



แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณ
ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
กรณีศึกษาต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต

โดย

นางสาวบุญตรี โฉมศิริ

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

สำนักนโยบายและแผน

รายงานการค้นคว้าฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินเลื่อนตำแหน่ง
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

พ.ศ. 2563

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 วิธีดำเนินการศึกษาและขอบเขตการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับต้นทุนการผลิต	6
2.2 แนวคิดเรื่องต้นทุนตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546	9
2.3 แนวทางการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของสำนักงานประมาณและกรมบัญชีกลาง	10
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	16
2.5 ความเชื่อมโยงระหว่างผลผลิต ตัวชี้วัดของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน	33
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
บทที่ 3 วิธีการศึกษา	
3.1 วิธีการเก็บข้อมูล	43
3.2 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	45

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษาและอภิปราย	
4.1 ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	
4.1.1 ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตเมื่อพิจารณาตามผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	50
4.1.2 ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตจำแนกรายสำนักเมื่อพิจารณาตามผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	52
4.1.3 การคำนวณต้นทุนต่อหน่วยของการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน	61
1) กรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและไม่รับไว้พิจารณา	62
2) กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถประสานงานกับหน่วยงานของรัฐเพื่อแก้ไขปัญหาได้	64
3) กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง และเจ้าหน้าที่สอบสวนผู้รับผิดชอบสำนวนได้ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน	67
3.1) กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนและสามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้	71
3.2) กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนโดยการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง	77
3.3) กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนโดยการลงพื้นที่และมีการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง	103
3.4) กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนโดยการลงพื้นที่และมีการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงและการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	189
3.5) กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนโดยการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	301

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4) กรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานอื่น	323
5) กรณีผู้ตรวจการแผ่นดินอาจเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครอง เพื่อพิจารณา	327
4.1.4 สรุปผลต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	333
4.2 ปัญหาและอุปสรรคในการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต แนวทางแก้ไขและการ พัฒนาสำหรับนำมาปรับใช้กับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	341
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	343
5.2 ข้อเสนอแนะ	352
บรรณานุกรม	356
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์การศึกษาเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร งบประมาณของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีศึกษาต้นทุนต่อหน่วย ผลผลิต	ก- 1
ภาคผนวก ข ราคาต้นทุนของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน กรณีพิจารณาจากราคาตลาดจากราคาตลาดของทรัพยากร	ข- 1
ภาคผนวก ค ราคาต้นทุนของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน กรณีไม่มีการเก็บข้อมูลโดยการจำแนกต้นทุน	ค- 1
ประวัติผู้ศึกษา	

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 2.1 บุคลากรในส่วนขององค์อำนาจและบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	22
ตารางที่ 2.2 ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	23
ตารางที่ 2.3 สถิติผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	29
ตารางที่ 2.4 ภาพรวมค่าใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จำแนกตามค่าใช้จ่าย	31
ตารางที่ 2.5 ภาพรวมค่าใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จำแนกตามภารกิจงาน	32
ตารางที่ 2.6 องค์ประกอบในเรื่องวิธีแสวงหาข้อเท็จจริง	42
ตารางที่ 4.1 ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตเมื่อพิจารณาตามผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	51
ตารางที่ 4.2 ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตในส่วนของการทำงานเรื่องร้องเรียน จำแนกรายสำนัก โดยพิจารณาตามผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	52
ตารางที่ 4.3 ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตเมื่อพิจารณาตามผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2561 ของสำนักสอบสวน 1	55
ตารางที่ 4.4 ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตเมื่อพิจารณาตามผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ของสำนักสอบสวน 2	56
ตารางที่ 4.5 ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตเมื่อพิจารณาตามผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ของสำนักสอบสวน 3	58
ตารางที่ 4.6 ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตเมื่อพิจารณาตามผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ของสำนักสอบสวน 4	59
ตารางที่ 4.7 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนในกรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้อยู่ในหน้าที่ และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและไม่รับไว้พิจารณา	63
ตารางที่ 4.8 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนในกรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจ ของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง รวมถึงสำนักตรวจสอบ เรื่องร้องเรียนสามารถประสานงานกับหน่วยงานของรัฐเพื่อแก้ไขปัญหาได้	66
ตารางที่ 4.9 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนในกรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตาม คำร้องเรียน โดยการประสานให้วิธีมีหนังสือให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริง และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
<p>ตารางที่ 4.10 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนกรณีการแสวงหาข้อเท็จจริง ตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง และมีองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 5 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน</p>	84
<p>ตารางที่ 4.11 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนกรณีการแสวงหาข้อเท็จจริง ตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง และมีองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน รวมองค์ประกอบ คณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 5 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน</p>	97
<p>ตารางที่ 4.12 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนกรณีการแสวงหาข้อเท็จจริง ตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่และมีการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในพื้นที่ เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วยประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เลขานุการหรือรองเลขานุการ จำนวน 1 คน ที่ปรึกษาประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน และเลขานุการผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 11 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน</p>	111
<p>ตารางที่ 4.13 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนกรณีการแสวงหาข้อเท็จจริง ตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่และมีการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เลขานุการหรือรองเลขานุการ จำนวน 1 คน ที่ปรึกษาประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน และเลขานุการผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 11 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน</p>	125

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
<p>ตารางที่ 4.14 ต้นทุนในการดำเนินงานกรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่ และมีการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เลขานุการหรือรองเลขานุการ จำนวน 1 คน ที่ปรึกษาประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน และเลขานุการผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 11 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน</p>	140
<p>ตารางที่ 4.15 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนกรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่และมีการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย เลขานุการหรือรองเลขานุการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน และลูกจ้างประจำ ซึ่งเป็นพนักงานขับรถ ส่วนกลางของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 2 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 9 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน</p>	155
<p>ตารางที่ 4.16 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนกรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่ และมีการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ และเจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 5 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน</p>	169

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
<p>ตารางที่ 4.17 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนกรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่ และมีการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 6 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน</p>	183
<p>ตารางที่ 4.18 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนกรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่ มีการประชุมในพื้นที่ และการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เลขาธิการหรือรองเลขาธิการ จำนวน 1 คน ที่ปรึกษาประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน และเลขานุการผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 11 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน</p>	200
<p>ตารางที่ 4.19 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนกรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่ มีการประชุมในพื้นที่ และการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เลขาธิการหรือรองเลขาธิการ จำนวน 1 คน ที่ปรึกษาประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน และเลขานุการผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 3 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 14 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน</p>	220

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
<p>ตารางที่ 4.20 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนกรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่ มีการประชุมในพื้นที่ และการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งองค์ประกอบของคณะเดินทางประกอบด้วย เลขาธิการหรือรองเลขาธิการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 7 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน</p>	239
<p>ตารางที่ 4.21 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนกรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่ มีการประชุมในพื้นที่ และการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย เลขาธิการหรือรองเลขาธิการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน และลูกจ้างประจำ ซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 2 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 9 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน</p>	258
<p>ตารางที่ 4.22 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนกรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่ มีการประชุมในพื้นที่ และการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ และเจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 5 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน</p>	275

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
<p>ตารางที่ 4.23 ต้นทุนในการดำเนินงานกรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่ มีการประชุมในพื้นที่ และการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย อำนาจการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 6 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน</p>	293
<p>ตารางที่ 4.24 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนกรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งมีประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นประธานในที่ประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน</p>	307
<p>ตารางที่ 4.25 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนกรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งมีเลขาธิการหรือรองเลขาธิการ เป็นประธานในที่ประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน</p>	318
<p>ตารางที่ 4.26 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนกรณีเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตรวจสอบแล้วพบว่า ไม่ได้อยู่ในอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและได้ส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานอื่น</p>	325
<p>ตารางที่ 4.27 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนในกรณีบทบัญญัติแห่งกฎหมายใดมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญให้เสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญและให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ</p>	329

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ 4.28	ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนในกรณีกฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย ให้เสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อศาลปกครองและให้ศาลปกครองพิจารณาวินิจฉัยโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง	332
ตารางที่ 4.29	สรุปผลการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	338
ตารางที่ 5.1	สรุปต้นทุนต่อหน่วยเรื่องร้องเรียนจำแนกรายสำนักเมื่อพิจารณาตามผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	345
ตารางที่ 5.2	สรุปผลการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำแนกตามขั้นตอนและวิธีการในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน	347

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
แผนภาพที่ 1	โครงสร้างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	21
แผนภาพที่ 2	แผนภาพแสดงกระบวนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดินในงานเรื่องร้องเรียน	28
แผนภาพที่ 3	แผนภาพแสดงความเชื่อมโยงความเชื่อมโยงระหว่างผลผลิต ตัวชี้วัดของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน	35

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีศึกษาต้นทุนต่อหน่วยการผลิต สำเร็จลุล่วง เนื่องจากผู้ศึกษาได้รับโอกาสในการเสนอผลการประเมินจากเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมทั้งการให้คำปรึกษา คำแนะนำและความเห็นในการดำเนินการศึกษาในครั้งนี้

ขอขอบคุณคณะกรรมการประเมินผลงานทุกท่านที่ได้กรุณาพิจารณาให้ความเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาครั้งนี้ให้มีความครบถ้วนและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์ข้อมูลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจากสำนักสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณนางสาวอัญรัตน์ เสียมไหม นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ สำนักนโยบายและแผน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ที่ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา และแนะนำแนวทางไปสู่ความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้

ขอขอบคุณกัลยาณมิตรทุกท่านที่ให้การสนับสนุนข้อมูล ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ รวมทั้งเป็นกำลังใจที่ดีมาโดยตลอด

ท้ายนี้ ขอขอบคุณความรัก ความเข้าใจ ความห่วงใย และการเอาใจใส่จากครอบครัว ที่มีให้อย่างเต็มเปี่ยม รวมทั้งเป็นพลังบวกให้เกิดแรงผลักดันในดำเนินการศึกษาครั้งนี้ให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

นางสาวบุณตรี โฉมศิริ

มีนาคม 2563

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีศึกษาต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต เป็นการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งกำหนดขอบเขตการศึกษา “การวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยเรื่องร้องเรียน” เฉพาะ “ต้นทุนทางตรงในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน” โดยการสำรวจความเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่สำนักสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมทั้งการเก็บรวบรวมข้อมูลของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินย้อนหลังในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ผลการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ผลการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยเรื่องร้องเรียน เมื่อพิจารณาตามภาพรวมผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 91,540.59 บาท/เรื่อง

2. ผลการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เมื่อพิจารณาตามสำนักที่เป็นภารกิจหลักในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 26,482.42 บาท/เรื่อง

3. ผลการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยเรื่องร้องเรียน เมื่อพิจารณาจากต้นทุนทางตรงในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ตามกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า ต้นทุนต่อหน่วยเรื่องร้องเรียนที่มีต้นทุนต่ำสุด คือ การดำเนินงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ซึ่งพบว่าเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและไม่รับไว้พิจารณา คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 1,630.09 บาท/เรื่อง และต้นทุนต่อหน่วยเรื่องร้องเรียนที่มีต้นทุนสูงสุด คือ กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนในทั้ง 3 วิธีการ ได้แก่ การลงพื้นที่ การประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ และการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีองค์ประกอบของคณะเดินทางขนาดใหญ่ คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 178,029.72 บาท/เรื่อง อย่างไรก็ตาม ต้นทุนต่อหน่วยเรื่องร้องเรียนที่ปรากฏผลดังกล่าวข้างต้น เป็นผลมาจากการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีวิธีการ ขั้นตอน องค์ประกอบของคณะเดินทาง และรูปแบบการเดินทางที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลต่อการใช้ทรัพยากรและต้นทุนที่แตกต่างกันด้วย

สำหรับผลจากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้มีข้อเสนอแนะแนวทางเพื่อให้การบริหารงบประมาณของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการใช้จ่ายงบประมาณ โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรกำหนดหลักเกณฑ์สำหรับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีความจำเป็นต้องดำเนินการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงและการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ รวมถึงองค์ประกอบของคณะเดินทาง ซึ่งอาจทำให้มีการประหยัดต่อขนาดเกิดขึ้นได้ (Economy of Scale) ตลอดจนการปรับวิธีการและขั้นตอนในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะเป็นการลดขั้นตอนและลดต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต ส่งผลให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต/ การบริหารงบประมาณ/ ประสิทธิภาพ/ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

Abstract

The study of “Guidelines for Enhancing the Efficiency of Budget Management of the Office of the Ombudsman: A Case Study of the Unit Cost Analysis” aims to analyze the unit cost of production of the Office of the Ombudsman, with the focus on the cost per a settled complaint" and "the direct cost of the complaint handling". The data was from primary source, collected by surveying opinions on process and procedures of the complaint handling, from responsible staff of the Investigation Bureau of the Office of the Ombudsman, and reviewing the operation data of the Office of the Ombudsman retrospect in the fiscal year 2018.

The study found that the unit cost analysis the Office of the Ombudsman was divided into 3 parts which were

1. Considering the overall budget expenditures of the fiscal year 2018, the unit cost per was 91,540.59 baht / a unit of complaint.

2. Considering the responsible bureaus concerning the complaint handling process, the unit cost per was 26,482.42 baht / a unit of complaint in the fiscal year 2018.

3. Considering the direct cost of complaint handling, based on the actual process and procedures of the complaint handling of the Office of the Ombudsman, it was found that the lowest unit cost was 1,630.09 baht / a unit of complaint for the inspection of complaint, falling out of the Ombudsman’s jurisdiction, while the highest unit cost was 178,029.72 baht / a unit of complaint for the case with the all 3 methods of fact-finding, site-visit of the large traveling group, meeting with the local agencies, and meeting with agencies at the Office of the Ombudsman. It also revealed that different methods and procedures of complaint handling and the position of travelling officers resulted in the different use of resources and costs.

According to the results of this study, in order to maximize the gain and to improve the efficiency of budget management of the Office of the Ombudsman, the Office of the Ombudsman should control the costly activities in fact-finding by drawing up the rules for fact-finding in the field area, meetings with local agencies, and determining the composition of the traveling group, based on the principle of the economy of scale. Moreover, the unnecessary procedures in complaint handling should be replaced by IT system. This may reduce the unit cost of the complaint handling and contribute to enhance the efficiency of the budgetary spending of the Office of the Ombudsman at the end.

Keywords: unit cost analysis / budget management / efficiency / Office of the Ombudsman

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

กระแสการเปลี่ยนแปลงทั้งภายนอกและภายในประเทศในช่วงเวลาที่ผ่านมา เป็นแรงกดดันให้ภาครัฐจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้ทันกับสภาพแวดล้อมใหม่ที่เปลี่ยนไป โดยต้องมีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มีความสำคัญกับการปรับบทบาท ภารกิจ และปรับกลยุทธ์วิธีการบริหารจัดการ เพื่อให้ได้ผลงานที่เกิดความคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของประชาชน สามารถยกระดับขีดความสามารถองค์กรภาครัฐให้อยู่รอดท่ามกลางความท้าทายและกระแสความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เนื่องใจความจำเป็นดังกล่าว ทำให้เกิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มุ่งบริหารแบบมืออาชีพ ยึดหลักการดำเนินงานที่มีมาตรฐานและมีวิธีวัดผลงานที่ชัดเจน มีการควบคุมผลผลิตและความประหยัดในการใช้ทรัพยากร ส่งผลให้ภาครัฐปรับแนวความคิดเกี่ยวกับภาระรับผิดชอบของหน่วยงาน จากเดิมที่เน้นการควบคุมและดำเนินการเอง มาเป็นการกำกับ ดูแล และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ ขณะเดียวกันมีการปรับกลยุทธ์การบริหารจัดการไปสู่การบริหารงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์มากขึ้น ทำให้ต้องปรับปรุงระบบการตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ จากเดิมที่เน้นการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และหลักเกณฑ์ข้อบังคับไปเป็นการให้ความสำคัญกับภาระรับผิดชอบต่อผลงาน (Performance Based Accountability) มากขึ้น โดยมุ่งประเมินผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) จากการบริหารงานที่เกิดขึ้นว่าเกิดความคุ้มค่าของเงิน (Value for Money) หรือไม่ รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากน้อยเพียงใด

แนวคิดดังกล่าวส่งผลให้ภาครัฐปรับปรุงกระบวนการบริหารงานในหลายด้านทั้งการบริหารงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management : RBM) โดยมีตัวชี้วัดผลงานเพื่อประเมินผลสำเร็จของการดำเนินงานที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม การปรับระบบงบประมาณจากแบบมุ่งเน้นผลงานเป็นแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ (Strategic Performance Budgeting : SPBB) และระบบการประเมินผลภาครัฐแบบบูรณาการ (Government Evaluation System : GES) เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของรัฐบาลมากยิ่งขึ้น ซึ่งระบบงบประมาณแบบใหม่จะเพิ่มความรับผิดชอบและความโปร่งใสจากการใช้งบประมาณเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ระบบราชการมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

ปัจจุบันรัฐบาลให้ความสำคัญกับต้นทุนในการดำเนินงาน ถึงแม้ว่าหน่วยงานราชการประกอบกิจการเพื่อให้บริการประชาชนซึ่งไม่หวังผลกำไรโดยการใช้จ่ายจากงบประมาณก็ตาม แต่การปรับปรุงปรับเปลี่ยน ประยุกต์ บทบาทในการใช้จ่ายเงินงบประมาณของหน่วยงานราชการมีมากขึ้น จะเห็นได้จาก

การจัดทำการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของหน่วยงานราชการ โดยคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่แท้จริงของการดำเนินงาน เพื่อประโยชน์การบริหารจัดการมากขึ้นอันจะส่งผลให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง ประกอบกับมาตรา 21 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้ส่วนราชการจัดทำบัญชีต้นทุนในงานบริการสาธารณะแต่ละประเภทขึ้นตามหลักเกณฑ์วิธีการและระยะเวลาที่กรมบัญชีกลางกำหนด โดยมีการมุ่งเน้นการนำข้อมูลต้นทุนไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนเพิ่มประสิทธิภาพ การวัดความคุ้มค่า และใช้ในการบริหารจัดการสรรทรัพยากรหรือเงินงบประมาณในหน่วยงาน ตลอดจนได้กำหนดแนวทางการปันส่วนค่าใช้จ่ายทางอ้อม และแนวทางการปันส่วนต้นทุนจากศูนย์ต้นทุนเข้าสู่กิจกรรมย่อย และจากกิจกรรมย่อยเข้าสู่ผลผลิตย่อยให้มีความเหมาะสมมากขึ้น นอกจากนี้ กำหนดให้ส่วนราชการระดับกรมและหน่วยงานภาครัฐต้องคำนวณต้นทุนผลผลิตขึ้นในแต่ละปีงบประมาณตามระยะเวลาที่กรมบัญชีกลางกำหนด และรายงานให้สำนักงานงบประมาณ กรมบัญชีกลาง และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ทราบ

ดังนั้น ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตถือเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับผู้บริหารที่สามารถนำมาใช้ในการกำหนดทิศทางและแนวทางในการบริหารจัดการด้านงบประมาณ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ทำการศึกษาจะดำเนินการศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกรณีศึกษาต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต เพื่อนำมาปรับใช้กับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งเป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐบาล พ.ศ. 2542 ทำหน้าที่เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยเป็นหน่วยงานที่มีความเป็นอิสระในการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการดำเนินการอื่นตามที่กฎหมายบัญญัติ อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นต้นมา ปัจจุบันตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 220 กำหนดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบงานธุรการ ดำเนินการและอำนวยความสะดวกเพื่อให้องค์กรบรรลุภารกิจตามหน้าที่และอำนาจที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ กฎหมาย และเป็นไปตามนิติหรือแนวทางที่องค์กรกำหนด

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีปณิธานหลักในการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้อำนาจรัฐ มุ่งเน้นการสร้างความสะดวกและความเป็นธรรมตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหารภาครัฐ เพื่อรักษาประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ เพื่อให้การบริหารงานขององค์กร ตอบสนองภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีการบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์ขององค์กร ถึงแม้ว่าที่ผ่านมาสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้จัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตเพื่อประกอบการจัดทำคำขอของงบประมาณรายจ่ายประจำปี แต่ข้อมูลต้นทุนผลผลิตดังกล่าวเป็นในลักษณะภาพรวมของค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน ยังไม่สะท้อนถึงต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตที่แท้จริงที่จะสามารถนำไปเป็นข้อมูลแสดงให้เห็นถึงประสิทธิผลในการดำเนินงานต่อค่าใช้จ่าย ประกอบกับสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาได้มีแนวทางการวิเคราะห์รายงานประจำปี รายงานผล

การดำเนินงาน หรือรายงานอื่นที่มีบทบัญญัติตามรัฐธรรมนูญหรือกฎหมายบัญญัติให้นำเสนอต่อรัฐสภา
สภาผู้แทนราษฎรหรือวุฒิสภาด้านการวิเคราะห์รายละเอียดผลการดำเนินงาน การประเมินประสิทธิผลต่อ
ค่าใช้จ่าย โดยแสดงผลการปฏิบัติภารกิจที่สามารถคิดเป็นมูลค่าทางการเงินได้และการประเมินการบรรลุ
วัตถุประสงค์ในการปฏิบัติภารกิจต่อค่าใช้จ่าย

ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้ จะเป็นการศึกษาและวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตตามภารกิจของ
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งผลจากการศึกษาจะเป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารและ
เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงบประมาณของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดจน
บริหารจัดการทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและเกิดความคุ้มค่า
ในการใช้จ่ายงบประมาณ

1.2 วัตถุประสงค์

- 1.2.1 เพื่อศึกษาแนวทาง กระบวนการ และเครื่องมือในการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต
- 1.2.2 เพื่อวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- 1.2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต แนวทางแก้ไข
และการพัฒนาสำหรับนำมาปรับใช้กับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

1.3 วิธีดำเนินการศึกษาและขอบเขตการศึกษา

1.3.1 วิธีดำเนินการศึกษา

1.3.1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยของหน่วยงานเกี่ยวกับการคำนวณ
ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต เพื่อให้ทราบถึงแนวทาง รูปแบบและวิธีการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต

1.3.1.2 ศึกษารูปแบบและแนวทางการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของส่วนราชการ
และองค์กรอื่นที่มีรูปแบบการบริหารงบประมาณและการดำเนินงานในลักษณะเดียวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

1.3.1.3 ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร อัตราค่าจ้าง แผนยุทธศาสตร์
เอกสารงบประมาณ และรายงานผลการดำเนินงานและผลการเบิกจ่ายงบประมาณ รวมถึงรายงานต่างๆ เกี่ยวกับ
รายจ่ายจริงและเงินงบประมาณของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

1.3.1.4 กำหนดแนวทางการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตและวิเคราะห์ต้นทุน
ต่อหน่วยผลผลิตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

1.3.1.5 จัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณ
ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จากผลการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

1.3.2 ขอบเขตการศึกษา

1.3.2.1 ขอบเขตด้านระยะเวลา

รวบรวมและศึกษาข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยการศึกษาข้อมูลย้อนหลังของปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ซึ่งเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2560 ถึง 30 กันยายน 2561

1.3.2.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1) หน่วยผลผลิตของการศึกษาในครั้งนี้ หมายถึง “เรื่องร้องเรียน” เท่านั้น ดังนั้น การวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตามผลผลิตหลักของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จึงหมายถึงการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยเรื่องร้องเรียน

2) ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จะศึกษาเฉพาะ “ต้นทุนทางตรงในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน” เท่านั้น

3) ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จะไม่พิจารณาในส่วนของค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่ายสินทรัพย์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

ต้นทุน หมายถึง ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการก่อให้เกิดผลผลิตของหน่วยงาน โดยให้รวมทรัพยากรที่เกิดจากทุกแหล่งเงิน ไม่ว่าจะเป็นเงินงบประมาณ เงินนอกงบประมาณ และงบกลาง

ผลผลิตหลัก หมายถึง ผลผลิตตามเอกสารงบประมาณ ซึ่งในการศึกษานี้หมายถึง การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ต้นทุนต่อหน่วยเรื่องร้องเรียน หมายถึง ผลจากการคำนวณต้นทุนของการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน โดยการนำกระบวนการและขั้นตอนในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อนำองค์ประกอบของทรัพยากรมาคำนวณต้นทุนที่ต้องใช้ในการดำเนินงานแต่ละเรื่องร้องเรียน

ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตจำแนกรายสำนัก หมายถึง ผลการใช้จ่ายงบประมาณในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในส่วนของสำนักที่เป็นภารกิจหลักในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตตามผลการใช้จ่ายงบประมาณ หมายถึง ภาพรวมผลการใช้จ่ายงบประมาณในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำแนกตามประเภทค่าใช้จ่าย ได้แก่ ค่าใช้จ่ายบุคลากร ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน และค่าใช้จ่ายลงทุน

ต้นทุนกิจกรรม หมายถึง ทรัพยากรทั้งหมดที่หน่วยงานจ่ายไปเพื่อให้สามารถดำเนินงานในกิจกรรมดังกล่าวได้ ไม่ว่าจะเป็นเงินในงบประมาณ เงินนอกงบประมาณ หรืองบกลาง

ต้นทุนทางตรง หมายถึง ต้นทุนที่สามารถระบุได้ว่าเป็นต้นทุนของศูนย์ต้นทุนใด

ต้นทุนทางอ้อม หมายถึง ต้นทุนที่ไม่สามารถระบุเข้าสู่ศูนย์ต้นทุนได้ จำเป็นต้องอาศัยเกณฑ์การปันส่วนในการระบุต้นทุนเข้าสู่ศูนย์ต้นทุน

ราคาคตลาดของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน หมายถึง มูลค่าของต้นทุนทรัพยากรในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนประเภทต่างๆ ที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เช่น กระดาษ หมึกพิมพ์ การสำเนาเอกสาร โทรศัพท์ ไปรษณีย์ และทรัพยากรที่ใช้ในการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เป็นต้น

ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ หมายถึง มูลค่าของต้นทุนทรัพยากรที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ของทรัพยากรบางประเภท ซึ่งไม่มีการเก็บข้อมูลโดยการจำแนกต้นทุน เช่น ค่าสาธารณูปโภค ค่าจ้างเหมาบริการ (แม่บ้าน และการรักษาความปลอดภัย) และค่าบำรุงรักษาระบบ เป็นต้น

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีแนวทาง กระบวนการ และเครื่องมือในการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต

1.5.2 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีข้อมูลการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตตามภารกิจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจของผู้บริหารในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีศึกษาต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับต้นทุนการผลิต
- 2.2 แนวคิดเรื่องต้นทุนตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- 2.3 แนวทางการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของสำนักงบประมาณและกรมบัญชีกลาง
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- 2.5 ความเชื่อมโยงระหว่างผลผลิต ตัวชี้วัดของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับต้นทุนการผลิต

วัลย์กรณ์ อັตตะนันท์. (2557) ได้อธิบายลักษณะและความหมายของต้นทุนชนิดต่างๆ ไว้ ดังนี้

1. ลักษณะและความหมายของต้นทุนชนิดต่างๆ

1.1 ต้นทุนชัดเจน ต้นทุนไม่ชัดเจน ต้นทุนทางบัญชี และต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์

1.1.1 **ต้นทุนชัดเจน (Explicit cost)** หมายถึง ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงจากกระบวนการผลิตและเป็นค่าใช้จ่ายที่ผู้ผลิตได้จ่ายค่าใช้จ่ายเหล่านั้นออกไปจริง โดยมีการบันทึกรายการไว้ในบัญชีรายจ่ายของหน่วยผลิตเช่น ค่าแรงจ่ายให้กับแรงงาน ค่าซื้อวัตถุดิบหรือค่าเช่า เป็นต้น

