศึกษากฎหมายจ้างแรงงานต่างด้าวในสถานประกอบการ กรณีศึกษา ปัญหา การอนุญาตให้คนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ทำงานในราชอาณาจักรไทย
2. โครงการศึกษาปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมของประชาชน อันเกิดจากพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562
3. โครงการศึกษาความปลอดภัยในสถานศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัย
4. การพิจารณาเกี่ยวกับปัญหาและผลกระทบจากการทำประมงภายใต้กฎหมาย ประมง
5. การพิจารณาแก้ไข้ปัญหาการดำเนินการของร้านค้าสงเคราะห์ผู้ต้องขังกับ มาตรฐานของสินค้าที่นำมาจำหน่ายและสิทธิการเลือกซื้อสินค้าของผู้ต้องขัง
6. การบูรณาการแก้ไข้ปัญหาเชิงระบบเกี่ยวกับความปลอดภัยของประชาชน ในการข้ามถนนโดยใช้ทางม้าลาย ประเด็นการแสวงหาข้อเท็จจริงด้านการบังคับใช้กฎหมาย และการแก้ไข้กฎหมาย

7. การบูรณาการแก้ไขปัญหาเชิงระบบเกี่ยวกับความปลอดภัยของประชาชนในการข้ามถนนโดยใช้ทางม้าลาย ประเด็นการแสวงหาข้อเท็จจริงด้านการปรับปรุงกายภาพของถนนบริเวณทางม้าลาย

8. โครงการแก้ไขปัญหาคความเสื่อมโทรมของทะเลสาบสงขลา

9. โครงการคัดกรองและตรวจสอบประวัติของผู้ขอบรรพชาอุปสมบทเป็นพระภิกษุในพระพุทธศาสนา

10. โครงการเสนอแนะการปรับปรุงกฎหมาย กฎ และระเบียบ ให้มีการบังคับใช้เครื่องกระตุ้นหัวใจไฟฟ้าอัตโนมัติ (AED) ในการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐานและการปฐมพยาบาลช่วยเหลือผู้ที่หัวใจหยุดเต้นให้กลับมาหายใจ (CPR)

11. กรณีปัญหาและผลกระทบจากเขื่อนริมแม่น้ำเมยของเมียนมา

12. กรณีปัญหาที่ดินจังหวัดเพชรบูรณ์

13. กรณีทายาทและครูและบุคลากรทางการศึกษายังไม่ได้รับเงินตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง หลักเกณฑ์การจ่ายเงินช่วยเหลือเยียวยาครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้เสียชีวิตอันเนื่องมาจากเหตุการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ลงวันที่ 1 กรกฎาคม 2564

14. กรณีการปล่อยน้ำจากเขื่อน เป็นเหตุให้ที่ดินของประชาชนบริเวณตำบลช่องด่าน อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ถูกน้ำกัดเซาะพังทลายเป็นบริเวณกว้าง

15. กรณีปัญหาที่ดินในเขตอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย

โดยมีตัวอย่างผลดำเนินการ ดังนี้

เรื่อง →

รายละเอียด
เรื่องร้องเรียน



โครงการศึกษากฎหมายจ้างแรงงานต่างด้าวในสถานประกอบการ กรณีศึกษาปัญหา การอนุญาตให้คนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ทำงานในราชอาณาจักรไทย ตามคำสั่งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ที่ 147/2565 ลงวันที่ 27 พฤษภาคม 2565 และ โครงการศึกษากฎหมายจ้างแรงงานต่างด้าวในสถานประกอบการ กรณีศึกษาปัญหา การอนุญาตให้คนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ทำงานในราชอาณาจักรไทย

จำนวนแรงงานต่างด้าวที่ทำงานในราชอาณาจักรเฉลี่ยในแต่ละปีมีทิศทางเพิ่มขึ้น อยู่ตลอด แต่จำนวนแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานในประเทศแต่ละช่วงเวลาไม่มีรูปแบบ ที่แน่นอน การเพิ่มขึ้นหรือลดลงขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และนโยบาย ภาครัฐ โครงการฯ จึงศึกษาข้อมูลจากนโยบายการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว ของรัฐบาลในช่วง พ.ศ. 2556 – 2566 การประชุมร่วมกับหน่วยงานภาคนโยบาย และ ภาคปฏิบัติ และโครงการฯ ได้สรุปข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงนโยบายการบริหารจัดการ การทำงานของคนต่างด้าว เช่น ให้มีแผนดำเนินการล่วงหน้าระยะยาวร่วมกันระหว่าง ประเทศในประเทศ ให้มีการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูล พิจารณา ตั้งรูปแบบคล้ายศูนย์ (One Stop Service) และให้มีแผนพัฒนาปริมาณแรงงานของประเทศ ระยะยาว เป็นต้น



ประเด็นที่ 2 ด้านเศรษฐกิจ การเงิน การคลัง

เรื่องที่ 1 →



โครงการศึกษาปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมของประชาชนอันเกิดจากพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562

จากการศึกษาได้พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อภาระทางภาษีหรือความไม่เป็นธรรม มี 5 ประการ ได้แก่ 1) การประเมินราคาทรัพย์สิน 2) การแบ่งประเภทการใช้ประโยชน์ที่ดิน 3) อัตราภาษี 4) การลดและยกเว้นภาษี และ 5) ประเด็นอื่น ๆ เช่น เบี้ยปรับ จึงมีข้อเสนอแนะหรือแนวทางในการแก้ไขปัญหา โดยมุ่งหมายที่จะทำให้เกิดการแก้ไขปัญหาการจัดเก็บภาษี ให้มีความเป็นธรรม ลดความเหลื่อมล้ำ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องต้องมีมาตรการสนับสนุนประชาชนให้เกิดการใช้ประโยชน์ที่ดินอย่างมีศักยภาพตามวัตถุประสงค์ของกฎหมาย

เรื่องที่ 2 →

รายละเอียด
เรื่องร้องเรียน



องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ไม่กำกับดูแลการใช้งบประมาณท้องถิ่นเกี่ยวกับการดำเนินโครงการก่อสร้างเสาไฟฟ้าแบบประติมากรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ ทำให้เสียโอกาสในการใช้งบประมาณเพื่อการสาธารณประโยชน์อื่นที่จำเป็น

สืบเนื่องจากประเด็นข้อพิพาทการใช้จ่ายงบประมาณในการติดตั้งเสาไฟฟ้าประติมากรรมขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงหยิบยกประเด็น อปท. ไม่กำกับดูแลการใช้งบประมาณท้องถิ่นเกี่ยวกับการดำเนินโครงการก่อสร้างเสาไฟฟ้าประติมากรรมให้เกิดประโยชน์ ทำให้เสียโอกาสในการใช้งบประมาณเพื่อการสาธารณประโยชน์อื่นที่จำเป็นขึ้นพิจารณา และได้มีคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะให้กระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กรมบัญชีกลาง และสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ เพื่อให้เกิดมาตรการกำกับดูแลการใช้งบประมาณของ อปท. ในเรื่องจัดซื้อจัดจ้างโครงการก่อสร้างเสาไฟฟ้าประติมากรรมให้เกิดความคุ้มค่าและประโยชน์สูงสุดต่อรัฐและประชาชน

เรื่องที่ 1 →

รายละเอียด
เรื่องร้องเรียน



โครงการเสนอแนะการปรับปรุงกฎหมาย กฎ และระเบียบ ให้มีการบังคับใช้เครื่องกระตุกหัวใจไฟฟ้าอัตโนมัติ (AED) ในการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐานและการปฐมพยาบาลช่วยเหลือผู้ที่หัวใจหยุดเต้นให้กลับมาหายใจ (CPR)

รายงานของกระทรวงสาธารณสุขในปี 2565 พบว่าการเสียชีวิตของคนไทยด้วยโรคหัวใจและหลอดเลือด มีมากถึง 7 หมื่นราย หรือเฉลี่ยชั่วโมงละ 8 คน และคาดว่าจะมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในทุกปี โดยโอกาสที่หัวใจจะหยุดเต้นมีได้ตลอดเวลาและจะเกิดกับใครก็ได้ ประกอบกับข้อมูลของสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติที่มีการจัดเก็บสถิติการช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉินด้วยการทำ CPR และการใช้เครื่อง AED โดยรถฉุกเฉิน ในปี 2565 มีการช่วยเหลือด้วยการทำ CPR ถึง 26,291 ครั้ง และมีการใช้เครื่อง AED มากถึง 1,235 ครั้ง ซึ่งถือได้ว่าเป็นการช่วยชีวิตประชาชนได้จำนวนมากและเป็นการเพิ่มโอกาสในการรอดชีวิตของผู้ป่วยหากผู้ที่พบเห็นเหตุการณ์สามารถทำ CPR หรือสามารถใช้เครื่อง AED ได้อย่างถูกต้อง



เรื่องที่ 2 →

รายละเอียด
เรื่องร้องเรียน



การแก้ไขปัญหาเพื่อคุ้มครองนโยบาย “เจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤต มีสิทธิทุกที่” (Universal Coverage for Emergency Patients : UCEP) สามารถคุ้มครองผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤตได้อย่างสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ

นโยบาย “เจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤต มีสิทธิทุกที่” เป็นนโยบายของรัฐบาลเพื่อคุ้มครองผู้ป่วยฉุกเฉินให้สามารถเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลทุกแห่งที่ใกล้ที่สุด โดยผู้ป่วยฉุกเฉินไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายตั้งแต่แรกเข้ารับรักษาจนพ้นภาวะวิกฤต แต่จากการศึกษาพบว่า นโยบายดังกล่าวยังมีปัญหาและอุปสรรคในทางปฏิบัติจนทำให้ผู้ป่วยบางรายไม่สามารถเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเอกชนได้ ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้หยิบยกเรื่องนี้ขึ้นมาศึกษาและพบว่า การคุ้มครองผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤตด้วยสิทธิ UCEP เป็นนโยบายที่มีประโยชน์ต่อประชาชนเป็นอย่างมาก แต่ยังมีปัญหาและอุปสรรคในทางปฏิบัติในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ด้านการบริหารจัดการ ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้มีข้อเสนอแนะไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้นโยบายดังกล่าวสามารถคุ้มครองผู้ป่วยฉุกเฉินได้อย่างสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการรักษาสิทธิและผลประโยชน์ของประชาชนในการที่ได้รับบริการสาธารณสุขที่มีประสิทธิภาพ

เรื่องที่ 1 →

รายละเอียด
เรื่องร้องเรียน



ปัญหาราษฎรอาสาสมัคร (รอส.) ที่ได้รับการจัดสรรที่ดินเพื่ออยู่อาศัยตามมติ คณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 25 มกราคม 2518 และตามโครงการพัฒนาลุ่มน้ำเข็ก จังหวัด เพชรบูรณ์ ที่อยู่อาศัยในพื้นที่ดังกล่าวได้รับความเดือดร้อน เนื่องจากถูกดำเนินคดีในข้อหา บุกรุกที่ป่าสงวนแห่งชาติ

ปัญหาราษฎรอาสาสมัคร (รอส.) จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ถูกดำเนินคดีในข้อหาบุกรุกที่ป่าสงวนแห่งชาติ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นจากประชาชน และประชุมพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาพร้อมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต่อมาคณะรัฐมนตรี ได้มีมติเห็นชอบให้กรมป่าไม้ดำเนินการเพิกถอนพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติและให้กรมธนารักษ์ ดำเนินการตามกฎหมายที่ราชพัสดุในการจัดสรรที่ดินให้แก่ราษฎรและส่วนราชการเข้าทำประโยชน์ในที่ดิน และเพื่อมิให้เกิดปัญหาความขัดแย้ง ปัญหาการเอื้อประโยชน์ เกิดความ โปร่งใส ถูกต้อง เป็นธรรม และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อราชการ ทั้งในกลุ่มราษฎรอาสาสมัคร (รอส.) ที่มีสิทธิได้รับการจัดสรรที่ดินตามนโยบายของรัฐและราษฎรกลุ่มที่อาศัยและทำกิน อยู่ใหม่ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำกับดูแลการจัดทำ แผนการบริหารจัดการพื้นที่ที่เหมาะสม กำหนดมาตรการและหลักเกณฑ์การเข้าทำ ประโยชน์ในที่ดินให้ชัดเจนเร่งรัดและติดตามการดำเนินการให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนชี้แจงทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลและเหตุผล ความจำเป็นของการดำเนินการให้ประชาชนได้รับทราบอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และทั่วถึง



ปัญหาที่ดินในเขตอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย

สำนักศิลปากรที่ 6 สุโขทัย ดำเนินการโครงการสำรวจและจัดทำข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ในพื้นที่อุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย โดยผลการศึกษากำหนดให้บริเวณที่ดินของผู้ร้องเรียนอยู่ในเขตอนุรักษ์เข้มข้น และมีความเห็นว่าจะออกโฉนดที่ดินในพื้นที่ดังกล่าว เป็นเหตุให้ผู้ร้องเรียนไม่สามารถขออนุญาตที่ดินได้ อันเป็นการรอนสิทธิของผู้ร้องเรียนโดยมิได้มีการเวนคืนที่ดินเพื่อการอนุรักษ์โบราณสถานแต่อย่างใด และกรณีสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยไม่ดำเนินการออกโฉนดที่ดินให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยผู้ร้องเรียนครอบครองที่ดินตามหลักฐานแบบแจ้งการครอบครองที่ดิน (ส.ค. 1) ซึ่งแจ้งการครอบครองก่อนมีการประกาศขึ้นทะเบียนเป็นโบราณสถาน เป็นเหตุให้ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเป็นธรรม





ประเด็นที่ 5 ด้านการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

เรื่อง →

รายละเอียด
เรื่องร้องเรียน



การดำเนินการของร้านสะดวกซื้อผู้ต้องขังเกี่ยวกับมาตรฐานของสินค้าที่นำมาจำหน่าย และสิทธิในการเลือกซื้อสินค้าจากผู้ประกอบการรายอื่นอันอาจมีผลกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภคตามที่รัฐธรรมนูญรับรองและคุ้มครองไว้

เนื่องจากมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการของร้านสะดวกซื้อผู้ต้องขังมายังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินหลายครั้งว่า ไม่ได้มาตรฐานและบังคับให้ญาติผู้ต้องขังจำต้องซื้อสินค้าจากราษทัณฑ์ มิฉะนั้นจะส่งเข้าไปให้ผู้ต้องขังไม่ได้ และอาจเป็นการจำกัดสิทธิของผู้บริโภค

ประเด็นที่ 6 ด้านการศาสนา

เรื่อง →

รายละเอียด
เรื่องร้องเรียน



โครงการคัดกรองและตรวจสอบประวัติของผู้ขอบรรพชาอุปสมบทเป็นพระภิกษุ ในพระพุทธศาสนา

เพื่อพัฒนากระบวนการคัดกรองและตรวจสอบประวัติของผู้ขอบรรพชาอุปสมบทเป็นพระภิกษุในพระพุทธศาสนาให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยเพิ่มช่องทางให้ผู้ขออุปสมบทสามารถยื่นคำขอและรับผลการตรวจสอบประวัติผ่านระบบออนไลน์หรือแอปพลิเคชันเพื่อความสะดวกรวดเร็วและมีการจัดทำฐานข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่พระอุปัชฌาย์ในการทำหน้าที่ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขอบรรพชาอุปสมบทให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เรื่อง →

รายละเอียด
เรื่องร้องเรียน



การเสนอแนะให้มีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย การบังคับใช้กฎหมาย และการปรับปรุงกายภาพของถนน (โครงการอาสาสมัครจราจร)

เพื่อลดปัญหาการกระทำความผิดกฎหมายจราจร ลดปัญหาอุบัติเหตุจราจร และเพิ่มประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมาย ตลอดจนการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบังคับใช้กฎหมายจราจรภายใต้โครงการอาสาสมัครจราจร



เรื่อง →

รายละเอียด
เรื่องร้องเรียน



โครงการศึกษาปัญหาและผลกระทบของการทำประมงภายใต้กฎหมายประมง

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีบทบาทสำคัญในการผลิตและส่งออกสินค้าประมงเป็นอันดับต้น ๆ ของโลก โดยมีศักยภาพผลิตสินค้าประมงประมาณ 3 ล้านตันต่อปีและมีมูลค่าการส่งออกถึง 1 แสนล้านบาท แต่เมื่อเดือนเมษายน 2558 สหภาพยุโรปในฐานะที่เป็นประเทศผู้นำเข้าและบริโภคสินค้าประมงรายใหญ่ที่สุดของโลกริเริ่มให้ทุกประเทศที่ส่งสินค้าประมงออกไปยังสหภาพยุโรปดำเนินการแก้ไขปัญหาการประมงที่ผิดกฎหมาย ขาดการรายงานและไร้การควบคุม (IUU Fishing) อย่างจริงจัง ซึ่งประเทศไทยได้รับใบเหลืองอันเป็นการเตือนจากสหภาพยุโรป ทำให้จำเป็นต้องแก้ไขปัญหาด่วนด้วยการตราพระราชกำหนดการประมง พ.ศ. 2558 รวมทั้งดำเนินการจัดทำแผนการบริหารจัดการประมงระดับชาติ การสร้างระบบการควบคุมตรวจสอบและติดตามการทำประมง การบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัดและจัดทำระบบตรวจสอบย้อนกลับ เพื่อออกไปรับรองการจับสัตว์น้ำส่งไปยังสหภาพยุโรป ทั้งนี้ ชาวประมงทั้งประเทศซึ่งมีจำนวน 23 จังหวัด ประกอบไปด้วยชาวประมงพาณิชย์และชาวประมงพื้นบ้านที่ได้รับผลกระทบจากการบังคับใช้กฎหมายและกฎระเบียบดังกล่าวได้เรียกร้องให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหาและผลกระทบให้แก่ชาวประมงเพื่อให้มีความสอดคล้องกับวิถีการทำประมงและข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น จากการศึกษาปัญหาและผลกระทบของการทำประมงภายใต้กฎหมายประมงดังกล่าว ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้มีคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาไปยังหน่วยงานของรัฐจำนวน 9 หน่วยงาน ได้แก่ (1) คณะรัฐมนตรี (2) กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (3) กระทรวงแรงงาน (4) กระทรวงการต่างประเทศ (5) กรมประมง (6) กรมการจัดหางาน (7) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (8) กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง และ (9) กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเพื่อแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนแล้ว

3. →

ผลการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจ
ในการเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญ
หรือศาลปกครอง กรณีปัญหา
เกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ



ในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองได้ ตามมาตรา 23 แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 การพิจารณาว่าผู้ตรวจการแผ่นดินจะต้องเสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลใดนั้น ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์แห่งการร้องเรียนว่ามีสถานะเป็นบทบัญญัติแห่งกฎหมาย หรือมีสถานะเป็นกฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดแล้วแต่กรณี ดังนี้

(1) กรณีบทบัญญัติแห่งกฎหมายมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ

ในกรณีที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นว่าบทบัญญัติแห่งกฎหมายใด มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่และอำนาจในการเสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญเพื่อพิจารณาวินิจฉัยได้ ตามมาตรา 23 (1) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

โดยคำว่า “บทบัญญัติแห่งกฎหมาย” หมายถึง กฎหมายที่ตราขึ้นโดยองค์กรที่ใช้อำนาจนิติบัญญัติตามกระบวนการที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ ไม่ว่าจะตราขึ้นโดยฝ่ายนิติบัญญัติหรือฝ่ายบริหารก็ตาม ได้แก่ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติ พระราชกำหนดที่ได้รับการอนุมัติจากรัฐสภาแล้วและประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่มีค่าบังคับเทียบเท่ากับพระราชบัญญัติ

(2) กรณีกฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใด ของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย หากผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นว่า กฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดของหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่และอำนาจในการเสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลปกครองเพื่อพิจารณาวินิจฉัยได้ตามมาตรา 23 (2) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

ในการพิจารณาวัตถุแห่งการร้องเรียนว่ามีสถานะเป็นกฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือไม่ นั้น เนื่องจากพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ไม่ได้กำหนดนิยามถ้อยคำดังกล่าวไว้ จึงต้องพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 ซึ่งเป็นกฎหมายที่กำหนดเกี่ยวกับเขตอำนาจของศาลปกครอง ประกอบกับตัวอย่างการใช้การตีความที่ปรากฏในคำสั่งหรือคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุด

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนตามมาตรา 23 แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ดังนี้

1. กรณีบทบัญญัติแห่งกฎหมายมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ มาตรา 23 (1) ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

- ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน 39 เรื่อง
- ไม่มีการยื่นคำร้องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ
- ยุติการพิจารณา จำนวน 39 เรื่อง

2. กรณีกฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใด ของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย มาตรา 23 (2) ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

- ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน 34 เรื่อง
- เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลปกครอง จำนวน 2 เรื่อง
- ยุติการพิจารณา จำนวน 32 เรื่อง

ทั้งนี้ มีตัวอย่างเรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการตามมาตรา 23 แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ดังนี้

3.1 กรณีบทบัญญัติแห่งกฎหมายมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 23 (1)

เรื่องที่ **1** →

รายละเอียด
เรื่องร้องเรียน



ประมวลกฎหมายอาญาทหาร มาตรา 6 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติแก้ไขประมวลกฎหมายอาญาทหาร พุทธศักราช 2477 มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 28 วรรคสี่

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 23 (1) ขอให้เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญเพื่อพิจารณาวินิจฉัย กรณีประมวลกฎหมายอาญาทหาร มาตรา 6 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติแก้ไขประมวลกฎหมายอาญาทหาร พุทธศักราช 2477 มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 28 วรรคสี่ เนื่องจากกำหนดให้ศาลทหารพิพากษาลงโทษประหารชีวิตโดยใช้วิธีการยิงด้วยอาวุธปืนจนถึงแก่ความตาย ซึ่งมีลักษณะขัดหรือแย้งกับหลักการห้ามลงโทษด้วยวิธีการโหดร้ายหรือไร้มนุษยธรรมตามรัฐธรรมนูญ และแตกต่างจากประมวลกฎหมายอาญา ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินมีคำวินิจฉัยว่า ประมวลกฎหมายอาญาทหาร มาตรา 6 ที่แก้ไขเพิ่มเติมดังกล่าวเป็นบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่กำหนดวิธีการลงโทษผู้ต้องคำพิพากษาศาลทหาร เพื่อให้

สอดคล้องกับบทบาทและภารกิจของทหาร อีกทั้ง ใช้บังคับเป็นกรณีพิเศษนอกเหนือจากกฎหมายอาญาสำหรับพลเรือนทั่วไป และเป็นบทบัญญัติที่จัดกลุ่มบุคคลตามลักษณะของคู่ความและประเภทแห่งคดีแยกออกจากกลุ่มบุคคลที่ไม่ได้อยู่ในอำนาจของศาลทหารไว้โดยเฉพาะ ดังนั้น ประมวลกฎหมายอาญาทหาร มาตรา 6 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติแก้ไขประมวลกฎหมายอาญาทหาร พุทธศักราช 2477 จึงไม่ขัดหรือแย้งต่อรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 28 วรรคสี่ ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงไม่อาจเสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญเพื่อพิจารณาวินิจฉัยได้ตามความในมาตรา 23 (1) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560



เรื่องที่ 2 →

รายละเอียด
เรื่องร้องเรียน



พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 100
วรรคสาม มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช
2560 มาตรา 26 มาตรา 27 และมาตรา 188

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ
ว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 23 (1) ขอให้เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็น
ต่อศาลรัฐธรรมนูญเพื่อพิจารณาวินิจฉัย กรณีพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน
พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 100 วรรคสาม มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วย
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 26 มาตรา 27 และมาตรา
188 ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินมีคำวินิจฉัยว่า เมื่อการตรวจสอบคำสั่งลงโทษทางวินัยของ
ศาลปกครองหรือองค์กรพิจารณาอุทธรณ์คำสั่งลงโทษทางวินัยหรือองค์กรตรวจสอบ
รายงานการดำเนินการทางวินัย สามารถตรวจสอบได้สองกรณี ได้แก่ ตรวจสอบในส่วน
เนื้อหาของคำสั่งลงโทษทางวินัย และกระบวนการของการออกคำสั่งลงโทษทางวินัย
เมื่อทั้งสองกรณีมีความแตกต่างกันในสาระสำคัญ จึงไม่อาจถือได้ว่าพระราชบัญญัติระเบียบ
ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 100 วรรคสาม ปัญหาเกี่ยวกับ
ความชอบด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 26 มาตรา 27
และมาตรา 188 แต่อย่างไรก็ดี กรณีตามคำร้องเรียนนี้ จึงไม่มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วย
รัฐธรรมนูญที่ผู้ตรวจการแผ่นดินจะเสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ
เพื่อพิจารณาวินิจฉัยได้ ตามมาตรา 23 (1) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วย
ผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560



พระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2562
มาตรา 50 (10) มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
พุทธศักราช 2560 มาตรา 26 วรรคหนึ่ง

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 23 (1) ขอให้เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญเพื่อพิจารณาวินิจฉัย กรณีพระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2562 มาตรา 50 (10) มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 26 วรรคหนึ่ง ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินมีคำวินิจฉัยว่า แม้สิทธิในการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่บุคคลพึงมีในฐานะเป็นพลเมืองของสังคมประชาธิปไตย แต่สิทธิเช่นนี้อาจถูกจำกัดได้ตามเงื่อนไขที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ ประกอบกับเมื่อชั่งน้ำหนักระหว่างการจำกัดสิทธิเสรีภาพของบุคคลกับประโยชน์สาธารณะที่ต้องการได้มาซึ่งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และเป็นการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแล้ว มาตรการดังกล่าวจึงเป็นมาตรการเท่าที่จำเป็นและพอสมควรแก่เหตุ การกำหนดลักษณะต้องห้ามตามพระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2562 มาตรา 50 (10) จึงไม่ขัดต่อหลักนิติธรรม ไม่เพิ่มภาระหรือจำกัดสิทธิหรือเสรีภาพของบุคคลเกินสมควรแก่เหตุ ไม่กระทบต่อศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ มีผลใช้บังคับเป็นการทั่วไป ไม่มุ่งหมายให้ใช้บังคับแก่กรณีใดกรณีหนึ่งหรือแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นการเฉพาะเจาะจง ไม่ขัดหรือแย้งต่อรัฐธรรมนูญ มาตรา 26 วรรคหนึ่ง (เทียบเคียง คำวินิจฉัยศาลรัฐธรรมนูญที่ 11/2565 ลงวันที่ 27 กรกฎาคม 2565) ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงไม่อาจเสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญเพื่อพิจารณาวินิจฉัยได้ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 23 (1)

3.2 กรณีกฎหมาย คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ หรือกฎหมาย ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ตามมาตรา 23 (2)

เรื่องที่ **1** →

รายละเอียด
เรื่องร้องเรียน



กรมที่ดินและองค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ดำเนินการออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง เลขที่ บร 5773 โดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 23 (2) ขอให้เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลปกครองเพื่อพิจารณาวินิจฉัย กรณีกรมที่ดินและองค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ดำเนินการออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง เลขที่ บร 5773 โดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินมีคำวินิจฉัยว่า การออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงนั้น เป็นไปตามประมวลกฎหมายที่ดิน มาตรา 8 ตรี โดยต้องพิจารณาประกอบกับกฎกระทรวง ฉบับที่ 26 (พ.ศ. 2516) ออกตามความในพระราชบัญญัติให้ใช้ประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. 2497 แก้ไขเพิ่มเติมโดยกฎกระทรวง ฉบับที่ 45 (พ.ศ. 2537) ออกตามความในพระราชบัญญัติให้ใช้ประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. 2497 และระเบียบกรมที่ดินว่าด้วยการออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง พ.ศ. 2517 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เมื่อเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขาพุทไธสง ได้มีหนังสือถึงนายอำเภอพุทไธสง และมีหนังสือถึงกำนัน

ตำบلمะเฟือง ขอให้ปิดประกาศ เรื่อง ออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง (น.ส.ล.) หมู่ที่ 6, 7 และ 8 ตำบلمะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ พร้อมแนบรูปแผนที่ โดยปิดประกาศไว้ ณ ที่ว่าการอำเภอพุทไธสง ที่ทำการกำนันตำบلمะเฟือง และบริเวณที่ดิน พร้อมทั้งปิดประกาศ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขาพุทไธสง เพื่อให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน หากผู้ใดจะคัดค้านให้ยื่นคำคัดค้านต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายใน 30 วัน นับแต่วันประกาศ เป็นต้นไป จึงเห็นได้ว่าการออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง เลขที่ บร 5773 ได้มีการดำเนินการตามข้อ 2 ของกฎกระทรวง ฉบับที่ 26 (พ.ศ. 2516) ดังกล่าว ซึ่งเป็นการดำเนินการโดยชอบด้วยกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องแล้ว ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงไม่อาจเสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลปกครองเพื่อพิจารณาวินิจฉัยได้ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 23 (2)

เรื่องที่ 2 →

รายละเอียด
เรื่องร้องเรียน



ระเบียบกองทัพบกกว่าด้วยการเข้าพักอาศัยในบ้านพักรับรองกองทัพบก พ.ศ. 2548 มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยพระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561 ตามมาตรา 6 มาตรา 7 มาตรา 37 และมาตรา 44

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 23 (2) ขอให้เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลปกครองเพื่อพิจารณาวินิจฉัย กรณีระเบียบกองทัพบกกว่าด้วยการเข้าพักอาศัยในบ้านพักรับรองกองทัพบก พ.ศ. 2548 กำหนดให้ข้าราชการประจำการสังกัดกองทัพบกที่มีชั้นยศ พลเอก หรืออดีตผู้บังคับบัญชาชั้นสูงของกองทัพบกซึ่งทำคุณประโยชน์ให้กับกองทัพบก

และประเทศชาติ และเคยดำรงตำแหน่งผู้บัญชาการทหารบก มีสิทธิเข้าพักอาศัยในบ้านพัก
รับรองกองทัพบก เป็นการกำหนดให้มีการใช้จ่ายเงินงบประมาณและการบริหารจัดการ
ทรัพย์สินที่ไม่ได้เป็นการรักษาหรือก่อให้เกิดประโยชน์สาธารณะ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ
กฎหมายวินัยการเงินการคลังของรัฐ จึงมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยพระราชบัญญัติวินัย
การเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561 ตามมาตรา 6 มาตรา 7 มาตรา 37 และมาตรา 44 โดย
ผู้ตรวจการแผ่นดินมีคำวินิจฉัยว่า กรณีไม่มีเหตุผลและความจำเป็นที่กองทัพบกจะต้องออก
ระเบียบกองทัพบกกว่าด้วยการเข้าพักอาศัยในบ้านพักรับรองกองทัพบก พ.ศ. 2548 เพื่อใช้
บังคับกับข้าราชการประจำการที่มีชั้นยศพลเอกไว้เป็นการเฉพาะ เนื่องจากข้าราชการ
ประจำการที่มีชั้นยศพลเอกมีสิทธิเข้าพักอาศัยในบ้านพักกองทัพบกได้โดยอาศัยอำนาจ
ตามระเบียบกองทัพบกกว่าด้วยการเข้าพักอาศัยในอาคาร บ้านพัก ของข้าราชการและลูกจ้าง
ประจำในสังกัดกองทัพบก พ.ศ. 2553 อีกทั้งไม่ปรากฏว่า มีส่วนราชการอื่นในสังกัดกองทัพไทย
ได้มีการออกระเบียบเกี่ยวกับการเข้าพักอาศัยในบ้านพักรับรองของข้าราชการเพื่อบังคับใช้กับ
เฉพาะผู้บังคับบัญชาชั้นสูงหรืออดีตผู้บังคับบัญชาแต่อย่างใด และไม่ปรากฏว่าระเบียบ
กองทัพบกดังกล่าวออกโดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายใด จึงไม่สอดคล้องกับ
หลัก “ไม่มีกฎหมาย ไม่มีอำนาจ” นอกจากนี้ ยังเป็นระเบียบที่ใช้บังคับกับเฉพาะกลุ่มบุคคล
โดยไม่ปรากฏเหตุผลและความจำเป็น และไม่สอดคล้องกับวินัยการเงินการคลัง ระเบียบ
ดังกล่าวจึงมีปัญหาความชอบด้วยพระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561
มาตรา 7 ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงวินิจฉัยให้เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลปกครอง
ตามมาตรา 23 (2) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน
พ.ศ. 2560 ต่อมาศาลปกครองกลางมีคำสั่งรับคำฟ้องของผู้ตรวจการแผ่นดินไว้พิจารณา
เป็นคดีหมายเลขดำที่ 1241/2566 เมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2566

4. →

ผลการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ
ในการพิจารณาคำร้องของบุคคลซึ่งถูกละเมิดสิทธิ
หรือเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญคุ้มครอง
ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ
ว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561



ในการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการเสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ หรือศาลปกครองของผู้ตรวจการแผ่นดินนั้น นอกจากหน้าที่และอำนาจที่มีอยู่ตามมาตรา 23 แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 แล้ว ผู้ตรวจการแผ่นดินยังมีหน้าที่และอำนาจในการยื่นคำร้องต่อศาลรัฐธรรมนูญได้ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561 ประกอบมาตรา 22 (4) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

กรณีดังกล่าวนี้เป็นไปตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561 มาตรา 46 ถึงมาตรา 48 ซึ่งกำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทำหน้าที่กลั่นกรองคำร้องจากประชาชนที่จะยื่นต่อศาลรัฐธรรมนูญ โดยกำหนดเป็นเงื่อนไขว่าให้ยื่นคำร้องต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเสียก่อนจึงจะมีสิทธิยื่นคำร้องต่อศาลรัฐธรรมนูญโดยตรงได้

กรณีตามมาตรา 46 เป็นกรณีที่ร้องเรียนว่า การกระทำขัดหรือแย้งต่อรัฐธรรมนูญ โดยกฎหมายกำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่และอำนาจรับคำร้องจากบุคคลซึ่งถูกละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพโดยตรง อันเกิดจากการกระทำของหน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานซึ่งใช้อำนาจรัฐ และได้รับความเดือดร้อนเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้จากการถูกละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพนั้น ซึ่งผู้ถูกละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพจะต้องยื่นคำร้องต่อผู้ตรวจการแผ่นดินภายใน 90 วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงการละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพนั้น เว้นแต่เป็นกรณีที่การละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพยังคงมีอยู่ ก็สามารถยื่นคำร้องต่อผู้ตรวจการแผ่นดินได้ และกฎหมายยังได้กำหนดระยะเวลาเร่งรัดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 60 วันนับแต่วันที่ได้รับคำร้องดังกล่าวด้วย