1.1.2 **ต้นทุนที่ไม่ชัดเจน (Implicit cost)** หมายถึง ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิตแต่ไม่ได้มีการจ่ายออกไปจริง เนื่องจากธุรกิจหรือผู้ผลิตใช้ทรัพยากรที่เป็นของตนเองในการดำเนินงาน เช่น บริษัทแห่งหนึ่งใช้บ้านพักของตนเองเพื่อเป็นสำนักงาน ทำให้บริษัทแห่งนี้ไม่มีรายจ่ายค่าเช่าสำนักงานจึงดูเหมือนว่าไม่มีต้นทุนค่าเช่าที่ชัดเจน แต่ในความเป็นจริงหากบริษัทแห่งนี้นำบ้านพักไปให้ผู้อื่นเช่าจะทำให้บริษัทได้รับค่าเช่า หรือถ้าบริษัทไปเช่าอาคารอื่นเป็นสำนักงานก็ย่อมมีต้นทุนค่าเช่าที่เกิดขึ้น ดังนั้นจะต้องมีการประเมินต้นทุนดังกล่าวโดยใช้หลักการเดียวกันกับการคำนวณต้นทุนค่าเสียโอกาส

1.1.3 **ต้นทุนทางบัญชี (Accounting cost)** หมายถึง ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จ่ายออกไปและมีการบันทึกรายการดังกล่าวไว้ในบัญชีรายจ่ายของการดำเนินกิจการ ทั้งนี้ เนื่องจากรายการที่จะบันทึกในบัญชีได้ต้องเป็นรายการค่าใช้จ่ายที่ได้มีการจ่ายออกไปจริงๆ เท่านั้น ดังนั้น ต้นทุนทางบัญชีและต้นทุนชัดเจนจึงเป็นสิ่งเดียวกัน

1.1.4 ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์หรือต้นทุนค่าเสียโอกาส (Economic cost) หมายถึงต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิต ซึ่งประกอบด้วยต้นทุนชัดเจนและต้นทุนไม่ชัดเจน ดังนั้น ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์จึงมีค่าสูงกว่าต้นทุนทางบัญชี เป็นผลทำให้กำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit) มักมีค่าต่ำกว่ากำไรทางบัญชี

1.2 ต้นทุนเอกชนและต้นทุนทางสังคม

1.2.1 ต้นทุนเอกชน (Private cost) หมายถึง ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการของเจ้าของกิจการโดยตรง ตัวอย่างเช่น ต้นทุนค่าวัตถุดิบ ต้นทุนแรงงาน ต้นทุนค่าเช่าอาคารสำนักงาน เป็นต้น

1.2.2 ต้นทุนทางสังคม (Social Cost) หมายถึง ต้นทุนทางเอกชนรวมกับต้นทุนภายนอก (Externality Cost) ซึ่งหมายถึงต้นทุนที่เกิดกับบุคคลอื่น ๆ ที่ไม่ได้เกี่ยวกับกิจกรรมนั้นๆ เช่น การผลิตพลาสติกของโรงงานอุตสาหกรรมในพื้นที่ชุมชน โดยที่โรงงานดังกล่าวต้องการระบายของเสียออกจากโรงงานและเนื่องจากโรงงานแห่งนี้ต้องการลดต้นทุนการผลิตให้อยู่ในระดับต่ำ ดังนั้น การระบายน้ำเสียออกจากโรงงานจึงไม่มีกระบวนการบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยลงสู่แม่น้ำสาธารณะ ทำให้เกิดปัญหาน้ำเสียสัตว์น้ำตาย ทำให้ประชาชนไม่สามารถใช้ประโยชน์จากแหล่งน้ำในพื้นที่ดังกล่าว ผลกระทบหรือความเดือดร้อนของประชาชนที่เกิดจากกระบวนการผลิตของโรงงานนี้ เรียกว่า “ต้นทุนภายนอก” ดังนั้น ต้นทุนทางสังคมในกรณีนี้จึงได้แก่ ต้นทุนของโรงงาน ซึ่งเป็นต้นทุนเอกชน รวมถึงต้นทุนภายนอกที่เกิดขึ้นกับบุคคลอื่น ๆ นั้นเอง และโดยทั่วไปต้นทุนเอกชนจึงมักต่ำกว่าต้นทุนของสังคม

อุไรวรรณ รุกขวัฒนกุล. (2549) ได้อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับต้นทุนไว้ ดังนี้

1. ความหมายและคำจำกัดความ

การบัญชีต้นทุน (Cost accounting) หมายถึง การบัญชีเกี่ยวกับการบันทึกการจำแนก การปันส่วน การสรุป และการรายงานข้อมูลเกี่ยวกับต้นทุนผลิตภัณฑ์หรือบริการให้กับผู้บริหาร

ต้นทุน (Cost) หมายถึง ค่าใช้จ่ายเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้า หรือบริการ ซึ่งอาจเป็นเงินสด สินทรัพย์อื่น หรือการก่อหนี้ผูกพัน ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้มาซึ่งสินค้าและบริการ

ต้นทุนทางตรง (Direct Cost) หมายถึง ต้นทุนที่สามารถระบุได้โดยตรงว่าเป็นต้นทุนของศูนย์ต้นทุนใด

ต้นทุนทางอ้อม (Indirect Cost) หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่หลายๆ สำนัก กอง ศูนย์ กลุ่มใช้ร่วมกันในการผลิตผลผลิต ไม่เป็นค่าใช้จ่ายเฉพาะของ Cost Center ใดเพียงแห่งเดียว

การปันส่วนต้นทุน (Allocation) หมายถึง การแบ่งส่วนค่าใช้จ่ายไปยังกิจกรรมกระบวนการผลิต การดำเนินงาน หรือผลผลิตตามเกณฑ์ต่างๆ

ต้นทุนรวม (Full Cost) หมายถึง ผลรวมของต้นทุนทั้งหมดที่เกิดขึ้นในการผลิตผลผลิตของหน่วยงาน โดยไม่ต้องคำนึงแหล่งเงินทุน และเป็นการคำนวณจากตัวเลขค่าใช้จ่ายที่บันทึกบัญชีตามเกณฑ์คงค้าง

ศูนย์ต้นทุน (Cost Center) หมายถึง หน่วยงานภายในส่วนราชการที่กำหนดขึ้นตามโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการซึ่งแต่ละหน่วยงานจะมีการดำเนินกิจกรรมที่ต้องใช้ทรัพยากรหรือต้นทุนในการผลิตผลผลิต

ศูนย์ต้นทุนหลัก (Functional Cost Center) หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่โดยตรงในการสร้างผลผลิต หรือมีส่วนร่วมในการสร้างผลผลิตของหน่วยงาน

ศูนย์ต้นทุนสนับสนุน (Support Cost Center) หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการกับหน่วยงานหลัก หรือทำงานสนับสนุน

2. ทฤษฎีการบัญชีต้นทุน

แนวคิดการบัญชีต้นทุนนั้นมีหลายวิธี โดยสามารถแบ่งเป็น 2 ประเภทหลัก คือ แนวคิดต้นทุนแบบดั้งเดิม (Traditional Costing) และแนวคิดต้นทุนแบบใหม่ซึ่งเน้นต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity Based Costing : ABC)

แนวคิดต้นทุนแบบดั้งเดิม ได้แก่ ต้นทุนงาน (Job Costing) หรือต้นทุนช่วง (Process Costing) ซึ่งจะเหมาะสมสำหรับหน่วยงานที่มีสัดส่วนค่าใช้จ่ายทางตรงสูงกว่าทางอ้อม มีความหลากหลายของผลิตภัณฑ์น้อย และมีกระบวนการทำงานที่ไม่ซับซ้อน

แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรม จะเหมาะสมกับหน่วยงานที่มีความหลากหลายของกิจกรรมในแผนกหนึ่งๆ มาก และมีต้นทุนมากกว่าต้นทุนทางตรง การใช้เกณฑ์การปันส่วนตามหน่วยงานหรือแผนกอาจไม่เหมาะสม

นางสุวณี คัมภกรสิกิจ. (2551) ได้อธิบายเกี่ยวกับกรอบแนวคิดเรื่องต้นทุนไว้ ดังนี้

การวิเคราะห์ต้นทุนสามารถพิจารณากรอบแนวคิดได้ทั้งในส่วนของต้นทุนทางบัญชีหรือต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ สำหรับต้นทุนทางการบัญชีนั้น หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่ใช้ไปในกิจกรรมแต่ละกิจกรรมและประเมินจากราคาที่จ่ายจริงหรือที่รับรู้ (Accrual Basis) แต่ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ หมายถึง ค่าเสียโอกาส (Opportunity Cost) ของทรัพยากรซึ่งสามารถนำไปในทางอื่นได้นั้น คือหมายรวมถึงค่าเสียโอกาสทางสังคมหรือต้นทุนทางสังคม (Social Cost) และส่วนบุคคลหรือต้นทุนส่วนบุคคล (Private cost) การคำนวณต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์จึงต้องอาศัยราคาเงา (Shadow Price) แต่ขั้นตอนการหาต้นทุนไม่ว่าจะเป็นต้นทุนทางบัญชีหรือต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ก็เริ่มจากจุดเดียวกันได้ และเพื่อความไม่ตกหล่นก็อาจแยกออกเป็นต้นทุนทางตรง (Direct Cost) และต้นทุนทางอ้อม (Indirect Cost) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ต้นทุนทางตรง คือ ต้นทุนที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรได้แก่

- ต้นทุนดำเนินการ (Recurrent Cost) ประกอบด้วย เงินเดือนเจ้าหน้าที่ ค่าตอบแทน ค่าวัสดุและค่าใช้จ่ายอื่นๆ เป็นต้น ทั้งในส่วนของเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ (ถ้ามี) รวมถึงเงินจากต่างประเทศ (ถ้ามี) แยกตามประเภทของกิจกรรม

- ต้นทุนทรัพย์สิน (Capital Cost) ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ยรายปีของค่าเสียโอกาสของทรัพย์สินในการใช้อาคารสถานที่และค่าเสื่อมราคาของทรัพย์สินต่างๆ

2. ต้นทุนทางอ้อม คือ ต้นทุนที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรที่ไม่ใช่ของสำนักงานและต้นทุนอื่นๆเช่น ต้นทุนที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรของบุคคลอื่นที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเพื่อร่วมในกิจกรรม เช่น ค่าล่วงเวลาของพนักงานอื่นๆ และค่าเสียโอกาสต่างๆ ในการให้การของผู้ถูกตรวจสอบ เป็นต้น

2.2 แนวคิดเรื่องต้นทุนตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

หมวด 4 การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

มาตรา 20 สรุปสาระสำคัญได้ว่า ส่วนราชการจะต้องกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการและงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการ และเผยแพร่ให้ข้าราชการและประชาชนทราบ

มาตรา 21 สรุปสาระสำคัญได้ว่า เพื่อให้งานบริการสาธารณะเกิดความคุ้มค่า ส่วนราชการจะต้องจัดทำบัญชีต้นทุนและต้องคำนวณรายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะ พร้อมทั้งรายงานให้สำนักงานงบประมาณ กรมบัญชีกลาง และ ก.พ.ร. ทราบ ถ้ารายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะสูงกว่ารายจ่ายต่อหน่วยของงานประเภทและคุณภาพเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันของส่วนราชการอื่น ส่วนราชการจะต้องจัดทำแผนการลดรายจ่ายเสนอต่อสำนักงานงบประมาณ กรมบัญชีกลาง และ ก.พ.ร.

มาตรา 22 สรุปสาระสำคัญได้ว่า สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและสำนักงานงบประมาณจะร่วมกันประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐที่ส่วนราชการดำเนินการอยู่แล้ว โดยให้คำนึงถึงประเภทและสภาพของแต่ละภารกิจ ความเป็นไปได้ของภารกิจหรือโครงการที่ดำเนินการ ประโยชน์ที่รัฐและประชาชนจะพึงได้ และรายจ่ายที่ต้องเสียไปก่อนและหลังที่ส่วนราชการดำเนินการด้วย เพื่อรายงานคณะรัฐมนตรีสำหรับเป็นแนวทางในการพิจารณาว่า ภารกิจใดสมควรจะได้ดำเนินการต่อไปหรือยุบเลิก และจะเป็นประโยชน์ในการจัดทำงบประมาณในปีต่อไป ทั้งนี้ การประเมินความคุ้มค่ายังรวมถึงประโยชน์หรือผลเสียทางสังคมและประโยชน์หรือผลเสียซึ่งไม่อาจคำนวณเป็นตัวเงินได้ด้วย

2.3 แนวทางการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของสำนักงบประมาณและกรมบัญชีกลาง

อุไรวรรณ รุกขวัฒนกุล. (2549) ได้อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับหน่วยงานกลางที่มีหน้าที่ในการดูแลเกี่ยวกับรูปแบบการรายงานข้อมูลทางการเงินของหน่วยงานภาครัฐ ประกอบด้วย 2 หน่วยงาน คือ สำนักงบประมาณ และกรมบัญชีกลาง โดยที่สำนักงบประมาณได้กำหนดรูปแบบให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำแผนการเงินเพื่อใช้ในการของบประมาณ สำหรับกรมบัญชีกลางกำหนดรูปแบบรายงานการเงินให้หน่วยงานภาครัฐรายงานผลการดำเนินงานทางการเงินและฐานะทางการเงิน

2.3.1 สำนักงบประมาณ

สำนักงบประมาณอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณในการกำหนดระเบียบการของบประมาณ ซึ่งสำนักงบประมาณจำแนกประเภทค่าใช้จ่ายไว้ 5 ประเภทหลัก คือ งบบุคลากร งบดำเนินงาน งบลงทุน งบอุดหนุน และงบรายจ่ายอื่น โดยใช้เกณฑ์เงินสดในการจัดทำแผนงบประมาณ ซึ่งเน้นการบันทึกบัญชีรายรับและรายจ่ายในปีงบประมาณนั้น เป็นการรับรู้เมื่อมีการรับและจ่ายเงินสดออกไป โดยจะไม่มีงบที่รายการบัญชีเกี่ยวกับรายรับค้างรับ รายจ่ายค้างจ่าย รายรับล่วงหน้า และรายจ่ายจ่ายล่วงหน้า ซึ่งการดำเนินงานในลักษณะนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อควบคุมรายจ่ายที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณนั้นๆ

สำนักงบประมาณได้กำหนดแนวทางการคำนวณต้นทุนผลผลิตโดยมีวิธีการคล้ายถึงกับกับต้นทุนฐานกิจกรรม ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์ผลผลิตกิจกรรม สำนักงบประมาณแบ่งเป็น 3 ระดับ

1. กิจกรรมหลัก หมายถึง กิจกรรมในการจัดทำ และส่งมอบผลผลิตโครงการโดยตรงแก่ผู้รับบริการภายนอก
2. กิจกรรมเงา หมายถึง กิจกรรมในการจัดทำ และส่งมอบผลผลิตบริการระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินการกิจการหลักมีประสิทธิภาพ
3. กิจกรรมสนับสนุน หมายถึง กิจกรรมการอำนวยความสะดวกภายในองค์กรให้สามารถจัดทำและส่งมอบผลผลิตบริการโดยตรงแก่ผู้รับบริการภายนอก

ขั้นตอนที่ 2 ประมาณการต้นทุนของแต่ละกิจกรรม โดยประมาณการประเภทค่าใช้จ่ายของกิจกรรมเป็นงบบุคลากร งบดำเนินงาน งบลงทุน งบเงินอุดหนุน และรายจ่ายอื่น

ขั้นตอนที่ 3 กระจายต้นทุนกิจกรรมโดยกระจายต้นทุนของกิจกรรมสนับสนุนก่อน โดยใช้วิธีการกระจายแบบลำดับขั้น (Cascading /Step Allocation) และใช้ต้นทุนกิจกรรมรองและกิจกรรมหลักใช้วิธีการกระจายต้นทุนแบบโดยตรง (Direct Allocation) โดยมีวิธีการดังนี้

1. จัดเรียงลำดับกิจกรรมที่อยู่ในประเภทเดียวกันตามปริมาณการให้บริการจากมากไปน้อยโดยกิจกรรมที่อยู่ลำดับต้นจะถูกปันส่วนไปให้กิจกรรมอื่นก่อน
2. ปันส่วนกิจกรรมสนับสนุนไปให้กิจกรรมสนับสนุนลำดับต่ำกว่ากิจกรรมเงาและกิจกรรมหลัก
3. ปันส่วนกิจกรรมรองไปให้กิจกรรมหลัก

4. ปันส่วนกิจกรรมหลักไปให้ผลผลิต
5. สำหรับเกณฑ์การปันส่วนจะปันส่วนแยกตามประเภทค่าใช้จ่าย ดังนี้
 - 1) งบบุคลากรใช้จำนวนบุคลากร
 - 2) งบดำเนินงานใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
 - 3) งบลงทุนใช้อัตราการใช้ครุภัณฑ์ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง
 - 4) งบเงินอุดหนุนตามลักษณะการเบิกจ่าย
 - 5) งบรายจ่ายอื่นตามลักษณะการเบิกจ่าย

2.3.2 กรมบัญชีกลาง

กรมบัญชีกลางถือเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการควบคุมการใช้จ่ายเงินคงคลังและรักษาระเบียบวินัยทางการคลัง กำหนดให้ส่วนราชการรายงานผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงินให้เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ โดยมีรากฐานมาจากมาตรฐานการบัญชีภาครัฐระหว่างประเทศ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นมาตรฐานที่ยอมรับกันในนานาประเทศ ซึ่งวิธีการดังกล่าวใช้เกณฑ์คงค้างในการบันทึกบัญชีและแบ่งประเภทค่าใช้จ่ายตามผังบัญชีมาตรฐาน ซึ่งเป็นการบันทึกบัญชีรับรู้รายได้และค่าใช้จ่ายตามที่เกิดรายการ ดังนั้นจะมีการบันทึกรายการบัญชีเกี่ยวกับรายได้ค้างรับ ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย รายได้ล่วงหน้า และค่าใช้จ่ายล่วงหน้า ซึ่งการบันทึกบัญชีดังกล่าวจะสะท้อนให้เห็นความคุ้มค่าของการใช้จ่ายเงินไม่เพียงแต่ติดตามการใช้จ่ายเงินเท่านั้น แต่ยังวัดผลงานและผลลัพธ์ของการใช้จ่ายเงินได้อีกด้วย

ตามมาตรา 21 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. 2546 กำหนดให้ส่วนราชการจัดทำบัญชีต้นทุนในงานบริการสาธารณะแต่ละประเภทขึ้นตามหลักเกณฑ์วิธีการและระยะเวลาที่กรมบัญชีกลางกำหนด ซึ่งกรมบัญชีกลางได้กำหนดหลักเกณฑ์เบื้องต้นในการคำนวณต้นทุนการผลิตขึ้นเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 และกำหนดให้ส่วนราชการระดับกรมและหน่วยงานภาครัฐจะต้องคำนวณต้นทุนการผลิตขึ้นในแต่ละปีงบประมาณ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดข้อมูลต้นทุนที่เป็นเครื่องมือทางด้านการเงินที่สำคัญสำหรับผู้บริหารในการตัดสินใจบริหารการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพในการดำเนินงานและเกิดความคุ้มค่า

1. วัตถุประสงค์ของการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคำนวณต้นทุนผลผลิต

1.1 เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการจัดทำบัญชีต้นทุนและรายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะ เพื่อเปรียบเทียบมูลค่าที่เกิดขึ้นเป็นต้นทุนได้ระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลผลิตที่เกิดขึ้น หากรายจ่ายต่อหน่วยของหน่วยงานบริการสาธารณะของส่วนราชการใดสูงกว่ารายจ่ายต่อหน่วยงานบริการสาธารณะประเภทเดียวกันของส่วนราชการอื่นสามารถใช้นั้น จะต้องจัดแผนการลดรายจ่ายต่อหน่วยเพื่อดำเนินการปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป ซึ่งจะเป็นการกระตุ้นให้ส่วนราชการเกิดการแข่งขันกันด้านต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตในงานบริการสาธารณะที่เหมือนกันภายใต้คุณภาพเดียวกัน

1.2 เพื่อเป็นข้อมูลทางการเงินประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในการจัดทำบัญชีต้นทุนจะให้ข้อมูลต้นทุนกิจกรรมและผลผลิตในระดับศูนย์ต้นทุน รวมทั้งสื่อให้เห็นถึงกระบวนการทำงานในศูนย์ต้นทุนด้วย จึงจำเป็นต้องให้ข้อมูลทางการเงินที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารทุกระดับ อันจะนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงานของหน่วยงาน

1.3 เพื่อเป็นข้อมูลในการวัดผลการดำเนินงานการวางแผนและการควบคุมทางการเงินสำหรับการวางแผนการใช้จ่ายเงินของส่วนราชการ ในปัจจุบันจะเน้นการจัดทำแผนใช้จ่ายเงินสำหรับเงินในงบประมาณเป็นหลักเพื่อใช้ในการพิจารณางบประมาณประจำปี แต่เนื่องจากในการบริหารทางการเงินของส่วนราชการจะต้องใช้ข้อมูลต้นทุนที่ครบถ้วน สมบูรณ์ ครอบคลุมทั้งเงินในงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ

ดังนั้น เพื่อให้การคำนวณต้นทุนผลผลิตได้เป็นเครื่องมือในการวัดผลการดำเนินงานการควบคุมและเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับแผนที่วางไว้อย่างถูกต้อง จึงจำเป็นต้องใช้ข้อมูลต้นทุนจริงเปรียบเทียบกับข้อมูลต้นทุนที่ประมาณการไว้ กรมบัญชีกลางได้ตระหนักถึงความสำคัญของการนำรายงานเพื่อใช้ในการควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณดังกล่าว จึงได้พัฒนาหลักเกณฑ์เบื้องต้นในการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลิตในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 และได้กำหนดรูปแบบรายงานผลการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลิต และต่อมากรมบัญชีกลางได้กำหนดแนวทางการคำนวณต้นทุนผลผลิตของงานบริการสาธารณะประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ซึ่งสามารถนำไปวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการจัดทำงบประมาณต้นทุนในอนาคต สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

2. ขั้นตอนการคำนวณต้นทุนผลผลิต

- 2.1 วิเคราะห์และกำหนดผลผลิตย่อยและกิจกรรมย่อยพร้อมทั้งหน่วยนับ
- 2.2 กำหนดศูนย์ต้นทุนหลักและศูนย์ต้นทุนสนับสนุน
- 2.3 รวบรวมค่าใช้จ่ายตามประเภทค่าใช้จ่ายแยกตามแหล่งเงิน
- 2.4 คำนวณหาต้นทุนของศูนย์ต้นทุนหลักและศูนย์ต้นทุนสนับสนุน

เมื่อตั้งข้อมูลผลการเบิกจ่ายแล้ว ให้ส่วนราชการพิจารณาว่าต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานก่อให้เกิดผลผลิตอะไรบ้างและนำต้นทุนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานออกไป โดยให้หมายเหตุอธิบายไว้เพื่อกระทบยอดค่าใช้จ่ายที่นำมาคำนวณต้นทุนผลผลิตและค่าใช้จ่ายในงบการเงิน

สำหรับต้นทุนทางอ้อมต้องอาศัยเกณฑ์การปันส่วน เพื่อระบุต้นทุนเข้าสู่ศูนย์ต้นทุนในการพิจารณาเกณฑ์ปันส่วนต้นทุนทางอ้อมเข้าสู่ศูนย์ต้นทุน ให้หน่วยงานกำหนดตามความเหมาะสมอย่างยุติธรรม โดยพิจารณาถึงปัจจัยทำให้ต้นทุนนั้นผันแปรเพื่อที่จะให้เป็นตัวผลักดันต้นทุนเข้าสู่ศูนย์ต้นทุน

1. คำนวณหาต้นทุนของกิจกรรมย่อย การคำนวณต้นทุนกิจกรรมย่อยให้หน่วยงานนำต้นทุนของศูนย์ต้นทุนหลักและศูนย์ต้นทุนสนับสนุน โดยแยกประเภทตามแหล่งของเงินและค่าเสื่อมราคา แล้วจึงปันส่วนต้นทุนเข้าสู่กิจกรรมย่อยให้หน่วยงานใช้เกณฑ์การปันส่วนในการใช้ต้นทุนจากศูนย์ต้นทุนเข้าสู่กิจกรรมย่อยที่ศูนย์ต้นทุนนั้นดำเนินการ โดยให้แยกแสดงต้นทุนนั้นตามแหล่งของเงินและ

ค่าเสื่อมราคาตัวอย่างเกณฑ์การปันส่วนต้นทุนจากศูนย์ต้นทุนเข้าสู่กิจกรรมย่อย เช่น เกณฑ์ภาระงานหรือเกณฑ์สัดส่วนการใช้วัสดุครุภัณฑ์

2. จำนวนต้นทุนของผลผลิตย่อย วิธีการคำนวณหาต้นทุนผลผลิตย่อยสามารถเลือกดำเนินการได้สองวิธี

1) ในกรณีที่ส่วนราชการสามารถคำนวณหาต้นทุนกิจกรรมย่อยทุกกิจกรรมย่อยได้ ให้ปันส่วนต้นทุนกิจกรรมย่อยเข้าสู่ผลผลิตย่อยโดยการคำนวณให้แยกประเภทแหล่งของเงินและค่าเสื่อมราคา

2) ในกรณีที่ส่วนราชการไม่ได้คำนวณหาต้นทุนกิจกรรมย่อยทุกกิจกรรมย่อย ให้ปันส่วนต้นทุนของศูนย์ต้นทุนสนับสนุนเข้าสู่ศูนย์ต้นทุนหลักและปันส่วนต้นทุนของศูนย์ต้นทุนหลักเข้าสู่ผลผลิตย่อยโดยในการคำนวณให้แยกประเภทแหล่งของเงินและค่าเสื่อมราคา

3. การคำนวณหาต้นทุนของกิจกรรมหลัก การคำนวณหาต้นทุนกิจกรรมหลักให้หน่วยงานนำต้นทุนของผลผลิตย่อย โดยแยกประเภทตามแหล่งเงินและค่าเสื่อมราคาเชื่อมโยงต้นทุนเข้าสู่กิจกรรมหลักตามงบประมาณที่สัมพันธ์กับกิจกรรมหลัก

4. การคำนวณหาต้นทุนของผลผลิตหลัก การคำนวณหาต้นทุนผลผลิตหลักให้คำนวณจากต้นทุนกิจกรรมหลักตามเอกสารงบประมาณที่สัมพันธ์กับผลผลิต โดยเชื่อมโยงต้นทุนกิจกรรมหลักเข้าสู่ผลผลิตหลัก

5. การเปรียบเทียบต้นทุนของปีงบประมาณปัจจุบันและปีงบประมาณก่อน ประกอบด้วย การเปรียบเทียบผลการคำนวณต้นทุนกิจกรรมย่อย การเปรียบเทียบผลการคำนวณต้นทุนผลผลิตย่อย การเปรียบเทียบผลการคำนวณต้นทุนกิจกรรมหลัก การเปรียบเทียบต้นทุนทางตรงตามศูนย์ต้นทุน การเปรียบเทียบต้นทุนทางอ้อมตามลักษณะของต้นทุน

3. การวิเคราะห์กิจกรรมย่อยและการกำหนดผลผลิตย่อยของส่วนราชการ

ส่วนราชการต้องมีข้อมูลกิจกรรมในการดำเนินงานของหน่วยงาน และทำการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยกิจกรรมย่อย เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการดำเนินงานในรูปของต้นทุนกิจกรรมใช้เป็นข้อมูลแก่ผู้บริหารในการตัดสินใจ ทำให้สามารถวัดผลการดำเนินงานของหน่วยงาน และประเมินประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรของหน่วยงาน

ในการกำหนดกิจกรรมย่อยให้วิเคราะห์ว่า กิจกรรมใดหรืองานใดที่หน่วยงานต้องการวัดต้นทุนเพื่อนำไปสู่การประเมินประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร โดยส่วนราชการต้องวิเคราะห์และกำหนดกิจกรรมย่อยทั้งองค์กรในช่วงเริ่มแรก การพิจารณากิจกรรมย่อยสามารถพิจารณาได้จากการแบ่งโครงสร้างของส่วนราชการโดยส่วนใหญ่ ส่วนราชการจะมีการแบ่งโครงสร้างตามหน้าที่งานและเขตพื้นที่ ส่วนราชการอาจจะกำหนดให้แต่ละกลุ่ม กอง ศูนย์ สำนัก ที่มีภารกิจของตนเองมีกิจกรรมย่อย 1- 2 กิจกรรมย่อย สำหรับการแบ่งโครงสร้างของส่วนราชการแบบเขตพื้นที่เช่นเดียวกับมีหน่วยงานย่อยในภูมิภาคที่มีหน้าที่คล้ายคลึงกันให้ส่วนราชการกำหนดกิจกรรมย่อยและหน่วยนับที่เหมือนกัน

1. การกำหนดผลผลิตย่อย

2. ส่วนราชการต้องกำหนดผลผลิตย่อย โดยวิเคราะห์ผลผลิตที่ส่งมอบให้กับบุคคลภายนอก รวมถึงต้องมีการกำหนดหน่วยนับที่เหมาะสม การกำหนดผลผลิตย่อยที่เหมาะสม ทำให้ส่วนราชการสามารถคำนวณหาต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตย่อยได้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลแก่ผู้บริหารในการตัดสินใจและต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตย่อย สามารถเปรียบเทียบกันได้ระหว่างปีหรือระหว่างหน่วยงานได้ ในการกำหนดผลผลิตย่อยส่วนราชการอาจพิจารณาจากผลผลิตของศูนย์ต้นทุนหลักที่ส่งมอบให้กับบุคคลภายนอก กล่าวคือ

2.1 กิจกรรมย่อยของหน่วยงานสนับสนุนที่กำหนดให้เป็นกิจกรรมมาตรฐานตามแนวทางการคำนวณต้นทุนผลผลิต นอกจากการคำนวณรูปแบบการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานในเชิงต้นทุนผลผลิตแล้วตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 กรมบัญชีกลางได้กำหนดให้ส่วนราชการคิดต้นทุนได้ถึงระดับกิจกรรมย่อยผลผลิตย่อยตามศูนย์ต้นทุนต่างๆ ซึ่งจะทำให้ทราบต้นทุนตามกระบวนการทำงาน โดยต้องมีการทบทวนภารกิจทั้งองค์กรเพื่อกำหนดผลผลิตย่อย กิจกรรมย่อยพร้อมหน่วยนับให้ครบถ้วนถูกต้อง กรมบัญชีกลางได้กำหนดให้ส่วนราชการต้องคิดต้นทุนกิจกรรมย่อยของหน่วยงานสนับสนุนอย่างน้อย 5 กิจกรรม ดังนี้

2.1.1 ด้านการเงินและบัญชี

2.1.2 ด้านการพัสดุ

2.1.3 ด้านบริหารบุคลากร

2.1.4 ด้านพัฒนาทรัพยากรบุคคล

2.1.5 ด้านการตรวจสอบภายใน

จะเห็นได้ว่า หากทุกส่วนราชการคิดต้นทุนตามที่กำหนดได้ก็จะทำให้เกิดข้อมูลต้นทุนงานสนับสนุน ซึ่งมีอยู่ในทุกส่วนราชการเหมือนกันที่สามารถนำมาเปรียบเทียบระหว่างศูนย์ใช้การได้ ซึ่งจะบรรลุเจตนารมณ์ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. 2546

ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 กรมบัญชีกลางได้กำหนดให้ส่วนราชการคำนวณหาต้นทุนของกิจกรรมย่อยอย่างน้อย 11 กิจกรรมย่อย โดยหน่วยงานต้องกำหนดกิจกรรมย่อยตามที่กรมบัญชีกลางกำหนดเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์เปรียบเทียบต้นทุนกิจกรรมที่เหมือนกันระหว่างส่วนราชการได้ โดยมีกิจกรรมและหน่วยนับ ดังนี้

1. กิจกรรมด้านการเงินและบัญชี หน่วยนับจำนวนเอกสารรายการ
2. กิจกรรมด้านการพัสดุ หน่วยนับจำนวนครั้งของการจัดซื้อจัดจ้าง
3. กิจกรรมด้านบริหารบุคคล หน่วยนับจำนวนบุคลากร
4. กิจกรรมด้านพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยหน่วยนับจำนวนชั่วโมง: คนการฝึกอบรม
5. กิจกรรมด้านการตรวจสอบภายใน หน่วยงานจำนวนงานตรวจสอบภายใน/คนวัน

6. กิจกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายใน หน่วยนับจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์
7. กิจกรรมด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ หน่วยนับเป็นระบบ
8. กิจกรรมด้านแผนงาน หน่วยนับด้าน
9. กิจกรรมด้านพัฒนาระบบบริหารราชการ หน่วยนับด้าน
10. กิจกรรมด้านงานสารบัญ หน่วยนับจำนวนหนังสือเข้า - ออก
11. กิจกรรมด้านยานพาหนะ หน่วยนับกิโลเมตร

ในกรณีที่บางส่วนราชการอาจกำหนดกิจกรรมดังกล่าวข้างต้นเป็นกิจกรรมของหน่วยงานหลักก็ให้สามารถกำหนดกิจกรรมย่อยหลายหน่วยนับตามที่กรมบัญชีกลางได้กำหนดไว้ข้างต้นได้

2.3.3 ความแตกต่างของวิธีการคำนวณต้นทุนผลผลิตของสำนักงานประมาณและกรมบัญชีกลาง

อุไรวรรณ รุกขวัฒนกุล. (2549) ได้ศึกษาการคำนวณต้นทุนของสำนักงานประมาณและกรมบัญชีกลาง พบว่า ทั้ง 2 วิธีได้กำหนดมาจากพื้นฐานความเป็นมาที่แตกต่างกัน เพื่อให้เกิดผลลัพธ์และนำไปใช้ในวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันคือ

หลักเกณฑ์ของ สำนักงานประมาณมาใช้ในค่าของงบประมาณ ส่วนหลักเกณฑ์ของ กรมบัญชีกลางนำมาใช้เพื่อประเมินความคุ้มค่า ซึ่งมีผลทำให้ส่วนราชการไม่เห็นความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนที่ประมาณการไว้และผลลัพธ์ของการคำนวณต้นทุนผลผลิต ทั้งกรมบัญชีกลางและสำนักงานประมาณได้ตระหนักถึงประเด็นเหล่านี้ แต่ทั้งสองหน่วยงานก็ดูเหมือนจะมีเหตุผลความจำเป็นที่ยังไม่สามารถทำให้หลักเกณฑ์สอดคล้องกันได้ เช่น ค่าใช้จ่ายของกรมบัญชีกลางเป็นแบบเกณฑ์คงค้าง โดยเฉพาะงบลงทุน นอกจากนี้ ระบบบัญชีภาครัฐในปัจจุบันยังมีปัญหาด้านการจัดเก็บข้อมูลค่าใช้จ่ายจริงระบุเข้าถึงระดับกิจกรรม เนื่องจากยังไม่มีเครื่องมือที่ช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการกำหนดวิธีการคำนวณต้นทุนผลผลิตของสำนักงานประมาณพยายามมุ่งไปทางต้นทุนกิจกรรม ถึงแม้ว่ายังไม่ใช้ต้นทุนกิจกรรมที่แท้จริง และไม่ได้ใช้เกณฑ์การปันส่วนที่สัมพันธ์กันระหว่างปริมาณกิจกรรมและผลผลิต สำนักงานประมาณได้กำหนดเกณฑ์การปันส่วน โดยไม่ได้ให้อิสระกับส่วนราชการที่มีกิจกรรมที่แตกต่างกันใช้เกณฑ์การปันส่วนที่ต่างกัน เกณฑ์การปันส่วนของสำนักงานประมาณพิจารณาจากความสัมพันธ์ของค่าใช้จ่ายและกิจกรรม โดยสำนักงานประมาณใช้วิธีการปันส่วน 2 วิธี คือ วิธีการปันส่วนแบบลำดับขั้น (Step Allocation) และวิธีการปันส่วนต้นทุนแบบโดยตรง (Direct Allocation) และกำหนดให้กระจายต้นทุนตามลักษณะของค่าใช้จ่าย เช่น งบบุคลากรปันตามจำนวนคน เมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นได้ว่าวิธีการนี้ได้บิดเบือนวัตถุประสงค์ของระบบบัญชีต้นทุนกิจกรรมที่ให้มีการปันส่วนกิจกรรมตามความสัมพันธ์กับผลผลิต โดยพิจารณาว่าอะไรควรเป็นตัวขับเคลื่อนของกิจกรรม (Activity Driver)

วิธีการคำนวณต้นทุนของกรมบัญชีกลางถือว่า เป็นหลักเกณฑ์เบื้องต้นที่คำนึงถึงความง่ายในแง่ของการเก็บข้อมูลและการคำนวณต้นทุนผลผลิต โดยมุ่งให้ส่วนราชการได้เรียนรู้เพื่อให้เกิดผลการคำนวณต้นทุนได้จริงก่อน อย่างไรก็ตาม กรมบัญชีกลางไม่ได้กำหนดวิธีการกำหนดกิจกรรมและผลผลิตที่จะนำไปใช้ประเมินผลการดำเนินงานของส่วนราชการ โดยกรมบัญชีกลางให้ส่วนราชการกำหนดผลผลิตและกิจกรรมตามเอกสารงบประมาณ ซึ่งเป็นผลผลิตกิจกรรมในภาพรวมสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของประเทศ จึงยังไม่ละเอียดพอและไม่เหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการวัดความคุ้มค่าหรือวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การบริหารงานภายในหน่วยงาน ดังนั้น หลักเกณฑ์เบื้องต้นนี้จะต้องพัฒนาต่อไปให้ได้ข้อมูลต้นทุนที่ละเอียดมากขึ้น โดยให้ส่วนราชการมีส่วนร่วมในการพิจารณา

วิธีการคำนวณต้นทุนผลผลิตที่เหมาะสมนั้น น่าจะเป็นวิธีที่กำหนดขึ้นโดยให้หน่วยงานต่างๆ มีส่วนร่วมในการกำหนดหลักเกณฑ์การคำนวณต้นทุนผลผลิต โดยคำนึงถึงวิธีการจัดเก็บข้อมูลที่มีอยู่ในปัจจุบันกรมบัญชีกลางและสำนักงานประมาณผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจถึงทฤษฎีข้อดีข้อเสียของแต่ละวิธี ควรจะเป็นที่ปรึกษาให้กับหน่วยงานในการออกแบบระบบต้นทุนที่ดีและเหมาะสม

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

2.4.1 หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

เจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 กำหนดให้องค์กรอิสระเป็นกลไกตามรัฐธรรมนูญที่มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบการใช้อำนาจอำนาจรัฐ เพื่อรักษาประโยชน์ของแผ่นดิน ผลประโยชน์ของประชาชน ค้ำครองสิทธิเสรีภาพ และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของบุคคลหรือประชาชน เพื่อให้การปฏิรูปทางการเมืองเป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ การดำเนินกิจการขององค์กรอิสระจึงไม่อยู่ภายใต้ความควบคุมของฝ่ายบริหาร ปราศจากการแทรกแซงจากหน่วยงานของรัฐ มีลักษณะการทำงาน การบริหารงาน และงบประมาณอย่างเป็นอิสระ โดยกำหนดให้องค์กรอิสระ มีหน่วยงานรับผิดชอบงานธุรการ ดำเนินการ และอำนวยความสะดวก เพื่อให้องค์กรอิสระบรรลุภารกิจและหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ กฎหมาย และเป็นไปตามมติหรือแนวทางที่องค์กรอิสระกำหนด โดยให้มีหัวหน้าหน่วยงานคนหนึ่งซึ่งแต่งตั้งโดยความเห็นชอบขององค์การอิสระแต่ละองค์กรเป็นผู้รับผิดชอบการบริหารงานของหน่วยงานนั้น รับผิดชอบขึ้นตรงต่อองค์กรอิสระ ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ดังต่อไปนี้

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

(2) แสวงหาข้อเท็จจริงเมื่อเห็นว่ามีผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่ และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้จัดหรือระงับความเดือดร้อน หรือไม่เป็นธรรมนั้น

(3) เสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง ครบถ้วน ตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ ของรัฐธรรมนูญ

(4) หน้าที่และอำนาจอื่นตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ หรือกฎหมายอื่น

การดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจข้างต้น ต้องมุ่งหมายที่จะส่งเสริมสนับสนุนและ ให้คำแนะนำ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ขจัดความเหลื่อมล้ำ อำนาจประโยชน์ให้แก่ประชาชนอย่างทัดเทียมกัน และลดภาระที่เกิดขึ้นกับประชาชน โดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ รวมทั้งจัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมที่หน่วยงานของรัฐปฏิบัติต่อประชาชน

ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องไม่ดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินตาม (1) หรือ (2) โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งให้คณะรัฐมนตรี ทราบเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรต่อไป อนึ่ง ในกรณีการดำเนินการตามหน้าที่ข้างต้น พบว่าเป็นกรณีที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนให้ผู้ตรวจการแผ่นดินส่งเรื่องให้คณะกรรมการสิทธิมนุษยชน แห่งชาติดำเนินการต่อไป

นอกจากนี้ ในการปฏิบัติหน้าที่สามประการข้างต้น ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจเสนอ เรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองได้เมื่อเห็นว่า

(1) บทบัญญัติแห่งกฎหมายใดมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ ให้เสนอ เรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ และให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัยโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ

(2) กฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีปัญหา เกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย ให้เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลปกครองและ ให้ศาลปกครองพิจารณาวินิจฉัยโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณา คดีปกครอง

เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 จึงกำหนดให้มีสำนักงานผู้ตรวจการ แผ่นดินมีฐานะเป็นนิติบุคคล และอยู่ภายใต้การบังคับบัญชา กำกับดูแล และรับผิดชอบร่วมกันของผู้ตรวจการ แผ่นดิน และมีหน้าที่และอำนาจดังต่อไปนี้

(1) รับผิดชอบงานธุรการและดำเนินการเพื่อให้ผู้ตรวจการแผ่นดินบรรลุภารกิจและหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 และกฎหมายอื่น

(2) อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ ส่งเสริม และสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(3) ศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล และสนับสนุนให้มีการวิจัยเกี่ยวกับงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(4) ดำเนินการหรือส่งเสริมและสนับสนุนหรือประสานงานกับหน่วยงานของรัฐหรือภาคเอกชน ในการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(5) ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดหรือที่ผู้ตรวจการแผ่นดินมีมติมอบหมาย

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ปรับปรุงการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อรองรับภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญและกฎหมายให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 42 (1) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้ตรวจการแผ่นดินปรึกษาหารือและเห็นชอบร่วมกัน จึงออกระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2561 เพื่อจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (2561) ได้นำเสนอส่วนงานภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประกอบด้วย

1. สำนักบริหารกลาง มีภารกิจเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานพิธีการ งานเลขานุการ งานประชุม งานบริหารทั่วไป งานอาคารสถานที่และความปลอดภัย งานยานพาหนะ งานข้อมูลข่าวสาร งานธุรการกลางและงานอื่นซึ่งไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่และอำนาจของส่วนงานอื่นใดในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นการเฉพาะ

2. สำนักบริหารการคลัง มีภารกิจเกี่ยวกับการบริหารการเงิน การบัญชี การพัสดุ และทรัพย์สินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

3. สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีภารกิจเกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ งานสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล งานวินัยและจริยธรรม และงานเลขานุการของคณะกรรมการบริหารงานบุคคล

4. สำนักนโยบายและแผน มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดทำนโยบาย ยุทธศาสตร์ และคำของบประมาณรายจ่ายประจำปี การบริหารงบประมาณ การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารความเสี่ยง

5. สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ มีภารกิจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ การสื่อสารองค์กร การสื่อสารมวลชนสัมพันธ์ การพัฒนาการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ การจัดการเว็บไซต์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน การดำเนินการเกี่ยวกับงานโสตทัศนูปกรณ์

6. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีภารกิจเกี่ยวกับงานพัฒนา ออกแบบ วางระบบ และบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และการจัดการข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

7. สำนักกฎหมายและคดี มีภารกิจเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริง การเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครอง การวิเคราะห์กฎหมาย และงานนิติการ

8. สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน มีภารกิจเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบ กลั่นกรอง แสวงหาข้อเท็จจริง และจัดทำความเห็นเพื่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัยในกรณีการรับหรือไม่รับไว้เป็นเรื่องร้องเรียน ตลอดจนส่งมอบเรื่องร้องเรียนที่ได้รับไว้พิจารณาให้ส่วนงานที่รับผิดชอบ ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริง การดำเนินการเรื่องที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน สามารถประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมด้วยความรวดเร็ว และเรื่องอื่นที่กฎหมายบัญญัติ งานติดตาม รายงานผลการดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน งานให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถามแก่ประชาชน หน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

9. สำนักสอบสวน 1-3 มีภารกิจเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริง และจัดทำความเห็นเพื่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัย งานติดตาม และรายงานผลการดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเรื่องอื่นที่กฎหมายบัญญัติ

10. สำนักสอบสวน 4 มีภารกิจเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริง และดำเนินการเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริงและจัดทำความเห็นเพื่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัยโดยเฉพาะเรื่องที่มีลักษณะพิเศษ เรื่องที่สำคัญเร่งด่วน เรื่องที่มีความสลับซับซ้อนเกี่ยวเนื่องหลายพื้นที่หรือหลายหน่วยงาน ตลอดจนเรื่อง que ผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมอบหมายให้ดำเนินการเป็นกรณีพิเศษ งานติดตาม และรายงานผลการดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเรื่องอื่นที่กฎหมายบัญญัติ

11. สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ มีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุน ตรวจสอบ วิเคราะห์ข้อมูล แสวงหาข้อเท็จจริง จัดทำรายงานและพิจารณาเสนอความเห็นเพื่อผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามรัฐธรรมนูญหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ และเรื่องอื่นที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

12. สำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม มีภารกิจเกี่ยวกับการให้ความรู้เรื่องสิทธิและเสรีภาพของประชาชน หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ธรรมนูญศาล การสร้างและส่งเสริมเครือข่ายเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน การดำเนินการเกี่ยวกับจริยธรรมที่เกี่ยวข้อง

13. สำนักวิเทศสัมพันธ์ มีภารกิจเกี่ยวกับงานวิเทศสัมพันธ์ การสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศ กิจการล่ามและภาษาต่างประเทศ งานรับรองและงานพิธีการที่เกี่ยวกับการต่างประเทศ งานวิจัยและวิชาการระหว่างประเทศ ตลอดจนการเผยแพร่ผลงานที่เป็นภาษาต่างประเทศ

14. สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา มีภารกิจเกี่ยวกับการวิจัย วิชาการ การบริการวิชาการและเผยแพร่ งานจัดทำรายงานผู้ตรวจการแผ่นดินประจำปี งานห้องสมุด จดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์ผู้ตรวจการแผ่นดิน

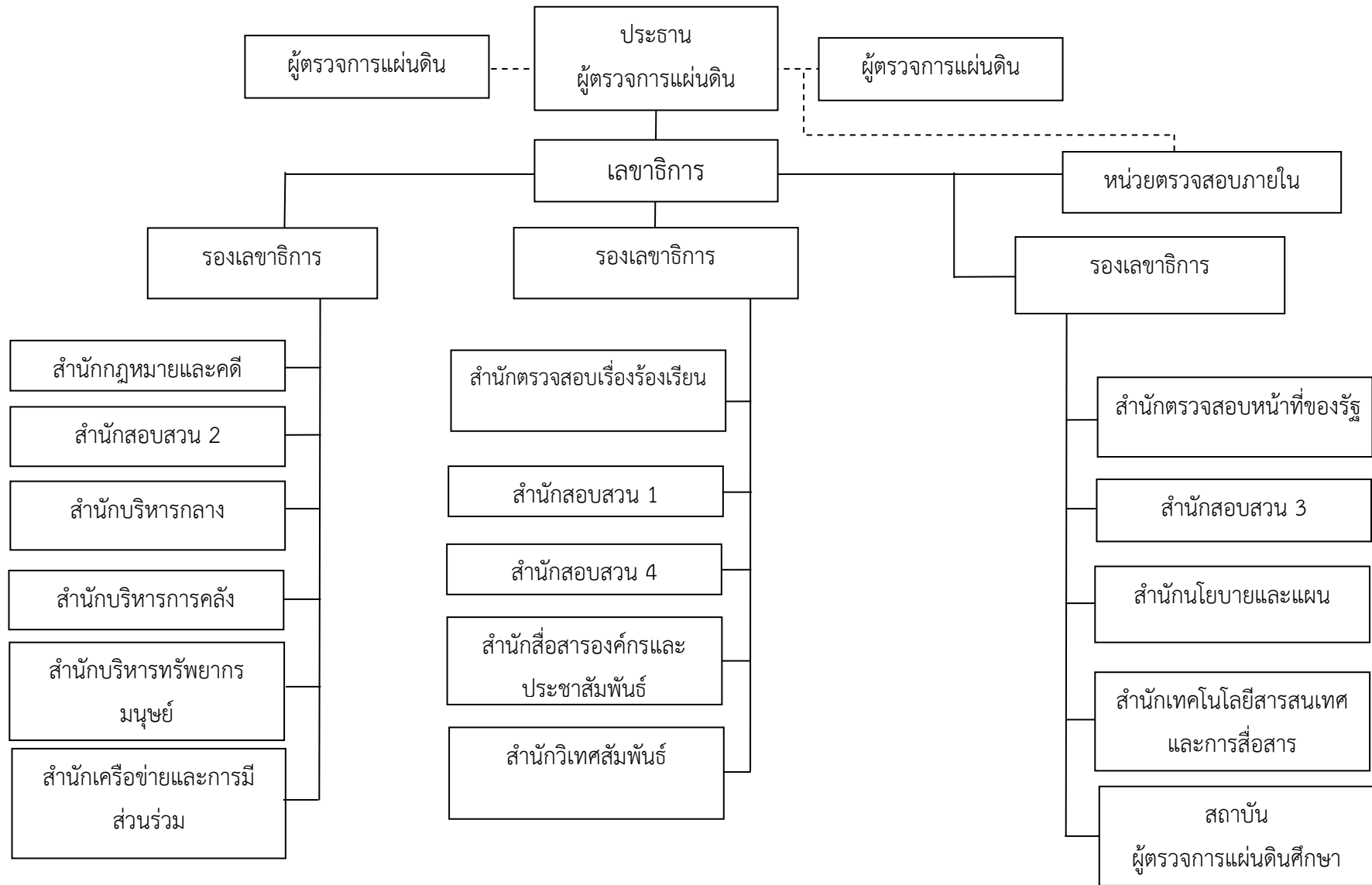
15. หน่วยตรวจสอบภายใน มีภารกิจเกี่ยวกับการตรวจสอบการดำเนินงานภายใน และสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และรายงานผลการตรวจสอบให้ผู้ตรวจการแผ่นดิน และเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทราบ

ดังนั้น จากการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินข้างต้น ผู้ศึกษาจึงจำแนกภารกิจงานเพื่อใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ประกอบด้วย

1. **สำนักที่เป็นภารกิจหลัก** คือ ดำเนินกิจกรรมเรื่องการพิจารณาเรื่องร้องเรียน จำนวน 6 สำนัก ได้แก่ 1) สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน 2) สำนักสอบสวน 1 3) สำนักสอบสวน 2 4) สำนักสอบสวน 3 5) สำนักสอบสวน 4 และ 6) สำนักกฎหมาย

2. **สำนักที่เป็นภารกิจสนับสนุน** จำนวน 11 สำนัก ได้แก่ 1) สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ 2) สำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม 3) สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ 4) สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา 5) สำนักวิเทศสัมพันธ์ 6) สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 7) สำนักนโยบายและแผน 8) สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ 9) สำนักอำนวยการ 10) หน่วยตรวจสอบภายใน และ 11) สำนักบริหารการคลัง ทั้งนี้ เนื่องจากในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐยังไม่ได้มีภารกิจในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ผู้ศึกษาจึงจัดสำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐในกลุ่มสำนักที่เป็นภารกิจสนับสนุน

โครงสร้างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



แผนภาพที่ 1 โครงสร้างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ที่มา : สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (2561)

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. (2561) ได้สรุปจำนวนบุคลากรไว้ในรายงานประจำปี 2561 โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีจำนวนบุคลากร ณ สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ประกอบด้วย บุคลากรในส่วนขององค์อำนาจและบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมทั้งสิ้น 227 คน มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2.1 บุคลากรในส่วนขององค์อำนาจและบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

หน่วยงาน	กรอบอัตรากำลัง	คนครอง
ประธาน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน	3	2
ที่ปรึกษา / เลขานุการ ประธาน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน	6	4
เลขาธิการ	1	1
รองเลขาธิการ	3	3
ผู้เชี่ยวชาญ	1	0
สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	17	16
สำนักกฎหมายและคดี	9	9
สำนักสอบสวน 1	22	22
สำนักสอบสวน 2	22	21
สำนักสอบสวน 3	22	21
สำนักสอบสวน 4	13	11
รวมจำนวนบุคลากรที่เป็นภารกิจหลัก	119	110
สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ	11	11
สำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม	16	14
สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา	12	12
สำนักวิเทศสัมพันธ์	9	9
สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์	14	14
สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์	9	9
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	10	10
สำนักนโยบายและแผน	9	9
สำนักบริหารกลาง	19	18
สำนักบริหารการคลัง	9	9
หน่วยตรวจสอบภายใน	2	2
รวมจำนวนบุคลากรที่เป็นภารกิจสนับสนุน	120	117
รวมองค์อำนาจ / บุคลากรทั้งสิ้น	239	227

นอกจากนั้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีจำนวนลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว รวมทั้งสิ้น 38 คน ประกอบด้วย

ตารางที่ 2.2 ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ลูกจ้าง	จำนวน (คน)
1. ลูกจ้างประจำ	25
1) พนักงานขับรถยนต์	21
2) พนักงานธุรการ	4
2. ลูกจ้างชั่วคราว	13
1) เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป	3
2) เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี	1
3) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	2
4) นักวิชาการ	1
5) พนักงานธุรการ	6
รวมลูกจ้างทั้งสิ้น	38

ดังนั้น ณ สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีบุคลากรทั้งในส่วน ขององค์อำนาจ บุคลากร ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว รวมทั้งสิ้น 265 คน ผู้ศึกษาจึงจำแนกจำนวนบุคลากร ตามกลุ่มภารกิจงานเพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. บุคลากรที่ปฏิบัติงานสำหรับภารกิจหลัก รวมจำนวนทั้งสิ้น 110 คน ประกอบด้วย บุคลากรในส่วนขององค์อำนาจ ผู้บริหาร และสำนักที่เป็นภารกิจหลัก จำนวน 6 สำนัก ได้แก่ 1) สำนักตรวจสอบ เรื่องร้องเรียน 2) สำนักสอบสวน 1 3) สำนักสอบสวน 2 4) สำนักสอบสวน 3 5) สำนักสอบสวน 4 และ 6) สำนัก กฎหมาย

2. บุคลากรที่ปฏิบัติงานสำหรับภารกิจสนับสนุน รวมจำนวนทั้งสิ้น 155 คน ประกอบด้วย บุคลากรในส่วนของสำนักที่เป็นภารกิจสนับสนุน จำนวน 11 สำนัก ได้แก่ 1) สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ 2) สำนัก เครือข่ายและการมีส่วนร่วม 3) สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ 4) สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา 5) สำนักวิเทศสัมพันธ์ 6) สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 7) สำนักนโยบายและแผน 8) สำนักบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ 9) สำนักอำนวยการ 10) หน่วยตรวจสอบภายใน และ 11) สำนักบริหารการคลัง รวมถึง ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

2.4.2 กระบวนการปฏิบัติงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในงานเรื่องร้องเรียน

เมื่อประชาชนมีปัญหาความเดือดร้อนและร้องเรียนมายังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนโดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เพื่อตรวจสอบและพิจารณาว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือเป็นเรื่องที่ห้ามมิให้ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้พิจารณา หรือเป็นเรื่องที่ให้ส่งให้หน่วยงานอื่นรับไปดำเนินการ ซึ่งรติ สุนทรวราภาส (2561) ได้สรุปไว้ ดังนี้

1. การประสานงานแก้ไขเรื่องที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการตรวจสอบและกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนนั้น หากพนักงานที่รับผิดชอบเห็นว่า เป็นเรื่องที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนก็จะประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา ตามนัยข้อ 15 แห่งระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐสภาว่าด้วยการเสนอ การรับคำร้องเรียน และการสอบสวนข้อเท็จจริง พ.ศ. 2545 โดยมีรายละเอียด คือ

1.1 เรื่องไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนที่สามารถประสานให้หน่วยงานแก้ไข คือ เรื่องร้องเรียนที่พนักงานของสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนได้กลั่นกรองและตรวจสอบแล้ว เห็นว่าสามารถที่จะแก้ไขความเดือดร้อนโดยการประสานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบให้ดำเนินการแก้ไข ซึ่งเมื่อได้ดำเนินการแก้ไขจนผู้ร้องเรียนพอใจแล้วจะเสนอยุติต่อประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน

1.2 เรื่องที่ไม่สามารถประสานให้หน่วยงานแก้ไข คือ เรื่องร้องเรียนที่พนักงานของตรวจสอบเรื่องร้องเรียนได้ประสานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบให้ดำเนินการแก้ไขแล้ว แต่ไม่สามารถดำเนินการให้เป็นที่ยุติหรือเรื่องร้องเรียนที่พนักงานของสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเห็นว่า เป็นเรื่องที่ต้องให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริง หรือต้องสอบสวนเพิ่มเติม เรื่องร้องเรียนในกลุ่มนี้ทั้งหมดซึ่งจะถูกส่งไปยังสำนักสอบสวนอื่นตามขอบเขตหน้าที่และอำนาจ

2. การแสวงหาข้อเท็จจริงและสอบสวนเรื่องร้องเรียน

การแสวงหาข้อเท็จจริงและสอบสวนเป็นภารกิจหลักที่สำคัญของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้ได้รับข้อมูลและพยานหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอประกอบการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน การแสวงหาข้อเท็จจริงทำได้โดยการทำให้องค์กรมีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริง การให้ผู้แทนหน่วยงานมาชี้แจงข้อเท็จจริง และการตรวจสอบสถานที่ โดยมีรายละเอียดคือ

2.1 การมีหนังสือให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จ

การแสวงหาข้อเท็จจริงด้วยการมีหนังสือให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงเป็นวิธีการหลักที่ใช้ได้โดยทั่วไปกับเรื่องร้องเรียนได้มีโอกาสชี้แจงรายละเอียดข้อเท็จจริงของปัญหาเรื่องร้องเรียน หรือให้หน่วยงานอื่นให้ความเห็นอันเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือขอให้หน่วยงานต่างๆ ส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณา โดยพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 25 (1) กำหนดไว้ว่า ในทางปฏิบัติแล้วการมีหนังสือให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงนั้น พนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนจะดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาว่าด้วยการเสนอ การรับคำร้องเรียน และการสอบสวนหาข้อเท็จจริง พ.ศ. 2545 สรุปได้ดังนี้

2.1.1 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณาและมีการมอบหมายเรื่องร้องเรียนให้กับพนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนแล้ว ก็เป็นหน้าที่ของพนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนในการทำหนังสือให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบชี้แจงข้อเท็จจริงเป็นลายลักษณ์อักษรต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งการชี้แจงข้อเท็จจริงจะต้องดำเนินการภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน แต่หากหน่วยงานที่รับผิดชอบมีความจำเป็นต้องขยายระยะเวลาจะต้องมีหนังสือแจ้งขยายระยะเวลาอีกไม่เกิน 30 วัน พร้อมด้วยเหตุผลให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบ และหากมีความจำเป็นต้องขยายเวลาเพิ่มอีกก็ต้องมีหนังสือแจ้งขยายเวลาอีกครั้ง ซึ่งเมื่อผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาเหตุผลและความจำเป็นตามหนังสือชี้แจงภายในกำหนด 30 วัน และไม่แจ้งขยายระยะเวลาผู้ตรวจการแผ่นดินอาจขยายระยะเวลาให้ตามที่เหมาะสม

2.1.2 เมื่อพนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนได้รับหนังสือชี้แจงจากหน่วยงาน หากเห็นว่าข้อเท็จจริงครบถ้วนเพียงพอที่จะทำบันทึกสรุปสำนวนเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น โดยบันทึกสรุปสำนวนจะมีสาระสำคัญประกอบด้วย ข้อเท็จจริงข้อกฎหมาย ความเห็นประกอบการพิจารณาพร้อมด้วยเหตุผล แต่หากเห็นว่าข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือไม่ชัดเจน พนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนก็จะกำหนดประเด็นที่ไม่ครบถ้วนหรือไม่ชัดเจนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบส่งคำชี้แจงเพิ่มเติมภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับหนังสือ ถ้าหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่ทำหนังสือชี้แจงภายในกำหนด ให้พนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนทำความเข้าใจเสนอต่อเลขาธิการเพื่อให้ผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัยสั่งการ ทั้งนี้ พนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนจะต้องจัดทำบันทึกสรุปสำนวนให้เสร็จสิ้นและส่งสำนวนให้เลขาธิการภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐาน หากมีความจำเป็นจะต้องใช้เวลาเกินกว่านั้นต้องให้เหตุผลไว้ในบันทึกสรุปสำนวนด้วย

2.1.3 เมื่อเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับสำนวนเรื่องร้องเรียนจากพนักงานผู้รับผิดชอบสำนวน จะพิจารณาเสนอเรื่องให้ผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัย แต่หากกรณีที่เลขาธิการเห็นว่าบันทึกสรุปสำนวนของพนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนดังกล่าวมีข้อบกพร่องในประเด็นที่สำคัญอันสมควรดำเนินการให้ได้อธิบายข้อเท็จจริงหรือเสนอความเห็นในข้อกฎหมายเพิ่มเติม เลขาธิการจะสั่งให้พนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนดำเนินการให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น นอกจากนี้ในการเสนอสำนวนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เลขาธิการจะเสนอข้อสังเกตเพื่อประกอบการพิจารณาของผู้ตรวจการแผ่นดินก็ได้

2.1.4 เมื่อได้รับสำนวนจากเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแล้ว ผู้ตรวจการแผ่นดินจะพิจารณาวินิจฉัย และในกรณีที่เห็นสมควรผู้ตรวจการแผ่นดินอาจกำหนดให้มีการชี้แจงด้วยวาจาของผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่รับผิดชอบก็ได้ ซึ่งการชี้แจงด้วยวาจานั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินจะกำหนดวันชี้แจงด้วยวาจาและแจ้งให้เลขาธิการทราบ เพื่อจะได้มีหนังสือแจ้งไปให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน และในวันที่มีการชี้แจงด้วยวาจา ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอาจทำบันทึกสรุปความเห็นของตนยื่นต่อผู้ตรวจการแผ่นดินด้วยก็ได้ โดยบันทึกสรุปความเห็นจะต้องยื่นต่อผู้ตรวจการแผ่นดินก่อนสิ้นสุดเวลาทำงานของวันก่อนวันที่มีการชี้แจงด้วยวาจา โดยเมื่อเสร็จสิ้นการชี้แจงด้วยวาจาของแต่ละฝ่าย ผู้ตรวจการแผ่นดินจะซักถามข้อเท็จจริงเพิ่มเติมจากผู้ชี้แจงนั้นอีก หรือจะซักถามในระหว่างการชี้แจงด้วยวาจาก็ได้

2.2 การจัดประชุม

การแสวงหาข้อเท็จจริงโดยการจัดประชุม คือ การเชิญบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนมาร่วมประชุมเพื่อขอรับฟังข้อเท็จจริง ซึ่งอาจเป็นผู้แทนหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือบุคคลใดมาให้ความเห็นหรือถ้อยคำ เอกสารหลักฐาน เพื่อประกอบการพิจารณา ซึ่งอาจทำให้ผู้ร้องเรียนเข้าร่วมประชุมหรือไม่ก็ได้ ทั้งนี้ เมื่อมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ได้กำหนดหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินในการเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐให้จัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม หรือปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใดๆ และได้กำหนดให้ก่อนการเสนอแนะเรื่องดังกล่าว ผู้ตรวจการแผ่นดินต้องหารือร่วมกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถเสนอแนะการแก้ไขปัญหาโดยไม่จำเป็นต้องหารือร่วมกับหน่วยงานของรัฐ ดังนั้น ในปัจจุบันการแสวงหาข้อเท็จจริงโดยการจัดประชุมจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากขึ้นในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งการจัดประชุมสามารถดำเนินการได้ทั้งภายในและภายนอกสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

2.3 การตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่

นอกเหนือจากการแสวงหาข้อเท็จจริงโดยการมีหนังสือให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงและการประชุมแล้ว ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ยังกำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีอำนาจที่จะตรวจสอบสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง ครบถ้วนรอบด้าน โดยสามารถดำเนินการตรวจสอบสถานที่ได้ทั้งที่ดินของรัฐและเอกชน อย่างไรก็ตาม หากสถานที่ดังกล่าวมิได้อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานของรัฐ และเจ้าของหรือผู้ครอบครองไม่ยินยอมจะเข้าไปได้เมื่อมีหลายของศาล

3. การวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

เมื่อได้ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงจนเห็นว่าปรากฏข้อมูลที่ชัดเจนเพียงพอที่จะวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน พนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนจะรวบรวมและประมวลข้อเท็จจริงและพิจารณาพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นจนถึงผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อให้พิจารณาวินิจฉัยปัญหาตามคำร้องเรียน โดยแยกเป็นกรณีต่างๆ ดังนี้

3.1 กรณีพิจารณาแล้วเห็นว่า การกระทำของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ได้มีพฤติการณ์ตามที่ถูกร้องเรียน หรือเกิดจากความเข้าใจคลาดเคลื่อน หรือยังฟังไม่ได้ว่ามีการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย หรือการละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ ผู้ตรวจการแผ่นดินจะยุติการพิจารณา และมอบหมายให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ โดยจะต้องระบุเหตุผลของการยุติการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย

3.2 กรณีที่เห็นว่าผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากหน่วยงานของรัฐมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 ของรัฐธรรมนูญ ซึ่งหมวดว่าด้วยหน้าที่ของรัฐ ผู้ตรวจการแผ่นดินจะรายงานพร้อมข้อเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบ เพื่อให้พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

3.3 กรณีเห็นว่าความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมเกิดจากกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผู้ตรวจการแผ่นดินจะเสนอแนะให้ปรับปรุง ซึ่งหน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการให้แล้ว

เสร็จภายใน 120 วัน ในกรณีมีเหตุจำเป็นไม่อาจแก้ไขได้ภายในกำหนดเวลาจะขยายไปอีกก็ได้เมื่อแจ้งให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบแล้ว โดยจะขยายได้อีกไม่เกิน 60 วัน เมื่อพ้นกำหนดเวลาดังกล่าวแล้ว หน่วยงานของรัฐยังดำเนินไม่แล้วเสร็จโดยไม่มีเหตุอันสมควร ให้ถือว่าหัวหน้าของหน่วยงานรัฐนั้น จงใจไม่ปฏิบัติตามกฎหมายอันทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการอย่างร้ายแรงและให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เพื่อดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจโดยเร็ว และให้ถือว่ารายงานของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นสำนวนการสอบสวนของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ แต่หากหัวหน้าหน่วยงานเห็นว่าข้อเสนอแนะดังกล่าวของผู้ตรวจการแผ่นดินไม่อาจดำเนินการได้ไม่ว่าด้วยเหตุใด ให้แจ้งผู้ตรวจการแผ่นดินทราบภายในกำหนด และปรึกษาหารือร่วมกับผู้ตรวจการแผ่นดินและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาอุปสรรคนั้นโดยเร็ว กรณีไม่อาจหาข้อยุติให้ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอเรื่องต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาสั่งการตามความเห็นสมควร และให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการไปตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว

3.4 เมื่อพิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงในเรื่องใดเสร็จแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องที่หน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องควรจะต้องจัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม ก็จะทำรายงานสรุปข้อเท็จจริง พร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ พร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ซึ่งหัวหน้าหน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินภายใน 30 วัน เว้นแต่เห็นว่าการดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังกล่าว และให้ผู้ตรวจการแผ่นดินหารือร่วมกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อยุติโดยเร็วต่อไป

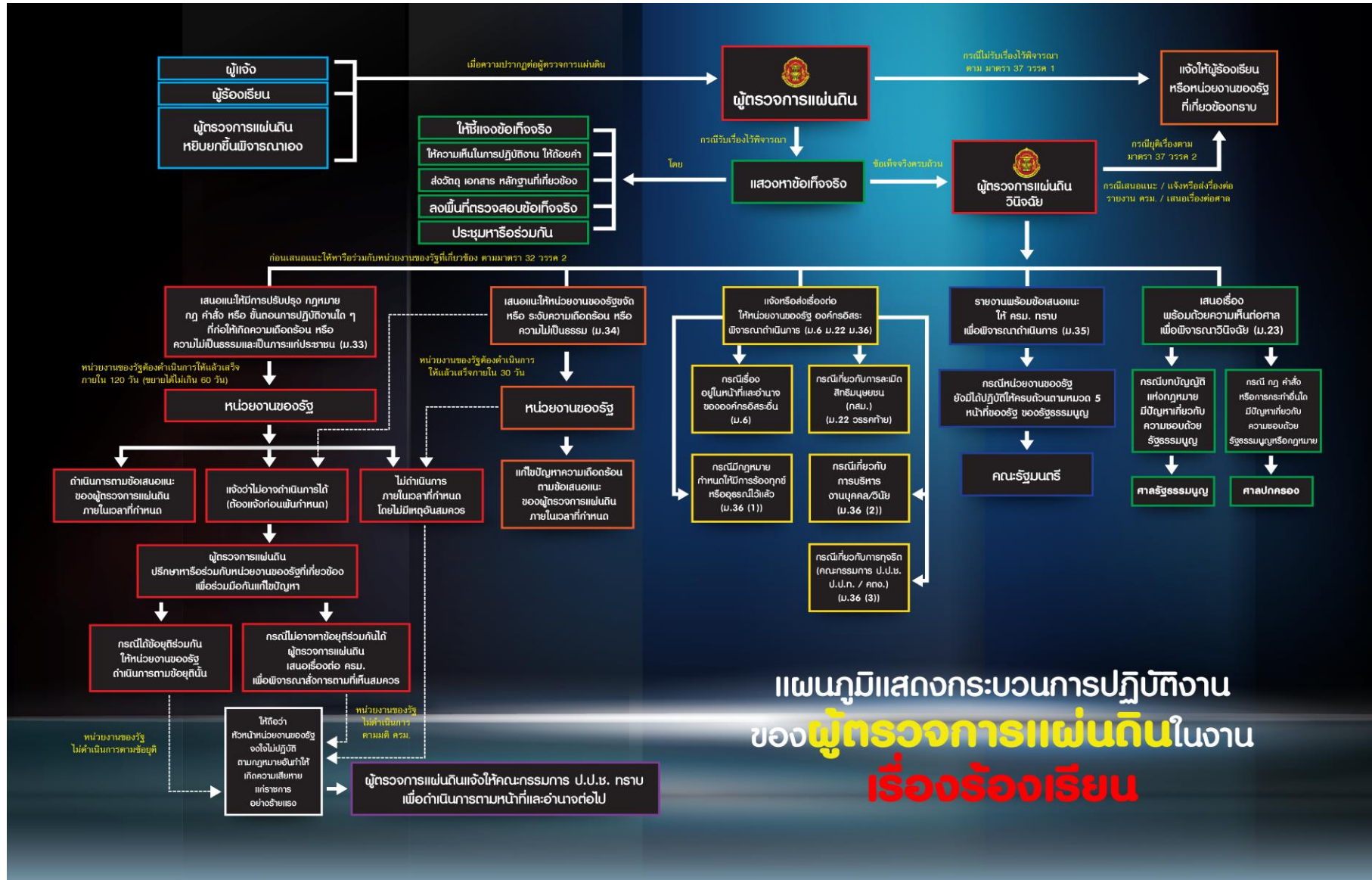
3.5 เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่า ความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมเป็นเรื่องเฉพาะตัวรายกรณี หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานของรัฐที่จะจัดความเดือดร้อนหรืออำนวยความสะดวก เป็นธรรม ก็จะส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจดำเนินการ ซึ่งได้แก่

3.5.1 กรณีที่การดำเนินการในเรื่องนั้นมีกฎหมายกำหนดให้มีการร้องทุกข์หรืออุทธรณ์ไว้แล้ว ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานของรัฐนั้น ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ

3.5.2 กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลหรือการดำเนินการทางวินัยของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินส่งเรื่องให้ผู้มีอำนาจในเรื่องดังกล่าวดำเนินการ แต่ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจแสวงหาข้อเท็จจริงในเรื่องนั้น เพื่อประโยชน์ในการเสนอแนะให้มีการแก้ไขกฎหมาย กฎ หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดปัญหาดังกล่าวอย่างเป็นระบบ

3.5.3 กรณีที่การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นเรื่องเกี่ยวกับการทุจริต ให้ส่งเรื่องให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ หรือคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินดำเนินการต่อไป แล้วแต่กรณี

ทั้งนี้ สามารถสรุปกระบวนการปฏิบัติงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในงานเรื่องร้องเรียนได้ดังภาพที่ 2



แผนภาพที่ 2 แผนภาพแสดงกระบวนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดินในงานเรื่องร้องเรียน
ที่มา : สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

2.4.3 ผลการดำเนินงานด้านเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. (2561) ได้สรุปรายงานสถิติผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ผู้ตรวจการแผ่นดินมีเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการทั้งสิ้น 4,435 เรื่อง สำหรับผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาตรวจสอบ แสวงหาข้อเท็จจริง และมีคำวินิจฉัยตลอดจนข้อเสนอแนะแล้วจำนวน 2,765 เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ 60.72 ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่ต้องดำเนินการ

ตารางที่ 2.3 สถิติผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	
	จำนวน (เรื่อง)	สัดส่วน (ร้อยละ)
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้พิจารณาทั้งสิ้น	4,435	100.00
- เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	2,765	60.72
- เรื่องร้องเรียนยกไปดำเนินการในปีงบประมาณถัดไป	1,671	39.28

2.4.4 แนวทางการบริหารงบประมาณของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

การจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีถือเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ที่เชื่อมโยงไปสู่นโยบายรัฐบาล ยุทธศาสตร์ประเทศ และยุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณ โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะต้องจัดทำงบประมาณและประมาณการรายจ่ายล่วงหน้าระยะปานกลาง (Medium Terms Expenditure Framework: MTEF) หมายถึง การทำกรอบประมาณการงบประมาณรายจ่ายล่วงหน้าระยะ 3 - 5 ปี ซึ่งจะแสดงภาพรวมของภาระงบประมาณที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งต้องคำนวณประมาณการภาพรวมงบประมาณทั้งหมดของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้แก่ งบบุคลากร งบดำเนินงาน และงบลงทุนให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการตามที่พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐจัดทำขึ้น โดยแผนปฏิบัติราชการดังกล่าวจะต้องระบุสาระสำคัญเกี่ยวกับนโยบายการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงาน ทรัพยากรที่ต้องใช้เป็นแผนประจำปี และแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลเตรียมความพร้อมในการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน ดังนั้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงต้องดำเนินการวางแผนการจัดทำค่าของงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณเพื่อเสนอต่อสำนักงานงบประมาณและคณะรัฐมนตรีพิจารณา งบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อจะได้รับจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอในการสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ต่อไป

ตามพระราชบัญญัติสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2552 มาตรา 12 กำหนดให้สำนักงาน โดยความเห็นชอบร่วมกันของผู้ตรวจการแผ่นดินเสนองบประมาณรายจ่ายต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อจัดสรรเป็นเงินอุดหนุนของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานไว้ในร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม แล้วแต่กรณี ซึ่งเงินอุดหนุนนี้หมายถึงรายจ่ายที่กำหนดให้จ่ายเป็นค่าบำรุงหรือเพื่อช่วยเหลือ สนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญหรือหน่วยงานของรัฐซึ่งมิใช่ราชการส่วนกลางตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน หน่วยงานในกำกับของรัฐ องค์การมหาชน รัฐวิสาหกิจ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น สภาดำบล องค์การระหว่างประเทศ นิติบุคคล เอกชนหรือกิจการอันเป็นสาธารณประโยชน์ รวมถึง เงินอุดหนุนงบพระมหากษัตริย์ เงินอุดหนุนการศาสนา และรายจ่ายที่สำนักงานงบประมาณกำหนดให้ใช้จ่ายในงบรายจ่ายนี้

ต่อมาพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 49 กำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนองบประมาณรายจ่ายเพื่อจัดสรรเป็นเงินอุดหนุนของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานไว้ในร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม แล้วแต่กรณี ในการเสนองบประมาณรายจ่ายดังกล่าว ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาผลการตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินตามมาตรา 54 วรรคสอง ประกอบด้วย

ในกรณีที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นว่างบประมาณรายจ่ายที่ได้รับจัดสรรให้ ไม่เพียงพอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอคำขอแปรญัตติต่อคณะกรรมการพิจารณางบประมาณของสภาผู้แทนราษฎรได้โดยตรง

ในการเสนองบประมาณรายจ่ายตามวรรคหนึ่งและวรรคสองให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งให้คณะรัฐมนตรีทราบถึงรายได้และทรัพย์สินที่มีอยู่ด้วย

มาตรา 50 เมื่อพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมตามมาตรา 49 ใช้บังคับแล้ว ให้สำนักงานจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีเพื่อขอความเห็นชอบจากผู้ตรวจการแผ่นดินและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป

การใช้จ่ายเงินของสำนักงานต้องเป็นไปตามที่ระบุไว้ในงบประมาณรายจ่ายประจำปีตามวรรคหนึ่ง เว้นแต่จะได้รับอนุมัติจากผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นการเฉพาะกรณี

ในการเบิกงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรให้สำนักงาน ส่งข้อมูลคำขอเบิกงบประมาณต่อกรมบัญชีกลาง โดยให้ระบุจำนวนเงินที่จะต้องใช้ในแต่ละงวด งวดละสามเดือน และให้กรมบัญชีกลางส่งจ่ายเงินให้แก่สำนักงานภายในสามวันก่อนวันขึ้นงวดใหม่ แต่ในกรณีที่สำนักงานมีความจำเป็นต้องใช้เงินมากกว่าที่ได้แจ้งไว้ในงวดใด ให้กรมบัญชีกลางจ่ายให้ตามที่สำนักงานร้องขอ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินงานตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยการแสวงหาข้อเท็จจริงเมื่อเห็นว่ามิได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้ขจัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมนั้น เสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎข้อบังคับ ระเบียบ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใดๆ บรรดาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ การเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมีได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ การดำเนินงานดังกล่าวใช้กลไกในการบูรณาการความร่วมมือจากทุกภาคส่วนทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ทั้งนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีปณิธานหลักในการบริหารจัดการงบประมาณอย่างประหยัดให้เกิดความคุ้มค่าและผลประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและรักษากรอบวินัยทางการคลังอย่างเคร่งครัด ซึ่งเป็นปรัชญาในการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินเสมอมา ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับจัดสรรงบประมาณ จำนวน 263,632,400.00 บาท มีผลการเบิกจ่ายงบประมาณ จำนวนทั้งสิ้น 253,109,731.40 บาท คิดเป็นร้อยละ 96.01 คงเหลืองบประมาณ จำนวน 10,522,668.60 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.99 โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินงานตามผลผลิตการพิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน

ตารางที่ 2.4 ภาพรวมค่าใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จำแนกตามค่าใช้จ่าย

ค่าใช้จ่าย	จำนวน (บาท)
1. ค่าใช้จ่ายบุคลากร	164,210,917.93
2. ค่าใช้จ่ายงบดำเนินงาน	85,608,723.81
3. ค่าใช้จ่ายลงทุน	3,290,089.66
รวมทั้งสิ้น	253,109,731.40

หมายเหตุ: ผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ซึ่งไม่พิจารณาในส่วนของค่าเสื่อมราคาของครุภัณฑ์

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้รวบรวมและสรุปผลการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ตามภารกิจงานเพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำแนกตามหมวดค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย

ตารางที่ 2.5 ภาพรวมค่าใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จำแนกตามภารกิจงาน

ค่าใช้จ่าย	จำนวนเงิน (บาท)
1. ค่าใช้จ่ายของภารกิจงานตามภารกิจหลัก	84,858,376.82
1) ค่าใช้จ่ายบุคลากร	79,178,818.45
2) ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน	4,313,842.15
3) ค่าใช้จ่ายลงทุน ^{1/}	1,365,716.22
2. ค่าใช้จ่ายของภารกิจงานตามภารกิจดำเนินการสนับสนุน	168,251,354.58
1) ค่าใช้จ่ายบุคลากร	85,032,099.48
2) ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน	81,294,881.66
3) ค่าใช้จ่ายลงทุน ^{2/}	1,924,373.44
รวมทั้งสิ้น	253,109,731.40

หมายเหตุ: ^{1/} หมายถึง การคำนวณค่าใช้จ่ายลงทุน คิดตามสัดส่วนเจ้าหน้าที่ โดยที่เจ้าหน้าที่จำนวนทั้งหมด 265 คน มีบุคลากรปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก จำนวน 110 คน คิดเป็น ร้อยละ 41.51 เท่ากับเป็น ค่าใช้จ่าย 1,365,716.22 บาท

^{2/} หมายถึง การคำนวณค่าใช้จ่ายลงทุน คิดตามสัดส่วนเจ้าหน้าที่ โดยที่เจ้าหน้าที่จำนวนทั้งหมด 265 คน มีบุคลากรปฏิบัติงานตามภารกิจสนับสนุน จำนวน 155 คน คิดเป็น ร้อยละ 58.49 เท่ากับ เป็นค่าใช้จ่าย 1,924,373.44 บาท

2.5 ความเชื่อมโยงระหว่างผลผลิต ตัวชี้วัดของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและ การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินงานตามบทบัญญัติ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 โดยผลผลิตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คือ ผลผลิต: การพิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ประกอบด้วย 4 กิจกรรม ดังนี้

กิจกรรมที่ 1 การแสวงหาและสอบสวนข้อเท็จจริง เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือไม่เป็นธรรมให้แก่ประชาชน และการดำเนินมาตรการที่รัฐต้องดำเนินการให้เป็นไปตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ

กิจกรรมที่ 2 การพัฒนาเครือข่ายเพื่อสร้างธรรมาภิบาล

กิจกรรมที่ 3 การส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับบทบาทอำนาจหน้าที่ผู้ตรวจการแผ่นดินและ สิทธิที่จะร้องเรียนตามกฎหมายบัญญัติ

กิจกรรมที่ 4 การบริหารและพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับจัดสรรงบประมาณ จำนวน 263,632,400.00 บาท มีผลการเบิกจ่ายงบประมาณ จำนวนทั้งสิ้น 253,109,731.40 บาท คิดเป็นร้อยละ 96.01 คงเหลืองบประมาณ จำนวน 10,522,668.60 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.99

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาด้านเนื้อหาโดยการวิเคราะห์ต้นทุน ต่อหน่วยผลผลิตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตามผลผลิตหลักของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งหมายถึงการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยเรื่องร้องเรียน และศึกษาเฉพาะ “ต้นทุนทางตรงในการดำเนินการ เรื่องร้องเรียน” เท่านั้น การศึกษาในครั้งนี้จึงอยู่ภายใต้ ผลผลิต: การพิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริง ตามคำร้องเรียน กิจกรรมที่ 1 การแสวงหาและสอบสวนข้อเท็จจริง เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือ ไม่เป็นธรรมให้แก่ประชาชน และการดำเนินมาตรการที่รัฐต้องดำเนินการให้เป็นไปตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีการกำหนดตัวชี้วัดระดับผลผลิต : ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

การศึกษาต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จึงแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตเมื่อพิจารณาตามผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
2. ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตจำแนกรายสำนัก
3. การคำนวณต้นทุนต่อหน่วยของเรื่องร้องเรียน โดยการนำกระบวนการแสวงหา ข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนมาพิจารณาขั้นตอนการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน เพื่อหาองค์ประกอบของ ทรัพยากรและต้นทุนที่ต้องใช้ในการดำเนินการแต่ละเรื่องร้องเรียน ซึ่งสามารถแบ่งการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนได้เป็น 5 กรณี ได้แก่

3.1 กรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและไม่รับไว้พิจารณา

3.2 กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณา แสวงหาข้อเท็จจริง รวมถึงสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนสามารถประสานงานกับหน่วยงานของรัฐเพื่อแก้ไขปัญหาได้

3.3 กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณา แสวงหาข้อเท็จจริง และเจ้าหน้าที่สอบสวนผู้รับผิดชอบสามารถดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน

3.4 กรณีเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตรวจสอบแล้วพบว่า ไม่ได้อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และได้ส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานอื่น

3.5 กรณีผู้ตรวจการแผ่นดินอาจเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองเพื่อพิจารณา