ส่วนกรณีตามมาตรา 48 นั้น เป็นกรณีบุคคลซึ่งถูกละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพ ร้องเรียนว่า การละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพนั้น เป็นผลมาจากบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่ขัดหรือแย้งต่อรัฐธรรมนูญ โดยกฎหมายกำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่และอำนาจรับคำร้องจากบุคคลดังกล่าวไว้พิจารณาได้ ทั้งนี้ กฎหมายได้กำหนดระยะเวลาเร่งรัดให้

ผู้ตรวจการแผ่นดินต้องพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน นับแต่วันที่ได้รับคำร้องดังเช่นกรณีตามมาตรา 46 ด้วย

ทั้งนี้ มาตรา 47 แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าว ได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้ด้วยว่า การใช้สิทธิยื่นคำร้องตามมาตรา 46 และมาตรา 48 จะต้องไม่ใช่กรณีอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

- (1) การกระทำของรัฐบาล
- (2) รัฐธรรมนูญหรือกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญได้กำหนดกระบวนการร้องหรือผู้มีสิทธิขอให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัยไว้เป็นการเฉพาะแล้ว
- (3) กฎหมายบัญญัติขั้นตอนหรือวิธีการไว้เป็นการเฉพาะ และยังมีได้ดำเนินการตามขั้นตอนหรือวิธีการนั้นครบถ้วน
- (4) เรื่องที่อยู่ในระหว่างการพิพากษาพิพากษาคดีของศาลอื่น หรือเรื่องที่ศาลอื่นมีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- (5) การกระทำของคณะกรรมการตามรัฐธรรมนูญ มาตรา 192
- (6) การกระทำที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม คณะกรรมการตุลาการศาลปกครอง คณะกรรมการตุลาการทหาร รวมถึงการดำเนินการเกี่ยวกับวินัยทหาร

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการในการพิจารณาคำร้องของบุคคล ซึ่งถูกละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญคุ้มครองไว้ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561 ดังนี้

- ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน 88 เรื่อง
- ยื่นคำร้องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครอง จำนวน 15 เรื่อง
- ยุติการพิจารณา จำนวน 73 เรื่อง

ยกตัวอย่าง เช่น



ศาลปกครองกลางมีคำสั่งไม่รับคำฟ้องของผู้ร้องเรียนเป็นการกระทำที่ละเมิดต่อสิทธิหรือเสรีภาพของผู้ร้องเรียนในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม โดยการละเมิดนั้นเป็นผลจากบทบัญญัติมาตรา 16 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 ขัดหรือแย้งต่อรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 77 และมาตรา 197

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 22 (4) ประกอบพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561 มาตรา 48 ขอให้ยื่นคำร้องต่อศาลรัฐธรรมนูญเพื่อพิจารณาวินิจฉัย กรณีศาลปกครองกลางมีคำสั่งไม่รับคำฟ้องของผู้ร้องเรียนในคดีหมายเลขดำที่ 813/2564 คดีหมายเลขแดงที่ 680/2564 เป็นการกระทำที่ละเมิดต่อสิทธิหรือเสรีภาพของผู้ร้องเรียนในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมโดยการละเมิดนั้นเป็นผลจากบทบัญญัติมาตรา 16 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 ขัดหรือแย้งต่อรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 77 และมาตรา 197 ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัยว่าเมื่อบทบัญญัติมาตรา 16 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 บัญญัติขึ้นเพื่อจำกัดอำนาจของศาลปกครองในการพิจารณาและพิพากษาคดีปกครอง เพื่อให้รัฐสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ฉุกเฉินให้เป็นไปโดยมีอิสระ มีความเป็นเอกภาพ และเพื่อให้สถานการณ์ยุติไปโดยเร็ว และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 197 วรรคหนึ่ง เป็นบทบัญญัติที่ให้อำนาจฝ่ายนิติบัญญัติตรากฎหมายกำหนดรายละเอียดลักษณะคดีปกครองที่อยู่ในอำนาจของศาลปกครอง โดยอาจตรากฎหมายยกเว้นมิให้ศาลปกครองมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีปกครอง

บางประเภทได้ อีกทั้ง ผู้เสียหายที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินการตามพระราชกำหนด การบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 ก็ยังมีสิทธินำคดีเข้าสู่กระบวนการ พิจารณาของศาลยุติธรรมได้ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 194 และยังมีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหาย จากทางราชการตามกฎหมายว่าด้วยความรับผิด ทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ตามมาตรา 17 แห่งพระราชกำหนดฉบับดังกล่าว ดังนั้น มาตรา 16 แห่งพระราชกำหนดดังกล่าว จึงไม่ได้ขัดหรือแย้งต่อรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 197 (เทียบเคียงคำวินิจฉัยศาลรัฐธรรมนูญที่ 9/2553)

เรื่องที่ 2 →



การที่รัฐสภามีมติตีความว่า การเสนอชื่อบุคคลซึ่งสมควรได้รับแต่งตั้งเป็นนายกรัฐมนตรี ให้รัฐสภาพิจารณาให้ความเห็นชอบในรอบที่สอง เป็นญัตติทั่วไป ถือเป็น การเสนอญัตติซ้ำ ต้องห้าม นำเสนออีกตามข้อ 41 ของข้อบังคับการประชุมรัฐสภา พ.ศ. 2563 นั้น ขัดหรือแย้งกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 272 การกระทำของรัฐสภาดังกล่าวละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพของผู้ร้องเรียนและประชาชนผู้ใช้สิทธิเลือกตั้ง รัฐธรรมนูญคุ้มครองไว้ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 3 วรคสอง มาตรา 5 วรคหนึ่ง มาตรา 25 วรคสาม และมาตรา 27

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วย ผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 22 (4) ประกอบพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561 มาตรา 46 ขอให้ยื่นคำร้องต่อ

ศาลรัฐธรรมนูญเพื่อพิจารณาวินิจฉัย กรณีรัฐสภามีมติตีความว่า การเสนอชื่อบุคคลซึ่งสมควรได้รับแต่งตั้งเป็นนายกรัฐมนตรีให้รัฐสภาพิจารณาให้ความเห็นชอบในรอบที่สอง เป็นญัตติทั่วไป ถือเป็นการเสนอญัตติซ้ำ ต้องห้ามนำเสนออีกตามข้อ 41 ของข้อบังคับการประชุมรัฐสภา พ.ศ. 2563 ขัดหรือแย้งกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 272 และละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพของผู้ร้องเรียนและประชาชนผู้ใช้สิทธิเลือกตั้งที่รัฐธรรมนูญคุ้มครองไว้ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 3 วรรคสอง มาตรา 5 วรรคหนึ่ง มาตรา 25 วรรคสาม และมาตรา 27 ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินมีคำวินิจฉัยว่า การพิจารณาให้ความเห็นชอบนายกรัฐมนตรีมีการบัญญัติไว้โดยชัดเจนในรัฐธรรมนูญ และในข้อบังคับการประชุมรัฐสภา พ.ศ. 2563 ก็ได้แยกเรื่องนี้ออกจากเรื่องการเสนอญัตติทั่วไปอย่างชัดเจนโดยกำหนดให้อยู่ต่างหมวดกัน อีกทั้งในมาตรา 159 และมาตรา 272 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ก็ไม่ได้บัญญัติว่าเป็นการเสนอญัตติแต่อย่างใด การพิจารณาให้ความเห็นชอบนายกรัฐมนตรีจึงมิใช่การเสนอญัตติทั่วไป การที่รัฐสภามีมติตีความว่า การเสนอชื่อบุคคลซึ่งสมควรได้รับแต่งตั้งเป็นนายกรัฐมนตรีให้รัฐสภาพิจารณาให้ความเห็นชอบในรอบที่สอง เป็นญัตติทั่วไป ถือเป็นการเสนอญัตติซ้ำ ห้ามนำเสนอให้รัฐสภาพิจารณาอีกตามข้อ 41 ของข้อบังคับการประชุมรัฐสภา พ.ศ. 2563 จึงเป็นการกระทำที่ขัดหรือแย้งต่อรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 272 อีกทั้ง ยังเป็นการใช้และตีความกฎหมายไม่สอดคล้องกับหลักนิติธรรม ขัดต่อหลักความเสมอภาค และขัดหรือแย้งต่อรัฐธรรมนูญอันเป็นกฎหมายสูงสุดของประเทศ การกระทำของรัฐสภาดังกล่าวจึงขัดหรือแย้งต่อรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 3 วรรคสอง มาตรา 5 วรรคหนึ่ง มาตรา 25 วรรคสาม มาตรา 27 ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงยื่นคำร้องต่อศาลรัฐธรรมนูญเพื่อพิจารณาวินิจฉัยต่อไป ต่อมาศาลรัฐธรรมนูญได้มีคำวินิจฉัยในเรื่องดังกล่าว ในคำสั่งศาลรัฐธรรมนูญ คำสั่งที่ 31/2566 เรื่องพิจารณาที่ ต. 24/2566 วันที่ 16 สิงหาคม 2566

ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจ
ในการเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครอง ปีงบประมาณ 2566

หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน	ยุติเรื่อง (เรื่อง)	เสนอเรื่องต่อศาล (เรื่อง)	รวม (เรื่อง)
1. เสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญ กรณีบทบัญญัติแห่งกฎหมายมีปัญหา เกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ	39	0	39
2. เสนอเรื่องต่อศาลปกครอง กรณี กฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดของ หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วย รัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย	32	2	34
3. ยื่นคำร้องต่อศาลรัฐธรรมนูญ กรณีพิจารณาคำร้องของบุคคลซึ่งถูก ละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญ คุ้มครองไว้ ตามพระราชบัญญัติประกอบ รัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของ ศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561	73	15	88
รวมทั้งสิ้น	144	17	161





บทที่ 3 →

การวิเคราะห์รายละเอียด ผลการดำเนินงาน



1. →

สัมฤทธิ์ผล

ของผลการดำเนินงานในภาพรวม



1.1 ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายระดับองค์กร

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินงานตามเป้าหมายที่ได้ทำข้อตกลงไว้กับสำนักงบประมาณในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้แก่ แผนงานพื้นฐานด้านการปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ แผนงานยุทธศาสตร์ด้านพัฒนากฎหมายและกระบวนการยุติธรรม และแผนงานบูรณาการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

ผลผลิต / ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผล
แผนงานพื้นฐานด้านการปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ		
ผลผลิต : การพิจารณาและแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน		
1) ร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 60	บรรลุเป้าหมาย : ร้อยละ 62.97 - เรื่องร้องเรียน ทั้งหมดจำนวน 5,380 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 3,388 เรื่อง (ร้อยละ 62.97) อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 1,992 เรื่อง (ร้อยละ 37.03)
2) ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม	ระดับ 4	บรรลุเป้าหมาย : ระดับ 4 (ร้อยละ 80.80)
กิจกรรมที่ 1 การยกระดับและเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชน		
1) จำนวนเรื่องที่ได้มีการเสนอแก้ไขปัญหาในเชิงระบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	5 เรื่อง	บรรลุเป้าหมาย : 15 เรื่อง (ตามแผนฯ 9 เรื่อง เรื่องหยิบยก 6 เรื่อง) ตามแผนฯ 9 เรื่อง ได้แก่ 1) การศึกษากฎหมายการจ้างแรงงานต่างด้าวในสถานประกอบการ 2) การศึกษาปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมของประชาชนอันเกิดจากพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562

ผลผลิต / ตัวชี้วัด	คำเป้าหมาย	ผล
		<p>3) โครงการศึกษาความปลอดภัยในสถานศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัย</p> <p>4) การพิจารณาเกี่ยวกับปัญหาและผลกระทบจากการทำประมงภายใต้กฎหมายประมง</p> <p>5) การพิจารณาแก้ไขปัญหาการดำเนินการของร้านค้าสงเคราะห์ผู้ต้องขังกับมาตรฐานของสินค้าที่นำมาจำหน่ายและสิทธิการเลือกซื้อสินค้าของผู้ต้องขัง</p> <p>6) ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อบูรณาการแก้ไขปัญหาเชิงระบบเกี่ยวกับความปลอดภัยของประชาชนในการข้ามถนนโดยใช้ทางม้าลาย ประเด็นการแสวงหาข้อเท็จจริงด้านการบังคับใช้กฎหมายและการแก้ไขกฎหมาย (ดำเนินการควบคุมกับโครงการอาสาสมัครจราจร)</p> <p>7) ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อบูรณาการแก้ไขปัญหาเชิงระบบเกี่ยวกับความปลอดภัยของประชาชนในการข้ามถนนโดยใช้ทางม้าลาย ประเด็นการแสวงหาข้อเท็จจริงด้านการปรับปรุงกายภาพของถนนบริเวณทางม้าลาย (ดำเนินการควบคุมกับโครงการอาสาสมัครจราจร)</p> <p>8) โครงการแก้ไขปัญหาค่าความเสื่อมโทรมของทะเลสาบสงขลา</p> <p>9) โครงการคัดกรองและตรวจสอบประวัติของผู้ขอบรรพชาอุปสมบทเป็นพระภิกษุในพระพุทธศาสนา</p> <p>เรื่องหยิบยก ไม่ได้บรรจุในแผนฯ 6 เรื่อง ได้แก่</p> <p>1) กรณีศึกษาการคุ้มครองผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต (Universal Coverage for Emergency Patients : UCEP)</p> <p>2) กรณีปัญหาและผลกระทบจากเขื่อนริมแม่น้ำเมยของเมียนมา</p> <p>3) กรณีปัญหาที่ดินจังหวัดเพชรบูรณ์</p> <p>4) กรณีทายาทของครูและบุคลากรทางการศึกษา ยังไม่ได้รับเงินตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องหลักเกณฑ์การจ่ายเงินช่วยเหลือเยียวยาครูและบุคลากร</p>

ผลผลิต / ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผล
		<p>ทางการศึกษาผู้เสียชีวิตอันเนื่องมาจากเหตุการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ลงวันที่ 1 กรกฎาคม 2564</p> <p>5) กรณีการปล่อยน้ำจากเขื่อน เป็นเหตุให้ที่ดินของประชาชนบริเวณตำบลช่องด่าน อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ถูกน้ำกัดเซาะพังทลายเป็นบริเวณกว้าง</p> <p>6) กรณีปัญหาที่ดินในเขตอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย</p>
<p>2) จำนวนเรื่องที่เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมีได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ</p>	<p>4 เรื่อง</p>	<p>บรรลุเป้าหมาย : 4 เรื่อง (ตามแผนฯ 3 เรื่อง และเรื่องหยิบยก 1 เรื่อง) ตามแผนฯ 3 เรื่อง ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) การจัดทำข้อเสนอแนะ เรื่อง โครงการศึกษามาตรการด้านความปลอดภัยของรถรับ-ส่งนักเรียน 2) การจัดทำข้อเสนอแนะ เรื่อง การบังคับใช้กฎหมายกรณีการประกอบกิจการโรงงานอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อประชาชน (จังหวัดราชบุรี) 3) การจัดทำข้อเสนอแนะ เรื่อง การเพิ่มทักษะด้านอาชีพแก่นักเรียนที่ไม่ได้รับการศึกษาต่อหลังจบการศึกษาระดับภาคบังคับ <p>เรื่องหยิบยก ไม่ได้บรรลุในแผนฯ 1 เรื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความเดือดร้อนจากการดำเนินโครงการเขื่อนร้อยเอ็ด เขื่อนยโสธร - พนมไพร และเขื่อนธาตุน้อย
<p>กิจกรรมที่ 2 การบูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วนเพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่สังคม</p>		
<p>1) จำนวนเครือข่ายที่เพิ่มขึ้นในการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน</p>	<p>5 เครือข่าย</p>	<p>บรรลุเป้าหมาย : 6 เครือข่าย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) บันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน 2) บันทึกข้อตกลงความร่วมมือในการเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องเรียนระหว่างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกับกระทรวงมหาดไทย (ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด)

ผลผลิต / ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผล
		<p>3) บันทึกความเข้าใจระหว่างองค์การทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ (UNICEF) กับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน</p> <p>4) บันทึกความเข้าใจระหว่างสถาบันพระปกเกล้ากับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน</p> <p>5) บันทึกความเข้าใจระหว่างสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) กับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน</p> <p>6) บันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงแรงงาน ด้านการประสานความร่วมมือการทำงานผ่านเครือข่ายระดับพื้นที่และการร่วมมือด้านวิชาการ</p>
<p>2) จำนวนกิจกรรมความร่วมมือระหว่างประเทศหรือจำนวนกิจกรรมการลงนามข้อตกลงความร่วมมือ (MOU)</p>	<p>5 กิจกรรม</p>	<p>บรรลุเป้าหมาย : 34 กิจกรรม</p> <p>1) สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ IOI จำนวน 6 กิจกรรม</p> <p>2) AOA จำนวน 4 กิจกรรม</p> <p>3) เวทีผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (SEAOF) จำนวน 7 กิจกรรม</p> <p>4) ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศไทยจำนวน 4 กิจกรรม</p> <p>5) Timor-Leste จำนวน 4 กิจกรรม</p> <p>6) ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย เครือรัฐออสเตรเลีย จำนวน 3 กิจกรรม</p> <p>7) ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเครือรัฐออสเตรเลีย (Commonwealth Ombudsman) จำนวน 1 กิจกรรม</p> <p>8) คณะกรรมการต่อต้านการทุจริตและสิทธิพลเมืองแห่งสาธารณรัฐเกาหลี (Anti-Corruption and Civil Rights Commission: ACRC) จำนวน 1 กิจกรรม</p> <p>9) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐแอลเบอ์ตา ประเทศแคนาดา จำนวน 2 กิจกรรม</p> <p>10) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอุซเบกิสถาน จำนวน 1 กิจกรรม</p> <p>11) สำนักการประเมินการบริหาร (Administrative Evaluation Bureau) กระทรวงกิจการภายในและการสื่อสาร ประเทศญี่ปุ่น จำนวน 1 กิจกรรม</p>

ผลผลิต / ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผล
<p>3) ร้อยละความสำเร็จในการส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนมีความรู้ ความเข้าใจ และความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของผู้ตรวจการแผ่นดิน</p>	<p>ร้อยละ 90</p>	<p>บรรลุเป้าหมาย : ร้อยละ 97.75 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินงานเพื่อส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนมีความรู้ ความเข้าใจ และความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของผู้ตรวจการแผ่นดินโดยประมวลผลจากการดำเนินโครงการ จำนวน 9 ครั้ง รายละเอียดดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) โครงการผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจร ครั้งที่ 48 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน - 1 ธันวาคม 2565 ผลการประเมินร้อยละ 97.00 2) กิจกรรมผู้ตรวจการแผ่นดินเคลื่อนที่ร่วมกับกรุงเทพมหานคร ณ เขตทุ่งครุ เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2565 ผลการประเมินร้อยละ 97.50 3) โครงการผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจร ครั้งที่ 49 จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 14 - 17 กุมภาพันธ์ 2566 ผลการประเมินร้อยละ 99.00 4) โครงการผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจร ครั้งที่ 50 จังหวัดสุพรรณบุรี เมื่อวันที่ 30 - 31 พฤษภาคม 2566 ผลการประเมินร้อยละ 95.10 5) กิจกรรมผู้ตรวจการแผ่นดินเคลื่อนที่ร่วมกับกรุงเทพมหานคร ณ เขตบางแค เมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2566 ผลการประเมินร้อยละ 95.90 6) โครงการผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจร ครั้งที่ 51 จังหวัดระยอง เมื่อวันที่ 21 - 23 มิถุนายน 2566 ผลการประเมินร้อยละ 98.50 7) โครงการกิจกรรมสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจร จังหวัดลพบุรี เมื่อวันที่ 19 - 21 กรกฎาคม 2566 ผลการประเมินร้อยละ 99.10 8) กิจกรรมผู้ตรวจการแผ่นดินเคลื่อนที่ร่วมกับกรุงเทพมหานคร ณ เขตคลองเตย วันที่ 19 สิงหาคม 2566 ผลการประเมินร้อยละ 96.40 9) กิจกรรมสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจร ณ จังหวัดอุทัยธานี เมื่อวันที่ 29 - 31 สิงหาคม 2566 ผลการประเมินร้อยละ 99.00

ผลผลิต / ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผล
กิจกรรมที่ 1 การยกระดับและเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชน		
1) จำนวนการพัฒนาและปรับปรุงเทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงาน	2 ระบบ	บรรลุเป้าหมาย : 4 ระบบ 1) ระบบติดตามคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน 2) ระบบบัญชีข้อมูลภาครัฐสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (Government Data Catalog: GD Catalog) 3) ระบบงบประมาณดิจิทัล (Digital Budget Platform) 4) ปรับปรุงระบบการลาผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e - Office)
2) ร้อยละของบุคลากรที่เข้ารับการพัฒนาศักยภาพที่ผ่านเกณฑ์ตามที่สำนักงานกำหนด	ร้อยละ 95	บรรลุเป้าหมาย : ร้อยละ 98.66 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้ 1) กิจกรรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ทำหน้าที่ด้านการรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินกิจกรรมจัดอบรมเรียบร้อยแล้ว ระยะเวลาการอบรม จำนวน 15 ชั่วโมง เจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมทั้งหมด 32 คน มีผู้ผ่านการอบรมทั้งหมด 32 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มเป้าหมาย 2) กิจกรรมฝึกอบรมเสริมสร้างทักษะด้านภาษาต่างประเทศ ดำเนินการจัดอบรม และจัดทำรายงานสรุปเรียบร้อยแล้ว โดยดำเนินการอบรมตั้งแต่วันที่ 25 เมษายน - 19 มิถุนายน 2566 ระยะเวลาการอบรม จำนวน 15 ครั้ง 30 ชั่วโมง เจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมทั้งหมด 53 คน และมีผู้ผ่านการอบรมทั้งหมด 51 คน คิดเป็นร้อยละ 96 ของกลุ่มเป้าหมาย 3) กิจกรรมพัฒนาความรู้และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการบรรจุใหม่ ดำเนินการจัดอบรมและจัดทำรายงานสรุปเรียบร้อยแล้ว โดยดำเนินการจัดการอบรมระหว่างวันที่ 27 มกราคม - 19 เมษายน 2566 ระยะเวลาการอบรม จำนวน 33 ชั่วโมง เจ้าหน้าที่ที่กลุ่มเป้าหมาย

ผลผลิต / ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผล
กิจกรรมที่ 1 การยกระดับและเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชน		
		<p>จำนวน 39 ราย และมีผู้ผ่านการอบรมทั้งหมด 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มเป้าหมาย</p> <p>4) กิจกรรมค่านิยมร่วม การสร้างองค์กรให้มีความสุข ดำเนินกิจกรรมเรียบร้อยแล้ว โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้มีการขับเคลื่อนกิจกรรมค่านิยมร่วมและได้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ค่านิยม ความหมายของค่านิยมร่วมที่ทำการทบทวนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และจัดตั้งคณะทำงานตามแต่ละตัวอักษรของ FAIRs ทั้งหมด 5 คณะ แต่ละคณะประกอบด้วยผู้อำนวยการสำนัก เจ้าหน้าที่ และลูกจ้างประจำของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยเลขาธิการ และรองเลขาธิการทุกท่านเป็นที่ปรึกษาของทุกคณะทำงาน ทั้งนี้ การดำเนินการของคณะทำงานแต่ละตัวอักษรเป็นการร่วมมือร่วมใจกันดำเนินกิจกรรมภายใต้หลักการ “ร่วมกันคิด ร่วมกันทำ” โดยดำเนินกิจกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ สร้างความรู้ให้บุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ให้รู้จักตัวอักษรแต่ละตัวของคำว่า FAIRs ผ่านทางสื่อออนไลน์ และออนไลน์ เช่น การเผยแพร่ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มไลน์ของสำนักงาน ระบบแสดงข้อความแจ้งเตือนอัตโนมัติ (Pop up) บนจอคอมพิวเตอร์ของบุคลากรสำนักงาน บอร์ดประชาสัมพันธ์ (ชั้น 5 และ 9) รวมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เช่น การร่วมกันบริจาคสิ่งของให้กับน้อง ๆ ในมูลนิธิกระจกเงา</p>

ผลผลิต / ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผล
แผนงานพื้นฐานด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ		
- จำนวนเรื่องที่มีข้อเสนอแนะที่นำไปสู่การปรับปรุงกฎหมาย กฎ และระเบียบที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน	1 เรื่อง	บรรลุเป้าหมาย : 1 เรื่อง - โครงการปรับปรุงกฎหมาย กฎและระเบียบให้มีการบังคับใช้เครื่องกระตุกหัวใจไฟฟ้าอัตโนมัติ (AED) ในการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน และการปฐมพยาบาลช่วยเหลือผู้ที่หัวใจหยุดเต้นให้กลับมาหายใจ (CPR)
แผนงานบูรณาการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ป.ป.ช.)		
- ร้อยละของประชาชนที่มีวัฒนธรรมค่านิยมสุจริต มีทัศนคติและพฤติกรรมในการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ร้อยละ 60	บรรลุเป้าหมาย : ร้อยละ 93.20 - เก็บข้อมูลจากผู้เข้าร่วมโครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อการต่อต้านทุจริตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและประมวลผลโดยสำนักงาน ป.ป.ช.

จะเห็นได้ว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามที่ได้ทำข้อตกลงไว้กับสำนักงบประมาณได้ทั้งหมด จำนวน 11 ตัวชี้วัด

1.2 การวิเคราะห์ต้นทุน - ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจการอำนวยความสะดวก ความเป็นธรรมให้กับประชาชนของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เป็นระยะเวลาที่ประเทศไทยมีการเปลี่ยนผ่านทางการเมืองภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินงานอันเป็นการดำรงไว้ซึ่งการเป็นองค์กรที่จะสร้างความเป็นธรรมให้กับผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนตามหน้าที่และอำนาจที่รัฐธรรมนูญบัญญัติไว้ รวมทั้งมีความพยายามที่จะดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายและเกิดความคุ้มค่า มีประสิทธิผล และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการอำนวยความสะดวกความเป็นธรรมให้กับประชาชน โดยในปีงบประมาณนี้ ได้ใช้งบประมาณสำหรับการดำเนินงานในภารกิจการอำนวยความสะดวกความเป็นธรรมให้กับประชาชนไป จำนวนทั้งสิ้น 51,692,954.96 บาท ซึ่งมีสัดส่วนของการใช้งบประมาณเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คิดเป็นร้อยละ 79.80 ทั้งนี้ สามารถจำแนกการใช้งบประมาณเป็นรายประเด็นตามหน้าที่ในการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางแสดงผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน

รายการ	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565			ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566			อัตราการเปลี่ยนแปลง		
	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)	งบประมาณ ที่ใช้ไป (บาท/ปี)	การ ดำเนินงาน (เรื่อง/ปี)	ผลสำเร็จ ในการ ดำเนินงาน (เรื่อง/ปี)
การพิจารณาเรื่องร้องเรียน	4,660,429.96	5,250	2,839	3,505,469.50	5,380	3,388	-24.78	2.47	19.33
การพิจารณาเรื่องร้องเรียน เชิงระบบ ^{1/}	2,047,529.39	24	11	580,248.20	29	15	-71.66	20.83	36.00
การตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ ของรัฐตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ ตามรัฐธรรมนูญ	294,085.40	11	4	10,536,316.15	13	4	3,482.74	18.18	0.00
งานเกี่ยวกับการพัฒนา การแสวงหาข้อเท็จจริงและเพิ่ม ประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวก แก่ประชาชน	21,747,505.31	-	-	37,070,921.11	-	-	70.46	-	-
รวมทั้งสิ้น	28,749,550.06	-	-	51,692,954.96	-	-	79.80	-	-

หมายเหตุ: ^{1/} หมายถึง เป้าหมายของการดำเนินงานในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเชิงระบบในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เป็นเป้าหมายที่ได้ทำข้อตกลงไว้กับสำนักงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ประเด็นเรื่องที่ได้มีการเสนอแก้ไขปัญหามาเชิงระบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของแผนงานที่ฐานด้านการปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ จำนวน 5 เรื่อง และประเด็นเรื่องที่มีข้อเสนอแนะที่นำไปสู่การปรับปรุงกฎหมาย กฎ และระเบียบที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน ของแผนงานยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนากฎหมายและกระบวนการยุติธรรม จำนวน 1 เรื่อง ซึ่งในการวิเคราะห์ต้นทุน-ประสิทธิผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเชิงระบบของปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 นี้ จึงพิจารณาค่าเป้าหมายที่จำนวน 6 เรื่อง

1. การดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ผู้ตรวจการแผ่นดินได้กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ไว้ที่ร้อยละ 60 ของเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการทั้งหมด ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน จำนวนทั้งสิ้น 5,380 เรื่อง สามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้แล้วเสร็จ จำนวน 3,388 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 62.97 ของเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการทั้งหมด โดยในการดำเนินงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ใช้งบประมาณสำหรับการพิจารณาเรื่องร้องเรียน จำนวนทั้งสิ้น 3,505,469.50 บาท ในส่วนนี้จะเห็นได้ว่า ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 5,250 เรื่อง สามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้แล้วเสร็จ จำนวน 2,839 เรื่อง โดยมีการใช้งบประมาณในการดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนมีจำนวนทั้งสิ้น 4,660,429.96 บาท จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ตรวจการแผ่นดินใช้งบประมาณในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คิดเป็นร้อยละ 24.78 ในขณะที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินงานเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.47 และสามารถดำเนินงานเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จได้เพิ่มมากขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คิดเป็นร้อยละ 19.33 ซึ่งในส่วนนี้สามารถสะท้อนประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินที่ดีมากขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 อนึ่ง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ตรวจการแผ่นดินให้ความสำคัญกับการบริหารสำนวนเรื่องร้องเรียนเพื่อเร่งรัดการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนไม่ให้มีปัญหาความล่าช้าในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนอันจะนำไปสู่การแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนได้ทันทั่วถึง จากแนวทางการดำเนินงานดังกล่าว ได้ส่งผลสำคัญต่อการประหยัดเวลาในการดำเนินงานและในขณะเดียวกันสามารถทำให้เกิดการประหยัดงบประมาณด้วย เช่น การนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการดำเนินงานโดยเฉพาะในด้านการจัดประชุมแทนการลงพื้นที่ประชุมสอบสวนข้อเท็จจริงร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ต่างจังหวัด และการลงพื้นที่สำหรับเก็บรวบรวมข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนที่มีพื้นที่ดำเนินงานในพื้นที่เดียวกันหรือใกล้เคียงกันพร้อมกันในหลายเรื่องร้องเรียนซึ่งสามารถประหยัดเวลาในการดำเนินงานและงบประมาณได้

2. การดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องเชิงระบบ ผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเชิงระบบประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 6 เรื่อง แต่ในการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมีทั้งสิ้น 29 เรื่อง สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จ จำนวน 15 เรื่อง โดยได้ใช้งบประมาณสำหรับการดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเชิงระบบไปทั้งสิ้น 580,248.20 บาท ในส่วนนี้ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเชิงระบบของปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งมีการกำหนดแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเชิงระบบทั้งหมด จำนวน 24 เรื่อง และสามารถดำเนินการแล้วเสร็จจำนวน 11 เรื่อง มีการใช้งบประมาณไปทั้งสิ้น 2,047,529.39 บาท จะเห็นได้ว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ตรวจการแผ่นดินใช้งบประมาณในการพิจารณาเรื่องเชิงระบบลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คิดเป็นร้อยละ 71.66 ในขณะที่มีการดำเนินการพิจารณาเรื่องเชิงระบบเพิ่มมากขึ้นคิดเป็นร้อยละ 20.83 และสามารถดำเนินงานพิจารณาเรื่องเชิงระบบได้เพิ่มมากขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คิดเป็นร้อยละ 36.00 ซึ่งในส่วนนี้สามารถสะท้อนประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการพิจารณาเรื่องเชิงระบบที่ดีมากขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในการดำเนินงานเพื่อพิจารณาเรื่องเชิงระบบในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 นั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการหยิบยกปัญหาที่สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชนหรือปัญหาที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสาธารณสุขขึ้นมาศึกษาในสัดส่วนที่มากขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งภายใต้จำนวนเจ้าหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด ทำให้ต้องวางแผนการทำเรื่องเชิงระบบ และปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อใช้งบประมาณเพียงพอต่อการดำเนินงานและมีโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานได้มากที่สุด สำหรับแผนการดำเนินงานนั้น หากมีความเป็นไปได้จะมีการบูรณาการการทำงานร่วมกับกิจกรรมอื่นตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน เช่น การลงพื้นที่หรือการประชุมเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมกับเรื่องร้องเรียนที่มีพื้นที่ดำเนินงานเดียวกันหรือประเด็นเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกัน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการประหยัดงบประมาณและเวลาให้ได้มากที่สุด ซึ่งจากแนวทางการทำงานข้างต้น

ส่งผลให้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องเชิงระบบจนเกิดประสิทธิผลทั้งในส่วนของการดำเนินงานและงบประมาณได้ในที่สุด

3. การดำเนินงานเกี่ยวกับการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามหมวด 5
ผู้ตรวจการแผ่นดินได้กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานเกี่ยวกับการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามหมวด 5 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ไว้จำนวน 4 เรื่อง ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินงานเกี่ยวกับการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามหมวด 5 จำนวน 13 เรื่อง สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จ จำนวน 4 เรื่อง ใช้งบประมาณไปทั้งสิ้น 10,536,316.15 บาท โดยเมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามหมวด 5 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งดำเนินงานเกี่ยวกับการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามหมวด 5 ทั้งหมด จำนวน 11 เรื่อง สามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 4 เรื่อง มีการใช้งบประมาณไปทั้งสิ้น 294,085.40 บาท จากข้อมูลข้างต้น แม้ว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ตรวจการแผ่นดินจะสามารถจัดทำรายงานการแสวงหาข้อเท็จจริงเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึง กรณีที่หน่วยงานของรัฐยังมีได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 ในสัดส่วนที่เท่ากับผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แต่เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับเป้าหมายการดำเนินงานที่กำหนดไว้จะเห็นได้ว่า ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถดำเนินงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งในส่วนนี้ย่อมสามารถสะท้อนถึงประสิทธิผลในการดำเนินงานเกี่ยวกับการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามหมวด 5 ของผู้ตรวจการแผ่นดินได้ อย่างไรก็ตาม ในส่วนของงบประมาณในการดำเนินงานผู้ตรวจการแผ่นดินใช้งบประมาณในการดำเนินงานเกี่ยวกับการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามหมวด 5 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คิดเป็นร้อยละ 3,482.74 ซึ่งการใช้งบประมาณในสัดส่วนที่เพิ่มสูงมากขึ้นนี้เป็นผลมาจากในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ลงทุนงบประมาณในโครงการจัดทำฐานข้อมูลตามรัฐธรรมนูญ หมวด 5 หน้าที่ของรัฐ เพื่อวิเคราะห์หลักเกณฑ์และขอบเขตการดำเนินการตามหน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญ หมวด 5 หน้าที่ของรัฐ รวมถึงแนวทางการปฏิบัติงานในการตรวจสอบการดำเนินการตามหน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญ

หมวด 5 หน้าที่ของรัฐ ส่งผลให้มีการจัดกลุ่มหน่วยงานของรัฐเพื่อกำหนดบริการที่รัฐต้องจัดทำขั้นพื้นฐาน และการจัดทำตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของบริการที่รัฐต้องจัดทำขั้นพื้นฐาน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะสามารถนำมาใช้ในการบริหารจัดการ ติดตาม และจัดทำข้อเสนอแนะในการปฏิบัติตามหมวด 5 เพื่อเสนอต่อคณะรัฐมนตรีทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมีได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วน ตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ ให้ครบถ้วนมากที่สุด

4. การดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาการแสวงหาข้อเท็จจริงและเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจหลักของผู้ตรวจการแผ่นดินให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในการดำเนินงานปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ใช้งบประมาณจำนวนทั้งสิ้น 37,070,921.11 บาท เมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ที่ใช้งบประมาณจำนวน 21,747,505.31 บาท พบว่าสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินใช้งบประมาณในการดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาการแสวงหาข้อเท็จจริงและเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 70.46 อนึ่ง การเพิ่มขึ้นของงบประมาณเป็นผลมาจากการที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการจ้างเหมาบริการบุคคลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน เนื่องจากสำนักงานงบประมาณไม่ได้มีการจัดสรรกรอบอัตรากำลังใหม่ให้กับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้ รวมทั้งเพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างไม่ล่าช้า จึงมีความจำเป็นที่จะต้องใช้งบประมาณในการจ้างเหมาบริการบุคคลเพื่อช่วยในการสนับสนุนการทำงาน และในส่วนนี้ได้สะท้อนออกมาที่ผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของผู้ตรวจการแผ่นดินที่สามารถดำเนินงานตามภารกิจหลัก ซึ่งเป็นหน้าที่และอำนาจที่รัฐธรรมนูญบัญญัติไว้ ทั้งในส่วนของการทำงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เรื่องเชิงระบบ และการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามหมวด 5 ได้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งนี้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ผู้ตรวจการแผ่นดินจะเร่งรัดการดำเนินงานในกิจกรรม / โครงการ เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ โดยคำนึงถึงประสิทธิผลและความคุ้มค่าในการใช้จ่ายงบประมาณ และประโยชน์สูงสุดที่ประชาชนจะได้รับเป็นสำคัญ

1.3 การประเมินประสิทธิภาพด้านงบประมาณในการดำเนินงาน

1. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้อนุมัติแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ภายใต้กรอบพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวนทั้งสิ้น 323,243,800.00 บาท ประกอบด้วย

ตารางแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

แผนงาน/ค่าใช้จ่าย	งบประมาณ ได้รับจัดสรร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
รวมงบประมาณที่ได้รับจัดสรร (ข้อ 1 + ข้อ 2 + ข้อ 3)	323,243,800.00
1. แผนงานบุคลากรภาครัฐ	257,352,000.00
1.1 ค่าใช้จ่ายบุคลากร ประกอบด้วย เงินเดือน / เงินประจำตำแหน่ง / ค่าตอบแทนรายเดือน / เงินเพิ่มค่าครองชีพ / ค่าตอบแทนพิเศษ	239,653,740.00
1.2 ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน ประกอบด้วย เงินเดือนเต็มขั้น / ค่าตอบแทนผู้มาช่วยปฏิบัติงาน / เงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ / เงินสำรองจ่ายบำนาญ / เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร / เงินประกันสุขภาพ / ค่ารักษาพยาบาล	17,698,260.00
2. แผนงานพื้นฐานด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ	63,284,800.00
2.1 ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน (สำหรับดำเนินงาน / โครงการ / กิจกรรม)	55,647,652.00
2.2 ค่าใช้จ่ายลงทุน (รายการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์)	7,637,148.00
3. แผนงานบูรณาการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ป.ป.ช.)	2,000,000.00
3.1 ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน โครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อต่อต้านการทุจริต (พระยาบันลือตำบลคุณธรรม)	2,000,000.00
4. แผนงานยุทธศาสตร์พัฒนากฎหมายและกระบวนการยุติธรรม	607,000.00
4.1 ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน โครงการปรับปรุงกฎหมาย กฎและระเบียบให้มีการบังคับใช้ เครื่องกระตุกหัวใจไฟฟ้า อัตโนมัติ (AED) ในการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน และการปฐมพยาบาลช่วยเหลือผู้ที่ หัวใจหยุดเต้นให้กลับมาหายใจ (CPR)	607,000.00

2. ผลการเบิกจ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

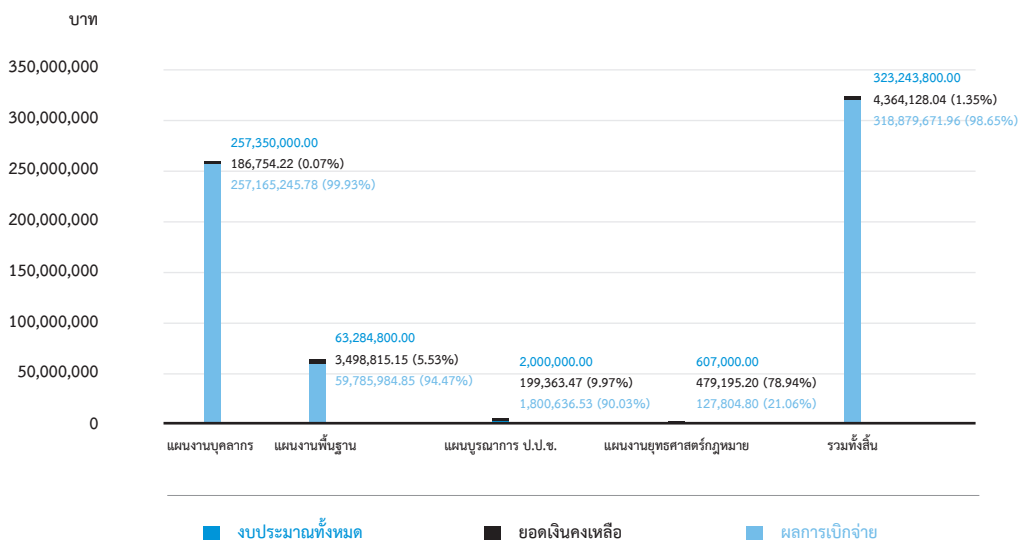
ตามแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 323,243,800.00 บาท มีผลการเบิกจ่ายงบประมาณ จำนวนทั้งสิ้น 318,879,671.96 บาท คิดเป็นร้อยละ 98.65 คงเหลืองบประมาณที่ยังไม่เบิกจ่าย จำนวน 4,364,128.04 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.35

ตารางภาพรวมผลการเบิกจ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

แผนงาน /ค่าใช้จ่าย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566				
	งบประมาณที่จัดสรร	ผลการเบิกจ่าย	ร้อยละ เบิกจ่าย	งบประมาณ คงเหลือ	ร้อยละ คงเหลือ
1. แผนงานบุคลากร	257,352,000.00	257,165,245.78	99.93	186,754.22	0.07
1. ค่าใช้จ่ายบุคลากร	239,653,740.00	239,466,985.78	99.92	186,754.22	0.08
2. ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน (บุคลากร)	17,698,260.00	17,698,260.00	100.00	0.00	0.00
2. แผนงานพื้นฐาน	63,284,800.00	59,785,984.85	94.47	3,498,815.15	5.53
1. ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน	55,647,452.00	52,675,730.85	94.66	2,971,721.15	5.34
2. ค่าใช้จ่ายลงทุน	7,637,348.00	7,110,254.00	93.10	527,094.00	6.90
3. แผนบูรณาการ ป.ป.ช.	2,000,000.00	1,800,636.53	90.03	199,363.47	9.97
4. แผนงานยุทธศาสตร์ กฎหมายฯ	607,000.00	127,804.80	21.06	479,195.20	78.94
รวมทั้งสิ้น	323,243,800.00	318,879,671.96	98.65	4,364,128.04	1.35

หมายเหตุ งบประมาณคงเหลือดังกล่าว สำนักงานได้นำไปเป็นเงินเหลือจ่ายสำหรับดำเนินกิจกรรม / โครงการตามภารกิจที่กำหนดในปีงบประมาณถัดไป

กราฟภาพรวมผลการเบิกจ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



3. ประสิทธิภาพด้านงบประมาณในการดำเนินงาน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ปรากฏในพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ซึ่งสามารถสะท้อนถึงประสิทธิภาพด้านงบประมาณในการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในภาพรวม ดังนี้

ผลผลิต / ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	
	แผน	ผล
แผนงานพื้นฐานด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ		
ผลผลิต : การพิจารณาและแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน		
ตัวชี้วัด		
1) ร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชนให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 60	ร้อยละ 62.97
2) ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม	ระดับ 4	ระดับ 4 (ร้อยละ 80.80)

ผลผลิต / ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	
	แผน	ผล
กิจกรรมที่ 1 การยกระดับและเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชน		
ตัวชี้วัด		
1) จำนวนเรื่องที่ได้มีการเสนอแก้ไขปัญหาในเชิงระบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	5 เรื่อง	15 เรื่อง
2) จำนวนเรื่องที่เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ	4 เรื่อง	4 เรื่อง
กิจกรรมที่ 2 การบูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วนเพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่สังคม		
ตัวชี้วัด		
1) จำนวนเครือข่ายที่เพิ่มขึ้นในการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน	5 เครือข่าย	6 เครือข่าย
2) จำนวนกิจกรรมความร่วมมือระหว่างประเทศหรือจำนวนกิจกรรมการลงนามข้อตกลงความร่วมมือ (MOU)	5 กิจกรรม	34 กิจกรรม
3) ร้อยละความสำเร็จในการส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนมีความรู้ ความเข้าใจ และความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมของผู้ตรวจการแผ่นดิน	ร้อยละ 90	ร้อยละ 97.75
กิจกรรมที่ 3 การพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้		
ตัวชี้วัด		
1) จำนวนการพัฒนาและปรับปรุง เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงาน	2 ระบบ	4 ระบบ
2) ร้อยละของบุคลากรที่เข้ารับการพัฒนาศักยภาพที่ผ่านเกณฑ์ตามที่สำนักงานกำหนด	ร้อยละ 95	ร้อยละ 98.66
แผนงานยุทธศาสตร์ด้านพัฒนากฎหมายและกระบวนการยุติธรรม		
- จำนวนเรื่องที่มีข้อเสนอแนะที่นำไปสู่การปรับปรุงกฎหมาย กฎ และระเบียบที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน	1 เรื่อง	1 เรื่อง
แผนงานบูรณาการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ป.ป.ช.)		
- ร้อยละของประชาชนที่มีวัฒนธรรม ค่านิยมสุจริต มีทัศนคติและพฤติกรรมในการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ร้อยละ 60	ร้อยละ 93.20

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้แก่ประชาชน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและความคุ้มค่าในการใช้จ่ายงบประมาณเป็นสำคัญ โดยเมื่อพิจารณาภาพรวมการเบิกจ่ายงบประมาณปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เปรียบเทียบกับงบประมาณที่ได้รับจัดสรรในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่ามีผลการเบิกจ่ายสูงกว่าร้อยละ 95 นับได้ว่า สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถดำเนินงานได้เกิดประสิทธิผลในการดำเนินงาน คือ บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ทั้งหมด และผลการเบิกจ่ายนั้นเทียบเท่ากับการวัดประสิทธิผลของการทำงานขององค์กรภาครัฐ รวมทั้งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพด้านงบประมาณในการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



1.4 การศึกษาวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565)

เนื่องจากในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการศึกษาวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565) เพื่อนำไปสู่การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566 - 2570) ซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (PMQA) ถือเป็นงานดำเนินงานส่วนหนึ่งตามยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565) ดังนั้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 นี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงเสนอผลการศึกษาวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565) สะท้อนให้เห็นถึงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ประเด็นยุทธศาสตร์ตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565)

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้กำหนดและนำกรอบประเด็นยุทธศาสตร์ที่ดำเนินการในปี พ.ศ. 2561 – 2565 ดังนี้

ตารางภาพรวมแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565)

ยุทธศาสตร์ที่ 1	เป้าประสงค์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด
การยกระดับและเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชน	ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ	1.1 พัฒนาแนวทางการให้หน่วยงานภาครัฐแก้ไขปัญหาคือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน	ตัวชี้วัด: จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้มีการเสนอแก้ไขในเชิงระบบ
		1.2 ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญ	ตัวชี้วัด : จำนวนเรื่องที่เสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญ
		1.3 พัฒนาการแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการอำนวยความสะดวกความเป็นธรรม	ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกความเป็นธรรมให้กับประชาชนให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
		1.4 สร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงกลไกการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนจากผู้ตรวจการแผ่นดิน	ตัวชี้วัด: ร้อยละของประชาชนที่เข้าถึงกลไกการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนจากผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านช่องทางดำเนินการดำเนินกิจกรรมและระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่เพิ่มขึ้น
ยุทธศาสตร์ที่ 2	เป้าประสงค์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด
การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและบูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วนเพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่สังคม	ทุกภาคส่วนทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศมีความรู้และเข้าใจในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และให้ความร่วมมือในการขับเคลื่อนภารกิจด้านการอำนวยความสะดวกความเป็นธรรม	2.1 เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ทุกภาคส่วนและเพิ่มความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกความเป็นธรรม	ตัวชี้วัด: ร้อยละความสำเร็จในการส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนมีความรู้ความเข้าใจ และความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกความเป็นธรรมฯ
		2.2 การบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานและทุกภาคส่วน	ตัวชี้วัด: 1) จำนวนเครือข่ายที่เพิ่มขึ้นในการดำเนินงานเพื่อเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน 2) ระดับความร่วมมือในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมธรรมาภิบาล

ยุทธศาสตร์ที่ 2	เป้าประสงค์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด
		2.3 สร้างและขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างประเทศ	ตัวชี้วัด: 1) จำนวนกิจกรรมความร่วมมือระหว่างประเทศ หรือการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ที่ได้มีการลงนาม 2) จำนวนกิจกรรมความร่วมมือที่มีการปฏิบัติภายใต้กรอบ MOU
ยุทธศาสตร์ที่ 3	เป้าประสงค์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด
การพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	บุคลากรมีความรู้ความสามารถมีการจัดทำและเชื่อมโยงองค์ความรู้ มีระบบเทคโนโลยีดิจิทัล และการบริหารจัดการที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ และสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับองค์กรอื่นในบริบทที่แตกต่างกันไปสามารถตอบสนองต่อภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดิน	3.1 พัฒนาและบริหารจัดการองค์ความรู้เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน	ตัวชี้วัด: ระดับความสำเร็จในการพัฒนาและบริหารจัดการองค์ความรู้ของสำนักงาน
		3.2 พัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการงานของสำนักงาน	ตัวชี้วัด: ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการและการยกระดับองค์กร
		3.3 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน	ตัวชี้วัด: ร้อยละของบุคลากรที่เข้ารับการพัฒนาศักยภาพที่ผ่านเกณฑ์ตามที่สำนักงานกำหนด
		3.4 พัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน	ตัวชี้วัด: จำนวนการพัฒนาและปรับปรุงเทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงาน

ส่วนที่ 2 ภาพรวมผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565)

ผลการประเมินในภาพรวมตามยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565) พบว่า ผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานตามแผนฯ คิดเป็นร้อยละ 80.56 โดยมีผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์สูงสุด ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ยุทธศาสตร์ที่ 2 การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและบูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วนเพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่สังคม คิดเป็นร้อยละ 86.67 และยุทธศาสตร์ที่ 1 การยกระดับและเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชน คิดเป็นร้อยละ 55 ตามลำดับ

ตารางภาพรวมผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565)

ยุทธศาสตร์ที่	กลยุทธ์	ผลการดำเนินงาน	ภาพรวมระดับยุทธศาสตร์	ภาพรวมระดับแผนฯ
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การยกระดับและเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชน	กลยุทธ์ที่ 1.1 พัฒนาแนวทางการให้หน่วยงานภาครัฐแก้ไขปัญหาความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน	ร้อยละ 100	ร้อยละ 55	
	กลยุทธ์ที่ 1.2 ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญ	ร้อยละ 60		
	กลยุทธ์ที่ 1.3 พัฒนาการแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม	ร้อยละ 20		
	กลยุทธ์ที่ 1.4 สร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงกลไกการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากผู้ตรวจการแผ่นดิน	ร้อยละ 40		
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและบูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วนเพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่สังคม	กลยุทธ์ที่ 2.1 เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ทุกภาคส่วนและเพิ่มความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม	ร้อยละ 100	ร้อยละ 86.67	ร้อยละ 80.56
	กลยุทธ์ที่ 2.2 การบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานและทุกภาคส่วน	ร้อยละ 90		
	กลยุทธ์ที่ 2.3 สร้างและขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างประเทศ	ร้อยละ 70		
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	กลยุทธ์ที่ 3.1 พัฒนาและบริหารจัดการองค์ความรู้เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	
	กลยุทธ์ที่ 3.2 พัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการงานของสำนักงาน	ร้อยละ 100		
	กลยุทธ์ที่ 3.3 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน	ร้อยละ 100		
	กลยุทธ์ที่ 3.4 พัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน	ร้อยละ 100		

เมื่อพิจารณาภาพรวมในระดับแผนยุทธศาสตร์ พบว่า ในยุทธศาสตร์ที่ 1 การยกระดับและเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชน ยังคงต้องมีการพัฒนาและนำไปเป็นประเด็นสำคัญในการดำเนินการของแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566 – 2570) โดยเฉพาะกลยุทธ์หรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับการสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงกลไกการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากผู้ตรวจการแผ่นดิน นอกจากนี้ ในยุทธศาสตร์ที่ 2 การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและบูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วน เพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่สังคม ยังคงต้องมีการพัฒนาหรือยกระดับการดำเนินการและนำไปเป็นประเด็นสำคัญในการดำเนินการของแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566 – 2570) โดยเฉพาะกลยุทธ์หรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับการสร้างและขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างประเทศ ขณะที่ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ หากยังคงต้องการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ดังกล่าว ควรมีการยกระดับการดำเนินการตลอดจนเพิ่มเติมแนวทางหรือกลยุทธ์อื่น ๆ ที่มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการบริหารจัดการองค์กรให้ทันต่อสถานการณ์

ขณะที่เมื่อนำประเด็นยุทธศาสตร์มาจำแนกตามประเภทในกระบวนการเชิงระบบซึ่งประกอบด้วย Input Process Output ดังแสดงได้ตามตารางต่อไปนี้

ตารางการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565) ตามประเภทในกระบวนการเชิงระบบ

ยุทธศาสตร์ที่	กลยุทธ์	Input	Process	Output
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การยกระดับ และเสริมสร้าง ความเป็นธรรม แก่ประชาชน	กลยุทธ์ที่ 1.1 พัฒนาแนวทางการให้หน่วยงานภาครัฐ แก้ไขปัญหาความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน			ร้อยละ 100
	กลยุทธ์ที่ 1.2 ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐ ตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญ			ร้อยละ 60
	กลยุทธ์ที่ 1.3 พัฒนาการแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม			ร้อยละ 20
	กลยุทธ์ที่ 1.4 สร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงกลไก การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากผู้ตรวจการแผ่นดิน	ร้อยละ 40		
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การเสริมสร้าง ความรู้ความเข้าใจ และบูรณาการ ความร่วมมือ ทุกภาคส่วน เพื่อเสริมสร้าง ความเป็นธรรม แก่สังคม	กลยุทธ์ที่ 2.1 เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ทุกภาคส่วน และเพิ่มความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม			ร้อยละ 100
	กลยุทธ์ที่ 2.2 การบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานและทุกภาคส่วน			
	ตัวชี้วัดที่ 1 จำนวนเครือข่ายที่เพิ่มขึ้นในการดำเนินงาน เพื่อเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ ประชาชน	ร้อยละ 100		
	ตัวชี้วัดที่ 2 ระดับความร่วมมือในการดำเนินงาน ด้านการส่งเสริมธรรมาภิบาล			ร้อยละ 80
	กลยุทธ์ที่ 2.3 สร้างและขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างประเทศ			
	ตัวชี้วัดที่ 1 จำนวนกิจกรรมความร่วมมือระหว่างประเทศ หรือการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ที่ได้มี การลงนาม	ร้อยละ 40		
	ตัวชี้วัดที่ 2 จำนวนกิจกรรมความร่วมมือที่มีการปฏิบัติ ภายใต้กรอบ MOU			ร้อยละ 100

ยุทธศาสตร์ที่	กลยุทธ์	Input	Process	Output
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบ บริหารจัดการ เพื่อเป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้	กลยุทธ์ที่ 3.1 พัฒนาและบริหารจัดการองค์ความรู้ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน		ร้อยละ 100	
	กลยุทธ์ที่ 3.2 พัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการงาน ของสำนักงาน		ร้อยละ 100	
	กลยุทธ์ที่ 3.3 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้มี ความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน	ร้อยละ 100		
	กลยุทธ์ที่ 3.4 พัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุน การดำเนินงาน		ร้อยละ 100	
รวม		-	100	76.67

จากการประเมินในภาพรวมตามยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565) จำแนกตามประเภทในกระบวนการเชิงระบบพบว่า มีผลการดำเนินงานกระบวนการเชิงระบบสูงสุด ได้แก่ กระบวนการหรือการดำเนินงาน (Process) คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ผลผลิต (Output) คิดเป็นร้อยละ 76.67 และปัจจัยนำเข้า (Input) คิดเป็นร้อยละ 70 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาภาพรวม ในกระบวนการเชิงระบบ พบว่า ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยนำเข้า (Input) ยังคงต้องมีการพัฒนาและนำไปเป็นประเด็นสำคัญในการดำเนินการของแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566 – 2570) โดยเฉพาะกลยุทธ์หรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับการสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงกลไกการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากผู้ตรวจการแผ่นดิน และจำนวนกิจกรรมความร่วมมือระหว่างประเทศ หรือการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ที่ได้มีการลงนาม

นอกจากนี้ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับผลผลิต (Output) ควรมีการพัฒนาหรือยกระดับการดำเนินการและนำไปเป็นประเด็นสำคัญในการดำเนินการของแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566 – 2570) โดยเฉพาะกลยุทธ์หรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ

ตามรัฐธรรมนูญ การพัฒนาการแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการอำนวยความสะดวก
ความเป็นธรรม และระดับความร่วมมือในการดำเนินงาน ด้านการส่งเสริมธรรมาภิบาล

รวมถึงตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการหรือการดำเนินงาน (Process) หากยังคง
ต้องการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ดังกล่าว ควรมีการยกระดับการดำเนินการ
ตลอดจนเพิ่มเติมแนวทางหรือกลยุทธ์อื่น ๆ ที่มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนกระบวนการ
ดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

นอกจากนี้เมื่อนำประเด็นยุทธศาสตร์มาจำแนกตาม Balanced Scorecard (BSC)
ซึ่งประกอบด้วย มุมมองทั้ง 4 ประกอบด้วย มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective)
มุมมองด้านลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการ
ภายใน (Internal Process Perspective) และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา
(Learning and Growth Perspective) ดังแสดงได้ตามตารางต่อไปนี้

**ตารางการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4
(พ.ศ. 2561 - 2565) จำแนกตาม Balanced Scorecard (BSC)**

ยุทธศาสตร์ที่	กลยุทธ์	มุมมองด้าน			
		การเงิน	ผู้รับ บริการ	กระบวนการ ภายใน	การเรียนรู้ และการ พัฒนา
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การยกระดับ และเสริมสร้าง ความเป็นธรรม แก่ประชาชน	กลยุทธ์ที่ 1.1 พัฒนาแนวทางการให้หน่วยงานภาครัฐ แก้ไขปัญหาความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน		ร้อยละ 100		
	กลยุทธ์ที่ 1.2 ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐ ตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญ		ร้อยละ 60		
	กลยุทธ์ที่ 1.3 พัฒนาการแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพการอำนวยความสะดวกความเป็นธรรม		ร้อยละ 20		
	กลยุทธ์ที่ 1.4 สร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงกลไก การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากผู้ตรวจการแผ่นดิน		ร้อยละ 40		

ยุทธศาสตร์ที่	กลยุทธ์	มุมมองด้าน			
		การเงิน	ผู้รับบริการ	กระบวนการภายใน	การเรียนรู้และการพัฒนา
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและบูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วนเพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่สังคม	กลยุทธ์ที่ 2.1 เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ทุกภาคส่วนและเพิ่มความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวก		ร้อยละ 100		
	กลยุทธ์ที่ 2.2 การบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานและทุกภาคส่วน				
	ตัวชี้วัดที่ 1 จำนวนเครือข่ายที่เพิ่มขึ้นในการดำเนินงานเพื่อเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน		1		ร้อยละ 100
	ตัวชี้วัดที่ 2 ระดับความร่วมมือในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมธรรมาภิบาล				ร้อยละ 80
	กลยุทธ์ที่ 2.3 สร้างและขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างประเทศ				
	ตัวชี้วัดที่ 1 จำนวนกิจกรรมความร่วมมือระหว่างประเทศหรือการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ที่ได้มีการลงนาม				ร้อยละ 40
	ตัวชี้วัดที่ 2 จำนวนกิจกรรมความร่วมมือที่มีการปฏิบัติภายใต้กรอบ MOU				ร้อยละ 100
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	กลยุทธ์ที่ 3.1 พัฒนาและบริหารจัดการองค์ความรู้เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน				ร้อยละ 100
	กลยุทธ์ที่ 3.2 พัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการงานของสำนักงาน			ร้อยละ 100	
	กลยุทธ์ที่ 3.3 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน			ร้อยละ 100	
	กลยุทธ์ที่ 3.4 พัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน			ร้อยละ 100	
รวม		-	ร้อยละ 64	ร้อยละ 100	ร้อยละ 84

จากการประเมินในภาพรวมตามยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565) จำแนกตามมิติ Balanced Scorecard (BSC) พบว่ามุมมองที่มีผลการดำเนินงานสูงสุด ได้แก่ มุมมองด้านกระบวนการภายใน คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา คิดเป็นร้อยละ 84 และมุมมองด้านผู้รับบริการ

คิดเป็นร้อยละ 64 ตามลำดับ โดยมีข้อสังเกตว่าขาดตัวชี้วัดที่สะท้อนมุมมองด้านการเงิน ซึ่งหากต้องการพัฒนาตัวชี้วัดที่มีความครอบคลุมตามหลักของ Balanced Scorecard (BSC) ควรเพิ่มหรือพัฒนาตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับด้านความคุ้มค่า การใช้งบประมาณหรือทรัพยากรต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพ

สำหรับมุมมองด้านผู้รับบริการ ควรมีการพัฒนาหรือยกระดับการดำเนินการและนำไปเป็นประเด็นสำคัญในการดำเนินการของแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566 – 2570) โดยเฉพาะกลยุทธ์หรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับการสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงกลไกการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ควรมีการพัฒนาหรือยกระดับการดำเนินการและนำไปเป็นประเด็นสำคัญในการดำเนินการของแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566 – 2570) โดยเฉพาะกลยุทธ์หรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับจำนวนกิจกรรมความร่วมมือระหว่างประเทศ หรือการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ที่ได้มีการลงนาม อีกทั้งมุมมองด้าน กระบวนการภายใน หากยังคงต้องการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับมุมมองด้านดังกล่าว ควรมีการยกระดับการดำเนินการตลอดจนเพิ่มเติมแนวทางหรือกลยุทธ์อื่น ๆ ที่มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

จากผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565) ตามประเภท หรือมิติต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้นำข้อมูลมาประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566 – 2570) ซึ่งตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เป็นต้นไป สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะปรับรูปแบบการนำเสนอข้อมูลในส่วนของพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (PMQA) เป็นการวิเคราะห์ต้นทุน - ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจการอำนวยความสะดวกให้เป็นธรรมให้กับประชาชนของผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งจะเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้บรรลุเป้าหมายและเกิดความคุ้มค่า มีประสิทธิผล และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการอำนวยความสะดวกให้เป็นธรรมให้กับประชาชน

1.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อประโยชน์ที่ได้จากการใช้บริการและกระบวนการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โดยทำการสำรวจระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้ร้องเรียนที่ได้รับบริการดำเนินการตามกระบวนการร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 430 ฉบับ การสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนในครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน และความคิดเห็นของผู้ร้องเรียนต่อภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีรายละเอียดในแต่ละส่วนดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอื่น ๆ อาชีพที่ต้องขังในเรือนจำ ข้าราชการบำนาญ NGO ฯลฯ เป็นผู้ที่มีรายได้ระหว่าง ไม่มีรายได้ – 5,000 บาท และโดยส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ที่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ทำการศึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนและความคิดเห็นของผู้ร้องเรียนต่อภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินใน 6 ด้าน ดังนี้

- ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน
- ด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน

- ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน
- ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน
- ด้านความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวม
- ความคิดเห็นของผู้ร้องเรียนต่อภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงาน

ผู้ตรวจการแผ่นดิน

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนดำเนินการโดยวัดจากข้อคำถามที่สร้างขึ้นในแต่ละส่วน ซึ่งกำหนดระดับความพึงพอใจและความคิดเห็น คือ ระดับน้อยที่สุด ระดับน้อย ระดับปานกลาง ระดับมาก และระดับมากที่สุด มีวิธีให้คะแนนของคำตอบ คือ 1 2 3 4 และ 5 ตามลำดับ จากนั้นนำคะแนนที่ได้จากการวิเคราะห์มาจัดกลุ่มระดับความพึงพอใจ โดยแบ่งเป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจและแสดงระดับความคิดเห็นต่อการดำเนินการ คือ ระดับน้อยที่สุด ระดับน้อย ระดับปานกลาง ระดับมาก และระดับมากที่สุด โดยใช้วิธีแจกแจงความถี่แบบจัดกลุ่มเพื่อคำนวณหาอันตรายภาคขึ้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้ร้องเรียนพบว่า ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.2 โดยมีความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

การดำเนินงาน	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกรยื่นและรับเรื่องร้องเรียน	85.60	4.28	มาก
ด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน	81.00	4.05	มาก
ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	81.40	4.07	มาก
ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	70.60	3.53	มาก
ด้านความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวม	78.80	3.94	มาก
ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	85.20	4.26	มาก

ทั้งนี้ จะเห็นได้จากในแต่ละปีผู้ร้องเรียนส่งหนังสือขอบคุณมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ได้ช่วยแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนให้กับประชาชน ดังตัวอย่างหนังสือนี้

รับทำใบที่ 12740, 2566
เลขที่เอกสารที่ [REDACTED]
วันที่ 30 พ.ย. 2566
ผู้ยื่นเรื่อง [REDACTED]

สส.๒
เลขที่รับตรวจฯ [REDACTED]
วันที่ 4 ธ.ค. 66
เวลา ๙.๔๖

วันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ.2566

เรียน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

เรื่อง ตามหนังสือร้องเรียนเลขดำที่ [REDACTED] เรื่องร้องเรียนเลขแดงที่ [REDACTED]

ด้วยข้าพเจ้า [REDACTED] และเป็นผู้ดำเนินการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตลอดมา จึงขอเป็นตัวแทนและขอแสดงความขอบคุณที่ได้รับการแก้ไขปัญหาโดยเป็นที่พอใจแล้วเสร็จเมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2566 ด้วยการขับเคลื่อนและความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากหน่วยงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน (ไม่ทราบชื่อ) ถ้าไม่มีสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและเจ้าหน้าที่คอยติดตาม และเป็นหน่วยงานที่คานอำนาจของหน่วยงานรัฐที่เป็นคู่กรณี ร่วมขับเคลื่อนคงจะไม่ได้รับการแก้ไขและยุติข้อพิพาทได้ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่รับสายเมื่อมีการโทรขอคำปรึกษามีความกระตือรือร้นและรับฟังเรื่องราวร้องทุกข์พร้อมให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจและมีน้ำใจ และเมื่อมีการโอนสายให้คุยกับเจ้าหน้าที่ที่ดูแลรับผิดชอบทางเราก็ได้รับคำตอบเป็นที่พอใจและเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงาน และทำให้เรามีความหวังและมีกำลังใจที่จะดำเนินการต่อ

จึงเรียนมาเพื่อทราบและขอขอบคุณเป็นอย่างสูงต่อเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือให้ครอบครัวเราได้รับความยุติธรรมและได้รับการแก้ไขจนแล้วเสร็จ

ขอแสดงความนับถือ
[REDACTED]
([REDACTED])

ความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม

จากการศึกษา พบว่า ก่อนเสนอเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00) และในส่วนของความเชื่อมั่นหลังทราบผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พบว่า ผู้ร้องเรียนมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.95 คิดเป็นร้อยละ 79.20)

ช่องทางที่ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถติดต่อหรือสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ถึงประชาชนได้สะดวก

จากการศึกษา พบว่า ช่องทางที่ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถติดต่อหรือสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ถึงประชาชนได้สะดวกที่สุด คือ อินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์) รองลงมา คือ โทรศัพท์ โนบาย แอปพลิเคชัน แผ่นพับ วิทยุหนังสือพิมพ์ การสัมมนา อื่น ๆ อาทิ Line Facebook ฯลฯ เพื่อน /ญาติ นิทรรศการ และ ส.ส. / ส.ว. ตามลำดับ

ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการบริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ¹

สถาบันพระปกเกล้าได้ร่วมมือกับสำนักงานสถิติแห่งชาติดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในปี พ.ศ. 2565 เพื่อรวบรวมข้อมูลและนำเสนอผลที่ได้จากการสำรวจให้กับหน่วยงานเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไป

ทั้งนี้ ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะและการทำงานประจำปี 2565 ในส่วนขององค์กรอิสระหมายถึงผู้ตรวจการแผ่นดินและองค์กรตามรัฐธรรมนูญ ปรากฏผลการสำรวจ ดังต่อไปนี้

¹ ความเชื่อมั่นต่อสถาบันต่าง ๆ และความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ พ.ศ. 2564 และสรุปผลการสำรวจ พ.ศ. 2545 - 2564

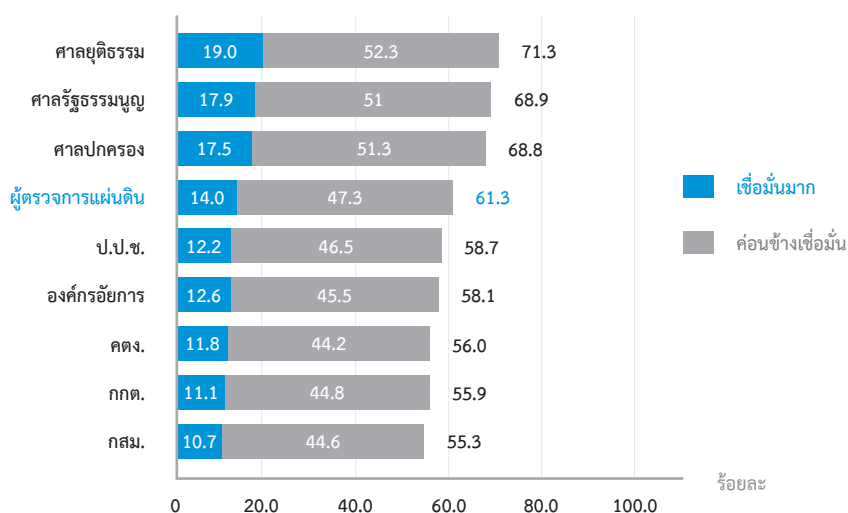
1. ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานขององค์กรอิสระและองค์กรตามรัฐธรรมนูญ

จากผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการทำงานขององค์กรอิสระและองค์กรตามรัฐธรรมนูญที่ศึกษาโดยสถาบันพระปกเกล้า พบว่า องค์กรอิสระที่ประชาชนค่อนข้างเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมากต่อการทำงานเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

- ผู้ตรวจการแผ่นดิน ร้อยละ 61.3
- คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ร้อยละ 58.7
- คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ร้อยละ 56.0
- คณะกรรมการการเลือกตั้ง ร้อยละ 55.9
- คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ร้อยละ 55.3

อย่างไรก็ตาม ศาลซึ่งเป็นองค์กรตามรัฐธรรมนูญที่ใช้อำนาจตุลาการในการพิจารณาชี้ขาดข้อพิพาทหรืออรรถคดีตามที่รัฐธรรมนูญและกฎหมายบัญญัติ ประกอบด้วย ศาลยุติธรรม ศาลรัฐธรรมนูญ และศาลปกครอง พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการทำงานของศาล ร้อยละ 71.3 68.9 และ 68.8 ตามลำดับ ส่วนความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานขององค์กรอัยการ ร้อยละ 58.1 ดังแสดงในภาพ

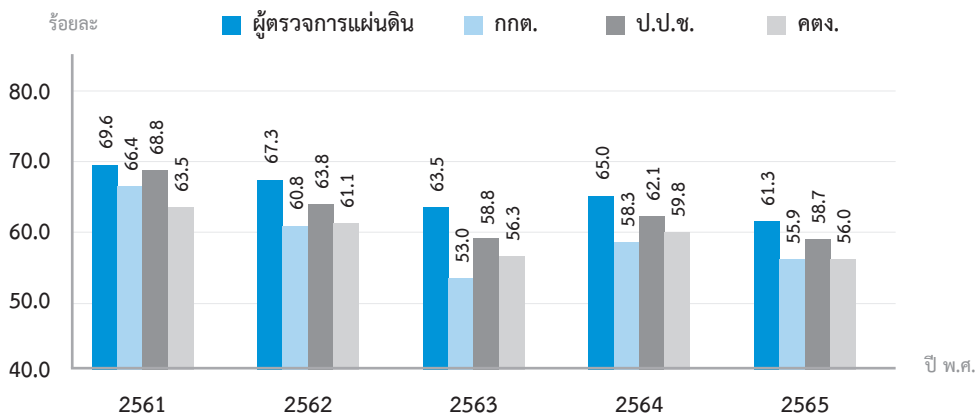
ภาพแสดงความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและองค์กรอิสระ พ.ศ. 2565



2. ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นที่มีต่อการทำงานขององค์กรด้านการตรวจสอบ

ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นที่มีต่อการทำงานขององค์กรด้านการตรวจสอบ ซึ่งประกอบด้วย 4 องค์กร ได้แก่ ผู้ตรวจการแผ่นดิน คณะกรรมการการเลือกตั้ง คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ และคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน พบว่า ในปี พ.ศ. 2561 – 2563 ประชาชนมีแนวโน้มมีความเชื่อมั่นต่อการทำงานขององค์กรด้านการตรวจสอบลดลง ซึ่งอาจมีผลมาจากผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานที่เป็นที่รับรู้ของประชาชนโดยทั่วไป ในขณะที่ปี พ.ศ. 2564 ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า คิดเป็นร้อยละ 65.0 และลดลงในปี พ.ศ. 2565 คิดเป็นร้อยละ 61.3 ดังแสดงในภาพ

ภาพแสดงร้อยละของประชาชน จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นที่มีต่อการทำงานขององค์กรด้านการตรวจสอบ ระหว่างปี พ.ศ 2561 - 2565



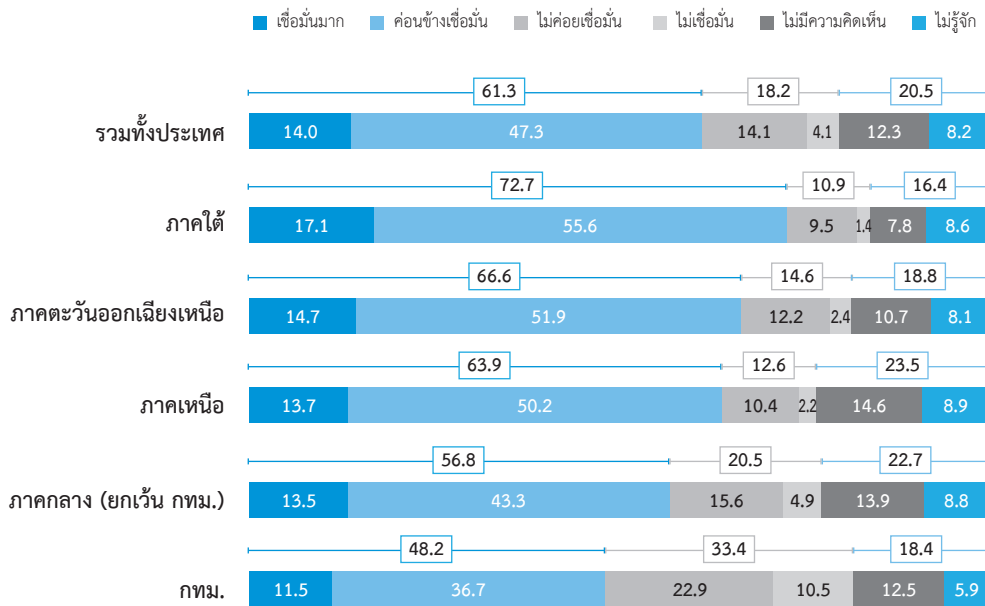
3. ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน (รายภาค และรายจังหวัด)

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยจำแนกเป็นรายภาคและรายจังหวัดนั้น พบว่า ประชาชนค่อนข้างเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมากต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 61.3 ประกอบด้วย

- ประชาชนค่อนข้างเชื่อมั่นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 47.3
- ประชาชนเชื่อมั่นมากต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 14.0
- ประชาชนไม่ค่อยเชื่อมั่นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 14.1
- ประชาชนไม่มีความเห็นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 12.3
- ประชาชนไม่รู้จักผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 8.2
- ประชาชนไม่เชื่อมั่นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 4.1

เมื่อพิจารณาถึงความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นรายภาค เฉพาะในส่วนที่ประชาชนค่อนข้างเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมากต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า **ประชาชนในภาคใต้ค่อนข้างเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมากต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.7** รองลงมา คือ ประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 66.6 ภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 63.9 ภาคกลาง (ยกเว้น กรุงเทพมหานคร) คิดเป็นร้อยละ 56.8 ในขณะที่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครค่อนข้างเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมากต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.2 ดังแสดงในภาพ

ภาพแสดงร้อยละของประชาชน จำแนกตามความเชื่อมั่นที่มีต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นรายภาค

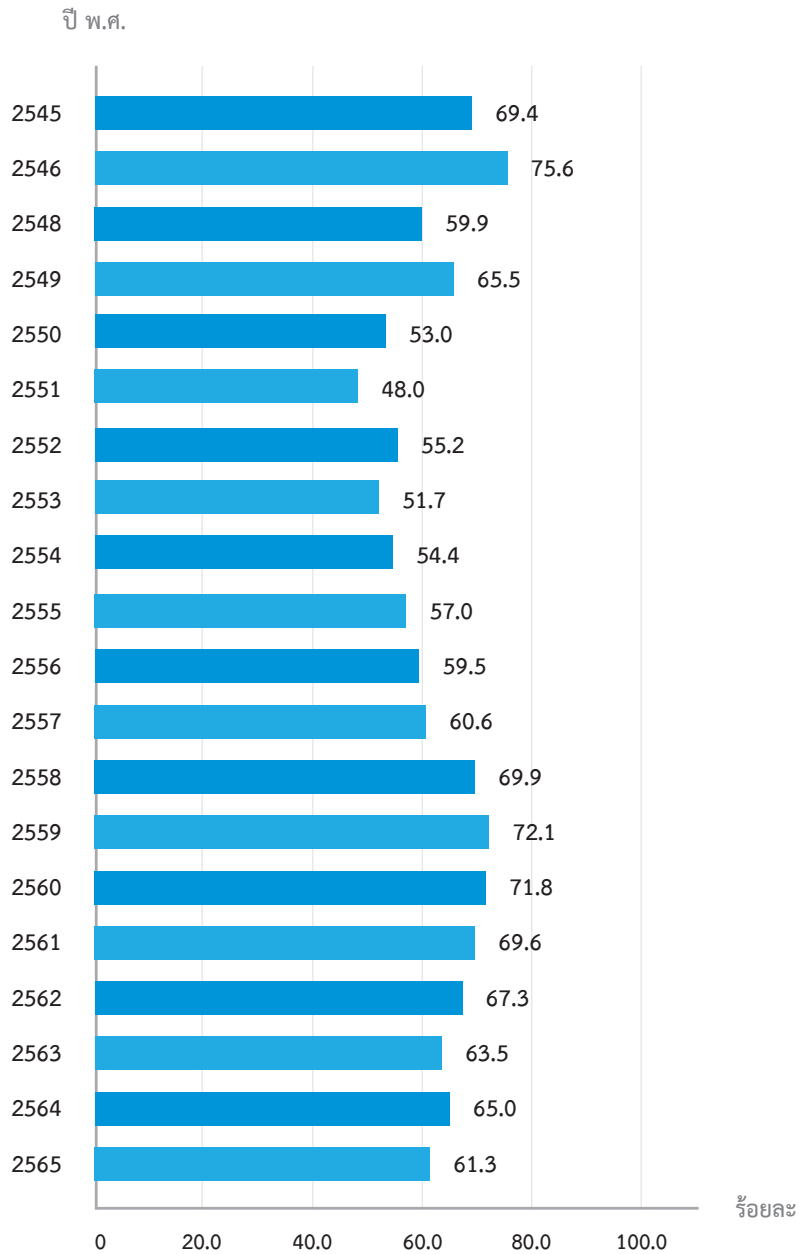


ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นรายจังหวัด พบว่า ประชาชนที่มีความเชื่อมั่นมากต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินอยู่ในช่วงร้อยละ 40.1 – 50.0 ประกอบด้วย 1 จังหวัด คือ พิจิตร รองลงมา คือ ช่วงร้อยละ 30.1 – 40.0 ประกอบด้วย 5 จังหวัด ได้แก่ น่าน เพชรบูรณ์ ชัยภูมิ อุบลราชธานี และชุมพร ช่วงร้อยละ 20.1 – 30.0 ประกอบด้วย 17 จังหวัด ได้แก่ ตาก นครสวรรค์ ชัยนาท สุพรรณบุรี สิงห์บุรี ปราชินบุรี ฉะเชิงเทรา สกลนคร มุกดาหาร สุรินทร์ ระนอง สุราษฎร์ธานี พังงา กระบี่ ตรัง สงขลา

4. ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี พ.ศ. 2545 – 2565

สำหรับสถิติในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความเชื่อมั่นในการทำงานด้านการตรวจสอบและให้คำปรึกษาของผู้ตรวจการแผ่นดินในช่วงปี พ.ศ. 2545 – 2562 พบว่า ในปี พ.ศ. 2546 ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการทำงานของ ผู้ตรวจการแผ่นดินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.6 และตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินเพิ่มขึ้นและลดลงสลับกันเป็นบางปี จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2551 ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อผู้ตรวจการแผ่นดินน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.0 ต่อมาความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อผู้ตรวจการแผ่นดินมีแนวโน้ม เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 51.7 ในปี พ.ศ. 2553 เป็นร้อยละ 72.1 ในปี พ.ศ. 2559 หลังจากนั้น ความเชื่อมั่นของประชาชนมีแนวโน้มลดลงระหว่างปี พ.ศ. 2560 – 2563 คิดเป็นร้อยละ 71.8 69.6 67.3 และ 63.5 ตามลำดับ ในขณะที่ปี พ.ศ. 2564 ประชาชนมีความเชื่อมั่น ต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดินเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2563 คิดเป็นร้อยละ 65.0 และลดลงในปี พ.ศ. 2565 คิดเป็นร้อยละ 61.3 ดังแสดงในภาพ

ภาพแสดงความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน
ประจำปี พ.ศ. 2545 – 2565



2. →

สัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ
พันธกรณี ทั้งในระดับประเทศและต่างประเทศ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



2.1 การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับพันธกรณีในประเทศ

การดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ตรวจการแผ่นดินมีการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับภาคีเครือข่ายภายในประเทศ ประกอบด้วย การสร้างและพัฒนาเครือข่าย และการส่งเสริมการมีส่วนร่วม มีผลการดำเนินงานโดยสรุป ดังนี้

2.1.1 ภารกิจด้านการสร้างและพัฒนาเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ให้สอดคล้องตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ที่ได้บัญญัติถึงหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน กล่าวคือ การขจัดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้กับประชาชน และการเสริมสร้างธรรมาภิบาล เพื่อให้การดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินบรรลุวัตถุประสงค์จึงต้องสร้างเครือข่ายให้ครอบคลุมทุกภาคส่วนของสังคม สำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม จึงได้ดำเนินโครงการสร้างเครือข่ายเพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยการให้ความรู้เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และส่งเสริมธรรมาภิบาลให้กับเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดิน ทั้งนี้เพื่อให้หน่วยงานเครือข่ายและเจ้าหน้าที่ของรัฐตระหนักและคำนึงถึงการปฏิบัติงานที่ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนความไม่เป็นธรรม หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ สำหรับการดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการสร้างเครือข่ายหน่วยงาน / องค์กรภาครัฐทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำนัน และผู้ใหญ่บ้าน ตลอดจนประชาชนและเยาวชน โดยมีโครงการที่สำคัญ คือ โครงการพัฒนาและขยายเครือข่ายธรรมาภิบาลเพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมในสังคม มีกิจกรรมที่ดำเนินการตามกลุ่มเป้าหมายสำคัญ ดังนี้

1) กิจกรรมความร่วมมือในการสร้างความเป็นธรรมในหน่วยงาน ภาครัฐ (เครือข่ายศูนย์ดำรงธรรม)

สำนักเครือข่ายและ
การมีส่วนร่วมได้ดำเนินการจัดกิจกรรม
ความร่วมมือในการสร้างความเป็นธรรมใน
หน่วยงานภาครัฐ (เครือข่ายศูนย์ดำรงธรรม)
เมื่อวันจันทร์ที่ 26 ธันวาคม 2565 ในรูปแบบ
Onsite ณ อาคารศาลาว่าการกระทรวง
มหาดไทย โดยมีผู้บริหาร เจ้าหน้าที่สำนักงาน
ผู้ตรวจการแผ่นดิน และผู้บริหาร เจ้าหน้าที่
กระทรวงมหาดไทยเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน



พิธีลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU)
ระหว่างกระทรวงมหาดไทยกับ
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

108 คน และในรูปแบบออนไลน์ผ่านระบบประชุมทางไกล Video Conference ณ ศาลากลาง
จังหวัด หรือที่ว่าการอำเภอ โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัด รองผู้ว่าราชการจังหวัด ประชาสัมพันธ์
จังหวัด ปลัดจังหวัด นายอำเภอ ปลัดอำเภอ ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม และเจ้าหน้าที่
ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 843 คน ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการ
ดำเนินกิจกรรมคือ 1) เพื่อสร้างเครือข่ายบูรณาการความร่วมมือในการสร้างความเป็นธรรม
ในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้แก่ประชาชน
2) เพื่อให้เครือข่ายช่วยส่งเสริม สนับสนุน และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรม
ให้แก่ประชาชน โดยการประสาน ส่งต่อ และเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องเรียน มีรูปแบบ
การดำเนินกิจกรรมประกอบด้วย การจัดพิธีลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU)



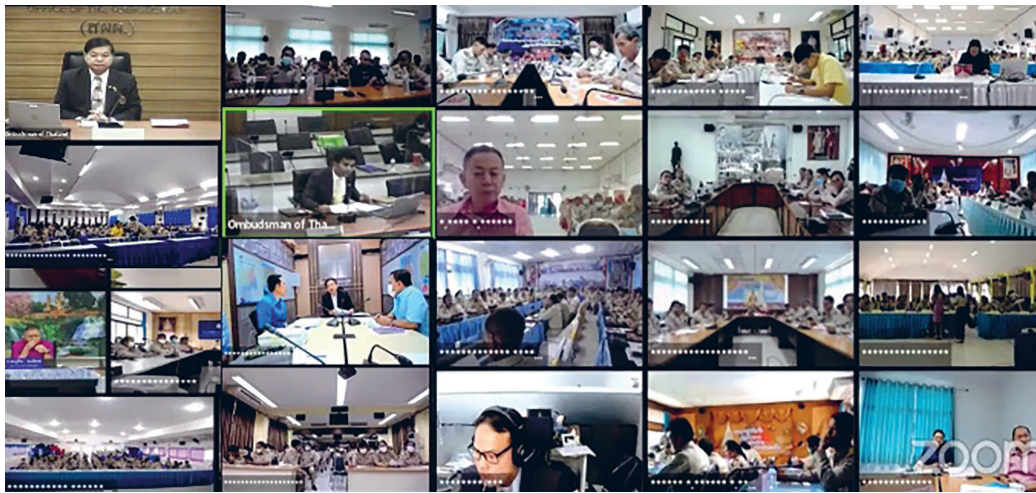
ระหว่างกระทรวงมหาดไทยกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานใน 3 ด้าน คือ 1) ร่วมกันสนับสนุนการปฏิบัติงานแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้กับประชาชน โดยการประสานการปฏิบัติงานตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน 2) ร่วมกันพัฒนาจัดทำระบบการส่งต่อและระบบเชื่อมโยงข้อมูลดิจิทัล เรื่องร้องเรียน และแนะนำการส่งต่อเรื่องร้องเรียนระหว่างหน่วยงาน และ 3) ร่วมกันเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรของทั้งสองหน่วยงานและประชาชน เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ ขั้นตอน และกระบวนการปฏิบัติงานคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้กับประชาชน และการประชุมชี้แจงเกี่ยวกับคู่มือการรับ-ส่งเรื่องร้องเรียน

2) กิจกรรมความร่วมมือในการสร้างความเป็นธรรมในหน่วยงานภาครัฐ (เครือข่ายกำนันและผู้ใหญ่บ้าน)

กิจกรรมดังกล่าวดำเนินการในรูปแบบออนไลน์ โดยการบรรยายเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติการของกำนันและผู้ใหญ่บ้านในการช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างเครือข่ายกำนันและผู้ใหญ่บ้านในการร่วมกันขจัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมต่อประชาชน สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ และอำนาจของผู้ตรวจการ



แผ่นดิน ตลอดจนแนะนำช่องทางในการร้องเรียนให้แก่ประชาชนกรณีที่ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ กลุ่มเป้าหมายในการดำเนินกิจกรรม 30 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดพะเยา จังหวัดแพร่ จังหวัดเลย จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดอุทัยธานี จังหวัดสุโขทัย จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดขอนแก่น จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดนครพนม จังหวัดมุกดาหาร จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดยโสธร จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดสมุทรสาคร



กิจกรรมความร่วมมือในการสร้างความเป็นธรรมในหน่วยงานภาครัฐ (เครือข่ายกำนันและผู้ใหญ่บ้าน)

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดตราด จังหวัดสระแก้ว จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดนครนายก จังหวัดสุราษฎร์ธานี จังหวัดระนอง จังหวัดตรัง จังหวัดยะลา และจังหวัดปัตตานี โดยมีเครือข่ายกำนันและผู้ใหญ่บ้านเข้าร่วมกิจกรรมและสมัครเป็นเครือข่ายของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 30,092 คน ประกอบด้วยกำนัน จำนวน 2,829 คน และผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 27,263 คน

การจัดกิจกรรมดังกล่าวสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินขอความร่วมมือจากจังหวัดและอำเภอในการให้กำนันและผู้ใหญ่บ้านดำเนินการให้คำแนะนำกรณีประชาชนในพื้นที่ต้องการส่งเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย การแนะนำช่องทางการร้องเรียนแก่ประชาชน ผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้ความเป็นธรรม และผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้แลกเปลี่ยนประเด็นปัญหาความทุกข์ร้อนของประชาชนในพื้นที่เพื่อปรึกษาหารือกับประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ตรวจการแผ่นดินทุกท่าน ผู้อำนวยการสำนักสอบสวน และเจ้าหน้าที่สอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินร่วมกันให้คำปรึกษา แนะนำ ติดตาม และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการบรรเทาความเดือดร้อนให้กับผู้ที่สะท้อนปัญหาในประเด็นต่าง ๆ จำนวน 188 ประเด็น

3) กิจกรรมความร่วมมือระหว่างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกับ เครือข่ายของกรมประชาสัมพันธ์ระดับจังหวัด

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจัดกิจกรรมความร่วมมือระหว่างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกับเครือข่ายของกรมประชาสัมพันธ์ระดับจังหวัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดินในการช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้เครือข่ายเกิดองค์ความรู้ในการถ่ายทอดบทบาท หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงสามารถสนับสนุนการเข้าถึงช่องทางการให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้กับคนในชุมชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้ดำเนินการจัด “กิจกรรมความร่วมมือระหว่างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกับเครือข่ายของกรมประชาสัมพันธ์ระดับจังหวัด” เมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2566 ณ โรงแรมแกรนด์ริชมอนด์ จังหวัดนนทบุรี กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย อาสาสมัครประชาสัมพันธ์ประจำหมู่บ้านและชุมชน (อป.มช.) นักจัดรายการวิทยุ สื่อมวลชน ผู้สื่อข่าว นักประชาสัมพันธ์ภาครัฐ และเครือข่ายอื่นของกรมประชาสัมพันธ์ระดับจังหวัด ในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี จำนวน 47 คน กิจกรรมประกอบด้วย การบรรยายหัวข้อ “บทบาท หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน : การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้แก่ประชาชน” หัวข้อ “บทบาท หน้าที่ และอำนาจของกรมประชาสัมพันธ์ และความร่วมมือระหว่างกรมประชาสัมพันธ์กับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” หัวข้อ “การผลิตคลิปสั้น ให้โดนใจผู้ชม” และหัวข้อ “เครือข่ายของกรมประชาสัมพันธ์ระดับจังหวัดกับการสนับสนุนการทำงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและการรายงานผลการปฏิบัติการ” เพื่อให้เครือข่ายของกรมประชาสัมพันธ์ระดับจังหวัดมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสนับสนุนการทำงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และเป็นสื่อกลางระหว่างประชาชนในพื้นที่เพื่อร่วมกันทำงานในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน

4) กิจกรรมเยาวชนคนดีเพื่อสังคม

การจัดกิจกรรมเยาวชนคนดีเพื่อสังคมมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างเครือข่ายเยาวชนที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องสิทธิและเสรีภาพของประชาชน หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและหลักธรรมาภิบาล ตลอดจนทำให้เครือข่ายเยาวชนเกิดจิตสำนึกที่ดี เคารพสิทธิ และเสรีภาพ ยึดมั่นในด้านคุณธรรม จริยธรรม และร่วมตรวจสอบการใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้ปฏิบัติหน้าที่ตามหลักธรรมาภิบาล



ภาครัฐ โดยจัดกิจกรรม เมื่อวันที่ 16 มิถุนายน 2566 ณ โรงแรมรอยัล ริเวอร์ กรุงเทพมหานคร รายละเอียดกิจกรรม ประกอบด้วย การบรรยายหัวข้อ “ความรู้เกี่ยวกับบทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน” กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการมีส่วนร่วม (สานพลังลดอุบัติเหตุ

เสริมกลไก “ความปลอดภัย” บนท้องถนน และขับขี่ปลอดภัย ไร้อุบัติเหตุ ร่วมกันปฏิบัติตามกฎจราจร) กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการมีส่วนร่วม (กู้ชีพขั้นพื้นฐาน ทักษะชีวิตเพื่อเด็กไทย ลดการช่วยชีวิตวิธี และจิตอาสา สร้างจิตสำนึกเพื่อสังคม) และกิจกรรมสร้างพลังเครือข่าย สร้างสรรค์ เปลี่ยนแปลง เพื่อสังคม โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 157 คน ประกอบด้วย นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาจากสถานศึกษาในสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 71 คน เจ้าหน้าที่สำนักงานเขต หรือครูผู้ดูแล เป็นผู้ควบคุมดูแลนักเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 40 คน ผู้แทนจากหน่วยงานประกอบด้วย กรุงเทพมหานคร (สำนักงานการศึกษาและสำนักพัฒนาสังคม) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) และวิทยากร (กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ชมรมครูผู้สอนการกู้ชีพขั้นพื้นฐานประเทศไทย และมูลนิธิเด็กเยาวชนและครอบครัว) จำนวน 46 คน

5) กิจกรรมประชาชนคนทำดี

กิจกรรมประชาชนคนทำดีเป็นการดำเนินงานภายใต้บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ระหว่างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกับกรุงเทพมหานคร เพื่อร่วมกันบูรณาการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แก่ประชาชนในเชิงรุก ประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ของทั้งสองหน่วยงาน ตลอดจนการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในระดับชุมชน และสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและกรุงเทพมหานคร โดยได้รับการสนับสนุนจากคณาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่ปทุมธานี จักรวรรดิ ร่วมสนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรการจัดฝึกอบรม การสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการในรูปแบบต่าง ๆ การถอดองค์ความรู้ในการดำเนินโครงการและ กิจกรรมในการสร้างและพัฒนาเครือข่าย รวมถึงส่งเสริมการมีส่วนร่วมเครือข่ายของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของกิจกรรมเพื่อสร้างเครือข่าย ประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องสิทธิและเสรีภาพของประชาชนหน้าที่และอำนาจ ของผู้ตรวจการแผ่นดินและหลักธรรมาภิบาล และมีความรู้ ความเข้าใจเรื่องการพัฒนา เศรษฐกิจชุมชนจากภูมิปัญญาท้องถิ่น และให้เครือข่ายประชาชนเกิดจิตสำนึกที่ดี เคารพสิทธิ และเสรีภาพ ยึดมั่นในด้านคุณธรรม จริยธรรม มีความสามารถในการพัฒนา การประกอบกิจการสินค้าชุมชน รวมทั้งสนับสนุนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินและ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดจนร่วมตรวจสอบการใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ พร้อมให้ข้อเสนอแนะหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับ ดูแลและส่งเสริมการประกอบการสินค้าชุมชนให้ปฏิบัติหน้าที่ตามหลักธรรมาภิบาลภาครัฐ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการจัดกิจกรรมประชาชนคนทำดี เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2566 ณ โรงแรมรอยัล รัตนโกสินทร์ กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ประกอบการ / วิสาหกิจชุมชนจากเขตพระนคร เขตดุสิต เขตพญาไท เขตปทุมวัน เขตราชเทวี เขตภาษีเจริญ เขตหนองแขม เขตธนบุรี และเขตพระโขนง จำนวน 68 คน รายละเอียดกิจกรรมประกอบด้วย การบรรยายหัวข้อ “ความรู้เกี่ยวกับบทบาทอำนาจหน้าที่ ของผู้ตรวจการแผ่นดิน” กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการมีส่วนร่วมจากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง อาทิ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กรมส่งเสริมการเกษตร

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ สำนักงานพัฒนาธุรกิจและนวัตกรรม สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ธนาคารออมสิน สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา รวมถึงสำนักงานพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร ในประเด็นแนะนำบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน นำเสนอประเด็นปัญหาของผู้ประกอบการ / วิสาหกิจชุมชน ในประเด็นการบริหารจัดการ การผลิต และการตลาด และแนวทางการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงาน กิจกรรม “ระดมความคิดเห็นและแนวทางการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม” และสรุปผลการระดมความคิดเห็นและแนวทางการดำเนินงาน

ผลที่ได้รับจากการดำเนินกิจกรรม คือ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้สะท้อนปัญหาด้านการบริหารจัดการ ปัญหาด้านการผลิต และปัญหาด้านการตลาดที่เกิดจากการประกอบกิจการ โดยมีคณาจารย์จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พี่นทีภัทรพิมุข จักรวรรดิ ร่วมสรุปประเด็นปัญหาและเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



กิจกรรมประชาชนคนทำดี ณ โรงแรมรอยัล รัตนโกสินทร์ กรุงเทพมหานคร

6) กิจกรรมเครือข่ายบัณฑิตแรงงานอาสาทำดี

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและกระทรวงแรงงานมีเจตจำนงร่วมกันในการปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม และเสริมสร้างธรรมาภิบาลในสังคม จึงได้ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกับกระทรวงแรงงาน เรื่อง การประสานความร่วมมือการทำงานผ่านเครือข่ายระดับพื้นที่ และการร่วมมือด้านวิชาการ เมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2566 ณ ห้องประชุมกระทรวงแรงงาน ชั้น 5 โดยบันทึกข้อตกลงความร่วมมือดังกล่าวมีกรอบความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจ รวมทั้งหน้าที่และอำนาจของทั้งสองหน่วยงาน เป็นเครือข่ายร่วมกันในการรณรงค์ เผยแพร่ข่าวสาร สร้างความรู้ความเข้าใจทางกฎหมายที่เป็นประโยชน์ให้กับประชาชน และเป็นเครือข่ายในการเสริมสร้างธรรมาภิบาลและความเป็นธรรมในสังคม สนับสนุนการดำเนินงานด้านวิชาการ และสนับสนุนความร่วมมือในการดำเนินงานตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 5 หน้าที่ของรัฐ

หลังจากการลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินร่วมกับ กระทรวงแรงงาน จังหวัดนราธิวาส และสำนักงานแรงงานจังหวัดนราธิวาส ได้ดำเนินการจัดอบรม “เครือข่ายบัณฑิตแรงงานอาสาทำดี” ณ โรงแรมต้นหยง จังหวัดนราธิวาส เมื่อวันที่ 13 กันยายน 2566 โดยมีบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดนราธิวาส เข้าร่วมการอบรม จำนวน 108 คน แนวทางการดำเนินงานของเครือข่ายบัณฑิตแรงงาน หลังจากเสร็จสิ้นการอบรม มีความมุ่งหวังให้บัณฑิตแรงงานร่วมเป็นเครือข่ายของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สามารถสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดจนแนะนำช่องทางในการร้องเรียน สนับสนุนความร่วมมือ และเป็นเครือข่ายในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน ผลการดำเนินงานหลังจากเข้ารับการอบรม เครือข่ายบัณฑิตแรงงานอาสาทำดี จังหวัดนราธิวาส ได้ดำเนินกิจกรรมสร้างการรับรู้ และประชาสัมพันธ์บทบาท หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินให้ประชาชนในพื้นที่จังหวัดนราธิวาสได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะขยายเครือข่ายบัณฑิตแรงงานไปสู่จังหวัดอื่น ๆ ต่อไป

2.1.2 การกิจด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินโครงการและ กิจกรรมเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมให้กับเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดินมาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อเป็นการรักษาและสร้างความสัมพันธ์ของเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดินให้มีความเข้มแข็ง และเกิดการช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกันระหว่างเครือข่าย โดยมุ่งเน้นให้เครือข่าย สนับสนุนการปฏิบัติตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมทั้งสร้างความรู้ ความเข้าใจในด้านบทบาทหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินให้กับเครือข่าย เพื่อเพิ่ม ศักยภาพและเตรียมความพร้อมในการเป็นต้นแบบเพื่อขยายเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดิน ให้ครอบคลุมในแต่ละพื้นที่ต่อไป โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีการดำเนินกิจกรรม ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของเครือข่าย ดังนี้

1) โครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อต่อต้านการทุจริต

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินโครงการส่งเสริมธรรมาภิบาล เพื่อต่อต้านการทุจริต ใน 3 กิจกรรม คือ กิจกรรมลาดบัวหลวงอำเภอคุณธรรม (จังหวัด พระนครศรีอยุธยา) กิจกรรมขยายผล “ตำบล / อำเภอคุณธรรม” (อำเภอสปราบ จังหวัด ลำปาง) และกิจกรรมขยายผล “ตำบล / อำเภอคุณธรรม” (อำเภอปรังค์ภู จังหวัดศรีสะเกษ) โดยดำเนินการขับเคลื่อนการพัฒนาประกอบด้วย การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการ พัฒนาเป็นตำบลคุณธรรม การสร้างความตระหนักต่อค่านิยม ความซื่อสัตย์สุจริตหรือ ต่อต้านการทุจริต การรับรู้สิทธิและหน้าที่พลเมือง โดยมีหลักในการดำเนินงานบนพื้นฐาน การมีส่วนร่วมในการพัฒนา ประกอบด้วย หมู่บ้าน ศาสนา (วัด และ มัสยิด) และ ส่วนราชการ (บ.ศ.ร.) ในพื้นที่ โดยใช้ “คุณธรรมเป้าหมาย” และ “กิจกรรมส่งเสริมความดี” เป็นเครื่องมือในการดำเนินชีวิต และรวมพลังความสามัคคีร่วมกันพัฒนาหมู่บ้าน ตำบล และองค์กร (ส่วนราชการในพื้นที่) ให้เป็นหมู่บ้าน ตำบล และองค์กรคุณธรรม เน้นการ ดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลในการดำเนินงานดังกล่าว ทำให้มีความเปลี่ยนแปลงในทาง ที่ดีขึ้น ประชาชนเกิดความร่วมมือและความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวมมีความเอื้ออาทร

การดำเนินโครงการดังกล่าวเป็นการแก้ไขปัญหาที่ต้นทางที่จะช่วยลดปัญหาความเดือดร้อนที่ประชาชนได้รับ อันเป็นสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่ได้รับการปฏิบัติจากหน่วยงานของรัฐตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน มีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน รวมถึงสร้างกลไกการดำเนินงานในลักษณะเชิงรุก การป้องกันการร้องเรียนหน่วยงานภาครัฐ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้มีการจัดกิจกรรม ได้แก่ การชี้แจงวัตถุประสงค์ การประชุมเชิงปฏิบัติการ ค้นหา “คุณธรรมเป้าหมาย กิจกรรมส่งเสริมความดี การจัดทำปฏิทินการดำเนินงาน” แนวทางการพัฒนา “ตำบล / อำเภอคุณธรรม” การพัฒนาศักยภาพ และเสริมหนุน “ตำบลคุณธรรม” ศูนย์ “อำเภอคุณธรรม” และการประกาศเจตนารมณ์ของ “อำเภอลาดบัวหลวง อำเภอคุณธรรม” การนิเทศติดตามอำเภอคุณธรรม การทบทวนคุณธรรมเป้าหมาย และกิจกรรมส่งเสริมความดี การประเมินผลประชาชน และเจ้าหน้าที่ของรัฐมีวัฒนธรรม ค่านิยมสุจริต มีทัศนคติ และพฤติกรรมในการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากเป้าหมายที่กำหนดไว้ ร้อยละ 80 (ประเมินผลจากกลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมโครงการฯ และกิจกรรม) ผลการประเมินฯ ร้อยละ 93.2 ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐตระหนักและปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชนด้วยการยึดหลักธรรมาภิบาล ประชาชนมีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ และร่วมพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง โดยกลุ่มเป้าหมายได้มีการปฏิบัติและดำเนินกิจกรรมส่งเสริมความดี จากคุณธรรมเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผลที่ได้รับจากการดำเนินกิจกรรม สรุปได้ดังนี้

กิจกรรมลาดบัวหลวงอำเภอคุณธรรม (จังหวัดพระนครศรีอยุธยา)

การจัดกิจกรรมลาดบัวหลวงอำเภอคุณธรรม (จังหวัดพระนครศรีอยุธยา) หมู่บ้านคุณธรรม และองค์กรคุณธรรมของอำเภอลาดบัวหลวง ร่วมกันขับเคลื่อนกิจกรรมส่งเสริมความดีเพื่อพัฒนาตำบลของตนเป็นอำเภอคุณธรรม สามารถแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้แก่ประชาชนในพื้นที่ประชาชน และเจ้าหน้าที่ของรัฐมีวัฒนธรรม ค่านิยมสุจริต มีทัศนคติ และพฤติกรรมในการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐตระหนักและปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชนด้วยการยึดหลักธรรมาภิบาล ประชาชนมีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ

และร่วมพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ผลการนิเทศติดตามอำเภอคุณธรรม มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม 686 คน การพัฒนาศักยภาพ และเสริมหนุน “ตำบล / อำเภอคุณธรรม” 472 คน

การประกาศเจตนารมณ์ “อำเภอลาดบัวหลวง อำเภอคุณธรรม” มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 426 คน โดยหมู่บ้านและองค์กรในพื้นที่อำเภอลาดบัวหลวง ร่วมดำเนินกิจกรรมขับเคลื่อนกิจกรรมส่งเสริมความดีตามคุณธรรมเป้าหมายเพื่อแก้ไข ความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้แก่ประชาชนในพื้นที่ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ ของรัฐตระหนักและปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชนด้วยการยึดหลักธรรมาภิบาล ประชาชนมีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ และร่วมพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

คุณธรรมเป้าหมาย

- กลุ่มหมู่บ้าน คุณธรรมเป้าหมาย “วินัย สามัคคี พอเพียง จิตอาสา”
- กลุ่มเทศบาลฯ / อบต. คุณธรรมเป้าหมาย “วินัย สามัคคี พอเพียง จิตอาสา ซื่อสัตย์ รับผิดชอบ จิตบริการ”
- กลุ่มโรงเรียน คุณธรรมเป้าหมาย “วินัย สามัคคี พอเพียง จิตอาสา ซื่อสัตย์ รับผิดชอบต่อ จิตบริการ สุจริต”
- กลุ่มโรงพยาบาล / รพ.สต. คุณธรรมเป้าหมาย “วินัย สามัคคี จิตอาสา ซื่อสัตย์ เสียสละ จิตบริการ ”

ประชาชนในพื้นที่ของหมู่บ้านคุณธรรม และเจ้าหน้าที่องค์กร คุณธรรมของตำบลต่าง ๆ 7 ตำบล ได้แก่ 1) ตำบลพระยาบันลือ 2) ตำบลสิงหนาท 3) ตำบลสามเมือง 4) ตำบลคู์สลอต 5) ตำบลคลองพระยาบันลือ 6) ตำบลลาดบัวหลวง และ 7) ตำบลหลักชัย ของอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เกิดกระบวนการมีส่วนร่วมในการมีส่วนร่วมทบทวนแผนกิจกรรมส่งเสริมความดีที่ได้ดำเนินการอยู่เพื่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงาน “ตำบลคุณธรรม ” จนเกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีอย่างเป็นรูปธรรม (พฤติกรรมที่พึงประสงค์เพิ่มขึ้น พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ลดลง) ทั้งอำเภอ มุ่งสู่ “อำเภอคุณธรรม” ประชาชนเกิดความร่วมมือ ความรับผิดชอบต่อสังคม

กิจกรรมขยายผล “ตำบล / อำเภอคุณธรรม” (อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง)

กิจกรรมขยายผล “ตำบล / อำเภอคุณธรรม” (อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง) ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ได้แก่ ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ และประชาชน (หมู่บ้าน และองค์กร) จาก 4 ตำบลของอำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง มีผู้เข้าร่วมโครงการ และกิจกรรมการประชุมชี้แจงวัตถุประสงค์และแนวทางในการพัฒนา “ตำบล / อำเภอคุณธรรม” จำนวน 61 คน การประชุมเชิงปฏิบัติการค้นหาคุณธรรมเป้าหมายและกิจกรรมส่งเสริมความดี จำนวน 216 คน และการนิเทศติดตามผลการดำเนินงานการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทบทวน “ตำบล / อำเภอคุณธรรม” จำนวน 91 คน กลุ่มเป้าหมายมีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชน มีส่วนร่วมขับเคลื่อนกิจกรรมส่งเสริมความดีในการแก้ไขความเดือดร้อนและความไม่เป็นธรรมให้แก่ประชาชน มีวัฒนธรรมค่านิยมสุจริต มีทัศนคติและพฤติกรรมในการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมร่วมกันสะท้อนถึงปัญหาในชุมชนและพื้นที่ของตนเอง รวมถึงได้ค้นหาคุณธรรมเป้าหมายจากปัญหาที่อยากแก้ และความดีที่อยากทำ

คุณธรรมเป้าหมาย

- กลุ่มหมู่บ้าน คุณธรรมเป้าหมาย “จิตอาสา พอเพียง”
- กลุ่มเทศบาลฯ / อบต. คุณธรรมเป้าหมาย “วินัย จิตอาสา”
- กลุ่มโรงเรียน คุณธรรมเป้าหมาย “วินัย จิตอาสา”
- กลุ่มโรงพยาบาล/รพ.สต. คุณธรรมเป้าหมาย “ซื่อสัตย์ จิตอาสา”



กิจกรรมขยายผล “ตำบล / อำเภอคุณธรรม” (อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง)

กิจกรรมขยายผล “ตำบล / อำเภอคุณธรรม” (อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ)

กิจกรรมขยายผล “ตำบล / อำเภอคุณธรรม” (อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ) ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ได้แก่ ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ และประชาชน (หมู่บ้าน และองค์กร) จาก 10 ตำบลของอำเภอปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ มีผู้เข้าร่วมโครงการและกิจกรรมการประชุมชี้แจงวัตถุประสงค์ และแนวทางในการพัฒนา “ตำบล / อำเภอคุณธรรม” จำนวน 205 คน การประชุมเชิงปฏิบัติการค้นหาคุณธรรมเป้าหมายและ กิจกรรมส่งเสริมความดี จำนวน 410 คน และการนิเทศติดตามผลการดำเนินงานการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทบทวน “ตำบล / อำเภอคุณธรรม” จำนวน 264 คน กลุ่มเป้าหมายมีความรู้ ความเข้าใจและตระหนักถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชน มีส่วนร่วมขับเคลื่อนกิจกรรมส่งเสริมความดีในการแก้ไขความเดือดร้อนและความไม่เป็นธรรมให้แก่ประชาชน มีวัฒนธรรม ค่านิยมสุจริต มีทัศนคติและพฤติกรรมในการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมร่วมกันสะท้อนถึงปัญหาในชุมชนและพื้นที่ของตนเอง รวมถึงได้ค้นหาคุณธรรมเป้าหมายจากปัญหาที่อยากแก้ และความดีที่อยากทำ

คุณธรรมเป้าหมาย

- กลุ่มหมู่บ้าน คุณธรรมเป้าหมาย “พอเพียง วินัย”
- กลุ่มเทศบาลฯ / อบต. คุณธรรมเป้าหมาย “วินัย จิตอาสา”
- กลุ่มโรงเรียน คุณธรรมเป้าหมาย “วินัย จิตอาสา”
- กลุ่มโรงพยาบาล / รพ.สต. คุณธรรมเป้าหมาย “วินัย จิตอาสา”



กิจกรรมขยายผล “ตำบล / อำเภอคุณธรรม” (อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ)

2) โครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลและการมีส่วนร่วมของภาครัฐและภาคประชาชน

กิจกรรมรับฟังความคิดเห็นเพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคม (Place of Justice)

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการจัดกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นเพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคม (Place of Justice) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากทุกภาคส่วน เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2566 จัดกิจกรรมในรูปแบบ Onsite ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และรูปแบบ Online ผ่าน Facebook Fan page สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็น เรื่อง อาชญากรรมไซเบอร์กับบทบาทผู้ตรวจการแผ่นดินในยุคดิจิทัล ช่วงระหว่างวันที่ 15 พฤษภาคม – 30 มิถุนายน 2566 ในรูปแบบ online ผ่าน Google form ผู้ร่วมตอบแบบสอบถามประกอบด้วย ผู้แทนจาก กระทรวง ทบวง กรม มหาวิทยาลัย หน่วยงานในจังหวัด 77 จังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และประชาชนทั่วไปตอบแบบสำรวจความคิดเห็น จำนวน 1,769 คนทั่วประเทศ โดยผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นได้ให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 1,215 ข้อความ ผลการรับฟังความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามมีความมั่นใจต่อความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่จัดเก็บผ่านระบบออนไลน์ของหน่วยงานภาครัฐมากกว่าของหน่วยงานภาคเอกชน ความคิดเห็นต่อประเด็นภัยไซเบอร์ (Cyber Crime) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความกังวลต่อภัยไซเบอร์ 3 ลำดับแรก คือ (1) ถูกแฮ็กหรือขโมยข้อมูล



บัตรประชาชน บัตรเครดิต รหัสผ่านต่าง ๆ (2) ชื่อของทางออนไลน์แล้วไม่ได้รับของ หรือของไม่ตรงปก และ (3) หลอกให้ทำธุรกรรมทางการเงินทางโทรศัพท์เพื่อโอนเงิน ประเด็นความเชื่อมั่นในกฎหมายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับภัยทางไซเบอร์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่ากฎหมายที่มีอยู่สามารถปกป้องท่านได้จากภัยทางไซเบอร์ เช่น ให้โอนเงินทางโทรศัพท์ ทางแชท ทางอีเมล การหลอกลวงออนไลน์ที่เกิดความสูญเสียต่อร่างกาย จิตใจ และทรัพย์สินได้ในระดับน้อย และหน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามเชื่อมั่นว่า จัดการแก้ไขและปกป้องท่านจากภัยทางไซเบอร์ได้ 3 อันดับแรก คือ (1) สื่อมวลชน (2) ผู้ตรวจการแผ่นดิน และ (3) ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย จากประเด็นปัญหาดังกล่าวข้างต้นสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้นำข้อมูลการรับฟังความคิดเห็นจากทุกภาคส่วนเพื่อนำมาแก้ไขปัญหาในเชิงระบบต่อไป

กิจกรรมสัมมนาเครือข่ายธรรมาภิบาล

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้จัดกิจกรรมสัมมนาเครือข่ายธรรมาภิบาลเมื่อวันศุกร์ที่ 25 สิงหาคม 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลในการดำเนินงานของภาคีเครือข่ายความร่วมมือของต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางสนับสนุนการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และเป็นกลไกในการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้แก่ประชาชน โดยจัดกิจกรรมในรูปแบบ Onsite ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และรูปแบบ Online ผ่าน Facebook Live บน Facebook Fan page สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กลุ่มเป้าหมายในการดำเนินกิจกรรมคือ หน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย กระทรวง / กรม รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน มหาวิทยาลัย องค์กร / หน่วยงานอิสระ สื่อมวลชน ผู้แทนภาคประชาชนและประชาสังคม เครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดิน (สำหรับช่องทาง Online รับชมผ่าน Facebook live สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือโปรแกรม Zoom Cloud Meetings) กิจกรรมครั้งนี้มีผู้สนใจเข้าร่วม จำนวน 4,204 คน แบ่งเป็นรูปแบบ Onsite จำนวน 71 คน และรูปแบบ Online ลงทะเบียนผ่าน Google Form จำนวน 4,133 คน

กิจกรรมภายในงาน ประกอบด้วย 1) การบรรยายพิเศษ เรื่อง ผู้ตรวจการแผ่นดินกับการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2) การบรรยายพิเศษ เรื่อง การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนกับการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3) การเสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง ธรรมชาติกับการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การจัดกิจกรรมดังกล่าวทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลในการดำเนินงานของภาคีเครือข่ายความร่วมมือต่าง ๆ โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งถือเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักในกิจกรรมครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการรับฟังความคิดเห็นเป็นประโยชน์ในการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้แก่ประชาชน และเป็นการสนับสนุนการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อไป

2.1.3 การดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่สังคม

1) โครงการผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจรพบประชาชน

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจัดโครงการผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจรพบประชาชน มุ่งให้ประชาชนและส่วนราชการมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ซึ่งได้กำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่และอำนาจในการเสนอแนะต่อหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน หรือไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน และมีหน้าที่และอำนาจในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่หรือละเลยการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ของรัฐ ด้วยหลักธรรมาภิบาล รวมถึงหน้าที่ในการเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมีได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องครบถ้วน พร้อมทั้งเปิดรับฟังปัญหาความทุกข์ร้อนและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

โดยในโครงการมีกิจกรรม ดังนี้ 1) กิจกรรมสัมมนาโครงการซึ่งมีผู้แทนจากส่วนราชการ ผู้นำท้องถิ่น นักวิชาการ ผู้แทนจากองค์กรเอกชน สื่อมวลชน และประชาชนจากจังหวัดกว่า 400 คน เข้าร่วมงาน ทั้งนี้ ได้เปิดรับฟังปัญหาความทุกข์ร้อนและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐอีกด้วย 2) กิจกรรมเสวนาผู้ตรวจการแผ่นดินพบสื่อมวลชนจังหวัด 3) กิจกรรมการแสดงนิทรรศการ โดยเป็นการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เพื่อจัดนิทรรศการให้ความรู้พร้อมกับให้บริการแก่ประชาชน 4) กิจกรรมเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน และการแข่งขันตอบปัญหา เพื่อขยายผลสู่ระดับเยาวชนให้รู้จักบทบาทของผู้ตรวจการแผ่นดิน มีพื้นฐานด้านกฎหมายเกี่ยวกับการรักษาสิทธิอันพึงมี และการเข้าถึงความเป็นธรรมผ่านผู้ตรวจการแผ่นดินโดยรางวัลเป็นทุนการศึกษาและประกาศนียบัตรจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน 5) กิจกรรมเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โดยรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ (Mobile Unit) โดยออกหน่วยบริการรับเรื่องร้องเรียนและให้คำปรึกษาปัญหาด้านกฎหมาย ตลอดจนจัดกิจกรรมสนทนาการบอกเล่าความรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินอันเป็นประโยชน์แก่พี่น้องตามแต่ละจังหวัด



การดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้ดำเนินการโครงการ ดังนี้

- (1) ครั้งที่ 48 ระหว่างวันที่ 30 พฤศจิกายน – 1 ธันวาคม 2565
ณ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- (2) ครั้งที่ 49 ระหว่างวันที่ 15 - 17 กุมภาพันธ์ 2566
ณ จังหวัดนครราชสีมา
- (3) ครั้งที่ 50 ระหว่างวันที่ 30 - 31 พฤษภาคม 2566
ณ จังหวัดสุพรรณบุรี

นอกจากนี้ ยังมีการจัดกิจกรรมสัญจรย่อยอีกจำนวน 3 ครั้ง ภายใต้ชื่อ “กิจกรรมสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจร” ดังนี้

- (1) จังหวัดระยอง เมื่อวันที่ 21 - 23 มิถุนายน 2566
- (2) จังหวัดลพบุรี เมื่อวันที่ 19 - 21 กรกฎาคม 2566
- (3) จังหวัดอุทัยธานี เมื่อวันที่ 29 - 31 สิงหาคม 2566

2) โครงการสืบสานพระราชปณิธาน

ด้วยพระบาทสมเด็จพระปรเมนทรรามาธิบดีศรีสินทรมหาวชิราลงกรณ พระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงมีพระราชปณิธานที่จะสืบสาน รักษา และต่อยอดพระบรมราโชบายของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร อันจะสร้างประโยชน์สุขแก่อาณาประชาราษฎร์ จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมให้องค์มนตรีดำเนินโครงการสืบสานพระราชปณิธานเพื่อช่วยเหลือราษฎรในพื้นที่ทุรกันดารที่มีความเป็นอยู่ที่ยากลำบากเป็นพื้นที่ชายขอบของประเทศซึ่งอาจได้รับการดูแลจากหน่วยงานของรัฐไม่ทั่วถึง โดยให้องค์มนตรีกำกับดูแลเชิงสัญลักษณ์ของพระราชทานไปมอบให้กับราษฎรโดยความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน มูลนิธิ ช่วยเหลือราษฎรในด้านต่าง ๆ ครอบคลุมมากขึ้น เพื่อสร้างขวัญกำลังใจ ตลอดจนรับทราบปัญหาความเดือดร้อนนำไปสู่การแก้ไขและพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่ราษฎร เช่น การสาธารณสุข การศึกษารวมถึงการให้บริการความรู้ด้านกฎหมาย เพื่อสร้างขวัญกำลังใจ ตลอดจนรับทราบปัญหาความเดือดร้อน นำไปสู่การแก้ไขและพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่ราษฎร

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับการแต่งตั้งให้เป็นหนึ่งในคณะทำงานโครงการสืบสานพระราชปณิธาน โดยให้ดำเนินงานตามขอบเขต ภารกิจด้านการบริการความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย และรับเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนขอรับความเป็นธรรมอันนำไปสู่การแก้ไข ซึ่งเป็นองค์พหุพหุหนึ่งในการขับเคลื่อนและส่งเสริมให้สังคมเกิดความเข้มแข็ง สนับสนุนให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ อาทิ มูลนิธิราชประชานุเคราะห์ ในการจัดตั้งยังชีพพระราชทาน มูลนิธิพระดาบสออกหน่วยให้บริการด้านต่าง ๆ โรงพยาบาลรามาธิบดีร่วมจัดหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ให้บริการด้านสุขภาพ สำนักงานอัยการสูงสุดให้ความรู้และบริการปรึกษาด้านกฎหมาย มูลนิธิร่วมจิตต์น้อมเกล้าเพื่อเยาวชนและสมาคม

สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย
สนับสนุนทุนการศึกษา มูลนิธิโครงการ
สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนมอบ
ชุดหนังสือเผยแพร่ความรู้สำหรับเยาวชน
และมูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม
มอบอุปกรณ์สำหรับการศึกษาทางไกล



ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ตรวจการ
แผ่นดิน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ลงพื้นที่ดำเนินงานโครงการ
สืบสานพระราชปณิธาน จำนวน 6 ครั้ง ดังนี้

- (1) เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2565 ณ โรงเรียนรุจิรพัฒน์ อำเภอสวนผึ้ง
จังหวัดราชบุรี
- (2) เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2566 ณ โรงเรียนทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง
จังหวัดน่าน
- (3) เมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2566 ณ โรงเรียนบ้านโจรก อำเภอกาบเชิง
จังหวัดสุรินทร์
- (4) เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2566 ณ โรงเรียนห้วยขาแข้งวิทยาคม
อำเภอลานสัก จังหวัดอุทัยธานี
- (5) เมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2566 ณ โรงเรียนครุชนพัฒนา อำเภอ
เมืองยะลา จังหวัดยะลา
- (6) เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2566 ณ โรงเรียนบ้านเทอดไทย อำเภอแม่
ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

ทั้งนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนดกิจกรรมเพื่อดำเนินงาน
โครงการสืบสานพระราชปณิธาน ดังนี้

กิจกรรมที่ 1 บรรยายให้ความรู้แก่นักเรียนและบุคลากรทางการศึกษา
เรื่อง “ความรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม
ของประชาชน” และ “หน้าที่ของปวงชนชาวไทยตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

พุทธศักราช 2560” เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน การรักษาสีทธิประโยชน์และการเข้าถึงความเป็นธรรม รวมทั้งตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ของพลเมืองที่ดี สร้างจิตสำนึกการเป็นประชาชนที่มีความภาคภูมิใจในความเป็นชาติไทย

กิจกรรมที่ 2 บรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับบทบาท หน้าที่และอำนาจ พร้อมจัดแสดงนิทรรศการผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินและประโยชน์ที่ประชาชนได้รับให้แก่บุคคลทั่วไปที่เข้าร่วมกิจกรรม

กิจกรรมที่ 3 กิจกรรมแสดงความจงรักภักดีพร้อมจัดโต๊ะลงนามถวายพระพร รวมถึงจัดนิทรรศการเผยแพร่พระราชกรณียกิจ อาทิ พระราชกรณียกิจเกี่ยวกับการด้านการศึกษา สิ่งแวดล้อม สวัสดิการสังคม จิตอาสา ตลอดจนพระราชกรณียกิจด้านอื่น ๆ และนิทรรศการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน

กิจกรรมที่ 4 การออกหน่วยรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (Mobile Unit) ณ สถานที่จัดงานและตามแหล่งชุมชนต่าง ๆ เพื่อให้บริการรับเรื่องร้องเรียนให้คำปรึกษาปัญหาด้านกฎหมาย รวมทั้งจัดกิจกรรมสนทนากาปรชาสัมพันธ์ให้ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านทางสื่อออนไลน์ อาทิ เว็บไซต์, แอปพลิเคชัน, Line, YouTube ฯลฯ รวมถึงสื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ กระตุ้นการรับรู้ และการจดจำของพี่น้องประชาชน

3) โครงการเสริมความรู้ผู้ตรวจการแผ่นดินสู่การพัฒนาชุมชน

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินดำเนินโครงการเสริมความรู้ผู้ตรวจการแผ่นดินสู่การพัฒนาชุมชนเพื่อเร่งเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ขยายการรับรู้รับทราบ และมุ่งเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในบทบาท หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินสู่พี่น้องประชาชนในส่วนภูมิภาคอย่างทั่วถึง เป็นการส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงความเป็นธรรม สิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐาน เกิดความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมทั้งมีศรัทธาและทัศนคติที่ดีต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านกิจกรรมรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

(1) กิจกรรมเสวนาทางวิชาการ “ผู้ตรวจการแผ่นดิน: นิติธรรม... นำสังคม”

กิจกรรมนี้เป็นกิจกรรมการเสวนาทางวิชาการระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินกับสื่อมวลชนท้องถิ่นที่สามารถเข้าถึงกลุ่มพี่น้องประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างใกล้ชิด อาทิ ประชาสัมพันธ์จังหวัด สื่อมวลชนวิทยุชุมชน นักจัดรายการ หรือผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางสถานีวิทยุกระจายเสียง และหอกระจายข่าวในแต่ละจังหวัด เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน กระบวนการขั้นตอนการทำงาน สิทธิในการร้องเรียน ประโยชน์และสิ่งที่ประชาชนจะได้รับ พร้อมเชื่อมสัมพันธ์อันดีกับสื่อมวลชนในพื้นที่โดยมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น สะท้อนปัญหาในพื้นที่ เป็นกระบอกเสียงเผยแพร่ช่องทางการใช้สิทธิร้องเรียน ข่าวสาร และความเคลื่อนไหวของผู้ตรวจการแผ่นดินได้อย่างถูกต้องและสร้างสรรค์ เป็นกลไกสำคัญอันนำไปสู่ความร่วมมือระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินและองค์กรต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือเยียวยาแก้ไขปัญหาความทุกข์ร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้ดำเนินการ ณ จังหวัดจันทบุรี เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2566 ทั้งนี้ ยังได้จัดกิจกรรมผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อสังคม (OSR) สร้างบ้านหอย ปล่อยพันธุ์ปู สูดังกระเบน ณ หน่วยสาธิตการเลี้ยงสัตว์น้ำภายในอ่าวคู้งกระเบน ตำบลคลองขุด อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี เพื่อรักษาปริมาณสัตว์น้ำวัยอ่อนให้คงความสมดุลต่อเนื่อง อีกทั้งเป็นแหล่งเรียนรู้และอนุรักษ์พันธุ์สัตว์น้ำพื้นถิ่นของอ่าวคู้งกระเบนให้คงอยู่อุดมสมบูรณ์ต่อไป



(2) กิจกรรมบูรณาการร่วมกับเครือข่ายด้านสหกรณ์ และ / หรือ วิชาสหกิจชุมชน (หรือเครือข่ายอื่น ๆ)

กิจกรรมนี้มุ่งเน้นให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน สิทธิในการร้องเรียนของประชาชนตามรัฐธรรมนูญ ขั้นตอนและวิธีการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมทั้งส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐมีการปฏิบัติหน้าที่ต่อประชาชนอย่างเป็นธรรม ซึ่งสังคมชุมชนในภูมิภาค มักจะขับเคลื่อนองค์ความรู้ตามผู้นำทางความคิดหรือได้รับองค์ความรู้จากหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีความใกล้ชิดในการขอใช้บริการ ดังนั้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงขยายความร่วมมือและสร้างเครือข่ายด้านการประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มสหกรณ์ วิชาสหกิจชุมชน และเครือข่ายอื่น ๆ ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในระดับชุมชน ตำบล และหมู่บ้าน นับเป็นส่วนสำคัญในการช่วยเหลือและเป็นกระบอกเสียงแทนพี่น้องประชาชน อีกทั้งให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ที่ต้องการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินต่อไปได้ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีการดำเนินการ 2 ครั้ง ดังนี้

ครั้งที่ 1 การบูรณาการความร่วมมือกับเครือข่ายวิชาสหกิจชุมชน เมื่อวันที่ 21 - 23 กุมภาพันธ์ 2566 ณ จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีกิจกรรมดังต่อไปนี้

- 1) กิจกรรมเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โดยรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ (Mobile Unit)
- 2) กิจกรรมเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน ลงพื้นที่จัดกิจกรรมการประชุมและบรรยายเรื่อง “หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน” แก่สมาชิกวิชาสหกิจชุมชน ในจังหวัดอุบลราชธานี พร้อมเปิดเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันเพื่อนำประเด็นปัญหาอุปสรรคที่พบมาวิเคราะห์ ต่อยอด ผลักดันแก้ไขปัญหาในระดับนโยบาย สนับสนุนการทำงานให้เกิดการบูรณาการระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มุ่งส่งเสริมวิชาสหกิจชุมชนที่มีศักยภาพสามารถแข่งขันในระดับประเทศและระดับสากลได้ รวมถึงการประชุมหารือร่วมกับผู้ว่าราชการจังหวัดและคณะกรรมการส่งเสริมวิชาสหกิจชุมชนจังหวัดเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และแนวทางการสนับสนุนส่งเสริมวิชาสหกิจชุมชนเชิงระบบ

ครั้งที่ 2 การบูรณาการความร่วมมือกับเครือข่ายประชาสัมพันธ
จังหวัดหนองคายและเครือข่ายอื่น ๆ เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2566 ณ จังหวัดหนองคาย
โดยมีกิจกรรมดังต่อไปนี้ 1) กิจกรรมเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเสริมสร้าง
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน กระบวนการขั้นตอน
ในการร้องเรียนที่ถูกต้อง อาทิ ช่องทางการร้องเรียน การเขียนคำร้องต่าง ๆ ตลอดจน
สามารถให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ที่ต้องการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินต่อไปได้
 อีกทั้งสามารถนำเสนอข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้อง เป็นกระบอกเสียงสำคัญในการเผยแพร่
ประชาสัมพันธภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินให้แพร่หลายสู่สาธารณชนอย่างทั่วถึง 2)
กิจกรรมการติดตามความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน การจัดประชุมติดตาม
ความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน กรณีปัญหาการดูทรายในแม่น้ำโขง ร่วมกับหน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้อง และมีเครือข่ายความร่วมมือต่าง ๆ เข้าร่วมรับฟังปัญหาด้วย ณ ห้องประชุม
เรือนรมเย็น องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย จังหวัดหนองคาย

(3) กิจกรรมผู้ตรวจการแผ่นดินเคลื่อนที่ร่วมกับกรุงเทพมหานคร

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้นำกิจกรรมประชาสัมพันธเคลื่อนที่
และกิจกรรมบูรณาการร่วมกับกรุงเทพมหานครมาดำเนินการจัดเป็น “กิจกรรมผู้ตรวจการ
แผ่นดินเคลื่อนที่ร่วมกับกรุงเทพมหานคร” ซึ่งเป็นการบูรณาการทำงานร่วมกันของ
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและกรุงเทพมหานคร ด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจแก้ไขความเดือดร้อน
คนกรุง - ชุมชนเมือง มุ่งเน้นการลงพื้นที่ชุมชนตามเขตต่าง ๆ ในกรุงเทพมหานคร
เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธบทบาท หน้าที่ และภารกิจของทั้งสององค์กร ส่งเสริมความรู้
เรื่องสิทธิเสรีภาพและการเสริมสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของพี่น้องประชาชน หวังสร้าง



สังคมแห่งธรรมาภิบาลในชุมชนเมืองกว่า
2,400 ชุมชน ทั่วทั้ง 50 เขต โดยมีผู้ตรวจการ
แผ่นดิน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่สำนักงาน
ผู้ตรวจการแผ่นดิน ลงพื้นที่จัดกิจกรรมร่วมกับ
ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร
และหน่วยงานในสังกัด ซึ่งได้รับความร่วมมือ

เป็นอย่างดีมาโดยตลอด ทำให้การทำงานเชิงรุกในรูปแบบเคลื่อนที่ ทำให้ได้ผลดี เข้าถึงปัญหาได้ตรงจุด และปัญหานั้นได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วตามขอบเขตหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยเฉพาะการรับฟังปัญหาความทุกข์ร้อนและให้คำปรึกษาแก่ประชาชนในพื้นที่อย่างใกล้ชิด ประชาชนจึงเกิดทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการทำงานของหน่วยงานรัฐ อีกทั้งเข้าใจระบบ ระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานมากขึ้นด้วย ทั้งนี้ กิจกรรมภายในงานประกอบไปด้วย

- การเปิดเวทีรับฟังความคิดเห็นจากผู้นำชุมชนในแต่ละเขตของกรุงเทพมหานคร ทั้งประเด็นวิถีความเป็นอยู่ ปัญหาความเดือดร้อน ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้แก้ไข ด้วยมุ่งสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างภาครัฐและประชาชน ตลอดจนสนับสนุนให้ผู้นำชุมชนสามารถช่วยเหลือบุคคลอื่น ๆ ให้เข้าถึงความเป็นธรรมผ่านผู้ตรวจการแผ่นดินได้อีกทางหนึ่งด้วย นอกจากนี้ ยังเปิดเวทีรับฟังความคิดเห็นจากผู้แทนกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในเขตต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาต่อยอดอาชีพของวิสาหกิจชุมชนต่อไป

- การออกหน่วยรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ (Mobile Unit) ประชาสัมพันธ์บทบาท หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมรับเรื่องร้องเรียนและให้คำปรึกษาด้านกฎหมายแก่พี่น้องประชาชน ตลอดจนจัดกิจกรรมสันตนาการบอกเล่าความรู้อันเป็นประโยชน์เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน

- การตรวจเยี่ยมให้กำลังใจ พร้อมมอบของอุปโภค - บริโภค และยาสามัญประจำบ้านให้กับกลุ่มเปราะบางในชุมชน

ปัจจุบัน กิจกรรมผู้ตรวจการแผ่นดินเคลื่อนที่ร่วมกับกรุงเทพมหานคร ดำเนินการไปแล้วกว่า 12 เขต โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ดำเนินการจำนวน 6 ครั้ง ใน 6 เขต ดังนี้

- เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2565 ณ เขตทุ่งครุ
- เมื่อวันที่ 28 มกราคม 2566 ณ เขตธนบุรี
- เมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2566 ณ เขตวังทองหลาง
- เมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2566 ณ เขตบางแค
- เมื่อวันที่ 19 สิงหาคม 2566 ณ เขตคลองเตย
- เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2566 ณ เขตพระนคร



4) โครงการ Ombudsman Awards และ Young Ombudsman Awards

(1) โครงการ “Ombudsman Awards” รางวัลแห่งคุณค่าองค์กร พัฒนาสร้างสรรค์สังคม

ผู้ตรวจการแผ่นดินหนึ่งในองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญทำหน้าที่ตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ มีหน้าที่และอำนาจสำคัญประการหนึ่งในการเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ จากการปฏิบัติภารกิจที่ผ่านมา ในฐานะองค์กรที่ช่วยเหลือประชาชนอย่างแท้จริง การแก้ไขความเดือดร้อนนั้นต้องยึดหลักการทำงานที่เป็นกัลยาณมิตรกับทุกฝ่าย โดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐที่ถูกร้องเรียน เน้นแนวทางเชิงป้องกันมากกว่าการมุ่งจับผิด โดยส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐยึดหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติหน้าที่มีจิตสาธารณะคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม และผลประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นว่าองค์กรภาครัฐเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญและเป็นกลไกหลักของประเทศในการให้บริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน อีกทั้งยังมีหน้าที่และความรับผิดชอบสำคัญในอันที่จะบำบัดทุกข์บำรุงสุข อำนวยความเป็นธรรม สร้างรอยยิ้ม สร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนในสังคม

การยกย่องเชิดชูและสร้างขวัญกำลังใจให้กับหน่วยงานที่เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักธรรมาภิบาลให้ความร่วมมือกับผู้ตรวจการแผ่นดินในการเร่งรีบแก้ไขปัญหา เยียวยาความเดือดร้อนให้กับผู้ร้องเรียนอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม ปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินในการแก้ไขความเดือดร้อนในระยะยาวให้กับประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนรวมถึงเป็นหน่วยงานที่มีความคิดริเริ่มในการอำนวยความสะดวกและลดภาระให้กับประชาชนจึงมีความสำคัญยิ่ง



การทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินนั้น นอกจากจะเชื่อมโยงกับหน่วยงานของรัฐในเรื่องของข้อกฎหมายแล้ว ความร่วมมือเชิงบูรณาการการสร้างแนวร่วมสร้างพันธมิตร สร้างเมตริจิตเป็นกลไกสำคัญประการหนึ่งที่ตอบสนองต่อเป้าประสงค์ของผู้ตรวจการแผ่นดินให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ได้ ดังนั้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงจัดโครงการประกวดรางวัล “Ombudsman Awards 2022” มอบรางวัลเพื่อเป็นสัญลักษณ์แห่งคุณค่าให้กับองค์กรที่มุ่งพัฒนาสร้างสรรค์การทำงานให้กับประชาชน ประจำปี 2565 จำนวน 2 สาขา คือ

- สาขาองค์กรดีเด่นด้านนวัตกรรมการให้บริการประชาชน (Self-Initiative Award)

มอบให้กับหน่วยงานที่เป็นแบบอย่างที่ดี มีระบบในการบริหารจัดการ สร้างสรรค์นวัตกรรมเชิงแนวคิด หรือเชิงกระบวนการ หรือเชิงสิ่งประดิษฐ์หรือเทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชน หน่วยงานได้สร้างระบบ หรือพัฒนาช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนที่ทันสมัย โดดเด่น ให้ประชาชนได้ใช้บริการได้อย่างสะดวกสบายรวดเร็ว ถูกต้อง ลดปัญหาความแออัด ขจัดปัญหาซึ่งเป็นภาระของประชาชน มีความพร้อมในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการกับประชาชนอย่างต่อเนื่อง

- สาขาองค์กรดีเด่นด้านนวัตกรรมการอำนวยความสะดวก
(Fairness Innovation Award)

มอบให้กับหน่วยงานที่เป็นแบบอย่างที่ดี มีระบบในการบริหารจัดการ สร้างสรรค์นวัตกรรมเชิงแนวคิด หรือเชิงกระบวนการ หรือเชิงสิ่งประดิษฐ์ หรือเทคโนโลยีในการอำนวยความสะดวกอย่างยั่งยืนเพื่อแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นสำคัญ หรือเป็นหน่วยงานที่ได้ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแนวคิด กระบวนการ ขั้นตอนวิธีการ รูปแบบการทำงาน หรือปรับปรุงกฎ ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความไม่เป็นธรรมและสร้างความเดือดร้อนกับประชาชน หรือลดผลกระทบ สร้างโอกาส สร้างความยั่งยืน ตอบสนองความต้องการของประชาชน มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง สร้างความพึงพอใจสูงสุด หรือสามารถเป็นต้นแบบหรือเป็นแบบอย่าง การปฏิบัติที่ดีในการต่อยอด หรือเป็นแหล่งการเรียนรู้ หรือประโยชน์อื่น ๆ โดยหน่วยงาน ต้องมีผลงานที่เป็นรูปธรรมอย่างต่อเนื่อง

ผู้ตรวจการแผ่นดินจัดการประกวดรางวัล “Ombudsman Awards 2022” รางวัลแห่งคุณค่าองค์กรพัฒนาสร้างสรรค์สังคม ซึ่งถวายพระราชทานจาก สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าพัชรกิติยาภา นเรนทิราเทพยวดี กรมหลวงราชสาริณีสิริพัชร มหาวัชรราชธิดา ครั้งนี้เป็นครั้งแรก ได้รับผลตอบรับจากหน่วยงานต่าง ๆ เป็นอย่างดี มีผลงาน ส่งเข้าประกวดทั้งหมดจำนวน 214 ผลงาน โดยการตัดสินรางวัลชนะเลิศ มีผลดังนี้

- รางวัลชนะเลิศถวายพระราชทาน “Ombudsman Awards 2022” สาขาองค์กรดีเด่นด้านนวัตกรรมการให้บริการประชาชน (Self-Initiative Award) ได้แก่ ผลงาน “Rama TeleCare” ของคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี ซึ่งเป็นผลงานนวัตกรรมบริการสุขภาพทางไกลที่สร้างและพัฒนาเพื่อติดตามอาการ ผู้ป่วยที่ติดเครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการช่วยเหลือ ฟันฟู หรือให้ยา ตรวจการนอนหลับ ผักพุดออนไลน์ และผู้ป่วยสมองเสื่อม รวมถึงระบบการจัดส่งยาและยาเย็น เพื่อให้ผู้ป่วย เข้าถึงบริการได้รวดเร็ว ลดความแออัด และลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาโรงพยาบาล

- รางวัลชนะเลิศถ้วยพระราชทาน “Ombudsman Awards 2022” สาขาองค์กรดีเด่นด้านนวัตกรรมการอำนวยความสะดวก (Fairness Innovation Award) ได้แก่ ผลงาน “โครงการระบบการออกหนังสือคนประจำเรือสำหรับแรงงานต่างด้าว (Sea book)” ของกองบริหารจัดการทรัพยากรและกำหนดมาตรการกรมประมง ซึ่งเป็นผลงานนวัตกรรมการสร้างความเป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการอาชีพประมงทะเลจากการถูกเอาเปรียบของช่องว่างทางกฎหมาย ลดปัญหาแรงงานบังคับและแรงงานเด็ก คุ่มครองสิทธิแรงงานและการค้ามนุษย์ เพิ่มการแข่งขันทางเศรษฐกิจในการส่งออกสินค้าอาหารทะเล

นอกจากนี้ ยังมีรางวัลพิเศษระดับกระทรวง ด้วยวัตถุประสงค์ นอกจากการมุ่งสร้างความร่วมมือและสร้างขวัญกำลังใจให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่มองปัญหา เป็นโอกาสในการสร้างและพัฒนานวัตกรรมเพื่อบริการประชาชนและแก้ปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชนเป็นสำคัญแล้วนั้น เพื่อให้รางวัลนี้เกิดคุณค่ามากยิ่งขึ้นต่อการปฏิบัติงาน อีกทั้งให้หน่วยงานในระดับการกำกับดูแลได้สนับสนุนให้หน่วยงานภายใต้การกำกับดูแล



ที่สามารถสร้างชื่อเสียงและสร้างสรรค์พัฒนา ระบบงานบริการประชาชนและการอำนวยความสะดวก เป็นธรรมอย่างต่อเนื่อง ผู้ตรวจการแผ่นดิน จึงได้เชิดชูเกียรติหน่วยงานในระดับการกำกับดูแลร่วมด้วย เพื่อเป็นการส่งเสริมให้หน่วยงาน ในระดับการกำกับดูแลได้สนับสนุนให้

หน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลมีการสร้างสรรค์ผลงานบริการประชาชนและอำนวยความสะดวก เป็นธรรมเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนได้แสดงศักยภาพ ความสามารถ และแบบอย่างที่ดีในการพัฒนาระบบงานบริการประชาชนและการอำนวยความสะดวก เป็นธรรมเพื่อขอจัดปัญหาให้กับประชาชน ด้วยการมีส่วนร่วมส่งผลงานเข้าประกวด รางวัล “Ombudsman Awards” ในปีต่อ ๆ ไป โดยผลการประกวดรางวัลพิเศษ Ombudsman Awards 2022 (ระดับกระทรวง) ได้แก่ 1) ถ้วยรางวัลระดับทอง คือ กระทรวงมหาดไทย 2) ถ้วยรางวัลระดับเงิน คือ กระทรวงสาธารณสุข 3) ถ้วยรางวัลระดับทองแดง คือ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์



(2) การจัดประกวดโครงการ Young Ombudsman Awards ภายใต้แนวคิด “อำนวยความสะดวกเป็นธรรมและความสะดวกให้แก่ประชาชน”

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้จัดประกวดโครงการ Young Ombudsman Awards รางวัลสำหรับเยาวชนคนรุ่นใหม่ มุ่งแก้ไขความไม่เป็นธรรม ซึ่งโล่พระราชทานชนะเลิศจากสมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าพัชรกิติยาภา นเรนทิราเทพยวดี กรมหลวงราชสาริณีสิริพัชร มหาวัชรราชธิดา พร้อมเงินรางวัลจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยเป็นการประกวดโครงการเพื่อแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง หรือ ขั้นตอนใด ๆ ตลอดจนการสร้างนวัตกรรม ภายใต้แนวคิด “อำนวยความสะดวกเป็นธรรมและความสะดวกให้แก่ประชาชน” ประกอบด้วย 2 ประเภทผลงาน ได้แก่ 1) ผลงานประเภทโครงการด้านการแก้ไขกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง หรือขั้นตอนใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน และ 2) ผลงานประเภทโครงการด้านนวัตกรรมเพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรมและความสะดวกให้แก่ประชาชน โดยผู้ตรวจการแผ่นดินมีความมุ่งหมายให้เยาวชน นิสิต นักศึกษา ทำการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ปัญหาทางกฎหมาย หรือปัญหาความไม่เป็นธรรมในสังคม อันเกิดจากกฎ คำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐ ด้วยเหตุผลและทัศนคติปรัชญาของคนรุ่นใหม่ ผลงานได้รับรางวัล Young Ombudsman Awards ดังนี้

- ผลงานประเภทโครงการด้านการแก้ไขกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง หรือขั้นตอนใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน ดังนี้ รางวัลชนะเลิศ ได้แก่ โครงการงานการศึกษาเรื่องแนวทางการลดขั้นตอนการขอใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าวภาคประมงทะเลจังหวัดสมุทรสาคร ทีม Justice for Fisherman Labour จากมหาวิทยาลัยสวนดุสิต รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1 ได้แก่ โครงการงานการศึกษาเรื่องปัญหาแนวคิดยุติธรรมชุมชนในพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ทีม Baby Law จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 2 ได้แก่ โครงการงานการศึกษาเรื่องพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยพรรคการเมือง พ.ศ. 2560: ปัญหาการไม่มีกฎหมายควบคุมการออกนโยบายหาเสียงของพรรคการเมืองในการเลือกตั้งอันก่อให้เกิดความเดือดร้อนและความเป็นธรรมแก่ประชาชน ทีม Power of The Future จากมหาวิทยาลัยขอนแก่น

- ผลงานประเภทโครงการด้านนวัตกรรมเพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรม และความสะดวกให้แก่ประชาชน ดังนี้ รางวัลชนะเลิศ ได้แก่ โครงการงานการศึกษาเรื่อง “ฉันทะแจ้จ้ง: ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อรับคำร้องเรียน พร้อมด้วยระบบคัดกรองความเกี่ยวข้องในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” ทีม ฉันทะแจ้จ้ง จากมหาวิทยาลัยมหิดล รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1 ได้แก่ โครงการงานการศึกษาเรื่องกลไกการช่วยเหลือผู้พิการทางสายตาในการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางสาธารณะ ทีม Un vista จาก มหาวิทยาลัยสวนดุสิต



รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 2 ได้แก่ โครงการงานการศึกษาเรื่องการพัฒนาแพลตฟอร์มแอปพลิเคชันเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในกระบวนการยุติธรรม ภายใต้ชื่อ LAW DOO ทีม SITI X LAW SPU จากมหาวิทยาลัยศรีปทุม

ในการนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้จัดพิธีมอบรางวัลพระราชทาน Ombudsman Awards และ Young Ombudsman Awards 2022 และการสัมมนาวิชาการผู้ตรวจการแผ่นดินประจำปี พ.ศ. 2566 เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2566 ณ ห้องวายุภักษ์ 3 - 4 ชั้น 4 โรงแรมเซ็นทรา บายเซ็นทาราสวนดุสิตและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ โดยภายในงานมีกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

(1) พิธีมอบรางวัลพระราชทาน Ombudsman Awards และ Young Ombudsman Awards 2022 ของสมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าพัชรกิติยาภา นเรนทิราเทพยวดี กรมหลวงราชสาริณีสิริพัชร มหาวัชรราชธิดา ซึ่งเป็นถ้วยรางวัลชนะเลิศ Ombudsman Awards 2022 จำนวน 2 สาขา และโล่รางวัลชนะเลิศ Young Ombudsman Awards จำนวน 2 สาขา

(2) พิธีมอบถ้วยรางวัล Ombudsman Awards 2022 และโล่รางวัล Young Ombudsman Awards อันดับอื่น ๆ รวมทั้งรางวัลพิเศษ Ombudsman Awards 2022 (ระดับกระทรวง)

(3) การสัมมนาวิชาการผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี พ.ศ. 2566 (ช่วงบ่าย) ในหัวข้อ “ผู้ตรวจการแผ่นดินร่วมสืบสานพระปณิธานของสมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าพัชรกิติยาภา นเรนทิราเทพยวดี กรมหลวงราชสาริณีสิริพัชร มหาวัชรราชธิดา เพื่อการพัฒนาระบบงานยุติธรรมในระดับชาติ และการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน” โดย ศาสตราจารย์พิเศษ ดร.กิตติพงษ์ กิตยารักษ์ ที่ปรึกษาพิเศษสถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย (องค์การมหาชน) และการเสวนาจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย 1) หัวข้อ “บทบาทของผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่ออำนวยความสะดวกในสังคม” โดย นายทรงศักดิ์ สายเชื้อ ผู้ตรวจการแผ่นดิน 2) หัวข้อ “ความยุติธรรมที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People - Centered Justice)” โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธานี ชัยวัฒน์ ผู้อำนวยการศูนย์เศรษฐศาสตร์พฤติกรรมและการทดลองแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 3) หัวข้อ “การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมของประชาชน และการพัฒนากระบวนการยุติธรรม” โดย ดร.น้ำแท้ มีบุญสร้าง ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาการสอบสวนและการดำเนินคดี สำนักงานอัยการสูงสุด และ 4) หัวข้อ “ทิศทางและประเด็นการพัฒนาสังคม สิ่งแวดล้อม การศึกษา การสาธารณสุข และการพัฒนาในภาพรวมของประเทศไทย” โดย ดร.สมชัย จิตสุชน ผู้อำนวยการวิจัยด้านการพัฒนาอย่างทั่วถึง สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย

(4) การแสดงนิทรรศการเทิดพระเกียรติ นิทรรศการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน นิทรรศการผลงานที่ได้รับรางวัล และบุชกิจกรรมของมูลนิธิเพื่อนพึ่ง (ภา) ยามยาก ท้นทสถานหญิงกลาง และกรมราชทัณฑ์

2.2 การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับพันธกรณีต่างประเทศ

ตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566 – 2570) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมียุทธศาสตร์ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับพันธกรณีต่างประเทศ เพื่อยกระดับการขับเคลื่อนการทำงานด้านเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อให้เครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดินช่วยสนับสนุนภารกิจด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้กับประชาชน และสามารถขับเคลื่อนความร่วมมือด้านต่างประเทศได้อย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ โดยมีกลยุทธ์ในการส่งเสริมบทบาทและความร่วมมือระหว่างประเทศ รวมทั้งบทบาทที่สำคัญของผู้ตรวจการแผ่นดินในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

1. การส่งเสริมบทบาทของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยในเวทีระหว่างประเทศ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566 – 2570) เป็นกลไกที่ทำให้เกิดการส่งเสริมบทบาทของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยในเวทีระหว่างประเทศ จากการที่ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยได้ดำรงตำแหน่งที่สำคัญในระดับสากล ได้แก่ **ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน (นายสมศักดิ์ สุวรรณสุจริต)** ได้รับเลือกตั้งให้ดำรงตำแหน่งประธานภูมิภาคเอเชีย (Asian Regional President) ของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (International Ombudsman Institute : IOI) วาระปี 2565 – 2567 รวมถึงฝ่ายบริหาร (Executive Committee : Ex-Com) ของ IOI **ผู้ตรวจการแผ่นดิน (นายทรงศักดิ์ สายเชื้อ)** ได้เข้าร่วมเป็นคณะทำงานสหประชาชาติ (United Nations Working Group: UNWG) ของ IOI และประธานผู้ตรวจการแผ่นดินไทยในฐานะประธาน (Chairman) ของเวทีผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Southeast Asian Ombudsman Forum : SEAOF) วาระแรก (8 ธันวาคม 2563 - 7 ธันวาคม 2565) การที่ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยได้ดำรงตำแหน่งดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงสถานะของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ รวมถึงมีโอกาสเข้าไปทำงานและมีบทบาทภายใต้กรอบความร่วมมือกับองค์กรระหว่างประเทศ ดังต่อไปนี้

1.1 บทบาทในสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (International Ombudsman Institute : IOI)

1.1.1 การเข้าร่วมการประชุมของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (IOI Meetings)

(1) เมื่อวันที่ 8 – 10 พฤษภาคม 2566 ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในฐานะประธานภูมิภาคเอเชียของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ ได้เข้าร่วมการประชุมของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ ณ กรุงเวียนนา สาธารณรัฐ ออสเตรีย ซึ่งประกอบด้วยการประชุมฝ่ายบริหารของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (IOI Executive Committee Meeting : IOI Ex-Com Meeting) และการประชุม คณะกรรมการบริหารสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (IOI Board of Directors Meeting : IOI BoD Meeting) รวมถึงการประชุมกลุ่มภูมิภาคเอเชียของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (IOI Asian Regional Meeting) ซึ่งประธานผู้ตรวจการแผ่นดินไทย ในฐานะประธานภูมิภาคเอเชียได้เป็นประธานในการประชุมดังกล่าว

(2) เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2566 ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในฐานะ ประธานภูมิภาคเอเชียของ IOI ได้เข้าร่วมการประชุมฝ่ายบริหารของ IOI (IOI Ex-Com Meeting) ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์



การประชุมฝ่ายบริหารและการประชุมคณะกรรมการบริหารของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ
(IOI Executive Committee Meeting: and IOI Board of Directors Meeting)

1.1.2 การเข้าร่วมประชุมคณะทำงานสหประชาชาติของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (IOI UN Working Group)

ผู้ตรวจการแผ่นดิน (นายทรงศักดิ์ สายเชื้อ) ในฐานะสมาชิกคณะทำงานสหประชาชาติของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (IOI UN Working Group)



ได้เข้าร่วมประชุมคณะทำงานสหประชาชาติของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2566 ณ กรุงเวียนนา สาธารณรัฐออสเตรีย และเข้าร่วมการประชุมคณะทำงานสหประชาชาติ

ของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2566 ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

1.1.3 การเป็นเจ้าภาพจัดการประชุมกลุ่มภูมิภาคเอเชีย ของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ ประจำปี 2566 (IOI Asian Regional Meeting 2023)

เมื่อวันที่ 9 – 13 กรกฎาคม 2566 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นเจ้าภาพจัดการประชุมกลุ่มภูมิภาคเอเชียของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ ประจำปี 2566 (IOI Asian Regional Meeting 2023) และการสัมมนานานาชาติ หัวข้อ “ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งภูมิภาคเอเชียในฐานะกลไกสำหรับการส่งเสริมการบริหารที่เป็นธรรม ธรรมาภิบาล และหลักนิติธรรม” ณ โรงแรม เซ็นทารา แกรนด์ เซ็นทรัลพลาซา กรุงเทพฯ



1.2 บทบาทในสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชีย (Asian Ombudsman Association : AOA)

ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยได้แสดงบทบาทในฐานะสมาชิกสามัญ (Full Members) ของสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชีย (Asian Ombudsman Association : AOA) เข้าร่วมการประชุมใหญ่สามัญสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชีย ครั้งที่ 17 ประจำปี 2566 เมื่อวันที่ 11 กันยายน 2566 ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์



การประชุมใหญ่สามัญของสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชีย ครั้งที่ 17 ประจำปี 2566
(the 17th AOA General Assembly in 2023)

1.3 บทบาทในเวทีผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Southeast Asian Ombudsman Forum : SEAOF)

1.3.1 การเป็นเจ้าภาพจัดการประชุม SEAOF (SEAOF Meeting and SEAOF + Meeting)

เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม - 2 พฤศจิกายน 2565 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นเจ้าภาพจัดการประชุมกรอบความร่วมมือเวทีผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (SEAOF Meeting and SEAOF + Meeting) ณ โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ เซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าว กรุงเทพฯ ซึ่งมีกิจกรรมภายใต้การประชุมดังกล่าวดังต่อไปนี้

(1) การประชุมระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส และการประชุมสมาชิกผู้ก่อตั้ง SEAOF ประกอบด้วย ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทย ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย และผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐฟิลิปปินส์

(2) การประชุม SEAOF + ประกอบด้วย สมาชิกผู้ก่อตั้ง SEAOF สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศไทย สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศนิวซีแลนด์ สำนักงานเรื่องร้องเรียนภาครัฐแห่งมาเลเซีย สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อสิทธิมนุษยชนและความยุติธรรม สาธารณรัฐประชาธิปไตยติมอร์-เลสเต สำนักงานว่าด้วยยาเสพติดและอาชญากรรมแห่งสหประชาชาติ ประจำภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และแปซิฟิก (UNODC) และมูลนิธิฟรีดริช เนามัน ประจำประเทศไทย

(3) พิธีส่งมอบตำแหน่งประธาน SEAOF โดยประธานผู้ตรวจการแผ่นดินไทยส่งมอบตำแหน่งให้แก่ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย

(4) พิธีลงนามในประกาศปฎิญญากรุงเทพ 2022 (SEAOF Bangkok Declaration 2022) ของสมาชิกผู้ก่อตั้ง SEAOF ทั้ง 3 ประเทศ พร้อมแถลงข่าวร่วมกันต่อสื่อมวลชน



การประชุม SEAOF (SEAOF Meeting and SEAOF + Meeting)

1.3.2 การเข้าร่วมการประชุมเจ้าหน้าที่อาวุโส (Senior Official Meeting : SOM) ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้เข้าร่วมการประชุมระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส (Senior Official Meeting) ภายใต้กรอบความร่วมมือเวทีผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ จำนวน 5 ครั้ง โดยเป็นการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และได้มอบหมายคณะผู้แทนสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งประกอบด้วยรองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (นายกมลธรรม วาสบุญมา) และผู้อำนวยการสำนักวิเทศสัมพันธ์เข้าร่วมการประชุมระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส ณ เกาะบาหลิสาธารณรัฐอินโดนีเซีย ในระหว่างวันที่ 10 – 11 สิงหาคม 2566

1.3.3 การดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบความร่วมมือเวทีผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

(1) เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2566 คณะผู้แทนเจ้าหน้าที่จากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้เข้าร่วมกิจกรรมการสนทนากลุ่มระหว่างประเทศสมาชิกของเวที SEAOF หัวข้อ “การแนะนำบทบาทและหน้าที่ของหน่วยงานสมาชิก SEAOF” ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ กิจกรรมนี้เป็นไปเพื่อเปิดโอกาสให้หน่วยงานสมาชิกของเวที SEAOF อันประกอบด้วย ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐฟิลิปปินส์ และผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทย สร้างความรู้จักและเสริมความสัมพันธ์อันดีซึ่งกันและกัน

(2) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ทำการสำรวจความต้องการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพ (Training Needs) ของหน่วยงานสมาชิก SEAOF และสำรวจรายชื่อผู้เชี่ยวชาญ (Expertise Mapping) จากหน่วยงานสมาชิกของเวที SEAOF เพื่อนำข้อมูลจากการสำรวจไปวิเคราะห์ และจัดการฝึกอบรมที่ตรงตามความต้องการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานสมาชิกต่อไป

2. การขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างประเทศของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินมีนโยบายในการส่งเสริมและขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างประเทศกับองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินในต่างประเทศในระดับทวิภาคีและพหุภาคีมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี ตลอดจนเพื่อประสานประโยชน์ร่วมกันกับองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินในต่างประเทศและเวทีความร่วมมือระหว่างประเทศ โดยมุ่งหมายประโยชน์สำคัญจากความร่วมมือระหว่างประเทศในการพัฒนาองค์กร เสริมสร้างศักยภาพของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและบุคลากรทุกระดับ ผ่านการดำเนินกิจกรรมตามกรอบความร่วมมือเพื่อเพิ่มพูนและแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ ทักษะสำคัญในการปฏิบัติงาน ยกระดับแนวปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ที่สามารถเทียบเคียงกับมาตรฐานในต่างประเทศ ซึ่งจะมีส่วนสำคัญในการพัฒนาการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินให้เป็นที่ยอมรับและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและสังคมได้ดียิ่งขึ้น

2.1 การแสวงหาและสถาปนาความร่วมมือระหว่างประเทศระดับทวิภาคี

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้อาศัยความร่วมมือกับองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินในต่างประเทศผ่านบันทึกความเข้าใจ (Memorandum of Understanding : MOU) ว่าด้วยความร่วมมือระดับทวิภาคี เพื่อยืนยันเจตจำนงในการประสานความร่วมมือตามพันธกรณีที่มีอยู่กับต่างประเทศ และเป็นช่องทางประสานงานเพื่อให้การปฏิบัติภารกิจหน้าที่ตามกฎหมายมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.1.1 การสถาปนาความร่วมมือระหว่างประเทศระดับทวิภาคีกับผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อสิทธิมนุษยชนและความยุติธรรมแห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยติมอร์ - เลสเต

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ตรวจการแผ่นดินประสบความสำเร็จในการขยายความร่วมมือระหว่างประเทศระดับทวิภาคีเพิ่มเติม กล่าวคือ ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ลงนามร่วมกันกับนางสาวเจซูนา มารีอา เฟอไรรา โโกเมซ (Ms. Jesuina Maria Ferreira Gomes) ผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อสิทธิมนุษยชนและความยุติธรรมแห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยติมอร์-เลสเต (The Provedor for Human Rights and Justice) ในบันทึกความเข้าใจว่าด้วยความร่วมมือระดับทวิภาคี เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2565 ณ กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินการแลกเปลี่ยนกิจกรรมความร่วมมือของทั้งสองฝ่าย และได้มีกิจกรรมสำคัญ ได้แก่



ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินและนางสาวเจซูยนา มารีอา เฟอไรรา โกเมซ (Ms. Jesuina Maria Ferreira Gomes) ผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อสิทธิมนุษยชนและความยุติธรรมแห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยติมอร์-เลสเต (The Provedor for Human Rights and Justice) ร่วมลงนามในบันทึกความเข้าใจว่าด้วยความร่วมมือระดับทวิภาคี

(1) การประชุมหารือในระดับนโยบายระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินและนายเวอร์จิลิโอ ดา ซิลวา กูเตรีเรส (Mr. Virgilio da Silva Guterres) ผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อสิทธิมนุษยชนและความยุติธรรมแห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยติมอร์-เลสเต และคณะ ในโอกาสที่เข้ารับตำแหน่งใหม่ และได้เดินทางมาเข้าเยี่ยมคารวะและประชุมหารือนโยบายด้านความร่วมมือระหว่างประเทศในระดับทวิภาคีและภายใต้กรอบเวทีผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ รวมถึงเข้ารับฟังการบรรยายสรุปและดูงานการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2566 ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กรุงเทพมหานคร



(2) ต่อมา ทั้งสองฝ่ายได้จัดตั้งคณะทำงานร่วมเชิงเทคนิค (Joint Technical Working Group) ขึ้นทำหน้าที่วางแผน ขับเคลื่อนและประเมินผลกิจกรรมความร่วมมือ โดยได้มีการประชุมคณะทำงานร่วมเชิงเทคนิคระหว่างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อสิทธิมนุษยชนและความยุติธรรมแห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยติมอร์-เลสเต และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ณ กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2566 เพื่อกำหนดแผนกิจกรรมความร่วมมือระดับทวิภาคีร่วมกันสำหรับปี 2566 - 2567 และทั้งสององค์กรได้ขับเคลื่อนกิจกรรมความร่วมมือเพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และประสบการณ์ในการดำเนินงานของแต่ละฝ่ายตามแผนที่กำหนดมาอย่างต่อเนื่องตลอดปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

2.1.2 การลงนามเพื่อขยายระยะเวลาการมีผลบังคับใช้ของบันทึกความเข้าใจว่าด้วยความร่วมมือระหว่างประเทศระดับทวิภาคีกับคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตและสิทธิพลเมืองแห่งสาธารณรัฐเกาหลี (Anti - Corruption and Civil Rights Commission)

ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยได้สานต่อความร่วมมือระดับทวิภาคีกับคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตและสิทธิพลเมืองแห่งสาธารณรัฐเกาหลี (Anti - Corruption and Civil Rights Commission) โดยทั้งสองฝ่ายได้เจรจาและร่วมลงนามในบันทึกความเข้าใจ เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2566 ณ กรุงเวียนนา สาธารณรัฐออสเตรีย ในโอกาสที่ทั้งสองฝ่ายเข้าร่วมการประชุมคณะกรรมการบริหารของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ ประจำปี 2566 (IOI Board of Directors meeting 2023) การลงนามดังกล่าวมีผลเป็นการขยายระยะเวลาการมีผลบังคับใช้ของบันทึกความเข้าใจว่าด้วยความร่วมมือระดับทวิภาคีออกไป และยืนยันเจตนารมณ์ของทั้งสองฝ่ายในการดำเนินกิจกรรมความร่วมมือเพื่อประโยชน์ร่วมกันในการพัฒนางานของทั้งสององค์กร ตลอดจนการคุ้มครองประชาชนไทยและสาธารณรัฐเกาหลีภายใต้หน้าที่และอำนาจตามกฎหมายต่อไป



ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน และนางสาวจอน ฮยอน-ฮีวี (Ms. Hyun-Heui Jeon) ประธานกรรมการต่อต้านทุจริต และสิทธิพลเมืองแห่งสาธารณรัฐเกาหลี (The Anti-Corruption and Civil Rights Commission) ร่วมลงนามในบันทึกความเข้าใจว่าด้วยความร่วมมือระดับทวิภาคี

2.1.3 การประชุมในระดับนโยบายระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยและผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศที่เป็นคู่ภาคีตามบันทึกความเข้าใจว่าด้วยความร่วมมือระดับทวิภาคี

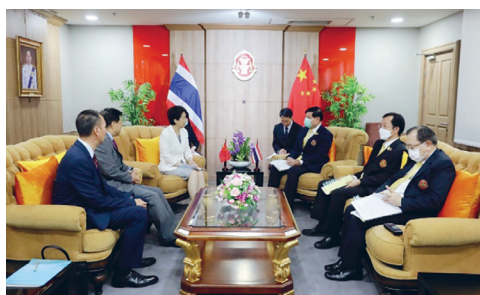
(1) การประชุมระดับผู้ตรวจการแผ่นดินภายใต้บันทึกความเข้าใจว่าด้วยความร่วมมือทวิภาคีระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยและประธานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศนิวซีแลนด์

เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2565 ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ตรวจการแผ่นดินทุกท่าน เข้าร่วมการประชุมระดับผู้ตรวจการแผ่นดินร่วมกับนายปีเตอร์ โบเชียร์ (Mr. Peter Boshier) ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศนิวซีแลนด์ ซึ่งเป็นกลไกการดำเนินงานตามบันทึกความเข้าใจระหว่างหน่วยงานทั้งสองแห่ง ซึ่งกำหนดจัดขึ้นเป็นรายปี เพื่อพิจารณาทบทวนการดำเนินงานภายใต้กรอบความร่วมมือ รวมถึงข้อเสนอการจัดกิจกรรมเพิ่มเติมหรือกิจกรรมใหม่ และอภิปรายประเด็นอื่นที่เกี่ยวข้องตามข้อเสนอแนะของคณะทำงานร่วมเชิงเทคนิค (Joint - Technical Working Group) โดยจัดขึ้นเป็นครั้งที่ 2 ณ กรุงเทพมหานคร ที่ประชุมเห็นพ้องร่วมกันในการดำเนินกิจกรรมความร่วมมือ

อย่างต่อเนื่องทั้งในด้านการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และกรณีต้นแบบที่ดี การพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน ผ่านการจัดฝึกอบรมร่วมกันซึ่งจะมุ่งเน้นงานสอบสวนให้มากขึ้น การดำเนินกิจกรรมเชิงวิชาการเพื่อต่อยอดจากการศึกษาเปรียบเทียบระบบผู้ตรวจการแผ่นดินของทั้งสองประเทศ การพัฒนาสมรรถนะด้านวัฒนธรรมให้แก่ฝ่ายนิวซีแลนด์อันจะเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการแก่ผู้รับบริการชาวไทยในประเทศนิวซีแลนด์ได้ดียิ่งขึ้น รวมถึงประเด็นอื่นที่แต่ละฝ่ายมีความเชี่ยวชาญ

(2) การประชุมในระดับนโยบายระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยและรองประธานคณะกรรมการตรวจสอบแห่งชาติ สาธารณรัฐประชาชนจีน

เมื่อวันที่ 12 มิถุนายน 2566 นางสาวยู หงชิว (Ms. YU Hongqiu) ตำแหน่ง รองเลขาธิการคณะกรรมการกลางเพื่อการตรวจสอบวินัยของพรรคคอมมิวนิสต์จีน และรองประธานคณะกรรมการตรวจสอบแห่งชาติ สาธารณรัฐประชาชนจีน (National Commission of Supervision of the People's Republic of China) พร้อมด้วย ฯพณฯ นายทาน จื่อเฉียง (H.E. Mr. HAN Zhiqiang) เอกอัครราชทูตสาธารณรัฐประชาชนจีน ประจำประเทศไทยเดินทางเยือนสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อประชุมในระดับนโยบายร่วมกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยตามกรอบความร่วมมือภายใต้บันทึกความเข้าใจว่าด้วยความร่วมมือระดับทวิภาคีระหว่างหน่วยงานทั้งสองฝ่าย โอกาสนี้ทั้งสองฝ่ายได้หารือแลกเปลี่ยนการดำเนินงานของแต่ละฝ่ายในมิติต่าง ๆ รวมถึงการปราบปรามการทุจริต การพัฒนาและการเสริมสร้างความเข้มแข็งระบบการตรวจสอบ และเน้นย้ำถึงประโยชน์และความสำคัญในการสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ผ่านการสัมมนาเชิงปฏิบัติการร่วมกัน ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงานในอนาคต รวมถึงมิติของการให้ความคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชนของประเทศคู่ภาคี



(3) การประชุมระดับผู้ตรวจการแผ่นดินภายใต้บันทึกความเข้าใจว่าด้วยความร่วมมือระดับทวิภาคีระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยและกรรมการการของรัฐสภาเพื่อการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางปกครองแห่งรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย (ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย) เครือรัฐออสเตรเลีย

ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้ตรวจการแผ่นดิน (นายทรงศักดิ์ สายเชื้อ) เข้าร่วมการประชุมระดับผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยความร่วมมือระดับทวิภาคีระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยและกรรมการการของรัฐสภาเพื่อการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางปกครองแห่งรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย (ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย) ในโอกาสที่ นายคริส ฟิลด์ (Mr. Chris Field) กรรมการการของรัฐสภาเพื่อการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางปกครองแห่งรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย (ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย) และประธานสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศเดินทางมาร่วมประชุมระดับภูมิภาคเอเชียของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ ณ กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2566 การประชุมดังกล่าวเป็นกลไกขับเคลื่อนความร่วมมือที่กำหนดโดยบันทึกความเข้าใจที่ทั้งสองฝ่ายได้ลงนามร่วมกัน โดยที่ประชุมได้ทบทวนกิจกรรมความร่วมมือที่ผ่านมา และเห็นพ้องที่จะดำเนินกิจกรรมความร่วมมือเพื่อการเสริมสร้างศักยภาพด้านต่าง ๆ ระหว่างกันของคู่ภาคี ทั้งในด้านการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ข้อมูล นโยบาย แนวปฏิบัติ ระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน การส่งเสริมธรรมาภิบาล และการดำเนินภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และการแลกเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ระหว่างกันเพื่อพัฒนาศักยภาพและความเป็นมืออาชีพของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้มีมาตรฐานสูงขึ้น

2.2 การขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างประเทศระดับทวิภาคี

จากเป้าหมายในการวางตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินไทยในประชาคมระหว่างประเทศเพื่อการยกระดับองค์กรให้มีระบบและแนวปฏิบัติที่สามารถเทียบเคียงกับมาตรฐานสากลในต่างประเทศ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้แสวงหาความร่วมมือระหว่างประเทศเพิ่มเติม เจริญหรือตลอดจนขับเคลื่อนความร่วมมือกับองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในงานการตรวจการแผ่นดิน เพื่อสร้างโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลความรู้ วิทยาการที่น่าสนใจต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์และมีคุณค่าสำหรับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยปรากฏผลที่เป็นประโยชน์อันเป็นรูปธรรม ดังนี้

2.2.1 การเข้าร่วมกิจกรรมสัมมนานานาชาติ เนื่องในโอกาสครบรอบ 28 ปี ของการก่อตั้งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอุซเบกิสถาน

การสัมมนาดังกล่าวจัดขึ้นผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2566 ในหัวข้อ “การดำเนินงานร่วมกันในด้านการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน และเสรีภาพ (Interaction in the field of reliable protection of human rights and freedoms)” ในโอกาสนี้ ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในประเด็น “กลไกระดับประเทศและระหว่างประเทศเพื่อการคุ้มครองและส่งเสริมสิทธิสตรี และเยาวชน” (National and international mechanism for the protection of the rights of women and youth) โดยนำเสนอประสบการณ์ในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของเยาวชนไทย จากความสำเร็จในการดำเนินโครงการเพิ่มทักษะด้านอาชีพแก่นักเรียนที่ไม่ได้เรียนต่อหลังจบการศึกษาภาคบังคับ (ม.3) ที่ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยได้ริเริ่ม เสนอแนะ และผลักดันให้เกิดความร่วมมือแบบบูรณาการจากทุกภาคส่วนอย่างเป็นระบบในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนมีการถอดบทเรียนและขยายผลไปสู่ระดับนานาชาติโดยความร่วมมือกับองค์การทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ หรือยูนิเซฟ ประเทศไทย ซึ่งประสบการณ์จากผู้ตรวจการแผ่นดินไทยได้รับการยกย่องว่าเป็นตัวอย่างที่ดีให้แก่ประเทศที่มีประชากรส่วนใหญ่อยู่นิวัยหนุ่มสาว ในการแก้ไขปัญหาความยากจนในกลุ่มเยาวชน และส่งเสริมสิทธิของเยาวชนที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จที่เป็นรูปธรรม

2.2.2 การดำเนินความร่วมมือกับสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชีย (Asian Ombudsman Association) เพื่อส่งเสริมขีดความสามารถของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้อาศัยประโยชน์จากการเข้าไปมีบทบาทในเวทีระหว่างประเทศ เพื่อเป็นโอกาสสำหรับบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในการเข้าถึงโอกาสในการเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ และขีดความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 บุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้เข้าร่วมการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติ โดยความสนับสนุนของสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชีย (Asian Ombudsman Association) ได้แก่

(1) การอบรมเชิงปฏิบัติการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในหัวข้อ “บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาบูรณาการในระบบการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน (The Role of Integrated Computer Technologies in Public Grievance Redressal System)” โดย สำนักงานเลขาธิการผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอิสลามปากีสถาน เมื่อวันที่ 28 – 29 ธันวาคม 2565 โดยมีบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเข้าร่วม จำนวน 5 ราย และ

(2) การสัมมนาวิชาการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในหัวข้อ “การระงับข้อพิพาทแบบไม่เป็นทางการ : ประสบการณ์ของสาธารณรัฐอิสลามปากีสถาน (Informal Resolution of Disputes (IRD) : Pakistan’s Experience)” จัดโดยสำนักงานเลขาธิการผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอิสลามปากีสถาน เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2566 โดยมีบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเข้าร่วม จำนวน 3 ราย

2.2.3 การเข้าร่วมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการนานาชาติ ตามกรอบความร่วมมือภายใต้บันทึกความเข้าใจฯ กับคณะกรรมการตรวจสอบแห่งชาติ สาธารณรัฐประชาชนจีน

จากการดำเนินความร่วมมือตามบันทึกความเข้าใจฯ ระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินกับคณะกรรมการตรวจสอบแห่งชาติ สาธารณรัฐประชาชนจีน (National Commission of Supervision of the People's Republic of China) มาอย่างต่อเนื่อง ทำให้บุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับโอกาสในการเข้าร่วมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการนานาชาติ โดยความอนุเคราะห์ของคณะกรรมการตรวจสอบแห่งชาติ สาธารณรัฐประชาชนจีน ทั้งนี้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 การสัมมนาจัดขึ้นผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างวันที่ 26 มิถุนายน – 3 กรกฎาคม 2566 โดยวิทยาลัยการตรวจสอบวินัยแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน (China Academy of Discipline Inspection and Supervision) กรุงปักกิ่ง สาธารณรัฐประชาชนจีน ภายใต้หัวข้อ “การต่อต้านการทุจริตสำหรับประเทศกำลังพัฒนา (Anti-Corruption for Developing Countries)” ซึ่งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้จัดส่งบุคลากรในสายงานสอบสวน จำนวน 2 ราย เข้าร่วมกิจกรรมและแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้เข้าร่วมการสัมมนาจากนานาประเทศ

2.2.4 การเจรจาหารือเพื่อแสวงหาความร่วมมือระดับทวิภาคีกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเครือรัฐออสเตรเลีย (Commonwealth Ombudsman)

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้แสวงหาความร่วมมือระหว่างประเทศระดับทวิภาคีเพื่อเป็นช่องทางในการสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นองค์กรที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญสูงในงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งรวมถึงการหารือกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเครือรัฐออสเตรเลีย (Commonwealth Ombudsman) การประสานงานความร่วมมือในเบื้องต้นประสบผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ และต่อมา สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับความอนุเคราะห์ให้บุคลากรของสำนักงานเข้าร่วมกิจกรรมวิชาการประจำปีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน (Complaint Handling Forum) ซึ่งจัดขึ้นระหว่างวันที่ 6 - 9 มิถุนายน 2566

ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเครือรัฐออสเตรเลีย และได้รับการแบ่งปันประสบการณ์จากวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิและมีประสบการณ์สูงในงานผู้ตรวจการแผ่นดินของออสเตรเลีย อาทิ นายเอียน แอนเดอร์สัน (Mr. Iain Anderson) ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเครือรัฐออสเตรเลีย (Commonwealth Ombudsman) และนางสาวเดโบราห์ กลาส (Ms. Deborah Glass) ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐวิกตอเรีย (Victorian Ombudsman) ในประเด็นความสำเร็จในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของออสเตรเลีย ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในด้านการลดความขัดแย้งของเรื่องร้องเรียน การให้บริการผู้ร้องเรียนที่เป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ เป็นต้น

2.2.5 การประสานความร่วมมือกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐแอลเบอร์ตา และมหาวิทยาลัยบริติชโคลัมเบีย ประเทศแคนาดา

ผลจากการประสานความร่วมมือ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับความอนุเคราะห์วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินกิจกรรมฝึกอบรมและสัมมนาเชิงปฏิบัติการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้แก่บุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กล่าวคือ

(1) การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ หัวข้อ “การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน การสอบสวน และการสัมภาษณ์ (Complaint Analysis, Investigations & Interviews)” โดยวิทยากรจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐแอลเบอร์ตา ประเทศแคนาดา ประกอบด้วยนางสาวเบธ จอร์จ (Ms. Beth George) นางสาวลินด์เซย์ เซลิงเกอร์ (Ms. Lindsay Sellinger) และนางสาวเฟีย เกลเวซอน (Ms. Fea Gelvezon) โดยมีเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไทยในสายงานสอบสวนและนิติการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อเรียนรู้ประสบการณ์ในการพิจารณาความเป็นธรรมทางปกครอง การวางแผนการสอบสวน เทคนิคการสัมภาษณ์และรวบรวมพยานหลักฐาน และฝึกปฏิบัติในการนำเสนอและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนตามสถานการณ์สมมติ ในชั้นเรียน ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เมื่อวันที่ 20 มกราคม 2566

(2) การฝึกอบรมในหัวข้อ “กรอบในเชิงกฎหมายปกครอง: รากฐานของงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (Administrative Law Framework: The Foundation for Ombuds Work) โดยนางสาวเซอร์ลี นากาตะ (Ms. Shirley Nagata) ผู้ตรวจการนักศึกษาแห่งมหาวิทยาลัยบริติชโคลัมเบีย ประเทศแคนาดา และหัวข้อ “การจัดทำข้อเสนอแนะที่มีประสิทธิผล (Making Effective Recommendations)” โดยนายเจย์ ชอล์ค (Mr. Jay Chalke) ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐบริติชโคลัมเบีย (British Columbia Ombudsperson) ประเทศแคนาดา เมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2566 ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

2.2.6 การดำเนินกลไกเพื่อขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างประเทศระดับทวิภาคีตามบันทึกความเข้าใจ

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ร่วมประชุมหารือกับองค์กรคู่ภาคีตามบันทึกความเข้าใจ ในระดับปฏิบัติอย่างใกล้ชิดและสม่ำเสมอ เพื่อวางแผนการดำเนินกิจกรรมความร่วมมือเพื่อให้เป็นไปตามกรอบความร่วมมือและเจตนารมณ์ร่วมกันของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยและองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินที่เป็นภาคี โดยมีการประชุมทั้งในรูปแบบของคณะทำงานร่วมเชิงเทคนิค (Joint-Technical Working Group) กับคณะเจ้าหน้าที่จากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศไทย สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศนิวซีแลนด์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อสิทธิมนุษยชนและความยุติธรรมแห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยติมอร์-เลสเต และในการประชุมระดับปฏิบัติร่วมกันสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย ฯลฯ เป็นต้น

2.2.7 การดำเนินกิจกรรมตามกรอบความร่วมมือภายใต้บันทึกความเข้าใจ

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และข้อมูล และแนวนโยบายที่เกี่ยวข้องกับผู้ตรวจการแผ่นดิน การจัดการเรื่องร้องเรียน แนวปฏิบัติ ระบบและกระบวนการในการทำงานกับองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศที่เป็นคู่ภาคี โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 บุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้เรียนรู้ข้อมูลการดำเนินงานที่น่าสนใจจากต่างประเทศ อาทิ รายงานการสอบสวน

ของผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย กรณีปัญหาการใช้ความรุนแรงในครอบครัวและอัตรากรรม รายงานการสอบสวนของประธานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศนิวซีแลนด์ กรณีการสอบสวนกรมราชทัณฑ์ เป็นต้น รวมถึงการนำเสนอบทความวิชาการจากผู้ทรงคุณวุฒิจากกระทรวงกิจการภายในและการสื่อสารแห่งประเทศไทย ปูน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอุซเบกิสถาน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย เพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ความรู้ลงในวารสารผู้ตรวจการแผ่นดินด้วย



2.3 ความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรบุคคล

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีการจัดกิจกรรม / โครงการ เพื่อพัฒนาองค์กรและพัฒนาบุคลากร โดยดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการและการยกระดับธรรมาภิบาลของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และได้มีการพัฒนาองค์กรในด้านต่าง ๆ โดยมีผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน ดังนี้

2.3.1 ความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA)

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) มีความสำคัญในระดับประเทศ เนื่องจากถูกกำหนดเป็นเป้าหมายของนโยบายและแผนงานระดับประเทศ แผนยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 – 2580) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ 21 การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. 2566 - 2580) (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) แผนปฏิบัติการด้านการต่อต้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566 - 2570) ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม และแผนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีเป้าหมายคือ หน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมิน ITA ผ่านเกณฑ์การประเมิน (คะแนน 85 คะแนนขึ้นไป) จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของหน่วยงานรัฐทั้งหมด ดังนั้น การประเมิน ITA ถือเป็นเครื่องมือหนึ่งที่หน่วยงานภาครัฐได้สำรวจและประเมินตนเอง เพื่อให้ได้ทราบข้อมูลอันส่งผลให้เกิดความตระหนักและปรับปรุงการบริหารงาน รวมถึงการกำกับดูแลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเล็งเห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของการประเมิน ITA ดังกล่าว โดยได้เข้ารับการประเมิน ITA อย่างต่อเนื่อง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินกิจกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency

Assessment : ITA) เพื่อพัฒนางานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การประเมินที่กำหนด เน้นการมีส่วนร่วมการดำเนินงานของบุคลากรทุกคนในการบริหารงานและพัฒนาองค์กร รวมถึงเปิดเผยข้อมูลในการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีการดำเนินการที่สำคัญ เช่น (1) การวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (2) การประกาศนโยบายไม่รับของขวัญ (No Gift Policy) ในทุกโอกาส (3) กิจกรรมส่งเสริมค่านิยมร่วม (Fairs) เพื่อส่งเสริมมาตรฐานทางจริยธรรมและสร้างวัฒนธรรม (4) การเผยแพร่สื่อการต่อต้านการทุจริต การขัดกันระหว่างผลประโยชน์ทับซ้อน



สำหรับผลการประเมิน ITA สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับคะแนนประเมิน 82.96 คะแนน สรุปรายละเอียด ดังนี้

เครื่องมือ	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	เพิ่มขึ้น / ลดลงจาก ปี งบประมาณ พ.ศ. 2565
1. แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT)	100.00	100.00	คงที่
2. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใน (IIT)	73.98	65.19	ลดลง 8.79
3. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายนอก (EIT)	77.00	77.99	เพิ่มขึ้น 0.99

จากตารางแสดงผลการประเมิน ITA ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จะพบว่า การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) สำนักงานฯ สามารถรักษามาตรฐานได้ คือ 100 คะแนน ในส่วนการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) มีคะแนนลดลง 8.79 คะแนน และในส่วนการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) มีคะแนนเพิ่มขึ้น 0.99 คะแนน สำหรับแนวทางแก้ไข สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อยกระดับค่าคะแนนผลการประเมิน ITA โดยเน้นการมีส่วนร่วม เปิดรับฟังความคิดเห็นในทุกระดับเพื่อร่วมกันหาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมเข้ารับการประเมิน ITA และให้การบริหารงานและปฏิบัติงาน ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินด้วยความโปร่งใส เป็นกลาง เป็นธรรม ยึดหลักธรรมาภิบาล และค่านิยมสุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ และยกระดับการดำเนินงาน ITA ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อไป

2.3.2 ความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ตามยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้มุ่งเน้นในการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะ ที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งและสายงาน เพื่อให้บุคลากรเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และมีศักยภาพสูง พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ดิจิทัล สามารถปฏิบัติงานสนับสนุนผู้ตรวจการแผ่นดินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับ ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2561 - 2565 ของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้มีการกำหนดเป้าหมายให้บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ เป็นกำลังคนคุณภาพในการขับเคลื่อน การทำงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการ พัฒนาศักยภาพบุคลากรในด้านต่าง ๆ แบ่งเป็น

- (1) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรภายใน จำนวน 4 โครงการ
- (2) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรภายนอก จำนวน 16 หลักสูตร / โครงการ

ทั้งนี้ จากการพัฒนาศักยภาพบุคลากรข้างต้น มีเป้าหมายตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565) ที่กำหนดให้บุคลากรที่เข้ารับการพัฒนาศักยภาพต้องผ่านเกณฑ์ที่สำนักงานกำหนด ร้อยละ 95 มีผลการดำเนินงานดังนี้

ตัวชี้วัด	หน่วย	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
ร้อยละของบุคลากรที่เข้ารับการพัฒนาศักยภาพที่ผ่านเกณฑ์ตามที่สำนักงานกำหนด	ร้อยละ	95	ร้อยละ 99.10 เป้าหมายจำนวน 446 คน ผ่านเกณฑ์ตามที่สำนักงานกำหนด จำนวน 442 คน	<p>(1) หลักสูตร “ปฐมนิเทศเพื่อพัฒนาความรู้และเพิ่มทักษะให้กับบุคลากรใหม่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566” กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 40 คน ผ่านเกณฑ์ตามที่สำนักงานกำหนด จำนวน 39 คน คิดเป็น ร้อยละ 97.5</p> <p>(2) หลักสูตร “พัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ทำหน้าที่ด้านการรับเรื่องร้องเรียน “เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับที่ดิน” กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 32 คน ผ่านเกณฑ์ตามที่สำนักงานกำหนด จำนวน 32 คน คิดเป็น ร้อยละ 100</p> <p>(3) หลักสูตร “ฝึกอบรมเสริมสร้างทักษะด้านภาษาอังกฤษบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 53 คน ผ่านเกณฑ์ตามที่สำนักงานกำหนด จำนวน 51 คน คิดเป็น ร้อยละ 96</p> <p>(4) โครงการ “ค่านิยมร่วม การสร้างองค์กรให้มีความสุข” กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 320 คน ผ่านเกณฑ์ตามที่สำนักงานกำหนด จำนวน 320 คน คิดเป็น ร้อยละ 100</p>

1. การพัฒนาศักยภาพบุคลากรภายใน จำนวน 4 โครงการ

1.1 หลักสูตรปฐมนิเทศเพื่อพัฒนาความรู้และเพิ่มทักษะให้กับบุคลากรใหม่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการบรรจุและแต่งตั้งบุคลากรใหม่ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2566 เพื่อมาเป็นกำลังสำคัญในการปฏิบัติงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ทั้งในสายงานสอบสวน และสายงานสนับสนุน เพื่อเข้ามาปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้กับประชาชน และเข้ามาขับเคลื่อนการดำเนินงานภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตามกรอบของยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี ที่ต้องการพัฒนาประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 มีเป้าหมายประการหนึ่ง คือ การพัฒนาคนสำหรับโลกยุคใหม่สร้างความสามารถในการปรับตัว ล้มแล้วลุกไว พลิกโฉมประเทศไทยก้าวไปด้วยกัน ซึ่งมุ่งเน้นการปรับรากฐานต่อยอดการพัฒนาให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ 20 ปี โดยมีหลักการสำคัญคือ “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” ดังนั้น บุคลากรที่บรรจุใหม่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จึงมีความจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพให้มีสมรรถนะและทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม การทำงานเป็นทีม สร้างเป้าหมายหลักในการทำงานด้วยกันและพัฒนาเครือข่ายในการทำงาน รวมถึงเป็นการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน โดยเน้นการเรียนรู้จากประสบการณ์และการลงมือปฏิบัติจริง จะช่วยให้ผู้ที่เข้ามาในการปฏิบัติงานเป็นครั้งแรกได้ปรับตัวให้เข้ากับระบบราชการ การทำงานและการอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ สร้างความรู้ความเข้าใจในบทบาท หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน แนวนโยบายของผู้บริหาร ค่านิยมองค์กร เสริมสร้างแนวคิดธรรมาภิบาลและต่อต้านทุจริต สร้างความเข้าใจในการเป็นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมทั้งเป็นการสร้างขวัญกำลังใจและมีทัศนคติที่ดี อันจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น โดยมีเป้าหมายการฝึกอบรมเพื่อให้บุคลากรที่บรรจุใหม่ได้มีความรู้ความเข้าใจหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติต่าง ๆ ปลูกฝังทัศนคติที่ดีในการทำงาน ให้ทำงานด้วยความรับผิดชอบ สำนึกในหน้าที่ ปฏิบัติงานโดยยึดหลัก

ความซื่อสัตย์ สุจริต ยุติธรรม ถือประโยชน์ของประเทศชาติและส่วนรวมเป็นสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายขององค์กร

1.2 หลักสูตรพัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ทำหน้าที่ด้านการรับเรื่องร้องเรียน “เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับที่ดิน”

ผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ โดยรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 230 และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 22 บัญญัติให้ผู้ตรวจการแผ่นดิน มีภารกิจในการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และมีอำนาจเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ บรรดาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ แสวงหาข้อเท็จจริงเมื่อเห็นว่ามีผู้ได้รับความเดือดร้อน โดยประชาชนสามารถร้องเรียนหรือแจ้งเรื่องเดือดร้อนที่เกิดขึ้นกับตนเอง หรือกับสังคมโดยรวมต่อผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ การแจ้งเป็นหนังสือ การแจ้งด้วยวาจา การแจ้งผ่านอินเทอร์เน็ต หรือการแจ้งด้วยวิธีการอื่นตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด

นอกจากนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินยังมีหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายที่สามารถหยิบยกเรื่องมาดำเนินการได้โดยไม่มีผู้ร้องเรียน หากพิจารณาแล้วว่าเรื่องดังกล่าวเป็นเรื่องที่สร้างความเดือดร้อนและส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง ซึ่งความพิเศษขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินคือสามารถรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของประชาชนได้หลากหลาย ไม่เฉพาะเจาะจงในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จึงทำให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถรวบรวมสถิติของเรื่องร้องเรียนและนำไปเป็นฐานข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาแนวทางในการแก้ไขความเดือดร้อนต่าง ๆ ของประชาชนในเชิงระบบได้ต่อไป

ตามสถิติการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานที่ผ่านมา พบว่ามีเรื่องร้องเรียนจำนวนมาก เช่น ใน พ.ศ. 2564 สำนักงานมีเรื่องร้องเรียนจำนวนรวม 4,866 เรื่อง โดยเป็นเรื่องที่พิจารณาตรวจสอบ แสวงหาข้อเท็จจริงจนมีคำวินิจฉัย หรือมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมายที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน จำนวน 2,675 เรื่อง ซึ่งเป็นเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายประเด็น และมีประเด็นที่เป็นเรื่องร้องเรียนอยู่บ่อยครั้ง คือ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับที่ดิน ซึ่งเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน เนื่องจากที่ดินมีหลายแบบ และหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลที่ดินแบบต่าง ๆ ก็คนละหน่วยงานกัน รวมถึงมีกฎหมายการคุ้มครองที่ดินต่างกันไปด้วย เมื่อเจ้าหน้าที่สอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเข้าไปตรวจสอบ จึงได้พบกับปัญหาและอุปสรรคแตกต่างกันไป

ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดินดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อประชาชน สำนักงานจึงดำเนินการจัดการอบรมเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านที่ดินอย่างเข้มข้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรได้เรียนรู้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะสามารถนำมาประมวลและวิเคราะห์ต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงได้อย่างแม่นยำ ก่อให้เกิดการปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

1.3 หลักสูตรฝึกอบรมเสริมสร้างทักษะด้านภาษาอังกฤษบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยมีภารกิจในการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม อันเนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หากมีผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากหน่วยงานของรัฐ ยังมีได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ ตามรัฐธรรมนูญ ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 230 บัญญัติให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่ และอำนาจเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ หรือ

คำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ บรรดาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นการละเมิดประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ โดยในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวนั้น ประชาชนจะร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ การแจ้งเป็นหนังสือ การแจ้งด้วยวาจา การแจ้งผ่านอินเทอร์เน็ต หรือการแจ้งด้วยวิธีการอื่นตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด จากนั้นจึงดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

ปัจจุบันสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการประสานงานพัฒนาความร่วมมือระหว่างองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินในต่างประเทศ รวมถึงการรับเรื่องร้องเรียนของชาวต่างประเทศในหลากหลายมิติ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องของภาษา การสื่อสารในการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผู้ที่ได้รับความไม่เป็นธรรมที่ไม่ใช่เพียงแต่คนไทยเท่านั้น หากเป็นคนต่างชาติ ต่างภาษาที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากหน่วยงานของรัฐ หรือในเรื่องของการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างประเทศ ซึ่งภาษาสากลหรือภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่มีความสำคัญและมีบทบาทต่อการปฏิบัติภารกิจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นจึงได้เล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรอบรู้ มีทักษะ ทักษะคติ และความชำนาญ เพื่อให้บริการประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีอาชีพ ให้สามารถสื่อสารประสานงานกับผู้ร้องเรียน องค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินในต่างประเทศ หรือองค์กรระหว่างประเทศต่าง ๆ ได้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต้องประสานเพื่อเสริมสร้างความร่วมมือได้อย่างถูกต้องตามหลักการสากล อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ดี สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้กำหนดให้มีกิจกรรมฝึกอบรมเสริมสร้างทักษะด้านภาษาต่างประเทศ ให้แก่บุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้และทักษะด้านการทำงาน และเสริมสร้างความมั่นใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.4 ค่านิยมร่วม สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการจัดโครงการค่านิยมร่วมของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (FAIRs) อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความชัดเจนของพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินคาดหวังเพื่อให้พนักงานและลูกจ้างรับรู้ถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์และตระหนักถึงความสำคัญของค่านิยมร่วมของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ปลุกจิตสำนึกให้พนักงานและลูกจ้างได้ประพฤติปฏิบัติตนตามพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติงานในหน้าที่ และเพื่อใช้เป็นกิจกรรมในการขับเคลื่อนค่านิยมร่วมและวัฒนธรรมองค์กรไปสู่การปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานฯ ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนจริยธรรมและค่านิยมร่วมสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ เป้าหมาย และกิจกรรมการส่งเสริมค่านิยมเพื่อให้เกิดการปฏิบัติจนเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์แก่พนักงานและลูกจ้างของสำนักงาน และได้มีประกาศแต่งตั้งคณะทำงานขับเคลื่อนจริยธรรมและค่านิยมร่วมสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีพนักงานและลูกจ้างของสำนักงานทุกคนร่วมเป็นคณะทำงานตามตัวอักษรของค่านิยมร่วมฯ ทั้ง 5 ตัวอักษร (FAIRs) ได้แก่ กลุ่ม F Fairness ความเป็นธรรม, กลุ่ม A Accountability ความรับผิดชอบ, กลุ่ม I Integrity ความถูกต้องชอบธรรม, กลุ่ม R Relations ความสัมพันธ์, กลุ่ม S Service mind จิตบริการ เพื่อดำเนินโครงการ / กิจกรรมเกี่ยวกับการขับเคลื่อนจริยธรรมและค่านิยมร่วมของสำนักงานฯ ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

2. การพัฒนาศักยภาพบุคลากรภายนอก จำนวน 30 หลักสูตร/โครงการ

หลักสูตร/ประชุม	ผู้เข้าอบรม (คน)
หลักสูตรนักบริหารระดับสูง (4 หลักสูตร จำนวน 4 คน)	
1. หลักสูตร “หลักนิติธรรมเพื่อประชาธิปไตย” (นธป.) รุ่นที่ 11	1
2. หลักสูตร “นักบริหารยุทธศาสตร์การป้องกันและปราบปรามการทุจริตระดับสูง” (นยปส.) รุ่นที่ 14	1
3. หลักสูตร “การบริหารงานยุติธรรมระดับสูง” รุ่นที่ 14 (ยธส. 14)	1
4. หลักสูตร “เสริมสร้างสังคมสันติสุข” รุ่นที่ 14	1
หลักสูตรนักบริหารระดับกลาง (3 หลักสูตร จำนวน 6 คน)	
1. หลักสูตร “ประกาศนียบัตรธรรมาภิบาลของผู้บริหารระดับกลาง” (ปรก.) รุ่นที่ 25	4
2. หลักสูตร “หลักสูตรผู้กำกับการ” รุ่นที่ 139	1
3. หลักสูตร “นักบริหารด้านสิทธิมนุษยชนระดับกลาง” รุ่นที่ 1	1
หลักสูตรนักบริหารระดับต้น (2 หลักสูตร จำนวน 2 คน)	
1. หลักสูตร “นักบริหารด้านสิทธิมนุษยชนระดับต้น” รุ่นที่ 1	1
2. หลักสูตร “ผู้นำยุคใหม่ในระบอบประชาธิปไตย” (ปนป.) รุ่นที่ 13	1
หลักสูตรประกาศนียบัตร (5 หลักสูตร จำนวน 13 คน)	
1. หลักสูตร “การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562” รุ่นที่ 10	5
2. หลักสูตร “การวิเคราะห์การตรากฎหมายและการประเมินผลสัมฤทธิ์ของกฎหมาย (มาตรา 77)” รุ่นที่ 4	1
3. หลักสูตร “หลักสูตรการป้องกันอาชญากรรมกับการอำนวยความสะดวกยุติธรรมในสังคม Crime Prevention รุ่นที่ 6” (CP6)	1
4. หลักสูตร “การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562” รุ่นที่ 12	4
5. หลักสูตร “กฎหมายมหาชน” รุ่นที่ 53	2

หลักสูตร/ประชุม	ผู้เข้าอบรม (คน)
หลักสูตรภายนอก (16 หลักสูตร จำนวน 129 คน)	
1. หลักสูตร “เทคนิคการผ่านการประเมินการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายใน” (ผ่าน Microsoft Teams)	1
2. หลักสูตร “ปฐมนิเทศเบื้องต้นและการฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน”	1
3. หลักสูตร “มาตรฐานวิชาชีพด้านการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Certificate in public Procurement : e-CPP” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	1
4. หลักสูตร “สัมมนาชี้แจงแนวทางปฏิบัติด้านการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ของหน่วยงานของรัฐ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐในส่วนกลาง” รุ่นที่ 2	1
5. หลักสูตร “Data Visualization using Power BI”	3
6. หลักสูตร “การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e - GP)” รุ่นที่ 2	2
7. หลักสูตร “การปฏิรูประบบการคัดเลือกข้าราชการชั้นสูงของฝรั่งเศส” (La Reforme dee la haute fonction publique on France-The Reform of High - level public service in France)	2
8. หลักสูตร “การพัฒนาบุคลากรห้องสมุดและการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ระหว่างห้องสมุด”	1
9. หลักสูตร “หลักทั่วไปของกฎหมายปกครองสำหรับการปฏิบัติงาน” (ออนไลน์)	33
10. หลักสูตร “กฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง ส่วนที่ 1” (ออนไลน์)	33
11. หลักสูตร “กฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง ส่วนที่ 2” (ออนไลน์)	33
12. หลักสูตร “คดีปกครองเกี่ยวกับเหตุรำคาญ” (ออนไลน์)	9
13. หลักสูตร “การระงับข้อพิพาทแบบไม่เป็นทางการ : กรณีศึกษาประสบการณ์ของ สาธารณรัฐอิสลามปากีสถาน”	3
14. หลักสูตร “การต่อต้านการทุจริตในกลุ่มประเทศกำลังพัฒนา (Anti - Corruption for Developing Countries)”	2
15. หลักสูตร “การจัดทำรายงานการเงินรวมภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์” รุ่นที่ 4	1
16. หลักสูตร “คดีปกครองเกี่ยวกับการเวนคืนและความรับผิดชอบอื่น” (ออนไลน์)	3