ทั้งนี้ ความเชื่อมโยงระหว่างผลผลิต ตัวชี้วัดของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนได้ ดังภาพที่ 3

แผนภาพแสดงความเชื่อมโยงความเชื่อมโยงระหว่างผลผลิต ตัวชี้วัดของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ผลผลิต : การพิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน (ประกอบด้วย 4 กิจกรรม)
งบประมาณที่ได้รับจัดสรร จำนวน 263,632,400.00 บาท ผลการเบิกจ่ายงบประมาณ จำนวน 253,109,731.40 บาท



ตัวชี้วัดระดับผลผลิต : ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ
(เป้าหมายที่กำหนดไว้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 60 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีผลสัมฤทธิ์ ร้อยละ 60.72)



- กิจกรรมที่ 1 การแสวงหาและสอบสวนข้อเท็จจริงเพื่อ
แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมให้แก่ประชาชน และ
การดำเนินมาตรการที่รัฐต้องดำเนินการให้เป็นไปตาม หมวด 5
หน้าที่ของรัฐ

- กิจกรรมที่ 2 การพัฒนาเครือข่ายเพื่อสร้างธรรมาภิบาล
- กิจกรรมที่ 3 การส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับบทบาทอำนาจ
หน้าที่ผู้ตรวจการแผ่นดินและสิทธิที่จะร้องเรียนตามกฎหมายบัญญัติ
- กิจกรรมที่ 4 การบริหารและพัฒนาการดำเนินงาน
ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



การคำนวณต้นทุนต่อหน่วยของการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (กิจกรรมที่ 1)

1. ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตเมื่อพิจารณาตามผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
2. ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตจำแนกรายสำนัก
3. การคำนวณต้นทุนต่อหน่วยของเรื่องร้องเรียน จำนวน 5 กรณี
 - 1) กรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและไม่รับไว้พิจารณา
 - 2) กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง รวมถึงสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนสามารถประสานงานกับหน่วยงานของรัฐเพื่อแก้ไขปัญหาได้
 - 3) กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง และเจ้าหน้าที่สอบสวนผู้รับผิดชอบสามารถดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน
 - 4) กรณีเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตรวจสอบแล้วพบว่าไม่ได้อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและได้ส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานอื่น
 - 5) กรณีผู้ตรวจการแผ่นดินอาจเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองเพื่อพิจารณา

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วนิดา รุ่งสุวรรณ. (2558) ได้ศึกษาต้นทุนต่อหน่วยบริการ Unit Cost แบบ Modified Full Cost ของโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2556 เปรียบเทียบปีงบประมาณ 2557 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาต้นทุนเฉลี่ยของผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในต่อหน่วย แยกตามสิทธิข้าราชการ สิทธิประกันสังคม สิทธิประกันสุขภาพแห่งชาติ (UC) สิทธิแรงงานต่างด้าว สิทธิ พ.ร.บ. อุบัติเหตุ สิทธิชำระเงินเอง ของโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2556 เปรียบเทียบปีงบประมาณ 2557 ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ต้นทุนในมุมมองของผู้บริหารในสถานพยาบาลเท่านั้น โดยใช้ข้อมูลและหลักเกณฑ์ตามบัญชีเกณฑ์คงค้าง ไม่ได้คำนึงถึงต้นทุนทางหลักเศรษฐศาสตร์ เช่น ค่าเสียโอกาส โดยใช้หลักทฤษฎีเกี่ยวกับการวิเคราะห์ต้นทุน และเก็บข้อมูลจากกลุ่มงานและงานต่างๆ ของโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า ซึ่งทำการศึกษาข้อมูลย้อนหลังประจำปีงบประมาณ 2556 และปีงบประมาณ 2557

ผลการศึกษาพบว่าต้นทุนค่าแรง : ต้นทุนค่าวัสดุ : ต้นทุนค่าลงทุน ปีงบประมาณ 2556 เท่ากับ 57.46 : 36.82 : 5.72 ปีงบประมาณ 2557 เท่ากับ 55.72 : 38.87 : 5.41 ต้นทุนสูงสุด ได้แก่ ต้นทุนค่าแรง ต้นทุนต่ำสุดเป็นต้นทุนค่าลงทุน ผลการวิเคราะห์ต้นทุนผู้ป่วยนอกรายสิทธิ พบว่า ต้นทุนรายสิทธิทุกสิทธิเพิ่มขึ้น ยกเว้นสิทธิแรงงานต่างด้าวมียอดต้นทุนลดลง ผลการวิเคราะห์ต้นทุนรวม พบว่า ผู้ป่วยนอกมีต้นทุนรวมเพิ่มขึ้น ในขณะที่ผู้ป่วยในมีต้นทุนรวมลดลง โดยผู้ป่วยนอกมีต้นทุนเพิ่มขึ้น 6,270,237.72 บาท ผู้ป่วยในมีต้นทุนรวมลดลง 990,611.91 บาท

ตุลยาพร สุรายศ และคณะ. (2559) ได้ร่วมกันศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาต้นทุนการให้บริการตรวจสอบงบการเงินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของสำนักตรวจเงินแผ่นดิน จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้วยระบบต้นทุนฐานกิจกรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากิจกรรมการดำเนินงานของตัวผลิตภัณฑ์ต้นทุนและการปันส่วนต้นทุน การวิเคราะห์ต้นทุนการให้บริการตรวจสอบงบการเงินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของสำนักตรวจเงินแผ่นดิน จังหวัดฉะเชิงเทรา ในช่วงปีงบประมาณพ.ศ. 2557 - 2558 เพื่อให้ทราบถึงต้นทุนต่อหน่วยการให้บริการตรวจสอบงบการเงินตามแนวคิดของทฤษฎีระบบต้นทุนฐานกิจกรรม

ผลการวิจัยพบว่า จากการเปรียบเทียบต้นทุนต่อหน่วยการให้บริการตรวจสอบงบการเงินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2558 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 97,313.85 บาท ถึง 204,590.60 บาท กับต้นทุนผลผลิตที่สำนักตรวจเงินแผ่นดิน จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้จัดทำไว้มีต้นทุนต่อหน่วยการสอบบัญชีปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2558 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 66,079.00 บาท - 178,876.00 บาท นั้น เป็นต้นทุนที่คิดเฉพาะเงินเดือนและค่าจ้างค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการและค่าเช่าบ้านเท่านั้น โดยไม่ได้รวมค่าใช้จ่ายทั้งหมดเข้าไปเป็นต้นทุนผลผลิต จึงทำให้ต้นทุนในการศึกษาในครั้งนี้สูงกว่าต้นทุนที่หน่วยงานจัดทำไว้ เนื่องจากแนวคิดของทฤษฎีระบบต้นทุนฐานกิจกรรม มีการนำรายจ่ายทั้งหมดที่เกิดขึ้นในทุกกิจกรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งผลผลิต ได้แก่ รายงานการตรวจสอบงบการเงิน ซึ่งจะทำให้ได้ต้นทุนตามกิจกรรมที่ปฏิบัติจริงในการให้บริการสอบบัญชีและแยกผลผลิตตามประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยหน่วยงานใดใช้ตัวผลิตภัณฑ์กิจกรรมมากกว่าจะได้รับการจัดสรรต้นทุนในปริมาณที่สูงกว่าซึ่งจะทำให้การคิดต้นทุนต่อหน่วยที่ใกล้เคียงความจริงมากที่สุด

สุวณี คัมมกสิกิจ. (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัญหาการตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูงแนวทางการแก้ปัญหาเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพ โดยได้ทำการศึกษาค้นคว้าต่อหน่วยของสำนักงาน ป.ป.ช. กรณีศึกษาสำนักตรวจสอบทรัพย์สินภาคการเมือง 1 ซึ่งเป็นการศึกษาด้วยการวิจัยเอกสารและเก็บข้อมูลการปฏิบัติงานตรวจสอบทรัพย์สินและจำกัดขอบเขตเฉพาะต้นทุนทางตรง ผลการศึกษาพบว่า ต้นทุนการตรวจสอบบัญชีแสดงรายการทรัพย์สินและหนี้สินปี พ.ศ. 2551 เกิดต้นทุนค่าแรงทางตรงจำนวน 2,947,236.66 บาท ต้นทุนค่าเช่าพื้นที่ จำนวน 1,386,462.61 บาท และต้นทุนค่าไฟฟ้า จำนวน 45,088.21 บาท รวมต้นทุนปี พ.ศ. 2551 สำนักตรวจสอบทรัพย์สินภาคการเมือง 1 ตรวจสอบบัญชีทรัพย์สินได้ 966 บัญชี ดังนั้น ต้นทุนการตรวจสอบบัญชีทรัพย์สินตามบัญชีเท่ากับจำนวน 4,532.91 บาท

นอกจากนั้น ผลการศึกษายังพบว่า เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการเจ้าพนักงานตรวจสอบทรัพย์สินระดับ 3 - 7 ใช้เวลาในการปฏิบัติงานตรวจสอบร่วมกันมากที่สุด จึงทำให้ต้นทุนค่าแรงทางตรงร่วมกันมากที่สุด ทั้งยังพบว่าเจ้าหน้าที่ระดับผู้บัญชาการระดับต้นเจ้าพนักงานตรวจสอบทรัพย์สินระดับ 8 และ 9 ใช้เวลาในการปฏิบัติงานเฉลี่ยต่อคนมากที่สุด 47,907.71 นาที เหตุเพราะนอกจากจะตรวจสอบบัญชีแล้วยังปฏิบัติหน้าที่ในการกลั่นกรองงานเบื้องต้นก่อนเสนอผู้อำนวยการสำนัก

รัตติ สุนทรวารภาส. (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องการจัดประเภทความยากง่ายเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เปรียบเทียบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน / เรื่องกล่าวหาและขั้นตอนการปฏิบัติงานขององค์กรตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ 3 หน่วยงาน ประกอบด้วย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และสำนักคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตและสิทธิพลเมือง (The Anti-Corruption & Civil Rights Commission : ACRC) สาธารณรัฐเกาหลี ผลการศึกษาพบว่า สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรจัดประเภทความยากง่ายของเรื่องร้องเรียน โดยการพิจารณาข้อกฎหมายร่วมกับวิธีการพิจารณาเนื้อหาและขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยในลำดับแรกให้แยกประเภทเรื่องร้องเรียนโดยการพิจารณาข้อกฎหมายตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ซึ่งจะแยกได้เป็นเรื่องระดับง่าย คือ เรื่องที่มีขั้นตอนการปฏิบัติไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถยุติการพิจารณาได้โดยเร็ว และเรื่องระดับยาก คือ เรื่องที่ประธาน / ผู้ตรวจการแผ่นดินให้ดำเนินการสอบสวนโดยไม่มีกรร้องเรียน (Own Motion) ส่วนเรื่องร้องเรียนที่ไม่สามารถแยกประเภทโดยข้อกฎหมายก็ให้แยกประเภทการพิจารณาเนื้อหาและขั้นตอนการสอบสวน โดยใช้องค์ประกอบ 3 ด้าน คือ

1. องค์ประกอบในเรื่องวิธีการแสวงหาข้อเท็จจริง
2. องค์ประกอบในเรื่องมูลค่าความเสียหาย
3. องค์ประกอบในเรื่องจำนวนหน่วยงาน / เจ้าหน้าที่ และ / หรือ ประเด็นข้อกล่าวหา

การแยกประเภทเรื่องร้องเรียนโดยวิธีนี้จะแยกได้เป็นเรื่องระดับง่าย เรื่องระดับปานกลาง และเรื่องระดับยาก ผู้ศึกษาได้เสนอแนะให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้การจัดประเภทความยากง่ายเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกิดความสัมฤทธิ์ผลในทางปฏิบัติที่ชัดเจน ควรแก้ไขระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดิน

ของรัฐสภาว่าด้วยการเสนอ การรับคำร้องเรียน และการสอบสวนข้อเท็จจริง พ.ศ. 2545 ในส่วนที่ว่าด้วยการพิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดให้เจ้าหน้าที่สอบสวนทำหน้าที่แยกประเภทเรื่องร้องเรียนทุกเรื่อง เมื่อได้รับมอบหมายสำนวนเรื่องร้องเรียน และให้ผู้อำนวยการสำนักใช้ดุลยพินิจเปลี่ยนแปลงระดับความยากง่ายของเรื่องร้องเรียนให้ถูกต้องเหมาะสมได้ในภายหลัง และควรจัดทำคู่มือเพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการจัดประเภทความยากง่ายของเรื่องร้องเรียน เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจในการดำเนินงานที่ถูกต้องเป็นมาตรฐานเดียวกัน

นอกจากนั้น รัตติ สุนทรวราภาส พบว่า สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรจัดประเภทความยากง่ายของเรื่องร้องเรียน โดยการพิจารณาข้อกฎหมายร่วมกับวิธีการพิจารณาเนื้อหาและขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยในลำดับแรกให้แยกประเภทเรื่องร้องเรียน โดยมีแนวทางการจัดประเภทความยากง่ายเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน 3 แนวทาง คือ 1) การพิจารณาข้อกฎหมาย 2) การพิจารณาเนื้อหาขั้นตอนการปฏิบัติงาน และ 3) การพิจารณาข้อกฎหมายร่วมกับเนื้อหาขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียด คือ

1. การจัดประเภทความยากง่ายโดยการพิจารณาข้อกฎหมาย

การจัดประเภทความยากง่ายเรื่องร้องเรียนโดยการพิจารณาข้อกฎหมาย เป็นวิธีการที่สำนักงาน ACRC ประเทศสาธารณรัฐเกาหลีใช้เพื่อแบ่งแยกประเภทเรื่องร้องเรียน โดยได้แบ่งแยกหรือจัดประเภทเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินการไว้ในกฎหมายของหน่วยงาน โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ เรื่องที่พิจารณาโดยคณะกรรมการ ACRC (เรื่องที่มีความสำคัญมาก) เรื่องที่พิจารณาโดยคณะกรรมการชุดเล็ก (เรื่องทั่วไป) และเรื่อง que ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่สอบสวน (เรื่องไม่ซับซ้อน) ซึ่งนายรัตติเห็นว่า การจัดประเภทเรื่องร้องเรียนโดยวิธีข้อกฎหมายนั้น สามารถนำมาเป็นแนวทางสำหรับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ทั้งนี้ เมื่อได้ศึกษาจากกฎหมายจัดตั้งองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน และระเบียบที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการแสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว พบว่ามีทั้งเรื่องร้องเรียนที่สามารถจัดประเภทความยากง่ายได้โดยการพิจารณาข้อกฎหมาย และเรื่องร้องเรียนที่ไม่สามารถจัดประเภทความยากง่ายโดยการพิจารณาข้อกฎหมาย โดยมีรายละเอียด คือ

1.1 เรื่องร้องเรียนที่สามารถจัดประเภทความยากง่าย โดยพิจารณาข้อกฎหมาย

การศึกษาวิเคราะห์รายละเอียดของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 และระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการร้องเรียนและสอบสวนหาข้อเท็จจริง พ.ศ. 2545 พบว่า มีเรื่องร้องเรียนจำนวนหนึ่งสามารถระบุได้โดยชัดเจนว่าเป็นเรื่องระดับง่ายหรือระดับยาก โดยพิจารณาถึงความยุ่งยากและระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ ความสำคัญ และผลกระทบที่เกิดกับสังคมและประชาชนโดยเรื่องร้องเรียนในกลุ่มนี้ ประกอบด้วย

1.1.1 เรื่องระดับง่าย

เรื่องที่มีเนื้อหาสาระไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน สามารถแก้ไขปัญหาหรือวินิจฉัยยุติการพิจารณาได้โดยเร็ว และโดยทั่วไปจะมีพนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนดำเนินการเพียงคนเดียว ได้แก่

1) เรื่องที่สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนได้ประสานงานแก้ไขปัญหาดทางโทรศัพท์ / โทรสาร ซึ่งเป็นเรื่องไม่ยุ่งยากซับซ้อนตามนัยข้อ 15 แห่งระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาว่าด้วยการเสนอ การรับคำร้องเรียนและการสอบสวนหาข้อเท็จจริง พ.ศ. 2545

2) เรื่องที่สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนตรวจสอบกลับกรองแล้วเสนอความเห็นไม่รับไว้พิจารณา

3) เรื่องที่ประธาน / ผู้ตรวจการแผ่นดินมีความเห็นไม่รับไว้พิจารณาหรือยุติการพิจารณา เนื่องจากมีลักษณะเป็นเรื่องร้องเรียนตามมาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ได้แก่

- เรื่องที่นโยบายที่คณะรัฐมนตรีกำหนด เว้นแต่่นโยบายนั้นขัดต่อรัฐธรรมนูญหรือมีผลให้การละเลยการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐธรรมนูญ

- เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่มีคำพิพากษาคำสั่ง หรือคำวินิจฉัย เสร็จเด็ดขาดแล้ว เว้นแต่เป็นการศึกษาเพื่อประโยชน์ในการเสนอแนะให้มีการปรับปรุงกฎหมายหรือกฎที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม

- เรื่องที่ไม่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

- เรื่องที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระอื่น หรือที่องค์กรอิสระอื่นรับไว้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระนั้นแล้ว

- เรื่องที่เป็นการร้องเรียนโดยใช้สิทธิไม่สุจริตและการพิจารณาจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวม

- เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอย่างเหมาะสมแล้ว

4) เรื่องร้องเรียนเฉพาะตัวเป็นรายกรณี ซึ่งประธาน / ผู้ตรวจการแผ่นดินส่งให้หน่วยงานอื่นดำเนินการตามมาตรา 36 แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

- เรื่องที่กฎหมายกำหนดให้มีการร้องทุกข์หรืออุทธรณ์ไว้แล้ว

- เรื่องเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลหรือการดำเนินการทางวินัย

- เรื่องเกี่ยวกับการทุจริต

1.1.2 เรื่องระดับยาก

เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินให้ความสำคัญ ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วมักจะเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อคนจำนวนมาก หรือต้องดำเนินการโดยเร่งด่วน โดยส่วนใหญ่แล้วจะมีพนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนหลายคนดำเนินการร่วมกัน ได้แก่ เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินหยิบยกขึ้นมาพิจารณาโดยไม่มีการร้องเรียน (Own Motion) เนื่องจากเห็นว่ามีมีความสำคัญ มีผลกระทบต่อความเสียหายของประชาชนส่วนร่วมหรือเพื่อคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ ในทางปฏิบัติแล้วพนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนจะต้องเร่งดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงโดยเร็ว อาจจะต้องมีผู้ร่วมในการปฏิบัติงาน หรือปฏิบัติหน้าที่ในรูปแบบคณะทำงานและเป็นเรื่องที่ประธาน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน มักจะติดตามความคืบหน้าอย่างใกล้ชิด รวมทั้งเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการด้วยความรอบคอบ ดังนั้น จึงควรจัดให้เรื่องในกลุ่มนี้อยู่ในประเภทระดับยาก

2. องค์ประกอบที่ใช้ในการจัดประเภทความยากง่ายของเรื่องร้องเรียน

การจัดประเภทความยากง่ายของเรื่องร้องเรียนโดยการพิจารณาเนื้อหาและขั้นตอนการสอบสวน ควรใช้องค์ประกอบ 3 ด้าน คือ 1) องค์ประกอบในเรื่องวิธีแสวงหาข้อเท็จจริง 2) องค์ประกอบในเรื่องมูลค่าความเสียหายและ / หรือ ผลกระทบ และ 3) องค์ประกอบในเรื่องจำนวนหน่วยงาน / เจ้าหน้าที่และ/ หรือประเด็นข้อกล่าวหา ซึ่งนายรัตติมีข้อเสนอแนะและรายละเอียดในการพิจารณาในส่วนขององค์ประกอบในเรื่องวิธีแสวงหาข้อเท็จจริง

วิธีในการแสวงหาข้อเท็จจริงเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญและมีน้ำหนักกับการจัดประเภทความยากง่ายของเรื่องร้องเรียนเป็นอย่างมาก เนื่องจากเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่องอาจใช้วิธีการแสวงหาข้อเท็จจริงแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความซับซ้อน ความสำคัญ และความเร่งด่วน ปัจจุบันวิธีใช้ในการแสวงหาข้อเท็จจริงของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะทำโดย (1) วิธีตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ (2) วิธีการจัดประชุม (3) วิธีมีหนังสือให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริง นอกจากนี้ ยังมีการแสวงหาข้อเท็จจริงโดยการประสานงานทางโทรศัพท์ ซึ่งเป็นวิธีที่ไม่เป็นทางการหรือช่วยเสริมการแสวงหาข้อเท็จจริง 3 วิธีข้างต้นให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

วิธีการแสวงหาข้อเท็จจริงแต่ละวิธีต่างก็ใช้เวลาในการปฏิบัติงาน บุคลากร และทรัพยากรของหน่วยงานที่แตกต่างกัน โดยมีรายละเอียด คือ

2.1 การแสวงหาข้อเท็จจริงด้วยวิธีตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ที่มีภารกิจและความรับผิดชอบที่พนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนต้องดำเนินการ เช่น

- การประสานกับหน่วยงาน / ผู้ร้องเรียน เพื่อเตรียมการลงพื้นที่
- การขออนุมัติลงพื้นที่
- การจัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงาน / ผู้ร้องเรียน
- การกำหนดรายละเอียดการเดินทาง
- การประสานและจัดเตรียมที่พัก (กรณีมีการค้างคืน)
- การประสานงานและจัดเตรียมยานพาหนะและเส้นทางการเดินทาง

- การยืมและเบิกจ่ายเงิน
- การจัดเตรียมเอกสารและอุปกรณ์ที่ใช้ในการลงพื้นที่
- การรายงานผลการเดินทางและผลการปฏิบัติงาน
- การสรุปและคืนเงินค่าใช้จ่ายพร้อมด้วยเอกสารที่เกี่ยวข้อง

2.2 การแสวงหาข้อเท็จจริงด้วยวิธีจัดประชุม มีภารกิจและความรับผิดชอบที่พนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนดำเนินการ เช่น

- การประสานงานนัดหมายการประชุม จัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์
- การขออนุมัติจัดประชุม
- การทำหนังสือเชิญหน่วยงาน / ผู้ร้องเรียน
- การจัดทำระเบียบวาระการประชุมและเอกสารประกอบการประชุม
- การยืมและเบิกจ่ายเงิน
- การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการประชุม
- การบันทึกและจัดทำรายงานการประชุม
- การสรุปและคืนเงินค่าใช้จ่ายพร้อมด้วยเอกสารที่เกี่ยวข้อง

2.3 การแสวงหาข้อเท็จจริงด้วยวิธีมีหนังสือให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริง มีภารกิจและความรับผิดชอบที่พนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนต้องดำเนินการ เช่น

- การศึกษาทำความเข้าใจประเด็นร้องเรียน / ข้อกฎหมาย
- การประสานข้อมูลเพิ่มเติมกับผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กรณีข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนไม่ครบถ้วนหรือไม่ชัดเจนเพียงพอ)
- การทำหนังสือแจ้งให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงและให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้า
- การทำหนังสือเร่งรัดให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้า (กรณีหน่วยงานไม่ชี้แจงข้อเท็จจริงภายในกำหนดเวลา)

ทั้งนี้ ในทางปฏิบัติแล้วมีเรื่องร้องเรียนจำนวนมากใช้วิธีในการแสวงหาข้อเท็จจริงหลายวิธี และบ้างเรื่องมีความจำเป็นต้องแสวงหาข้อเท็จจริงหลายครั้งจึงจะได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนเพียงพอที่จะเสนอความเห็นในการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

วิธีใช้ในการแสวงหาข้อเท็จจริงและจำนวนครั้งของการดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริง จึงเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นความยากง่ายเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งโดยทั่วไปเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่จะดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงโดยวิธีมีหนังสือให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริง ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องระดับง่าย แต่หากใช้วิธีดังกล่าวแล้วยังได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือเป็นเรื่องเร่งด่วนหรือมีผู้ได้รับผลกระทบหลายคน ก็มีความจำเป็นต้องใช้การแสวงหาข้อเท็จจริงโดยวิธีอื่นร่วมด้วย เช่น การตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ หรือการจัดประชุม หรือการตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่พร้อมกับการจัดประชุม เรื่องที่มี

การแสวงหาข้อเท็จจริงโดยวิธีการอื่นนอกเหนือจากการมีหนังสือแจ้งให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงย่อมแสดงให้เห็นถึงความซับซ้อนและการใช้เวลาในการปฏิบัติหน้าที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งอาจถือได้เป็นเรื่องระดับปานกลาง และนอกจากนี้ยังมีเรื่องร้องเรียนจำนวนหนึ่งที่มีเนื้อหาสาระมีความซับซ้อนในระดับสูง หรือเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อสังคม จึงจำเป็นต้องดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงโดยวิธีต่างๆ หลายครั้ง ซึ่งต้องใช้เวลาในการปฏิบัติงานมากกว่าปกติ ซึ่งเรื่องประเภทดังกล่าวควรถือเป็นเรื่องระดับยาก ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาข้อเท็จจริงและปัจจัยข้างต้นแล้ว เห็นว่า อาจแบ่งองค์ประกอบในเรื่องวิธีแสวงหาข้อเท็จจริงออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ตารางที่ 2.6 องค์ประกอบในเรื่องวิธีแสวงหาข้อเท็จจริง

การแสวงหาข้อเท็จจริง	ระดับความยากง่าย
- วิธีหนังสือให้หน่วยงานชี้แจง	ระดับง่าย
- วิธีตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ - วิธีจัดประชุม - วิธีตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ร่วมกับการจัดประชุม	ระดับปานกลาง
- วิธีตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ - วิธีจัดประชุม - วิธีตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ร่วมกับการจัดประชุม	ระดับยาก

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีศึกษาต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต เป็นการศึกษาวิจัยเชิงพรรณนาและเป็นการเก็บข้อมูลทั้งในส่วนของข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ

3.1 วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้ศึกษาได้มีการเก็บข้อมูลจากแหล่งที่มาของข้อมูลใน 2 แหล่ง ได้แก่

3.1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

จากการสำรวจความเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการในการดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยการสัมภาษณ์จากสำนักสอบสวนซึ่งเป็นภารกิจหลักในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน จำนวน 6 สำนัก ประกอบด้วย สำนักกฎหมายและคดี สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สำนักสอบสวน 1 สำนักสอบสวน 2 สำนักสอบสวน 3 และสำนักสอบสวน 4 ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ ได้สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของแต่ละสำนัก โดยมีระยะเวลาการทำงานอย่างน้อย 8 ปีขึ้นไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่และอำนาจหลัก คือ การรับเรื่องร้องเรียน ทั้งกรณีการมาร้องเรียนเป็นหนังสือ การร้องเรียนด้วยวาจา หรือการร้องเรียนด้วยวิธีอื่น ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการร้องเรียนกับประชาชน พิจารณาและสอบสวนข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน กลั่นกรองเรื่องร้องเรียน ก่อนที่จะเสนอความเห็นให้ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน พิจารณาวินิจฉัยว่าจะรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณาหรือไม่ แล้วจึงส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักสอบสวนแต่ละสำนัก เพื่อดำเนินการตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ โดยผู้แทนในการสัมภาษณ์ของสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน คือ นางอัจฉราพร พิบูลย์สมบัติ เจ้าหน้าที่สอบสวนชำนาญการพิเศษ สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

2) สำนักกฎหมายและคดี มีหน้าที่และอำนาจหลัก คือ การแสวงหาข้อเท็จจริง การเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครอง การวิเคราะห์กฎหมาย และงานนิติการ โดยผู้แทนในการสัมภาษณ์ของสำนักกฎหมายและคดี คือ นางสาวชาลิณี ถนัดงาน เจ้าหน้าที่สอบสวนชำนาญการพิเศษ สำนักสอบสวน 4 ในขณะที่เก็บข้อมูลผู้แทนสัมภาษณ์การสัมภาษณ์รายนี้ สังกัดสำนักกฎหมายและคดีซึ่งในการสัมภาษณ์จะสัมภาษณ์ในส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของสำนักกฎหมายและคดี

3) สำนักสอบสวน 1 – 4 มีหน้าที่และอำนาจหลัก คือ การพิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน โดยดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและสอบสวนหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รวบรวมและตรวจสอบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงจัดทำรายงานผลการพิจารณาและสอบสวนเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อเสนอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาและวินิจฉัย ตลอดจนปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ได้รับมอบหมาย โดยผู้แทนในการสัมภาษณ์ของสำนักสอบสวน คือ

- (1) นางสาวนพเก้า ศรีวัฒนพงศ์ เจ้าหน้าที่สอบสวนชำนาญการพิเศษ สำนักสอบสวน 2
- (2) นายเอกพจน์ ธิรวณิชย์ เจ้าหน้าที่สอบสวนชำนาญการพิเศษ ร สำนักสอบสวน 3
- (3) นางสาวปริญญาวัน ชมเสวก เจ้าหน้าที่สอบสวนชำนาญการ สำนักสอบสวน 3

3.1.2 ข้อมูลitudyภูมิ

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลitudyภูมิจากแหล่งข้อมูลitudyภูมิต่างๆ โดยการเก็บข้อมูลย้อนหลังของปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล ดังนี้

1) แหล่งที่มาของข้อมูลผลการเบิกจ่าย

(1) การจัดเก็บข้อมูลภาพรวมผลเบิกจ่ายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2560 – 30 กันยายน 2561 จากระบบบริหารแผนงานและงบประมาณของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยข้อมูลผลการเบิกจ่ายจำแนกตามหมวดค่าใช้จ่าย (งบบุคลากร งบดำเนินงาน งบลงทุน) จำแนกตามสำนัก และจำแนกตามรายการ / กิจกรรม / โครงการของแต่ละสำนัก

(2) การจัดเก็บข้อมูลผลการเบิกจ่าย จากรายงานผลการดำเนินงานและผลการเบิกจ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ของสำนักนโยบายและแผนที่รายงานต่อผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงบประมาณ

(3) การจัดเก็บข้อมูลจากผลการเบิกจ่ายจริงในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของแต่ละสำนักสอบสวน ตามข้อมูลเอกสารทางการเงินจากสำนักบริหารการคลัง ประกอบด้วยข้อมูลองค์ประกอบของคณะเดินทาง ระยะเวลาในการลงพื้นที่ จังหวัดที่ดำเนินการ จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ลงพื้นที่ในครั้งนั้น รวมถึงวิธีการในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ได้แก่ การลงพื้นที่ และ/หรือการลงพื้นที่และประชุมกับหน่วยงานในพื้นที่

(4) การจัดเก็บข้อมูลผลการเบิกจ่ายในรายการเงินเดือนของแต่ละสำนักตามข้อมูลเอกสารทางการเงินจากสำนักบริหารการคลัง ซึ่งจะจำแนกเงินเดือนของเจ้าหน้าที่ตามรายสำนัก

2) แหล่งที่มาของข้อมูลบุคลากร

การจัดเก็บข้อมูลจำนวนบุคลากรของแต่ละสำนัก ตามข้อมูลบุคลากรในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์

3) แหล่งที่มาของข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน

(1) การจัดเก็บข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน จากระบบสำนักงานอัตโนมัติและการประสานข้อมูลกับสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย

- ภาพรวมสถิติเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ประกอบด้วยจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ที่ยอดยกมาและเรื่องรับเข้าในปี) จำนวนเรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ (ยุติ) และจำนวนเรื่องที่ยุติการดำเนินการ
- จำนวนเรื่องพร้อมเลขที่เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ (ยุติ) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จำแนกตามรายสำนัก

(2) การจัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน จากรายงานผลการดำเนินงานและผลการเบิกจ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ของสำนักนโยบายและแผนที่รายงานต่อผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงบประมาณ

3.2 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

3.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาแนวทาง กระบวนการ และเครื่องมือในการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต (วัตถุประสงค์ข้อที่ 1)

ในการศึกษาแนวทาง กระบวนการ และเครื่องมือในการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตใช้ข้อมูลทุติยภูมิจากการรวบรวมเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ การศึกษาเรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีศึกษาต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต โดยใช้การพรรณนาข้อมูล

3.2.2 การวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (วัตถุประสงค์ข้อที่ 2)

ในการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ (1) การวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตเมื่อพิจารณาตามผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (2) การวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตจำแนกรายสำนัก และ (3) การวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยของเรื่องร้องเรียน โดยมีวิธีการดังต่อไปนี้

1) การวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตเมื่อพิจารณาตามผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

การศึกษาในส่วนนี้จะทำการวิเคราะห์โดยพิจารณาจากผลการเบิกจ่ายงบประมาณปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เปรียบเทียบกับผลผลิตในการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน นั่นคือ จำนวนเรื่องร้องเรียนที่แล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ซึ่งสามารถแสดงได้ดังสมการ (1)

$$CU_{omb} = \frac{BUDJ_{2561}}{OUTP_{2561}} \quad (1)$$

โดย

$$CU_{omb} = \text{ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตเมื่อพิจารณาตามผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561}$$

$$BUDJ_{2561} = \text{ผลการเบิกจ่ายงบประมาณปีงบประมาณ พ.ศ. 2561}$$

$$OUTP_{2561} = \text{จำนวนเรื่องร้องเรียนที่แล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561}$$

2) การวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตจำแนกรายสำนัก

การศึกษาในส่วนนี้จะทำการวิเคราะห์โดยพิจารณาจากผลการเบิกจ่ายในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักที่เป็นภารกิจหลักในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เปรียบเทียบกับผลผลิตในการดำเนินงานของสำนัก ซึ่งคือ จำนวนเรื่องร้องเรียนที่แล้วเสร็จในปีงบประมาณ 2561 ซึ่งสามารถแสดงวิธีการวิเคราะห์ได้ดังสมการ (2)

$$CUB_i = \frac{BUDJB_i}{OUTPB_i} \quad (2)$$

โดย

CUB_i = ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของสำนัก i

$BUDJ_i$ = ผลการเบิกจ่ายงบประมาณปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ของสำนัก i

$OUTP_i$ = จำนวนเรื่องร้องเรียนที่แล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ของสำนัก i

i = สำนักที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ซึ่งได้แก่ สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สำนักสอบสวน 1 สำนักสอบสวน 2 สำนักสอบสวน 3 สำนักสอบสวน 4 และสำนักกฎหมายและคดี

3) การวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยของเรื่องร้องเรียน

การศึกษาถึงต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในครั้งนี้ พิจารณาจากต้นทุนทางตรง (Direct Cost) ในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน และจะไม่พิจารณาในส่วนของค่าเสื่อมราคาของครุภัณฑ์ ซึ่งวิเคราะห์ต้นทุนโดยพิจารณาจากราคาตลาดของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน ซึ่งวิธีการสามารถแสดงได้ดังสมการ (3) และ (4)

$$TCOST = Pcost_{iw} + Pcost_{ip} + Pcost_{is} \quad (3)$$

โดย

$TCOST$ = มูลค่าของต้นทุนทรัพยากรทั้งหมดในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (บาท/เรื่องร้องเรียน)

$Pcost_{iw}$ = มูลค่าของต้นทุนทรัพยากรในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประเภท i ในขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

$Pcost_{ip}$ = มูลค่าของต้นทุนทรัพยากรในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประเภท i ในขั้นตอนการเสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง

$Pcost_{is}$ = มูลค่าของต้นทุนทรัพยากรในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประเภท i ในขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน

i = ประเภทของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ กระดาษ หมึกพิมพ์ โทรศัพท์/โทรสาร การสำเนาเอกสาร ไปรษณีย์ และแผ่น CD

w = ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

p = ขั้นตอนการเสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่อง ร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง

s = ขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน

โดยที่

$$Pcost_i = \left(\frac{Pgoods_i}{Qgoods_i} \right) \times Tgoods_i \quad (4)$$

โดย

$Pcost_i$ = มูลค่าของต้นทุนทรัพยากรในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนประเภทที่ i

$Pgoods_i$ = ราคาของทรัพยากรประเภทที่ i

$Qgoods_i$ = ปริมาณของทรัพยากรประเภทที่ i

$Tgoods_i$ = จำนวนทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนประเภทที่ i

ทั้งนี้ สำหรับทรัพยากรบางประเภท เช่น ค่าสาธารณูปโภค ค่าจ้างเหมาบริการ (แม่บ้าน และการรักษาความปลอดภัย) และค่าบำรุงรักษาระบบ ซึ่งไม่มีการเก็บข้อมูลโดยการจำแนกต้นทุน (เก็บข้อมูลในภาพรวมของทั้งสำนักงาน) ในการศึกษาครั้งนี้จะคำนวณต้นทุนต่อหน่วย (บาท/เรื่องร้องเรียน) โดยวิธีการแสดงดังสมการ (5)

$$TEXPENSE = \frac{\left(\left(\frac{cost}{staff} \right) \times inv \right)}{case} \quad (5)$$

โดย

TEXPENSE = ต้นทุนต่อหน่วยของทรัพยากร (บาท/เรื่องร้องเรียน)

cost = ค่าใช้จ่ายจริงของทรัพยากร (ต้นทุนของทรัพยากรในภาพรวม)

staff = จำนวนเจ้าหน้าที่ทั้งหมดของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (265 คน)

inv = จำนวนเจ้าหน้าที่สอบสวนทั้งหมด (110 คน)

case = จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการทั้งหมด (4,435 เรื่อง)

จากนั้น จึงทำการรวมต้นทุนที่เกิดขึ้นในทุกขั้นตอนของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ได้ต้นทุนต่อหน่วยของเรื่องร้องเรียน ซึ่งสามารถแสดงได้ดังสมการ (6)

$$\text{Total Cost} = \text{TCOST} + \text{TEXPENSE} \quad (6)$$

โดย

Total Cost = ต้นทุนทั้งหมด (บาท/เรื่องร้องเรียน)

TCOST = ต้นทุนทรัพยากรทั้งหมดในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
(บาท/เรื่องร้องเรียน)

TEXPENSE = ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ

3.2.3 การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต แนวทางแก้ไขและการพัฒนาสำหรับนำมาปรับใช้กับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (วัตถุประสงค์ข้อที่ 3)

ในการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต แนวทางแก้ไขและการพัฒนาสำหรับนำมาปรับใช้กับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยใช้การพรรณนาข้อมูล

บทที่ 4

ผลการศึกษาและการอภิปราย

การศึกษาในส่วนนี้ ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และปัญหาและอุปสรรคในการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต แนวทางแก้ไขและการพัฒนาสำหรับนำมาปรับใช้กับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

4.1 ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

การศึกษาต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตเมื่อพิจารณาตามผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตจำแนกรายสำนัก และการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยของเรื่องร้องเรียน

4.1.1 ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตเมื่อพิจารณาตามผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

สำหรับการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จะนำผลการใช้จ่ายงบประมาณในภาพรวมมาพิจารณาคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต ซึ่งพบว่า ในภาพรวมผลการเบิกจ่ายงบประมาณปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ค่าใช้จ่ายบุคลากร จำนวน 164,210,917.93 บาท ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน จำนวน 85,608,723.81 บาท ค่าใช้จ่ายลงทุน จำนวน 3,290,089.66 บาท รวมทั้งสิ้น 253,109,731.40 บาท ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าใช้จ่ายรายสำนักที่เป็นภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุน พบว่า สำนักที่ดำเนินการตามภารกิจหลักมีค่าใช้จ่ายจำนวน 84,858,376.82 บาท เมื่อพิจารณาด้านต้นทุนต่อหน่วยเปรียบเทียบกับจำนวนเรื่องร้องเรียนที่แล้วเสร็จ จำนวน 2,765 เรื่อง จึงเท่ากับ 30,690.19 บาท/เรื่อง และสำนักที่ดำเนินการในภารกิจสนับสนุน จำนวน 168,251,354.58 บาท เมื่อพิจารณาด้านต้นทุนต่อหน่วยเปรียบเทียบกับจำนวนเรื่องร้องเรียนที่แล้วเสร็จ จำนวน 2,765 เรื่อง จึงเท่ากับ 60,850.40 บาท/เรื่อง

ดังนั้น เมื่อพิจารณาถึงต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตในภาพรวมของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 91,540.59 บาท/เรื่อง (รายละเอียดดังตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตเมื่อพิจารณาตามผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

รายการ	จำนวน
ภาพรวมค่าใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	253,109,731.40 บาท
1. ค่าใช้จ่ายของสำนักที่ดำเนินงานตามภารกิจหลัก	84,858,376.82 บาท
1) ค่าใช้จ่ายบุคลากร	79,178,818.45 บาท
2) ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน	4,313,842.15 บาท
3) ค่าใช้จ่ายลงทุน	1,365,716.22 บาท
2. ค่าใช้จ่ายของสำนักที่ดำเนินการสนับสนุน	168,251,354.58 บาท
1) ค่าใช้จ่ายบุคลากร	85,032,099.48 บาท
2) ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน	81,294,881.66 บาท
3) ค่าใช้จ่ายลงทุน	1,924,373.44 บาท
จำนวนเรื่องร้องเรียนที่แล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	2,765 เรื่อง
ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของสำนักที่ดำเนินงานตามภารกิจหลัก	30,690.19 บาท/เรื่อง
ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของสำนักที่ดำเนินการสนับสนุน	60,850.40 บาท/เรื่อง
ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตในภาพรวมของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	91,540.59 บาท/เรื่อง

หมายเหตุ: การคำนวณในส่วนนี้เป็นการคำนวณตามผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ซึ่งไม่พิจารณาในส่วนของคุณค่าเสื่อมราคาของครุภัณฑ์

4.1.2 ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตจำแนกรายสำนักเมื่อพิจารณาตามผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ในส่วนของการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลผลการดำเนินงานและผลการเบิกจ่ายในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักที่เป็นภารกิจหลักในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน พบรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตในส่วนของการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจำแนกรายสำนัก โดยพิจารณาตามผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

สำนัก	ผลเบิกจ่ายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในส่วนของการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ^{1/} (บาท)				เรื่อง ร้องเรียน ที่แล้ว เสร็จ	ต้นทุนต่อ หน่วย ผลผลิต
	ค่าใช้จ่าย บุคลากร	ค่าใช้จ่าย ดำเนินงาน	ค่าใช้จ่ายลงทุน	รวม	(เรื่อง)	(บาท/เรื่อง)
สำนักตรวจสอบ เรื่องร้องเรียน ^{2/}	11,797,071.46	238,006.40	198,646.92	12,233,724.78	706	17,328.22
สำนักสอบสวน 1	15,228,952.86	847,477.40	273,139.52	16,349,569.78	445	36,740.61
สำนักสอบสวน 2	13,862,547.90	850,455.00	260,724.09	14,973,726.99	497	30,128.22
สำนักสอบสวน 3 ^{3/}	14,819,904.26	428,410.80	260,724.09	15,509,039.15	611	25,383.04
สำนักสอบสวน 4 ^{4/}	8,310,927.58	1,052,965.40	136,569.76	9,500,462.74	444	21,397.44
สำนักกฎหมาย และคดี	4,524,466.38	21,174.00	111,738.89	4,657,379.27	62	75,119.02
รวมต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต						26,482.42

- หมายเหตุ: ^{1/} หมายถึง การคำนวณผลเบิกจ่ายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยไม่แสดงค่าใช้จ่ายในส่วนของผู้บริหาร
- ^{2/} หมายถึง สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานรวมทั้งสิ้น 891,890.40 บาท ประกอบด้วยค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน จำนวน 238,006.40 บาท และค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการ Ombudsman Care กิจกรรมส่งเสริมสิทธิการร้องเรียนตามกฎหมายแก่ประชาชนและการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน (Intake Clinic) จำนวน 653,144.00 บาท
- ^{3/} หมายถึง สำนักสอบสวน 3 มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานรวมทั้งสิ้น 455,952.80 บาท ประกอบด้วยค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน จำนวน 428,410.80 บาท และค่าใช้จ่ายในการจัดบรรยายพิเศษ เรื่อง บทบาทหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 และร่าง พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. จำนวน 27,542.00 บาท
- ^{4/} หมายถึง สำนักสอบสวน 4 มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานรวมทั้งสิ้น 1,246,892.55 บาท ประกอบด้วยค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน จำนวน 1,052,965.40 บาท และค่าใช้จ่ายในดำเนินโครงการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในเรือนจำและผู้ต้องขังเกี่ยวกับอำนาจและหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน จำนวน 193,927.15 บาท

สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนมีผลการใช้จ่ายงบประมาณเป็นค่าใช้จ่ายบุคลากร จำนวน 11,797,071.46 บาท ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน จำนวน 238,006.40 บาท ค่าใช้จ่ายลงทุน จำนวน 198,646.92 บาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 12,233,724.78 บาท โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนดำเนินการเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ จำนวน 706 เรื่อง เพราะฉะนั้น ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตเมื่อพิจารณาจากการใช้จ่ายงบประมาณของสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน จึงเท่ากับ 17,328.22 บาท/เรื่อง (ตารางที่ 4.2)

อนึ่ง เมื่อศึกษาในส่วนของการดำเนินของสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน พบข้อน่าสังเกตว่า ค่าใช้จ่ายดำเนินงานของสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ร้อยละ 50.60 เป็นการประชุมเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 6 ครั้ง ซึ่งเป็นเรื่องร้องเรียนเดียวกัน เนื่องจากเป็นร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อคนจำนวนมาก จำนวน 86,732.00 บาท และมีการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงและประชุมกับหน่วยงานในพื้นที่ 1 ครั้ง จำนวน 33,776.60 บาท รวมค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น 120,508.60 บาท โดยค่าใช้จ่ายดำเนินงานอีกร้อยละ 49.40 เป็นค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาสำหรับการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางระบบโทรศัพท์ (Call Center 1676) ในช่วงเวลา 17.30 – 19.30 น. จำนวน 117,497.80 บาท

สำนักสอบสวน 1

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สำนักสอบสวน 1 มีผลการใช้จ่ายงบประมาณเป็นค่าใช้จ่ายบุคลากร จำนวน 15,228,952.86 บาท ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน จำนวน 847,477.40 บาท ค่าใช้จ่ายลงทุน จำนวน 273,139.52 บาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 16,349,569.78 บาท โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สำนักสอบสวน 1 ดำเนินการเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ จำนวน 445 เรื่อง เพราะฉะนั้น ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตเมื่อพิจารณาจากการใช้จ่ายงบประมาณของสำนักสอบสวน 1 จึงเท่ากับ 36,740.61 บาท/เรื่อง (ตารางที่ 4.2)

อนึ่ง เมื่อศึกษาในส่วนของการดำเนินของสำนักสอบสวน 1 (ตารางที่ 4.3) พบรายละเอียด ดังนี้

1. การลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง มีค่าใช้จ่ายดำเนินงานทั้งสิ้น 236,592.70 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.92 ของค่าใช้จ่ายดำเนินงานทั้งหมด โดยมีการลงพื้นที่จำนวน 18 ครั้ง รวม 27 เรื่อง ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น

- การลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง ครั้งละ 1 เรื่อง จำนวน 12 ครั้ง
- การลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง ครั้งละ 2 เรื่อง จำนวน 4 ครั้ง
- การลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง ครั้งละ 3 เรื่อง จำนวน 1 ครั้ง
- การลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง ครั้งละ 4 เรื่อง จำนวน 1 ครั้ง

จากข้อมูลข้างต้น ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการลงพื้นที่ของสำนักสอบสวน 1 จึงประมาณ 13,144.04 บาท/ครั้ง และหากคิดค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเรื่องจะได้ประมาณ 8,762.69 บาท/เรื่อง โดยมีจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ลงพื้นที่ต่อครั้งสูงสุด คือ 4 เรื่อง/ครั้ง และจำนวนของเจ้าหน้าที่ที่เดินทางไปปฏิบัติงานเฉลี่ยครั้งละ 5 คน

2. การลงพื้นที่และประชุมกับหน่วยงานในพื้นที่ มีค่าใช้จ่ายดำเนินงานทั้งสิ้น 587,309.70 บาท คิดเป็นร้อยละ 69.30 ของค่าใช้จ่ายดำเนินงานทั้งหมด โดยมีการลงพื้นที่และประชุมกับหน่วยงานในพื้นที่ จำนวน 17 ครั้ง รวม 41 เรื่อง ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น

- การลงพื้นที่และประชุมกับหน่วยงานในพื้นที่ ครั้งละ 1 เรื่อง จำนวน 9 ครั้ง
- การลงพื้นที่และประชุมกับหน่วยงานในพื้นที่ ครั้งละ 2 เรื่อง จำนวน 4 ครั้ง
- การลงพื้นที่และประชุมกับหน่วยงานในพื้นที่ ครั้งละ 4 เรื่อง จำนวน 1 ครั้ง
- การลงพื้นที่และประชุมกับหน่วยงานในพื้นที่ ครั้งละ 5 เรื่อง จำนวน 1 ครั้ง
- การลงพื้นที่และประชุมกับหน่วยงานในพื้นที่ ครั้งละ 7 เรื่อง จำนวน 1 ครั้ง
- การลงพื้นที่และประชุมกับหน่วยงานในพื้นที่ ครั้งละ 8 เรื่อง จำนวน 1 ครั้ง

จากข้อมูลข้างต้น ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการลงพื้นที่และประชุมกับหน่วยงานในพื้นที่ของสำนักสอบสวน 1 ประมาณ 34,547.63 บาท/ครั้ง และหากคิดค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเรื่องจะได้ประมาณ 14,324.63 บาท/เรื่อง โดยมีจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ลงพื้นที่และประชุมกับหน่วยงานต่อครั้งสูงสุด คือ 8 เรื่อง/ครั้ง และผู้เข้าร่วมประชุมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเฉลี่ย 32 คนต่อครั้ง และมีจำนวนของเจ้าหน้าที่ที่เดินทางไปปฏิบัติงานเฉลี่ยครั้งละ 5 คน

3. การประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีค่าใช้จ่ายดำเนินงานทั้งสิ้น 23,575.00 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.78 ของค่าใช้จ่ายดำเนินงานทั้งหมด โดยมีการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 18 ครั้ง รวม 20 เรื่อง ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น

- การประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ครั้งละ 1 เรื่อง จำนวน 16 ครั้ง
- การประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ครั้งละ 2 เรื่อง จำนวน 2 ครั้ง

จากข้อมูลข้างต้น ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ของสำนักสอบสวน 1 ประมาณ 1,309.72 บาท/ครั้ง และหากคิดค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเรื่องจะได้ประมาณ 1,178.75 บาท ต่อเรื่อง โดยมีจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ประชุมกับหน่วยงานต่อครั้งสูงสุด คือ 2 เรื่อง/ครั้ง ทั้งนี้ มีผู้เข้าร่วมประชุมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเฉลี่ย 21 คนต่อครั้ง

ตารางที่ 4.3 ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตเมื่อพิจารณาตามผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ของสำนักสอบสวน 1

รายการ	ผลเบิกจ่าย (บาท)	การดำเนินงาน				สัดส่วน ผลเบิกจ่าย (ร้อยละ)
		จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	บาท/ครั้ง	บาท/เรื่อง	
1. การลงพื้นที่เพื่อแสวงหา ข้อเท็จจริง	236,592.70	18	27	13,144.04	8,762.69	27.92
2. การลงพื้นที่และประชุมกับ หน่วยงานในพื้นที่	587,309.70	17	41	34,547.63	14,324.63	69.30
3. การประชุมเพื่อแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน ณ สำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน	23,575.00	18	20	1,309.72	1,178.75	2.78
รวมทั้งสิ้น	847,477.40	53	88			100.00

สำนักสอบสวน 2

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สำนักสอบสวน 2 มีผลการใช้จ่ายงบประมาณเป็น
ค่าใช้จ่ายบุคลากร จำนวน 13,862,547.90 บาท ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน จำนวน 850,455.00 บาท ค่าใช้จ่าย
ลงทุน จำนวน 260,724.09 บาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 14,973,726.99 บาท โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
สำนักสอบสวน 2 ดำเนินการเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ จำนวน 497 เรื่อง เพราะฉะนั้น ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต
เมื่อพิจารณาจากการใช้จ่ายงบประมาณของสำนักสอบสวน 2 จึงเท่ากับ 30,128.22 บาท/เรื่อง (ตารางที่ 4.2)

อนึ่ง เมื่อศึกษาในส่วนของการดำเนินงานของสำนักสอบสวน 2 (ตารางที่ 4.4)

พบรายละเอียด ดังนี้

1. การลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง มีค่าใช้จ่ายดำเนินงานทั้งสิ้น 824,700.00
บาท คิดเป็นร้อยละ 96.97 ของค่าใช้จ่ายดำเนินงานทั้งหมด โดยมีการลงพื้นที่จำนวน 24 ครั้ง รวม 233 เรื่อง
ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น

- การลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง ครั้งละ 1 เรื่อง จำนวน 8 ครั้ง
- การลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง ครั้งละ 2 เรื่อง จำนวน 6 ครั้ง
- การลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง ครั้งละ 3 เรื่อง จำนวน 4 ครั้ง
- การลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง ครั้งละ 4 เรื่อง จำนวน 2 ครั้ง
- การลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง ครั้งละ 5 เรื่อง จำนวน 3 ครั้ง
- การลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง ครั้งละ 178 เรื่อง จำนวน 1 ครั้ง

จากข้อมูลข้างต้น ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการลงพื้นที่ของสำนักสอบสวน 2 จึงประมาณ 34,362.50 บาท/ครั้ง และหากคิดค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเรื่องจะได้ประมาณ 3,539.48 บาท/เรื่อง โดยมีจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ลงพื้นที่ต่อครั้งสูงสุด คือ 178 เรื่อง/ครั้ง และจำนวนของเจ้าหน้าที่ที่เดินทางไปปฏิบัติงานเฉลี่ยครั้งละ 6 คน

2. การประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีค่าใช้จ่ายดำเนินงานทั้งสิ้น 25,755.00 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.03 ของค่าใช้จ่ายดำเนินงานทั้งหมด โดยมีการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 6 ครั้ง รวม 12 เรื่อง ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น

- การประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ครั้งละ 1 เรื่อง จำนวน 1 ครั้ง
- การประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ครั้งละ 2 เรื่อง จำนวน 4 ครั้ง
- การประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ครั้งละ 3 เรื่อง จำนวน 1 ครั้ง

จากข้อมูลข้างต้น ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ของสำนักสอบสวน 2 ประมาณ 4,292.50 บาท/ครั้ง และหากคิดค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเรื่องจะได้ประมาณ 2,146.25 บาท ต่อเรื่อง โดยมีจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ประชุมกับหน่วยงานต่อครั้งสูงสุด คือ 3 เรื่อง/ครั้ง ทั้งนี้ มีผู้เข้าร่วมประชุมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเฉลี่ย 22 คนต่อครั้ง

ตารางที่ 4.4 ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตเมื่อพิจารณาตามผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ของสำนักสอบสวน 2

รายการ	ผลเบิกจ่าย (บาท)	การดำเนินงาน				สัดส่วน ผล เบิกจ่าย (ร้อยละ)
		จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	บาท/ครั้ง	บาท/เรื่อง	
1. การลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง	824,700.00	24	233	34,362.50	3,539.48	96.97
2. การประชุมเพื่อแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการ แผ่นดิน	25,755.00	6	12	4,292.50	2,146.25	3.03
รวมทั้งสิ้น	850,455.00	30	245			100.00

สำนักสอบสวน 3

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สำนักสอบสวน 3 มีผลการใช้จ่ายงบประมาณเป็นค่าใช้จ่ายบุคลากร จำนวน 14,819,904.26 บาท ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน จำนวน 428,410.80 บาท ค่าใช้จ่ายลงทุน จำนวน 260,724.09 บาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 15,509,039.15 บาท โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สำนักสอบสวน 3 ดำเนินการเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ จำนวน 611 เรื่อง เพราะฉะนั้น ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตเมื่อพิจารณาจากการใช้จ่ายงบประมาณของสำนักสอบสวน 3 จึงเท่ากับ 25,383.04 บาท/เรื่อง (ตารางที่ 4.2)

อนึ่ง เมื่อศึกษาในส่วนของการดำเนินงานของสำนักสอบสวน 3 (ตารางที่ 4.5) พบรายละเอียด ดังนี้

1. การลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง มีค่าใช้จ่ายดำเนินงานทั้งสิ้น 421,220.80 บาท คิดเป็นร้อยละ 98.32 ของค่าใช้จ่ายดำเนินงานทั้งหมด โดยมีการลงพื้นที่จำนวน 11 ครั้ง รวม 54 เรื่อง ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น

- การลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง ครั้งละ 1 เรื่อง จำนวน 1 ครั้ง
- การลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง ครั้งละ 3 เรื่อง จำนวน 1 ครั้ง
- การลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง ครั้งละ 4 เรื่อง จำนวน 5 ครั้ง
- การลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง ครั้งละ 5 เรื่อง จำนวน 2 ครั้ง
- การลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง ครั้งละ 8 เรื่อง จำนวน 1 ครั้ง
- การลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง ครั้งละ 12 เรื่อง จำนวน 1 ครั้ง

จากข้อมูลข้างต้น ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการลงพื้นที่ของสำนักสอบสวน 3 จึงประมาณ 38,292.80 บาท/ครั้ง และหากคิดค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเรื่องจะได้ประมาณ 7,800.39 บาท/เรื่อง โดยมีจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ลงพื้นที่ต่อครั้งสูงสุด คือ 12 เรื่อง/ครั้ง และจำนวนของเจ้าหน้าที่ที่เดินทางไปปฏิบัติงานเฉลี่ยครั้งละ 6 คน

2. การประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีค่าใช้จ่ายดำเนินงานทั้งสิ้น 7,190.00 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.68 ของค่าใช้จ่ายดำเนินงานทั้งหมด โดยมีการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 6 ครั้ง รวม 9 เรื่อง ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น

- การประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ครั้งละ 1 เรื่อง จำนวน 5 ครั้ง
- การประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ครั้งละ 4 เรื่อง จำนวน 1 ครั้ง

จากข้อมูลข้างต้น ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ของสำนักสอบสวน 3 ประมาณ 1,198.33 บาท/ครั้ง และหากคิดค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเรื่องจะได้ประมาณ 798.89 บาท/เรื่อง โดยมีจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ประชุมกับหน่วยงานต่อครั้งสูงสุด คือ 4 เรื่อง/ครั้ง ทั้งนี้ มีผู้เข้าร่วมประชุมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเฉลี่ย 16 คนต่อครั้ง

ตารางที่ 4.5 ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตเมื่อพิจารณาตามผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ของสำนักสอบสวน 3

รายการ	ผลเบิกจ่าย (บาท)	การดำเนินงาน				สัดส่วน ผลเบิกจ่าย (ร้อยละ)
		จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	บาท/ครั้ง	บาท/เรื่อง	
1. การลงพื้นที่เพื่อแสวงหา ข้อเท็จจริง	421,220.80	11	54	38,292.80	7,800.39	98.32
2. การประชุมเพื่อแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน ณ สำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน	7,190.00	6	9	1,198.33	798.89	1.68
รวมทั้งสิ้น	428,410.80	17	63			100.00

สำนักสอบสวน 4

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สำนักสอบสวน 4 มีผลการใช้จ่ายงบประมาณเป็นค่าใช้จ่ายบุคลากร จำนวน 8,310,927.58 บาท ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน จำนวน 1,052,965.40 บาท ค่าใช้จ่ายลงทุน จำนวน 136,569.76 บาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 9,500,462.74 บาท โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สำนักสอบสวน 4 ดำเนินการเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ จำนวน 444 เรื่อง เพราะฉะนั้น ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตเมื่อพิจารณาจากการใช้จ่ายงบประมาณของสำนักสอบสวน 4 จึงเท่ากับ 21,397.44 บาท/เรื่อง (ตารางที่ 4.2)

อนึ่ง เมื่อศึกษาในส่วนของการดำเนินงานของสำนักสอบสวน 4 (ตารางที่ 4.6) พบรายละเอียด ดังนี้

1. การลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง มีค่าใช้จ่ายดำเนินงานทั้งสิ้น 950,297.40 บาท คิดเป็นร้อยละ 90.25 ของค่าใช้จ่ายดำเนินงานทั้งหมด โดยมีการลงพื้นที่จำนวน 44 ครั้ง รวม 69 เรื่อง ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น

- การลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง ครั้งละ 1 เรื่อง จำนวน 25 ครั้ง
- การลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง ครั้งละ 2 เรื่อง จำนวน 13 ครั้ง
- การลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง ครั้งละ 3 เรื่อง จำนวน 6 ครั้ง

จากข้อมูลข้างต้น ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการลงพื้นที่ของสำนักสอบสวน 4 จึงประมาณ 21,597.67 บาท/ครั้ง และหากคิดค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเรื่องจะได้ประมาณ 13,772.43 บาท/เรื่อง โดยมีจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ลงพื้นที่ต่อครั้งสูงสุด คือ 3 เรื่อง/ครั้ง จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่เดินทางไปปฏิบัติงานเฉลี่ยครั้งละ 3 คน

2. การลงพื้นที่และประชุมกับหน่วยงานในพื้นที่ มีค่าใช้จ่ายดำเนินงานทั้งสิ้น 94,524.00 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.98 ของค่าใช้จ่ายดำเนินงานทั้งหมด โดยมีการลงพื้นที่และประชุมกับหน่วยงานในพื้นที่ จำนวน 1 ครั้ง รวม 2 เรื่อง

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า การลงพื้นที่และประชุมกับหน่วยงานในพื้นที่ของสำนัก
สอบสวน 4 จำนวน 94,524.00 บาท/ครั้ง และหากคิดค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเรื่องจะได้ประมาณ 47,262.00
บาท/เรื่อง โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 57 คนต่อครั้ง และมีจำนวนของเจ้าหน้าที่
ที่เดินทางไปปฏิบัติงานครั้งละ 4 คน

3. การประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
มีค่าใช้จ่ายดำเนินงานทั้งสิ้น 8,144.00 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.77 ของค่าใช้จ่ายดำเนินงานทั้งหมด โดยมีการประชุม
เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 8 ครั้ง รวม 12 เรื่องซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น

- การประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ครั้งละ 1 เรื่อง จำนวน 5 ครั้ง
- การประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ครั้งละ 2 เรื่อง จำนวน 2 ครั้ง
- การประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ครั้งละ 3 เรื่อง จำนวน 1 ครั้ง

จากข้อมูลข้างต้น ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ของสำนักสอบสวน 4 ประมาณ 1,018.00 บาท/ครั้ง และหากคิดค่าใช้จ่าย
เฉลี่ยต่อเรื่องจะได้ประมาณ 678.67 บาท/เรื่อง โดยมีจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ประชุมกับหน่วยงานต่อครั้งสูงสุด คือ
3 เรื่อง/ครั้ง ทั้งนี้ มีผู้เข้าร่วมประชุมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเฉลี่ย 20 คนต่อครั้ง

ตารางที่ 4.6 ต้นทุนต่อหน่วยผลิตเมื่อพิจารณาตามผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
ของสำนักสอบสวน 4

รายการ	ผลเบิกจ่าย (บาท)	การดำเนินงาน				สัดส่วน ผลเบิกจ่าย (ร้อยละ)
		จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	บาท/ครั้ง	บาท/เรื่อง	
1. การลงพื้นที่เพื่อแสวงหา ข้อเท็จจริง	950,297.40	44	69	21,597.67	13,772.43	90.25
2. การลงพื้นที่และประชุมกับ หน่วยงานในพื้นที่	94,524.00	1	2	94,524.00	47,262.00	8.98
3. การประชุมเพื่อแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน ณ สำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน	8,144.00	8	12	1,018.00	678.67	0.77
รวมทั้งสิ้น	1,052,965.40	53	83			100.00

สำนักกฎหมายและคดี

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สำนักกฎหมายและคดีมีผลการใช้จ่ายงบประมาณเป็น
ค่าใช้จ่ายบุคลากร จำนวน 4,524,466.38 บาท ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน จำนวน 21,174.00 บาท ค่าใช้จ่ายลงทุน
จำนวน 111,738.89 บาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 4,657,379.27 บาท โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สำนักกฎหมาย

และคดีดำเนินการเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ จำนวน 62 เรื่อง เพราะฉะนั้น ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต เมื่อพิจารณาจากการใช้จ่ายงบประมาณของสำนักกฎหมายและคดี จึงเท่ากับ 75,119.02 บาท/เรื่อง (ตารางที่ 4.2) อนึ่ง เมื่อศึกษาในส่วนของการดำเนินงานของสำนักกฎหมายและคดี พบรายละเอียด ดังนี้

1. การประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีค่าใช้จ่ายดำเนินงานทั้งสิ้น 21,174.00 บาท คิดเป็นร้อยละ 100 ของค่าใช้จ่ายดำเนินงานทั้งหมด โดยมีการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 เรื่อง 1 ครั้ง ทั้งนี้ มีผู้เข้าร่วมประชุมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน 31 คน

จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นได้ว่า สำนักที่เป็นภารกิจหลักในการดำเนินงานด้านเรื่องร้องเรียน จะมีต้นทุนต่อหน่วยในการดำเนินงาน จำนวน 26,482.42 บาท/เรื่อง โดยสำนักที่มีต้นทุนในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนต่ำที่สุด คือ สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ซึ่งมีต้นทุนต่อหน่วยในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจำนวน 17,328.22 บาท/เรื่อง และสำนักที่มีต้นทุนในการดำเนินงานสูงสุด คือ สำนักกฎหมายและคดี ซึ่งมีต้นทุนต่อหน่วยในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน จำนวน 75,119.02 บาท/เรื่อง ซึ่งเป็นไปตามภารกิจของสำนัก กล่าวคือ สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนมีภารกิจเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบ กลั่นกรอง แสวงหาข้อเท็จจริง และจัดทำความเห็นเพื่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัยในกรณีการรับหรือไม่รับไว้เป็นเรื่องร้องเรียน ตลอดจนส่งมอบเรื่องร้องเรียนที่ได้รับไว้พิจารณาให้ส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริง การดำเนินการเรื่องที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน สามารถประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมด้วยความรวดเร็ว และเรื่องอื่นที่กฎหมายบัญญัติ งานติดตาม รายงานผลการดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน งานให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถามแก่ประชาชน หน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งการดำเนินงานในลักษณะดังกล่าวของสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเปรียบเสมือนเป็นด่านหน้าของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในการเป็นหน่วยคัดกรองเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียนที่มีมายังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้แก่ ช่องทางโทรศัพท์ ช่องทางอินเทอร์เน็ต ช่องทางทางไปรษณีย์ ช่องทางแอปพลิเคชัน (Application) และช่องทางร้องเรียนโดยตรง (Walk in) สำหรับภารกิจของสำนักกฎหมายและคดี คือ ทำหน้าที่เป็นนิติกร ร่างระเบียบ และการให้ความเห็นหรือให้ข้อปรึกษาทั้งภายในและภายนอกสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ควบคู่กับการทำงานด้านพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนเช่นเดียวกันสำนักสอบสวน โดยเน้นปัญหาความชอบด้วยกฎหมายและรัฐธรรมนูญเป็นสำคัญ การดำเนินงานส่วนใหญ่จึงไม่จำเป็นต้องไปลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง แต่จะเป็นลักษณะการประชุมเพื่อให้ความเห็นทางข้อกฎหมายสำนักกฎหมายและคดีจึงไม่มีค่าใช้จ่ายในการลงพื้นที่ ผลการเบิกจ่ายจึงต่ำกว่าสำนักอื่นๆ อีกทั้งกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนในลักษณะของปัญหาความชอบด้วยกฎหมายจะเป็นลักษณะที่ประธาน / ผู้ตรวจการแผ่นดินต้องเห็นชอบร่วมกันทุกท่าน รวมถึงส่วนใหญ่ลักษณะเรื่องร้องเรียนจะส่งต่อไปยังศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครอง ซึ่งเป็นเรื่องที่กระทบกับคนส่วนใหญ่ของประเทศ เนื่องจากอาจเป็นผลให้กฎหมายนั้นไม่มีผลบังคับใช้ได้

4.1.3 การคำนวณต้นทุนต่อหน่วยของการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

การศึกษาครั้งนี้ได้นำกระบวนการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน มาพิจารณาขั้นตอนการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน เพื่อหาองค์ประกอบของทรัพยากรและต้นทุนที่ต้องใช้ในการ ดำเนินการแต่ละเรื่องร้องเรียน ซึ่งสามารถแบ่งการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนได้เป็น 5 กรณี ได้แก่

- 1) กรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และไม่รับไว้พิจารณา
- 2) กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง รวมถึงสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนสามารถประสานงานกับหน่วยงานของรัฐเพื่อ แก้ไขปัญหาได้
- 3) กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง และเจ้าหน้าที่สอบสวนผู้รับผิดชอบสำนวนได้ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำ ร้องเรียน
- 4) กรณีเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตรวจสอบแล้วพบว่า ไม่ได้อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและได้ส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานอื่น
- 5) กรณีผู้ตรวจการแผ่นดินอาจเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือ ศาลปกครองเพื่อพิจารณา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) กรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและไม่รับไว้พิจารณา

จากการศึกษาพบว่า เมื่อมีการเสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยที่เรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินไม่สามารถที่จะรับไว้พิจารณาได้ ตามมาตรา 37 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ทั้งนี้ แม้ว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ผู้ตรวจการแผ่นดินจะไม่รับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา แต่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินยังคงมีต้นทุนที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน ประกอบด้วย 3 ส่วน

1.1) ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด โดยเมื่อสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องแล้ว จะดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยจะบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เช่น ชื่อ - สกุล ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน ชื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน และประเด็นเรื่องร้องเรียน เป็นต้น และบันทึกเลขที่เรื่องร้องเรียนเป็นหมายเลขคำของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกสรุปเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง ดังนั้น รวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

1.2) ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ดังนี้
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน โดย สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

- ในกรณีที่ผู้ร้องให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่สอบสวนจะดำเนินการประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 27.66 บาท/เรื่อง

- การจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและไม่รับไว้พิจารณา ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.52 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 6.96 บาท/เรื่อง

- การจัดทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยต่อผู้ร้องเรียน ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.57 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.61 บาท/เรื่อง และการส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

จะเห็นได้ว่า ค่าดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน กรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและไม่รับไว้พิจารณา คิดเป็นเงินเฉลี่ย 37.66 บาท/เรื่อง

1.3) ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1,590.31 บาท/เรื่อง

ดังนั้น ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนในกรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและไม่รับไว้พิจารณา คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 1,630.09 บาท/เรื่อง (รายละเอียดดังตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนในกรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและไม่รับไว้พิจารณา

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
1. ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน			2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1.74
2. ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน			37.66
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)			10.00
1.1 กรณีข้อมูลครบถ้วน (จัดทำรายงานต่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินขั้นตอนที่ 2)			
1.2 กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน			10.00
- ประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด			
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	10.00
ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน			27.66
2.1 ทำรายงานเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและไม่รับไว้พิจารณา			8.48
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	8	1.52
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	8	6.96
2.2 ทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยต่อผู้ร้องเรียน			19.18
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	3	0.57
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	3	2.61
3) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	16.00
2.3 บันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ			-
3. ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ			1,590.31
ต้นทุนต่อหน่วย			1,630.09

2) กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและ
รับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง รวมถึงสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนสามารถประสานงานกับหน่วยงาน
ของรัฐเพื่อแก้ไขปัญหาได้

จากการศึกษาพบว่า เมื่อมีการเสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการ
แผ่นดิน โดยที่เรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง
รวมถึงสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนสามารถประสานงานกับหน่วยงานของรัฐเพื่อแก้ไขปัญหาได้ ซึ่งถือเป็น
เรื่องร้องเรียนที่จัดประเภทอยู่ที่ระดับง่าย คือ เป็นเรื่องที่มีเนื้อหาสาระไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน สามารถแก้ไขปัญหา
หรือวินิจฉัยยุติการพิจารณาได้โดยเร็ว และโดยทั่วไปจะมีพนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนดำเนินการเพียงคนเดียว
โดยกรณีนี้เป็นเรื่องที่สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนได้ประสานงานแก้ไขปัญหทางโทรศัพท์ / โทรสาร ซึ่งเป็น
เรื่องไม่ยุ่งยากซับซ้อน ซึ่งในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนลักษณะดังกล่าว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีต้นทุน
ที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน ประกอบด้วย 3 ส่วน

2.1) ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการรับ
เรื่องร้องเรียนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด โดยเมื่อสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนจาก
ผู้ร้องแล้ว จะดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยจะบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับ
เรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เช่น ชื่อ - สกุล ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน ชื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
และประเด็นเรื่องร้องเรียน เป็นต้น และบันทึกเลขที่เรื่องร้องเรียนเป็นหมายเลขคำขอของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ซึ่งมีการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกสรุปเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/
เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง ดังนั้น รวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

2.2) ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน
ดังนี้

ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน โดย
สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

- ในกรณีที่ผู้ร้องให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่สอบสวนจะดำเนินการ
ประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย
คือ ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้
คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

- การจัดทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้
ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงิน
เฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน โดยการประสานงานกับหน่วยงานของรัฐเพื่อแก้ไขปัญหาได้ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 34.48 บาท/เรื่อง

- การประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง

- การจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง รวมถึงสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนสามารถประสานงานกับหน่วยงานของรัฐเพื่อแก้ไขปัญหาได้ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.57 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.61 บาท/เรื่อง

- การจัดทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยต่อผู้ร้องเรียน ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยต่อผู้ร้องเรียน และส่งจดหมายทางไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.57 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.61 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

จะเห็นได้ว่า ค่าดำเนินงานของการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนในกรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง รวมถึงสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนสามารถประสานงานกับหน่วยงานของรัฐเพื่อแก้ไขปัญหาได้ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 46.60 บาท/เรื่อง

2.3) ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1,590.31 บาท/เรื่อง

ดังนั้น ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง รวมถึงสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนสามารถประสานงานกับหน่วยงานของรัฐเพื่อแก้ไขปัญหาได้ คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 1,639.03 บาท/เรื่อง (รายละเอียดดังตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนในกรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง รวมถึงสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนสามารถประสานงานกับหน่วยงานของรัฐเพื่อแก้ไขปัญหาได้

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
1. ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน			2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1.74
2. ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน			46.60
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)			10.00
1.1 กรณีข้อมูลครบถ้วน (จัดทำรายงานต่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน ขั้นตอนที่ 2)			
1.2 กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน			10.00
- ประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสาร เพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด			
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	10.00
ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้			2.12
2.1 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้			2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1.74
ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน			34.48
ขั้นตอน 3.1 กรณีที่สามารถประสานงานกับหน่วยงานของรัฐเพื่อ แก้ไขปัญหาได้			34.48
3.1.1 ประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (โทรศัพท์) เพื่อแก้ไขปัญหา			12.12
1) โทรศัพท์ ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	5	10.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	0.38
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1.74
3.1.2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน			3.18
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	3	0.57
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	3	2.61
3.1.3 แจกผลคำวินิจฉัยให้ผู้ร้องทราบ			19.18
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	3	0.57
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	3	2.61
3) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	16.00
3.1.4 บันทึกผลคำวินิจฉัยในระบบสำนักงานอัตโนมัติ			-
3. ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ			1,590.31
ต้นทุนต่อหน่วย			1,639.03

**3) กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและ
รับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง และเจ้าหน้าที่สอบสวนผู้รับผิดชอบส่วนได้ดำเนินการแสวงหา
ข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน**

จากการศึกษาพบว่า การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในหน้าที่และ
อำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง ซึ่งมีวิธีการแสวงหาข้อเท็จจริงเป็น
องค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงาน ซึ่งปัจจุบัน วิธีที่ใช้ในการแสวงหาข้อเท็จจริง
ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะทำโดย (1) วิธีมีหนังสือให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริง (2) วิธีตรวจสอบ
ข้อเท็จจริงในพื้นที่ (3) วิธีการจัดประชุม และหรืออาจทั้ง 3 วิธีในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ขึ้นอยู่กับความ
ซับซ้อน ความสำคัญ และความเร่งด่วน

จากการศึกษาพบว่า วิธีการแสวงหาข้อเท็จจริงของสำนักงานผู้ตรวจการ
แผ่นดิน องค์ประกอบของคณะเดินทาง และรูปแบบการเดินทาง ส่งผลต่อทรัพยากรและต้นทุนที่ใช้ในการ
ดำเนินงาน โดยสามารถจำแนกตามวิธีการและองค์ประกอบของคณะเดินทาง ดังนี้

**3.1) กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยสำนักงาน
ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหนังสือให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริง และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้**

**3.2) กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยมีการลงพื้นที่
แสวงหาข้อเท็จจริง**

3.2.1) องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ /
ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน
รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 5 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน

3.2.2) องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ /
ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน
และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน รวมองค์ประกอบ
คณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 6 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางสำนักงาน
ผู้ตรวจการแผ่นดิน

3.5) กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยมีเฉพาะ
การประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

3.5.1) ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน
จำนวน 1 คน เป็นประธานในที่ประชุมฯ โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน 30 คน

3.5.2) เลขาธิการหรือรองเลขาธิการ จำนวน 1 คน เป็นประธาน
ในที่ประชุมฯ โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน 30 คน

โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1) กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีหนังสือให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริง และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้

3.1.1) ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทาง การรับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด โดยเมื่อสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่อง ร้องเรียนจากผู้ร้องแล้ว จะดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยจะบันทึกข้อมูล เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เช่น ชื่อ - สกุล ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน ชื่อหน่วยงานที่ถูก ร้องเรียน และประเด็นเรื่องร้องเรียน เป็นต้น และบันทึกเลขที่ร้องเรียนเป็นหมายเลขคำของสำนักงานผู้ตรวจการ แผ่นดิน ซึ่งมีการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกสรุปเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง ดังนั้น รวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

3.1.2) ต้นทุนจากขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ ความเห็นชอบให้มอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียด เรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

- ในกรณีที่ผู้ร้องให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่สอบสวน จะดำเนินการประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมี รายการค่าใช้จ่ายคือ ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับ เรื่องไว้ และกราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อมอบหมายสำนักผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

- การจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจ ของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง และกราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อมอบหมายสำนัก ผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอ เรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 3 การส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักสอบสวน เพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบสำนวน ซึ่งเป็นขั้นตอนภายหลังจากที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่อง ร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเห็นชอบให้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้ พิจารณา โดยเสนอผ่านผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแล้ว คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.52 บาท/เรื่อง

สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะมีการดำเนินการ ดังนี้

- การสำเนาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเสนอให้กับเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีการใช้กระดาษเพื่อสำเนาเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.88 บาท/เรื่อง

- การส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้กับสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมาย (การลง book) ซึ่งมีการใช้กระดาษเพื่อสำเนาเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.88 บาท/เรื่อง

- การบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะบันทึกการมอบหมายสำนักสอบสวนตามที่คุณตรวจการแผ่นดินให้ความเห็นชอบ

สำหรับขั้นตอนขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบให้มอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน รวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 14.64 บาท/เรื่อง

3.1.3) ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียนโดยสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 127.44 บาท/เรื่อง

- การประสานผู้ร้องและการส่งหนังสือถึงผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องให้ทราบ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียนและหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริง โดยส่งหนังสือทั้งทางโทรสารและไปรษณีย์แบบลงทะเบียน ตามมาตรา 25 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 32.00 บาท/เรื่อง

- กรณีไม่อาจดำเนินการได้ ภายใน 30 วันนับแต่วันที่รับหนังสืออาจขอขยายเวลาได้ไม่เกินสองครั้งๆ ละ ไม่เกิน 30 วัน หากไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดดังกล่าวให้มีหนังสือเร่งรัดให้ดำเนินการภายใน 30 วัน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและ

หมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.44 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 2 การจัดทำรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริง

เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 91.88 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกและหนังสือยุติเรื่องร้องเรียน กราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านเลขาธิการและรองเลขาธิการ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและหน่วยงานภายนอก กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริงเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเสนอการยุติเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง

- การจัดทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้ผู้ร้องทราบ ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานผู้ร้อง กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล และการส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.52 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.48 บาท/เรื่อง ค่าสำเนาเอกสาร คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.76 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานหน่วยงาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล และการส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.52 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.48 บาท/เรื่อง ค่าสำเนาเอกสาร คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.76 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การบันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยเลขานุการของประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดินจะบันทึกการเปลี่ยนสถานะเรื่องร้องเรียนจากเลขดำเป็นเลขแดง ซึ่งแสดงว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวดำเนินการแล้วเสร็จและได้มีการยุติเรื่องเรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่สอบสวนผู้รับผิดชอบสำนวนจะเป็นผู้บันทึกรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนและผลคำวินิจฉัย

จะเห็นได้ว่า ค่าดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนในจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงิน 219.32 บาท/เรื่อง

3.1.4) ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1,590.31 บาท/เรื่อง

ดังนั้น ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีหนังสือให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงและสามารถยุติได้ คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 1,826.39 บาท/เรื่อง (รายละเอียดดังตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนในกรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการประสานให้วิธีมีหนังสือให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริง และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
1. ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน				2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1	1.74
2. ต้นทุนจากขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบมอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)				14.64
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)				10.00
1.1 กรณีข้อมูลครบถ้วน (จัดทำรายงานต่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน ขั้นตอนที่ 2)				
1.2 กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน				10.00
- ประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด				
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	1	10.00
ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้ และให้ความเห็นชอบมอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน				2.12
2.1 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้				2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1	1.74
ขั้นตอน 3 ส่งเรื่องไปยังสำนักสอบสวนเพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบสำนวน				2.52
(ภายหลังผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นชอบและ ผอ.สตร.ลงนาม)				-
3.1 สำเนาเก็บให้เลขาธิการ				1.26

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	2	1	0.88
3.2 ส่งให้สำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมาย (การลง book)				1.26
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	2	1	0.88
3.3 บันทึกในระบบสำนักงานอัตโนมัติ				-
3. ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน				219.32
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน โดยสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน				127.44
1.1 การประสานกับหน่วยงานและผู้ร้องชี้แจง				
1.1.1 ประสานผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมโดยกำหนดระยะเวลา และ / หรือทำหนังสือขอข้อมูลประเด็นข้อร้องเรียนให้ครบถ้วน				26.36
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	10	1	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
1.1.2 ทำบันทึกให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องให้ทราบ			1	52.36
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	2	1	32.00
1.1.3 กรณีไม่อาจดำเนินการได้ ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสืออาจขอขยายเวลาได้ไม่เกินสองครั้งๆ ละไม่เกิน 30 วัน หากไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดดังกล่าว ให้มีหนังสือเร่งรัดให้ดำเนินการภายใน 30 วัน			1	48.72
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	2	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	2	2.28
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	2	10.44

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
4) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
ขั้นตอนที่ 2 การจัดทำรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริง เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน				91.88
2.1 การจัดทำบันทึกและหนังสือยุติเรื่อง เสนอรอง เลขาธิการ เลขาธิการ และผู้ตรวจการแผ่นดิน				16.36
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
2.2 การแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้ผู้ร้องทราบ				32.76
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	1	10.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	8	1	1.52
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	4	1	3.48
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	4	1	1.76
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
2.3 การแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้หน่วยงานเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน				42.76
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	2	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	8	1	1.52
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	4	1	3.48
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	4	1	1.76
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
2.4 บันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ (บันทึกเรื่องร้องเรียนเป็นเลขแดง)				-
4. ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ				1,590.31
ต้นทุนต่อหน่วย				1,826.39

3.2) กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยมีการลงพื้นที่

แสวงหาข้อเท็จจริง

จากการศึกษาพบว่า กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยวิธีการลงพื้นที่ ส่วนใหญ่องค์ประกอบของคณะเดินทางจะประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ และเจ้าหน้าที่สอบสวน ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ การคำนวณต้นทุนในส่วนของการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง จึงเป็นการศึกษาในส่วนขององค์ประกอบเฉพาะของผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ และเจ้าหน้าที่สอบสวน ทั้งในส่วนของการเดินทางโดยเครื่องบินและรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

3.2.1) องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 5 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน ซึ่งในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนลักษณะดังกล่าว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จะมีต้นทุนที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน ประกอบด้วย 4 ส่วน

3.2.1.1) ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจาก ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด โดยเมื่อสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนได้รับ เรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องแล้ว จะดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยจะบันทึกข้อมูล เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เช่น ชื่อ - สกุล ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน ชื่อหน่วยงานที่ ถูกร้องเรียน และประเด็นเรื่องร้องเรียน เป็นต้น และบันทึกเลขที่ร้องเรียนเป็นหมายเลขดำของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกสรุปเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง ดังนั้น รวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