3. →

ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ:

ในการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน



3.1 ด้านการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ

3.1.1 เรื่องร้องเรียนกรณีละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญคุ้มครองไว้ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 213 มีปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ปัญหาความไม่ชัดเจนและการตีความพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561

1.1) เงื่อนไขการฟ้องคดีรัฐธรรมนูญ ตามมาตรา 47 (2) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561 ซึ่งกำหนดให้ต้องมีไต่กรณี “รัฐธรรมนูญหรือกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญได้กำหนดกระบวนการร้องหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้ศาลพิจารณาวินิจฉัยไว้เป็นการเฉพาะแล้ว” มีปัญหาการตีความว่า ศาล หมายถึง ศาลรัฐธรรมนูญหรือครอบครัวศาลอื่น ๆ ด้วย

1.2) เงื่อนไขการฟ้องคดีรัฐธรรมนูญ ตามมาตรา 47 (4) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561 ซึ่งกำหนดให้ต้องมีไต่กรณี “เรื่องที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาพิพากษาคดีของศาลอื่น หรือเรื่องที่ศาลอื่นมีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว” มีปัญหาการตีความว่า เรื่องที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาพิพากษาคดีมีขอบเขตครอบคลุมเพียงใด ประเด็นที่ร้องเรียนจะต้องไม่เป็นประเด็นเดียวกับประเด็นที่มีการพิจารณาอยู่ในศาลใช่หรือไม่

1.3) เงื่อนไขการฟ้องคดีรัฐธรรมนูญ ตามมาตรา 46 และ มาตรา 48 แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561 มีปัญหาว่าเนื้อหาของบทบัญญัติทั้ง 2 มาตรา มีความไม่ชัดเจน มีความซับซ้อน จนอาจทำให้ผู้ร้องเรียนหรือประชาชนที่ต้องการใช้สิทธิไม่เข้าใจถึงสาระสำคัญของประเด็น ทำให้การยื่นคำร้องเรียนไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน

1.4) เจื่อนไขการฟ้องคดีรัฐธรรมนูญ ตามมาตรา 48 แห่งพระราชบัญญัติ ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561 ซึ่งกำหนดให้ “ผู้ถูกละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญคุ้มครองไว้ ถ้าผู้นั้นเห็นว่าการละเมิดนั้นเป็นผลจาก บทบัญญัติแห่งกฎหมายขัดหรือแย้งต่อรัฐธรรมนูญให้ยื่นคำร้องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน” มีปัญหาในการพิจารณาว่า จะต้องพิจารณาเรื่องใดก่อนระหว่างการละเมิดสิทธิกับ บทบัญญัติแห่งกฎหมายขัดหรือแย้งต่อรัฐธรรมนูญ

1.5) เจื่อนไขการฟ้องคดีรัฐธรรมนูญ ตามมาตรา 48 แห่งพระราชบัญญัติ ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561 ที่กำหนดให้ ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณายื่นคำร้องต่อศาลรัฐธรรมนูญ ภายใน 60 วัน นับแต่วันที่รับคำร้อง จากผู้ร้องเรียนนั้น มีระยะเวลาที่จำกัด บางกรณีมีความจำเป็นต้องแสวงหาข้อเท็จจริง ก่อนที่จะพิจารณาวินิจฉัย ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาเกินจนทำให้ไม่อาจพิจารณาภายในระยะเวลา ที่กำหนดไว้

2) ปัญหาเนื้อหาของกฎหมายไม่ครอบคลุม คือ กรณีการร้องเรียนเรื่องที่ไม่เป็นสาระสำคัญไม่ได้บัญญัติให้ผู้ตรวจการแผ่นดินยุติเรื่องร้องเรียนในลักษณะดังกล่าวไว้

3) ปัญหาการกำหนดระยะเวลาอันเป็นเจื่อนไขในการฟ้องคดี ตามมาตรา 48 ววรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561 ไม่ได้กำหนดให้ชัดเจนว่าผู้ร้องเรียนต้องยื่นคำร้องต่อศาลรัฐธรรมนูญภายใน 90 วัน นับแต่วันที่ได้รับความเห็นของผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือวันที่พ้นกำหนดเวลาที่ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่ยื่นคำร้องต่อศาล

ทั้งนี้ การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของ ศาลรัฐธรรมนูญ หากศาลรัฐธรรมนูญได้มีการเสนอปรับปรุงแก้ไขกฎหมายดังกล่าวให้มีความชัดเจนและครอบคลุมยิ่งขึ้น และรัฐสภานับสนุนการปรับปรุงแก้ไขจะทำให้กลไก ในการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.1.2 เรื่องร้องเรียนกรณีปัญหาความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมายตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 23 มีปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ปัญหาความไม่ชัดเจนและการตีความพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 เนื่องจากการฟ้องคดีปกครองของผู้ตรวจการแผ่นดินอยู่ภายใต้กฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง ซึ่งกำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีสิทธิและหน้าที่เสมือนหนึ่งเป็นผู้มีสิทธิฟ้องคดี ทำให้เกิดปัญหาในการตีความเกี่ยวกับสิทธิและสถานะในคดีปกครองของผู้ตรวจการแผ่นดิน เช่น กรณีการฟ้องคดีปกครองอันเกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะจะต้องพิจารณาถึงการเป็นผู้ได้รับความเดือดร้อนอันเป็นเงื่อนไขของคดีปกครองหรือไม่ และมีขอบเขตอย่างไร

2) ปัญหาการนับระยะเวลาในการฟ้องคดีของผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญในการฟ้องคดีปกครองที่กำหนดให้ต้องยื่นฟ้องภายใน 90 วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้เหตุแห่งการฟ้องคดีแต่มีปัญหาความไม่ชัดเจนว่าจะเริ่มนับระยะเวลาที่ผู้ร้องเรียนรู้เหตุแห่งการฟ้องคดีหรือผู้ตรวจการแผ่นดินรู้เหตุแห่งการฟ้องคดี

ทั้งนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอยู่ระหว่างการดำเนินการโครงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ.2560 ซึ่งจะศึกษาครอบคลุมถึงปัญหาการบังคับใช้มาตรา 23 ดังกล่าว เพื่อเสนอแนะปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ต่อไป

3.1.3 การได้รับข้อมูลเรื่องร้องเรียนไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจนเพียงพอ ในการแสวงหาข้อเท็จจริงเมื่อเห็นว่ามีผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ นั้น ปัจจัยที่สำคัญในลำดับแรก คือ การมีข้อมูลรายละเอียดข้อเท็จจริงที่เพียงพอต่อการแสวงหาข้อเท็จจริง ซึ่งปัจจุบันผู้ตรวจการแผ่นดิน

ได้เปิดช่องทางการร้องเรียนหลากหลายช่องทาง รวมทั้งช่องทางดิจิทัล ซึ่งหมายรวมถึงช่องทางอินเทอร์เน็ต และโมบายแอปพลิเคชัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินโดยสะดวกและรวดเร็ว แต่มีบางกรณีคำร้องเรียนที่ส่งมายังช่องทางดังกล่าว ไม่ได้ระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือเนื้อหาที่เป็นสาระสำคัญของเรื่องร้องเรียนอย่างชัดเจนเพียงพอ ทำให้การแสวงหาข้อเท็จจริงของผู้ตรวจการแผ่นดินอาจเป็นไปได้ด้วยความล่าช้า หรือไม่อาจแสวงหาข้อเท็จจริงต่อไปได้

อย่างไรก็ดี ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีนโยบายให้เจ้าหน้าที่สอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประสานทางโทรศัพท์หรือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ไปยังผู้ร้องเรียน เพื่อสอบถามข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ประกอบกับได้มีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้ รับทราบ และวิธีการจัดทำคำร้องเรียนให้มีความครบถ้วนมากยิ่งขึ้นด้วยแล้ว

3.1.4 การไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานของรัฐที่จะให้ข้อมูล หรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาเท่าที่ควร

ในการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้กับประชาชน ผู้ตรวจการแผ่นดินจะแสวงหาข้อเท็จจริงจากการชี้แจง เอกสาร หลักฐานต่าง ๆ จากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาประกอบการพิจารณา พร้อมกับรายงานความคืบหน้าให้แก่ผู้ร้องเรียนเป็นระยะทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ แต่ที่ผ่านมาพบว่า หน่วยงานของรัฐบางส่วนยังไม่ให้ความร่วมมือในการแก้ไขความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรมให้กับประชาชนเท่าที่ควร เช่น การไม่ชี้แจงข้อเท็จจริงตามระยะเวลาที่กำหนด การชี้แจงข้อมูลไม่ครบถ้วนตามประเด็น หรือการชี้แจงข้อมูลไม่ตรงประเด็น รวมทั้งกรณีที่หน่วยงานของรัฐมอบหมายผู้แทนเข้าร่วมประชุมหารือเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นผู้ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ ส่งผลให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเกิดความล่าช้า

ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้ขอความร่วมมือกับหัวหน้าหน่วยงานของรัฐในการเข้าร่วมประชุมด้วยตนเอง หรือมอบหมายผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจแทนในนามหน่วยงานได้ และขอให้คณะรัฐมนตรีได้กำชับหน่วยงานของรัฐที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลทุกหน่วยงานให้ความสำคัญในการให้ข้อมูล ข้อเท็จจริงกับผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมทั้งการพิจารณาในการนำข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินไปดำเนินการ พร้อมทั้งรายงานความคืบหน้า และรายงานผลการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบตามกรอบระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

3.2 ด้านการบริหารงาน

3.2.1 โครงสร้างและอัตรากำลัง

จากผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาตรวจสอบ แสวงหาข้อเท็จจริง จนมีคำวินิจฉัย หรือมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565 มีค่าเฉลี่ยปริมาณเรื่องร้องเรียนปีละ 4,756 เรื่อง ซึ่งหากพิจารณาปริมาณเรื่องที่สามารถดำเนินการจนมีคำวินิจฉัย หรือมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องพบว่า สามารถดำเนินการเฉลี่ยปีละ 2,711 เรื่อง โดยเมื่อเปรียบเทียบกับอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในกลุ่มภารกิจด้านหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินพบว่า เจ้าหน้าที่ 1 คน สามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนเฉลี่ยปีละ 21.43 เรื่อง ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีเรื่องร้องเรียนที่รับไว้พิจารณา ในปีงบประมาณ จำนวน 5,380 เรื่อง ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยเรื่องร้องเรียนที่รับไว้พิจารณา ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565 และมีสถิติเรื่องร้องเรียนที่สามารถดำเนินการจนมีคำวินิจฉัย หรือมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพิ่มขึ้น โดยพบว่าเจ้าหน้าที่ 1 คน สามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนเฉลี่ยปีละ 23.53 เรื่อง (มีเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการ

แล้วเสร็จ ณ วันที่ 30 กันยายน 2566 จำนวน 3,388 เรื่อง และมีเจ้าหน้าที่ในกลุ่มภารกิจด้านหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินในประเภทอำนาจการและวิชาการ จำนวน 144 คน) ถึงแม้ว่าสถิติเรื่องร้องเรียนที่สามารถดำเนินการจนมีคำวินิจฉัย หรือมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องจะมีค่าสูงขึ้น แต่หากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะดำเนินการเรื่องร้องเรียนกระทั่งมีคำวินิจฉัย หรือมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้เสร็จสิ้นภายในปีงบประมาณ มีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินการปรับระบบงานรวมถึงเพิ่มอัตราเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในกลุ่มภารกิจด้านหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้ครอบคลุมกับปริมาณงานเรื่องร้องเรียน และอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินอื่น ๆ เช่น การศึกษาเรื่องเชิงระบบหรือเชิงนโยบาย รวมถึงการติดตามข้อเสนอแนะหรือคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ดังนั้น เพื่อแก้ไขปัญหาข้างต้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงดำเนินโครงการพัฒนาโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงานและกรอบอัตรากำลังของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยจ้างสถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการดำเนินการศึกษาวิเคราะห์ และทบทวนโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงานตลอดจนกำหนดขอบเขตหน้าที่และอำนาจของแต่ละส่วนงานและอัตรากำลัง เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงาน การกำหนดขอบเขตหน้าที่และอำนาจของแต่ละส่วนงาน การวางระบบงาน การวางแผนอัตรากำลังของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในระยะ 5 ปี ข้างหน้า (พ.ศ. 2566 - 2570) ซึ่งผลจากการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

1. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรกำหนดให้มีกลุ่มงานติดตามการดำเนินการตามคำวินิจฉัย เพื่อให้มีเจ้าหน้าที่ที่ติดตามคำวินิจฉัยที่ชัดเจน และการโต้แย้งหรือเสนอข้อคิดเห็นสามารถทำได้โดยไม่ขัดกับเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการเดิม อันอาจสร้างความเป็นธรรมให้กับผู้ร้องเรียนในระยะยาว ประกอบกับการติดตามและประเมินผลคำวินิจฉัยในรูปแบบดังกล่าวจะสามารถดำเนินการอย่างเป็นระบบโดยรวมทุกกรณีจากทั้ง 6 สำนัก อันจะง่ายต่อการวิเคราะห์ผลกระทบรวมถึงการประเมินผลตอบแทนทางสังคม อีกทั้งยังเป็นวิธีการที่ใกล้เคียงกับองค์การอิสระตามรัฐธรรมนูญที่มีภารกิจคล้ายกัน เช่น สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

2. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรกำหนดให้มีส่วนสอบสวนเชิงระบบ เนื่องจากจะทำให้เกิดการแบ่งหน้าที่ที่ชัดเจน และแยกภาระงานที่ใช้ทักษะที่แตกต่างกัน ให้ชัดเจน

3. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรกำหนดให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสาขาเพื่อสามารถรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในพื้นที่ รวมถึงตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น และสามารถประสานในกรณีเรื่องที่ไม่ยุ่งยากหรือไม่ซับซ้อนเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมด้วยความรวดเร็ว อีกทั้งยังช่วยสำนักสอบสวน 1 - 4 แสวงหาข้อเท็จจริงในพื้นที่ และช่วยกลุ่มงานติดตามการดำเนินการตามคำวินิจฉัยเก็บข้อมูลในพื้นที่เพื่อรายงานผลการดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน

4. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรกำหนดอัตรากำลังเพิ่มเติมอย่างน้อย 48 อัตรา เพื่อให้สามารถรองรับภารกิจตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากผลการศึกษาข้างต้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะได้นำมาปรับปรุงโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงาน รวมถึงวางแผนอัตรากำลัง เพื่อให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงาน อย่างเหมาะสม มีระบบงานที่มีประสิทธิภาพ มีกรอบอัตรากำลังที่สอดคล้องกับบทบาท ภารกิจ หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินต่อไป





บทที่ 4 →

ผลการดำเนินการตามข้อสังเกต
และข้อเสนอแนะของรัฐสภา

ตามที่ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ตรวจการแผ่นดิน และคณะผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้เข้าร่วมแถลงหรือชี้แจงรายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ต่อสมาชิกวุฒิสภา เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2566 และเข้าร่วมแถลงหรือชี้แจงรายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ต่อสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2566 และที่ประชุมได้มีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในมิติต่าง ๆ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้สรุปผลการดำเนินงานตามข้อสังเกตและข้อเสนอแนะจากที่ประชุมรัฐสภา ดังนี้

1. ผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญมากในองค์กรอิสระ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน้าที่ในการเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมีได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ ของรัฐธรรมนูญ ผู้ตรวจการแผ่นดินควรทำหน้าที่ในลักษณะของการดำเนินการในเชิงรุกให้มากขึ้น

การดำเนินการ ผู้ตรวจการแผ่นดินให้ความสำคัญและตระหนักในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนทั้งเรื่องร้องเรียนรายการที่เป็นปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้า และการแก้ไขปัญหาในเชิงระบบ รวมถึงการดำเนินการตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ รวมทั้งการเพิ่มช่องทางการร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินให้เข้าถึงประชาชนได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยมีช่องทาง ดังนี้

- 1) ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์
- 2) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ฯ อาคารรัฐประศาสนภักดี (อาคารบี) ชั้น 5 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร
- 3) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์สายด่วน 1676 (โทรฟรีทั่วประเทศ)
- 4) ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
 - www.ombudsman.go.th
 - www.สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน.com
 - www.ผู้ตรวจการแผ่นดิน.com

5) ร้องเรียนผ่านทางโมบายแอปพลิเคชัน เป็นบริการบนระบบ IOS และ Android โดยติดตั้งแอปพลิเคชัน “ผู้ตรวจการแผ่นดิน” ผ่านทาง App Store หรือ Play Store

6) ร้องเรียนผ่านทางศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด (สคชจ.)

7) ร้องเรียนผ่านทางพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ปฏิบัติงาน นอกที่ทำการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

2. ข้อสังเกตเรื่องสถิติผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน พบว่าสัดส่วนเรื่องร้องเรียน ที่ยกไปดำเนินการในปีงบประมาณถัดไปมีแนวโน้มที่จะเพิ่มสูงขึ้นในทุก ๆ ปี จึงควรเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนโดยเร็ว

การดำเนินการ จากข้อสังเกตดังกล่าว ผู้ตรวจการแผ่นดินมิได้นิ่งนอนใจ ได้มีการเร่งรัด ติดตามอย่างต่อเนื่อง โดยสาเหตุที่ทำให้เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ได้ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดมีข้อจำกัดอยู่หลายประการ ได้แก่

1) สถานการณ์โควิด 19 ทำให้การลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงทำได้ยากลำบาก แม้จะมีการปรับเป็นการประชุม Online แล้วก็ตาม แต่ในบางกรณีก็มีความจำเป็นต้องลงพื้นที่เพื่อแก้ปัญหาร่วมกันระหว่างผู้เกี่ยวข้อง ทั้งผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการแก้ไขปัญหา รวมถึงการรับฟังปัญหาจากผู้ได้รับผลกระทบ

2) ในกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินเน้นการทำงานแบบกัลยาณมิตร ไม่เน้นเรื่องใครถูกใครผิด แต่เน้นว่าเมื่อมีปัญหาจะช่วยกันแก้ไขปัญหาได้อย่างไร ดังนั้นในกระบวนการแก้ไขเรื่องร้องเรียน จะต้องให้ผู้ถูกร้องเรียนได้ชี้แจงข้อเท็จจริง แล้วจึงมีการประชุมเพื่อหาหรือแนวทางการแก้ปัญหาดังกล่าวร่วมกัน ระหว่างผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยในคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินจะคำนึงถึงขีดความสามารถของหน่วยงานที่ต้องดำเนินการเป็นสำคัญ

3) การชี้แจงของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความล่าช้า สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้พยายามแก้ไขปัญหว่า ในโอกาสต่อไปการให้หน่วยงานชี้แจงเป็นหนังสือจะทวงถามแค่ 2 ครั้ง หลังจากนั้นจะเชิญประชุมเพื่อให้ได้ข้อสรุปในที่ประชุม โดยขอความร่วมมือให้ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจของหน่วยงานมาเข้าร่วมประชุม

3. การแก้ไขปัญหาหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด และจังหวัดที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 ลำดับแรก จะสามารถดำเนินการได้อย่างไร เพื่อแก้ไขปัญหาแบบบูรณาการ เพื่อให้สามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จในแต่ละปี ไม่ให้เกิดความล่าช้า

การดำเนินการ ปัจจุบันผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการเข้าหารือกับรัฐมนตรีประจำกระทรวงที่เกี่ยวข้องเพื่อหารือแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชนร่วมกัน เช่น กระทรวงยุติธรรม เมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2566 เป็นต้น นอกจากนี้ยังทำการศึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาในเชิงระบบสำหรับประเด็นที่มีการร้องเรียนซ้ำ ๆ มากขึ้น เพื่อนำผลการศึกษาเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้เป็นรูปธรรม หากรัฐได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อเสนอ ปัญหาที่มีการร้องเรียนซ้ำ ๆ น่าจะลดลงหรือแก้ไขความเดือดร้อนได้มากขึ้น

4. ข้อสังเกตเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้ดำเนินการแล้วเสร็จจำนวน 2,839 เรื่อง ซึ่งเป็นเรื่องตามมาตรา 37 หรือห้ามรับไว้พิจารณาถึง 2,565 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 90.35 ของเรื่องร้องเรียนที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการพิจารณาเรื่องที่ห้ามไม่ให้พิจารณา หากนำทรัพยากรไปมุ่งเรื่องที่อยู่ภายใต้ขอบเขตอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินจะสามารถเยียวยาแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้มากขึ้น โดยปัญหานี้อาจเกิดจากประชาชนไม่เข้าใจขอบเขต อำนาจหน้าที่ หรือไม่มีการประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน ถึงขั้นตอนตามที่กฎหมายกำหนด

การดำเนินการ เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัยไม่รับหรือยุติ การพิจารณา ตามมาตรา 37 จะมีใช้เรื่องที่ไม่รับไว้พิจารณาเท่านั้น แต่รวมถึงเรื่อง ที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอย่างเหมาะสมแล้ว ตามมาตรา 37 (6) โดยผู้ตรวจการแผ่นดินเข้าไปแก้ไขปัญหาก็แก่ผู้ร้องเรียน จำนวน 697 เรื่อง และยังหมายรวมถึงเรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องไว้ ซึ่งได้มีการแสวงหา ข้อเท็จจริงแล้ว และเห็นว่ามิได้มีการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่ และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 1,103 เรื่อง อย่างไรก็ตาม ก็ยังคงมีเรื่องร้องเรียนที่ไม่รับไว้พิจารณาอยู่จำนวน 704 เรื่อง ซึ่งคิดเป็น ร้อยละ 24.80 และเนื่องจากประชาชนยังเข้าใจขอบเขตหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการ แผ่นดินไม่ชัดเจน ผู้ตรวจการแผ่นดินจะได้มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินให้ประชาชนทราบในทุกช่องทาง อย่างต่อเนื่องต่อไป

5. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการกลั่นกรองและรับเรื่องร้องเรียน โดยเสนอแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน ประเทศนิวซีแลนด์

การดำเนินการ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้จัดให้มีสำนักที่มีหน้าที่กลั่นกรองและ รับเรื่องร้องเรียนแล้ว คือ สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะมีหน้าที่

- ดำเนินการพิจารณา เสนอความเห็น และดำเนินการเกี่ยวกับการแสวงหา ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนและจัดทำความเห็นเพื่อเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัย กรณีรับหรือไม่รับไว้เป็นเรื่องร้องเรียน
- ส่งมอบเรื่องร้องเรียนที่รับไว้พิจารณาให้ส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการ แสวงหาข้อเท็จจริง
- ยุติเรื่องร้องเรียนในบางกรณีซึ่งเป็นกรณีเรื่องที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน สามารถประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมด้วยความรวดเร็ว

- ให้คำแนะนำแก่ประชาชน หน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน เมื่อมีเรื่องร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะเป็นหน่วยแรกที่ต้องพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้นที่มาจากทุกช่องทาง หากเป็นกรณีเฉพาะตัวจะต้องตรวจสอบความมีตัวตนของผู้ร้องเรียนก่อน (ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์) มีการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนหรือประเด็นซ้ำโดยใช้ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเข้ามาช่วยตรวจสอบ รวมทั้งตรวจสอบว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีรายละเอียดข้อเท็จจริงเพียงพอต่อการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงหรือไม่ และอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินหรือไม่ อย่างไร ซึ่งหากได้รับเป็นเรื่องร้องเรียนแล้ว และเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีคำวินิจฉัยและอธิบายถึงเหตุผลและหลักกฎหมายที่ไม่รับเรื่องไว้พิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบอย่างชัดเจน และให้คำแนะนำพร้อมทั้งแจ้งสิทธิให้ผู้ร้องเรียนทราบ เพื่อที่จะได้ดำเนินการยื่นเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเร็วต่อไป

นอกจากนี้ยังมีเจ้าหน้าที่สอบสวนให้คำปรึกษาและแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนทางสายด่วน 1676 และโถงรับเรื่องร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งหากเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน เจ้าหน้าที่ดังกล่าวจะอธิบายถึงเหตุผลที่ไม่รับเรื่องไว้พิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบอย่างชัดเจน และให้คำแนะนำพร้อมทั้งแจ้งสิทธิให้ผู้ร้องเรียนทราบ เพื่อที่จะได้ดำเนินการยื่นเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเร็วต่อไป และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการเข้าถึงการยื่นเรื่องร้องเรียน และให้ประชาชนได้เข้าใจถึงหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการจัดทำความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน ช่องทางการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่องใดที่รับได้ เรื่องใดที่รับไม่ได้ โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ แผนภาพ Infographic คลิปวิดีโอ Podcast และนำเสนอในสื่อประชาสัมพันธ์ทุก ๆ ช่องทาง รวมถึงทางดิจิทัลอย่างต่อเนื่องผ่าน Website ของผู้ตรวจการแผ่นดิน www.ombudsman.go.th

6. ควรมีการติดตามผลการปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามที่ได้รายงานมาในแต่ละปีว่ามีความคืบหน้าอย่างไร

การดำเนินการ การติดตามผลการปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นประเด็นที่ได้ให้ความสำคัญ แต่เนื่องจากมีข้อจำกัดเรื่องบุคลากรที่มีจำกัด สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้ดำเนินโครงการพัฒนาโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงานและกรอบอัตรากำลังของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยจ้างสถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ ดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ และทบทวนโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงาน ตลอดจนกำหนดขอบเขตหน้าที่และอำนาจของแต่ละส่วนงานและอัตรากำลัง เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงาน การกำหนดขอบเขตหน้าที่และอำนาจของแต่ละส่วนงาน การวางระบบงาน การวางแผนอัตรากำลังของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผลจากการศึกษา สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรกำหนดให้มีกลุ่มงานติดตามการดำเนินการตามคำวินิจฉัย เพื่อให้มีเจ้าหน้าที่ที่ติดตามคำวินิจฉัยที่ชัดเจน และมีระบบการติดตามที่ชัดเจน ปัจจุบันอยู่ระหว่างการปรับปรุงโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงาน รวมถึงวางแผนอัตรากำลัง เพื่อให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงาน อย่างเหมาะสม มีระบบงานที่มีประสิทธิภาพ มีกรอบอัตรากำลังที่สอดคล้องกับบทบาท ภารกิจ หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินต่อไป





ภาคผนวก



คำสั่งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ที่ ๑๑๑ / ๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อจัดทำรายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เพื่อให้การจัดทำรายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๗ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ จึงให้แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่พิจารณาจัดทำรายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยมีองค์ประกอบดังนี้

๑. ที่ปรึกษา

- | | |
|---|-------------------------|
| ๑.๑ นายสมศักดิ์ สุวรรณสุจริต | ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน |
| ๑.๒ รองศาสตราจารย์อัสสรีย์ หารราชจรรยาโรจน์ | ผู้ตรวจการแผ่นดิน |
| ๑.๓ นายทรงศักดิ์ สายเชื้อ | ผู้ตรวจการแผ่นดิน |

๒. คณะทำงาน

- | | |
|---|-----------------------|
| ๒.๑ เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน | ประธานคณะทำงาน |
| ๒.๒ รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทุกท่าน | รองประธาน
คณะทำงาน |
| ๒.๓ ผู้อำนวยการสำนักสอบสวน ๑ หรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๒.๔ ผู้อำนวยการสำนักสอบสวน ๒ หรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๒.๕ ผู้อำนวยการสำนักสอบสวน ๓ หรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๒.๖ ผู้อำนวยการสำนักสอบสวน ๔ หรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๒.๗ ผู้อำนวยการสำนักกฎหมายและคดี หรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๒.๘ ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๒.๙ ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ หรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๒.๑๐ ผู้อำนวยการสำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม หรือผู้แทน | คณะทำงาน |

/ ๒.๑๑ ผู้อำนวยการ...

๒.๑๑	ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผน หรือผู้แทน	คณะทำงาน
๒.๑๒	ผู้อำนวยการสำนักวิทยาศาสตร์ หรือผู้แทน	คณะทำงาน
๒.๑๓	ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ หรือผู้แทน	คณะทำงาน
๒.๑๔	ผู้อำนวยการสำนักบริหารการคลัง หรือผู้แทน	คณะทำงาน
๒.๑๕	ผู้อำนวยการสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ หรือผู้แทน	คณะทำงาน
๒.๑๖	ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือผู้แทน	คณะทำงาน
๒.๑๗	ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง หรือผู้แทน	คณะทำงาน
๒.๑๘	ผู้อำนวยการสำนักกิจการผู้ตรวจการแผ่นดิน และเลขาธิการ หรือผู้แทน	คณะทำงาน
๒.๑๙	ผู้อำนวยการสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา	คณะทำงานและ เลขานุการ
๒.๒๐	ผู้อำนวยการส่วนวิชาการและเผยแพร่	คณะทำงานและ ผู้ช่วยเลขานุการ
๒.๒๑	ผู้อำนวยการส่วนวิจัยและพัฒนา	คณะทำงานและ ผู้ช่วยเลขานุการ
๒.๒๒	เจ้าหน้าที่สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษาที่ได้รับมอบหมาย	คณะทำงานและ ผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่

๑. กำหนดรูปแบบและหัวข้อต่าง ๆ ภายในหนังสือรายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
๒. รวบรวมข้อมูลที่จำเป็นจากหน่วยงานต่าง ๆ พิจารณาคัดเลือกข้อมูลที่จะนำลงในหนังสือรายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมทั้งพิจารณาความเหมาะสมของการใช้ถ้อยคำ ภาษา เพื่อให้เนื้อหา มีความถูกต้อง สมบูรณ์ ครบถ้วนตามข้อกำหนดของกฎหมาย
๓. คัดเลือกตัวอย่างเรื่องราวเรียนที่โดดเด่น แก้ไขปัญหาที่มีผลกระทบต่อสาธารณะ หรือเป็นอุทาหรณ์เป็นตัวอย่างให้แก่สังคมได้ พร้อมทั้งแสดงถึงผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อนำลงเผยแพร่ในรายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

/ ๔. นำเสนอ...

๔. นำเสนอร่างหนังสือรายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อให้ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้ตรวจการแผ่นดินทุกท่านให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการจัดพิมพ์

๕. ดำเนินการผลิตหนังสือรายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๒ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๖

พันตำรวจโท

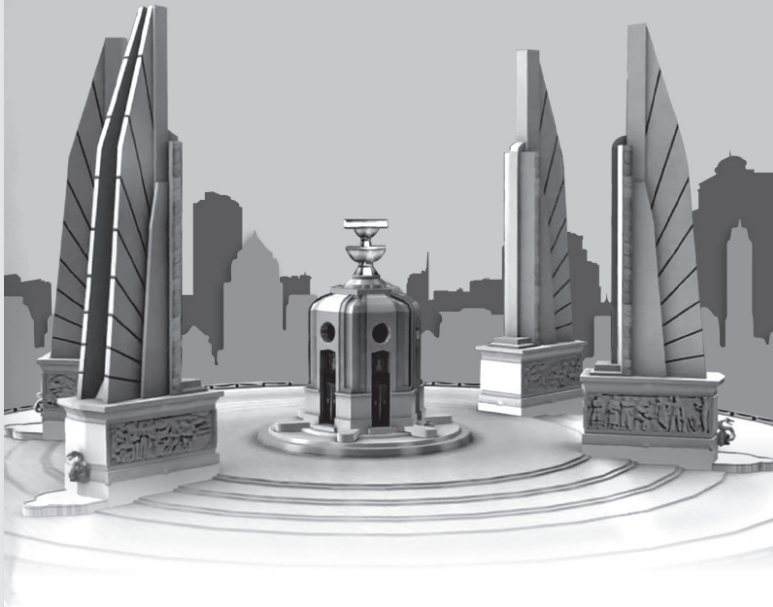


(กิริป กฤตธีรานนท์)

เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ
ว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน
พ.ศ. ๒๕๖๐



ดาวน์โหลด
พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ
ว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560



การแก้ปัญหาเรื่องเชิงระบบ โดยผู้ตรวจการแผ่นดิน

ออกแบบและจัดรูปเล่มโดย : สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5

เลขที่ 120 หมู่ที่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

โทรศัพท์ 0 2141 9100 โทรสาร 0 2143 8341 สายด่วน 1676 (โทรฟรีทั่วประเทศ) www.ombudsman.go.th



สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
เลขรับ..... 2695
วันที่..... 26 มี.ค. 2567
เวลา..... 10.30 น.

ที่ ผผ ๑๖๐๒/๖๒

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๕
ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง
เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๒๕ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และรายงานของผู้สอบบัญชีและ
รายงานการเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖

กราบเรียน ประธานวุฒิสภา

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๒๔๐ เล่ม

ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๓๙
วรรคหนึ่ง และมาตรา ๕๔ วรรคสอง ได้กำหนดให้ ผู้ตรวจการแผ่นดินทำรายงานประจำปีภายในหนึ่งร้อย
แปดสิบวันนับแต่วันสิ้นปีงบประมาณ และทำรายงานเสนอผลการสอบบัญชีเสนอต่อคณะรัฐมนตรีและรัฐสภา
ทั้งนี้ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมาแถลงรายงานประจำปีต่อรัฐสภาด้วย นั้น

บัดนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้จัดทำรายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๖ เสร็จสมบูรณ์แล้ว ซึ่งประกอบไปด้วยรายงานของผู้สอบบัญชีและรายงานการเงินของสำนักงาน
ผู้ตรวจการแผ่นดิน สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ จึงขอส่งรายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เสนอต่อประธานวุฒิสภา จำนวน ๒๔๐ เล่ม รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถืออย่างยิ่ง



(นายสมศักดิ์ สุวรรณสุจริต)
ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน

กลุ่มงานบริหารทั่วไป
รับที่..... 35 / 67
วันที่..... 26 มี.ค. 2567
เวลา..... 10:58
สำนักกำกับและตรวจสอบ

สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา

โทร. ๐ ๒๑๔๑ ๙๒๙๔, ๐ ๒๑๔๑ ๙๒๔๒

saraban@ombudsman.go.th

กลุ่มงานติดตามผลการดำเนินงาน
รับที่..... 8 / 2567
วันที่..... 26 มี.ค. 2567
เวลา..... 11.00 น.
สำนักกำกับและตรวจสอบ

กลุ่มงานระเบียบวาระการประชุมวุฒิสภา

สำนักการประชุม

เลขรับที่..... 183 / 2367
วันที่..... 29 / 3 / 67 เวลา..... 17.14 น.