3.2.1.2) ต้นทุนจากขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบให้มอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียด เรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

- ในกรณีที่ผู้ร้องให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่สอบสวน จะดำเนินการประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมี รายการค่าใช้จ่ายคือ ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้ และกราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อมอบหมายสำนักผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

- การจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง และกราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อมอบหมายสำนักผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 3 การส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักสอบสวนเพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบสำนวน ซึ่งเป็นขั้นตอนภายหลังจากที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเห็นชอบให้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณา โดยเสนอผ่านผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแล้ว คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.52 บาท/เรื่อง

สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะมีการดำเนินการ ดังนี้

- การสำเนาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเสนอให้กับเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีการใช้กระดาษเพื่อสำเนาเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.88 บาท/เรื่อง

- การส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้กับสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมาย (การลง book) ซึ่งมีการใช้กระดาษเพื่อสำเนาเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.88 บาท/เรื่อง

- การบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะบันทึกการมอบหมายสำนักสอบสวนตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินให้ความเห็นชอบ

สำหรับขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบให้มอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนรวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 14.64 บาท/เรื่อง

3.2.1.3) ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียนโดยสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนคิดเป็นเงินเฉลี่ย 127.44 บาท/เรื่อง

- การประสานผู้ร้องและการส่งหนังสือถึงผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องให้ทราบ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียนและหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริง โดยส่งหนังสือทั้งทางโทรสารและไปรษณีย์แบบลงทะเบียน ตามมาตรา 25 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 32.00 บาท/เรื่อง

- กรณีไม่อาจดำเนินการได้ ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสืออาจขอขยายเวลาได้ไม่เกินสองครั้งๆ ละ ไม่เกิน 30 วัน หากไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดดังกล่าว ให้มีหนังสือเร่งรัดให้ดำเนินการภายใน 30 วัน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.44 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 2 การขออนุมัติเพื่อลงพื้นที่ (การดำเนินงานเพื่อประสานงานภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 259.36 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกอนุมัติในการลงพื้นที่ เสนอเลขาธิการผ่านรองเลขาธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกขออนุมัติลงพื้นที่ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 6.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.80 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 17.40 บาท/เรื่อง

- การขอยืมเงินทตรงจ่ายเพื่อไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายในและส่งเอกสารที่ได้รับการอนุมัติให้ไปปฏิบัติราชการพร้อมแบบฟอร์มสัญญาเงินยืมไปยังสำนักบริหารการคลัง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารเพื่อประกอบการขอยืมเงินทตรงจ่าย โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.09 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การแจ้งเรื่องการทำประกันการเดินทาง เพื่อแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ได้แก่ รายชื่อของคณะเดินทางและ

กำหนดการเดินทาง ไปยังสำนักบริหารการคลังสำหรับเป็นข้อมูลในการติดต่อประสานกับบริษัทประกันภัยในการทำประกันการเดินทางให้กับคณะเดินทาง ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายในและส่งข้อมูลทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แต่เจ้าหน้าที่สำนักบริหารการคลังต้องมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ติดต่อกับบริษัทประกันภัย โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.00 บาท/เรื่อง

- การแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการ เพื่อแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ได้แก่ รายชื่อของคณะเดินทางและกำหนดการเดินทาง ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายในและส่งสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ ไปยังสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับเป็นข้อมูลในการบันทึกการลงเวลาไปปฏิบัติราชการให้กับคณะเดินทางทุกคน โดยมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.90 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การแจ้งขอใช้รถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสำหรับการเดินทางไปซื้อบัตรโดยสารเครื่องบิน ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายใน และแจ้งความประสงค์การขอใช้รถส่วนกลางตามแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของสำนักบริหารกลาง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษของแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.19 บาท/เรื่อง

- การแจ้งขอใช้รถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสำหรับการรับ - ส่งคณะเดินทางในการเดินทางไปปฏิบัติราชการ โดยมีเส้นทางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน - สนามบิน - สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (ไป - กลับ) ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายใน และแจ้งความประสงค์การขอใช้รถส่วนกลางตามแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของสำนักบริหารกลางพร้อมสำเนาการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษของแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและการสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การเตรียมเอกสารข้อมูลและข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงในการลงพื้นที่ นำเสนอต่อคณะเดินทางฯ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนัก และเจ้าหน้าที่ที่ร่วมเดินทางในการลงพื้นที่ทุกคน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารการข้อมูลประกอบการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 57.00 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 43.50 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 110.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 3 การประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อเตรียมการลงพื้นที่และการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 678.38 บาท/เรื่อง

- การประสานส่งหนังสือถึงหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อแจ้งเรื่องการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังหน่วยงาน และการส่งจดหมายทางโทรสารและไปรษณีย์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 80.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 8.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การประสานหน่วยงานงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่นอกเหนือจากหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เช่น การประสานกับหน่วยงานอื่นเพื่อขอความอนุเคราะห์การใช้สถานที่ (ห้องประชุม) ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังหน่วยงาน และการส่งจดหมายทางโทรสารและไปรษณีย์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 40.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้องในการลงพื้นที่ (กรณีที่ต้องแจ้งผู้ร้อง) ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การส่งจดหมายทางไปรษณีย์ โดยมีค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การเตรียมการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการประสานกับโรงแรม ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปจองที่พักและยืนยันการเข้าพัก กระจายรายชื่อผู้เข้าพัก และการส่งข้อมูลผู้เข้าพักทางโทรสารและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 40.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.00 บาท/เรื่อง ค่ากระจาย คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.57 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.61 บาท/เรื่อง

- การเตรียมการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการประสานกับผู้ประกอบการรถเช่า ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปจองรถเช่า โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำเอกสารประกอบการลงพื้นที่ ประกอบด้วย วาระการประชุมและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยประมาณการผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระจายและการสำเนาเอกสารข้อมูลประกอบการลงพื้นที่ การโทรศัพท์ โทรสาร และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่ โดยมีค่ากระจาย คิดเป็นเงินเฉลี่ย 117.80 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 17.40 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 264.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 30.00 บาท/ เรื่อง และค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/ เรื่อง

ขั้นตอน 4 การลงพื้นที่และประชุมเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง

ตามคำร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 53,813.45 บาท/เรื่อง

สำหรับการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงานซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปตามระเบียบ ผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการจ่ายค่าใช้จ่ายเดินทางไปปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2558

- การลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของผู้อำนวยการสำนัก / ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 1 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 2,400.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 1,500.00 บาท/เรื่อง ค่าบัตรโดยสารเครื่องบินคิดเป็นเงิน 5,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 390.00 บาท/เรื่อง และค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก) คิดเป็นเงิน 1,000.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ / อาวุโส / อาวุโสระดับสูง / ชำนาญการ รวม 4 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 6,400.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 4,800.00 บาท/เรื่อง ค่าบัตรโดยสารเครื่องบินคิดเป็นเงิน 20,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 1,560.00 บาท/เรื่อง และค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก) คิดเป็นเงิน 4,000.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 5 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน ซึ่งมีรายการเช่ารถตู้โดยสารในพื้นที่และน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 1 คัน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 6,750.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกคืนเงินยืมตามสัญญาเงินยืมในการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ พร้อมด้วยรายงานการเดินทางเพื่อเป็นหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายงบประมาณ รวมถึงใบเสร็จต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายใน กระจายและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกคืนเงินยืม โดยมีค่ากระจาย คิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.75 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 8.70 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 5 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการ

ดำเนินงานเรื่องร้องเรียนต่อไป คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.30 บาท/เรื่อง

- การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน กราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านเลขานุการและรองเลขานุการ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์

ประธานภายใน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน โดยมี ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.95 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.35 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 6 การจัดทำรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริง
เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 91.88 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกและหนังสือยุติเรื่องร้องเรียน กราบเรียน ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านเลขาธิการและรองเลขาธิการ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประธานภายใน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและหน่วยงานภายนอก กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริงเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเสนอการยุติเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง

- การจัดทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้ผู้ร้องทราบ ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประธานผู้ร้อง กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล และการส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.52 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.48 บาท/เรื่อง ค่าสำเนาเอกสาร คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.76 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประธานหน่วยงาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล และการส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.52 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.48 บาท/เรื่อง ค่าสำเนาเอกสาร คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.76 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การบันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยเลขานุการของประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดินจะบันทึกการเปลี่ยนสถานะเรื่องร้องเรียนจากเลขดำเป็นเลขแดง ซึ่งแสดงว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวดำเนินการแล้วเสร็จและได้มีการยุติเรื่องเรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่สอบสวนผู้รับผิดชอบสำนวนจะเป็นผู้บันทึกรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนและผลคำวินิจฉัย

จะเห็นได้ว่า ค่าดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนในจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงิน 54,975.81 บาท/เรื่อง

3.2.1.4) ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1,590.31 บาท/เรื่อง

ดังนั้น ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยมีการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริง และมีองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 5 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 56,582.88 บาท/เรื่อง (รายละเอียดดังตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนกรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง และมีองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 5 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/ครั้ง)
1. ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน				2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1	1.74
2. ต้นทุนจากขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดินกรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบมอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)				14.64
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)				10.00
1.1 กรณีข้อมูลครบถ้วน (จัดทำรายงานต่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน ขั้นตอนที่ 2)				
1.2 กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน				10.00
- ประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด				
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	1	10.00
ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้ และให้ความเห็นชอบมอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน				2.12
2.1 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้				2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/ครั้ง)
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1	1.74
ขั้นตอน 3 ส่งเรื่องไปยังสำนักสอบสวนเพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบสำนวน				2.52
(ภายหลังผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นชอบและ ผอ.สตร.ลงนาม)				-
3.1 สำเนาเก็บให้เลขาธิการ				1.26
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	2	1	0.88
3.2 ส่งให้สำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมาย (การลง book)				1.26
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	2	1	0.88
3.3 บันทึกในระบบสำนักงานอัตโนมัติ				-
3. ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน				54,975.81
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน โดยสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน				127.44
1.1 การประสานกับหน่วยงานและผู้ร้องชี้แจง				
1.1.1 ประสานผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมโดยกำหนดระยะเวลา และ / หรือทำหนังสือขอข้อมูลประเด็นข้อร้องเรียนให้ครบถ้วน				26.36
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	10	1	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
1.1.2 ทำบันทึกให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องให้ทราบ			1	52.36
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	2	1	32.00

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/ครั้ง)
1.1.3 กรณีไม่อาจดำเนินการได้ ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสืออาจขอขยายเวลาได้ไม่เกินสองครั้งๆ ละไม่เกิน 30 วัน หากไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดดังกล่าว ให้มีหนังสือเร่งรัดให้ดำเนินการภายใน 30 วัน			1	48.72
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	2	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	2	2.28
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	2	10.44
4) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
ขั้นตอนที่ 2 การขออนุมัติเพื่อลงพื้นที่ (ภายใน สผผ.)				259.36
2.1 ทำบันทึกอนุมัติในการลงพื้นที่ เสนอรองเลขอาธิการ เลขอาธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง				27.20
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	3	1	6.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	20	1	3.80
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	20	1	17.40
2.2 การขอยืมเงินทดรองจ่ายเพื่อไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่				6.49
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	11	1	2.09
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
2.3 การแจ้งเรื่องการทำประกันการเดินทาง (แจ้งไปยังสำนักบริหารการคลัง โดยสำนักบริหารการคลังจะประสานกับบริษัทประกันภัยต่อไป)				2.00
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) โทรศัพท์ ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	1	1	2.00
2.4 การแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการ (แจ้งไปยังสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อบันทึกการไปปฏิบัติงานในต่างจังหวัด)				6.30
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	10	1	1.90
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
4) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
2.5 การดำเนินงานเกี่ยวกับการเดินทาง				6.87
2.5.1 การแจ้งขอใช้รถยนต์ส่วนบุคคลสำหรับการเดินทางไปซื้อบัตรโดยสารเครื่องบิน				0.19
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/ครั้ง)
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	1	1	0.19
2.5.2 การแจ้งขอใช้รถยนต์ส่วนบุคคลสำหรับการเดินทาง สนามบิน (ไป - กลับ)				6.68
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	12	1	2.28
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
2.6 การเตรียมเอกสารประกอบการประชุม (เสนอต่อ คณะเดินทางฯ)				210.50
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	300	1	57.00
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	50	1	43.50
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	50	5	110.00
ขั้นตอนที่ 3 ประสานหน่วยงานในพื้นที่เพื่อประชุม (ภายนอก)				678.38
3.1 ประสานการส่งหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อแจ้งเรื่องการลงพื้นที่				104.00
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	20	2	80.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	2	8.00
3) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.2 การประสานหน่วยงานงานที่เกี่ยวข้อง (นอกจาก หน่วยงานหลัก เช่น การขอใช้ห้องประชุม)				60.00
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	3	2	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	10	2	40.00
3) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
4) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.3 ประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้องในการลงพื้นที่ (กรณี จำเป็นต้องแจ้งผู้ร้อง)				16.00
1) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.4 การเตรียมการในการลงพื้นที่				65.18
3.4.1 การจองโรงแรม				45.18
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	10	2	40.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	1	1	2.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	3	1	0.57
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	3	1	2.61
5) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
3.4.2 การจองรถเช่า				20.00
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	2	20.00

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/ครั้ง)
3.5 การจัดทำเอกสารในการลงพื้นที่และประชุม (วาระการประชุม)				433.20
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	3	30.00
3) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
4) กระดาษ (แผ่น)	0.19	620	1	117.80
5) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	20	1	17.40
6) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	20	30	264.00
7) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
ขั้นตอน 4 การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน				53,813.45
4.1 การลงพื้นที่				53,800.00
4.1.1 องค์กรประกอบคณะเดินทาง โดยผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง				53,800.00
1) ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ				10,290.00
- ค่าที่พัก	1,200.00	1	2	2,400.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	500.00	1	3	1,500.00
- ค่าบัตรโดยสารเครื่องบิน	2,500.00	1	2	5,000.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	1	3	390.00
- ค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก)	500.00	1	2	1,000.00
2) เจ้าหน้าที่				36,760.00
- ค่าที่พัก	800.00	4	2	6,400.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	400.00	4	3	4,800.00
- ค่าบัตรโดยสารเครื่องบิน	2,500.00	4	2	20,000.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	4	3	1,560.00
- ค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก)	500.00	4	2	4,000.00
3) ค่าเช่ารถและค่าน้ำมัน (จำนวน 1 คัน)	2,250.00	1	3	6,750.00
4.2 ขั้นตอนการคืนเงินยืมจากการลงพื้นที่				13.45
4.2.1 การจัดทำบันทึกคืนเงินยืม				13.45
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	25	1	4.75
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	10	1	8.70
ขั้นตอน 5 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนต่อไป				5.30
5.1 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านเลขาธิการและรองเลขาธิการ				5.30

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน(ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/ครั้ง)
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	3	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	5	1	0.95
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	5	1	4.35
ขั้นตอนที่ 6 การจัดทำรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริง เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน				91.88
6.1 การจัดทำบันทึกและหนังสือยุติเรื่อง เสนอรอง เลขานุการ เลขานุการ และผู้ตรวจการแผ่นดิน				16.36
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
6.2 การแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้ผู้ร้องทราบ				32.76
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	1	10.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	8	1	1.52
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	4	1	3.48
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	4	1	1.76
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
6.3 การแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้หน่วยงานเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน				42.76
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	2	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	8	1	1.52
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	4	1	3.48
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	4	1	1.76
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
6.4 บันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ (บันทึกเรื่องร้องเรียนเป็นเลขแดง)				-
4. ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ				1,590.31
ต้นทุนต่อหน่วย				56,582.88

3.2.2) องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 6 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนลักษณะดังกล่าว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีต้นทุนที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน ประกอบด้วย 4 ส่วน

3.2.2.1) ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด โดยเมื่อสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องแล้ว จะดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยจะบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เช่น ชื่อ - สกุล ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน ชื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน และประเด็นเรื่องร้องเรียน เป็นต้น และบันทึกเลขที่ร้องเรียนเป็นหมายเลขคำของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกสรุปเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง ดังนั้น รวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

3.2.2.2) ต้นทุนจากขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบให้มอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

- ในกรณีที่ผู้ร้องให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่สอบสวนจะดำเนินการประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้ และกราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อมอบหมายสำนักผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

- การจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง และกราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อมอบหมายสำนักผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 3 การส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักสอบสวน

เพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบสำนวน ซึ่งเป็นขั้นตอนภายหลังจากที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเห็นชอบให้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณา โดยเสนอผ่านผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแล้ว คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.52 บาท/เรื่อง สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะมีการดำเนินการ ดังนี้

- การสำเนาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเสนอให้กับเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีการใช้กระดาษเพื่อสำเนาเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.88 บาท/เรื่อง

- การส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้กับสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมาย (การลง book) ซึ่งมีการใช้กระดาษเพื่อสำเนาเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.88 บาท/เรื่อง

- การบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะบันทึกการมอบหมายสำนักสอบสวนตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินให้ความเห็นชอบ

สำหรับขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบให้มอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนรวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 14.64 บาท/เรื่อง

3.2.2.3) ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียด

เรื่องร้องเรียนโดยสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนคิดเป็นเงินเฉลี่ย 127.44 บาท/เรื่อง

- การประสานผู้ร้องและการส่งหนังสือถึงผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องให้ทราบ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียนและหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริง โดยส่งหนังสือทั้งทางโทรสารและไปรษณีย์แบบลงทะเบียน ตามมาตรา 25 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 32.00 บาท/เรื่อง

- กรณีไม่อาจดำเนินการได้ ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสืออาจขอขยายเวลาได้ไม่เกินสองครั้งๆ ละ ไม่เกิน 30 วัน หากไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดดังกล่าวให้มีหนังสือเร่งรัดให้ดำเนินการภายใน 30 วัน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระจายและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระจายคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.44 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 2 การขออนุมัติเพื่อลงพื้นที่ (การดำเนินงานเพื่อประสานงานภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 259.17 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกอนุมัติในการลงพื้นที่ เสนอเลขอาธิการผ่านรองเลขอาธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระจายและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกขออนุมัติลงพื้นที่ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 6.00 บาท/เรื่อง ค่ากระจาย คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.80 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 17.40 บาท/เรื่อง

- การขอยืมเงินทตรงจ่ายเพื่อไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายในและส่งเอกสารที่ได้รับการอนุมัติให้ไปปฏิบัติราชการพร้อมแบบฟอร์มสัญญาเงินยืมไปยังสำนักบริหารการคลัง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระจายและการสำเนาเอกสารเพื่อประกอบการขอยืมเงินทตรงจ่าย โดยมีค่ากระจาย คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.09 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การแจ้งเรื่องการทำประกันการเดินทาง เพื่อแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ได้แก่ รายชื่อของคณะเดินทาง และกำหนดการเดินทาง ไปยังสำนักบริหารการคลังสำหรับเป็นข้อมูลในการติดต่อประสานกับบริษัทประกันภัยในการทำประกันการเดินทางให้กับคณะเดินทาง ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายในและส่งข้อมูลทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แต่เจ้าหน้าที่สำนักบริหารการคลังจะต้องมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ติดต่อกับบริษัทประกันภัย โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.00 บาท/เรื่อง

- การแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการ เพื่อแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ได้แก่ รายชื่อของคณะเดินทาง และกำหนดการเดินทาง ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายในและส่งสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ ไปยังสำนักบริหารการแพทย์กรมมนุษย์สำหรับเป็นข้อมูลในการบันทึกการลงเวลาไปปฏิบัติราชการให้กับคณะเดินทางทุกคน โดยมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระจายและการสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระจาย คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.90 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การแจ้งขอใช้รถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำหรับการเดินทางไปปฏิบัติราชการในพื้นที่ต่างจังหวัด ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายใน และแจ้งความประสงค์การขอใช้รถส่วนกลางตามแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของสำนักบริหารกลาง กรณีที่ระยะเวลาของกำหนดการเดินทางอยู่ในช่วงวันหยุดราชการ เจ้าหน้าที่สอบสวนจะต้องทำบันทึกขออนุมัติใช้รถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อปฏิบัติราชการในวันหยุดราชการ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษของบันทึกขออนุมัติพร้อมแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และการสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การเตรียมเอกสารข้อมูลและข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงในการลงพื้นที่ นำเสนอต่อคณะเดินทางฯ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนัก และเจ้าหน้าที่ที่ร่วมเดินทางในการลงพื้นที่ทุกคน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารการข้อมูลประกอบการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 57.00 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 43.50 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 110.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 3 การประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อเตรียมการลงพื้นที่และการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 678.38 บาท/เรื่อง

- การประสานส่งหนังสือถึงหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อแจ้งเรื่องการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังหน่วยงาน และการส่งจดหมายทางโทรสารและไปรษณีย์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 80.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 8.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การประสานหน่วยงานงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ นอกเหนือจากจากหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เช่น การประสานกับหน่วยงานอื่นเพื่อขอความอนุเคราะห์การใช้สถานที่ (ห้องประชุม) ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังหน่วยงาน และการส่งจดหมายทางโทรสารและไปรษณีย์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 40.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้องในการลงพื้นที่ (กรณีที่จำเป็นต้องแจ้งผู้ร้อง) ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การส่งจดหมายทางไปรษณีย์ โดยมีค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การเตรียมการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการประสานกับโรงแรม ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปจองที่พักและยืนยันการเข้าพัก กระดาษรายชื่อผู้เข้าพัก และการส่งข้อมูลผู้เข้าพักทางโทรสารและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยมี

ค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 40.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.57 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.61 บาท/เรื่อง

- การเตรียมการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการประสานกับผู้ประกอบการรถเช่า ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปจองรถเช่า โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำเอกสารประกอบการลงพื้นที่ ประกอบด้วย วาระการประชุมและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยประมาณการผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารข้อมูลประกอบการลงพื้นที่ การโทรศัพท์ โทรสาร และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 117.80 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 17.40 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 264.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 30.00 บาท/ เรื่อง และค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/ เรื่อง

ขั้นตอน 4 การลงพื้นที่ เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 30,823.45 บาท/ เรื่อง

สำหรับการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงานซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการจ่ายค่าใช้จ่ายเดินทางไปปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2558

- การลงพื้นที่และประชุมเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของผู้อำนวยการสำนัก / ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 1 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 2,400.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 1,500.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 390.00 บาท/เรื่อง และค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก) คิดเป็นเงิน 1,000.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ / อาวุโส / อาวุโสระดับสูง / ชำนาญการ รวม 4 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 6,400.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 4,800.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 1,560.00 บาท/เรื่อง และค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก) คิดเป็นเงิน 4,000.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 1 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 1,200.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 900.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 260.00 บาท/เรื่อง และค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก) คิดเป็นเงิน 1,000.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตาม คำร้องเรียนของผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมี คณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 6 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน โดยรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีรายการค่าน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 3 คัน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5,400.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกคืบเงินยืมตามสัญญาเงินยืมในการลงพื้นที่ พร้อมด้วยรายงานการเดินทางเพื่อเป็นหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายงบประมาณ รวมถึงใบเสร็จต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายใน กระจายและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกคืบเงินยืม โดยมีค่ากระจาย คิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.75 บาท/เรื่อง และค่า หมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 8.70 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 5 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการ ดำเนินงานเรื่องร้องเรียนต่อไป คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.30 บาท/เรื่อง

- การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน กราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านเลขาธิการและรองเลขาธิการ ซึ่งมีรายการ ค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายใน กระจายและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน โดยมี ค่ากระจาย คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.95 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงิน เฉลี่ย 4.35 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 6 การจัดทำรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริง เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 91.88 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกและหนังสือยุติเรื่องร้องเรียน กราบเรียน ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านเลขาธิการและรองเลขาธิการ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายใน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและหน่วยงานภายนอก กระจายและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกรายงานผลการ แสวงหาข้อเท็จจริงเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเสนอการยุติเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระจายคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง

- การจัดทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้ผู้ ร้องทราบ ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานผู้ร้อง กระจายและหมึกพิมพ์ในการทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อม ระบุเหตุผล และการส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระจาย

คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.52 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.48 บาท/เรื่อง ค่าสำเนาเอกสาร คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.76 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานหน่วยงาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล และการส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.52 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.48 บาท/เรื่อง ค่าสำเนาเอกสาร คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.76 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การบันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยเลขานุการของประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดินจะบันทึกการเปลี่ยนสถานะเรื่องร้องเรียนจากเลขดำเป็นเลขแดง ซึ่งแสดงว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวดำเนินการแล้วเสร็จและได้มีการยุติเรื่องเรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่สอบสวนผู้รับผิดชอบสำนวนจะเป็นผู้บันทึกรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนและผลคำวินิจฉัย

จะเห็นได้ว่า ค่าดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนในจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงิน 31,985.62 บาท/เรื่อง

3.2.2.4) ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1,590.31 บาท/เรื่อง

ดังนั้น ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่และมีการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 6 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 33,592.69 บาท/เรื่อง (รายละเอียดดังตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียน กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง และมีองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 5 คน โดยมีการลงพื้นที่จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
1. ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน				2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1	1.74
2. ต้นทุนจากขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบมอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)				14.64
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)				10.00
1.1 กรณีข้อมูลครบถ้วน (จัดทำรายงานต่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน ขั้นตอนที่ 2)				
1.2 กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน				10.00
- ประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด				
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	1	0.00
ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้ และให้ความเห็นชอบมอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน				2.12
2.1 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้				2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1	1.74

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
ขั้นตอน 3 ส่งเรื่องไปยังสำนักสอบสวนเพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบสำนวน				2.52
(ภายหลังผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นชอบและ ผอ.สตร.ลงนาม)				-
3.1 สำเนาเก็บให้เลขาธิการ				1.26
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	2	1	0.88
3.2 ส่งให้สำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมาย (การลง book)				1.26
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	2	1	0.88
3.3 บันทึกในระบบสำนักงานอัตโนมัติ				-
3. ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน				31,985.62
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน โดยสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน				127.44
1.1 การประสานกับหน่วยงานและผู้ร้องชี้แจง				
1.1.1 ประสานผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมโดยกำหนดระยะเวลา และ/หรือทำหน้าที่ขอข้อมูลประเด็นข้อร้องเรียนให้ครบถ้วน				26.36
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	10	1	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
1.1.2 ทำบันทึกให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องให้ทราบ			1	52.36
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	2	1	32.00
1.1.3 กรณีไม่อาจดำเนินการได้ ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ ได้รับหนังสืออาจขอขยายเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ละ ไม่เกิน 30 วัน หากไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดดังกล่าว ให้มีหนังสือเร่งรัดให้ดำเนินการภายใน 30 วัน			1	48.72
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	2	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	2	2.28
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	2	10.44
4) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
ขั้นตอนที่ 2 การขออนุมัติเพื่อลงพื้นที่ (ภายใน สผผ.)				259.17
2.1 ทำบันทึกอนุมัติในการลงพื้นที่ เสนอรองเลขอาธิการ เลขอาธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง				27.20
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	3	1	6.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	20	1	3.80
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	20	1	17.40
2.2 การขอยืมเงินทรองจ่ายเพื่อไปปฏิบัติราชการในการลง พื้นที่				6.49
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	11	1	2.09
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
2.3 การแจ้งเรื่องการทำประกันการเดินทาง (แจ้งไปยังสำนัก บริหารการคลัง โดยสำนักบริหารการคลังจะประสานกับบริษัท ประกันภัยต่อไป)				2.00
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) โทรศัพท์ ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	1	1	2.00
2.4 การแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการ (แจ้งไปยังสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อบันทึกการไป ปฏิบัติงานในต่างจังหวัด)				6.30
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	10	1	1.90
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
4) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
2.5 การดำเนินงานเกี่ยวกับการเดินทาง				6.68
2.5.1 การแจ้งขอใช้รถยนต์ส่วนกลางสำหรับการเดินทางไปลง พื้นที่				6.68
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	12	1	2.28
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
2.6 การเตรียมเอกสารประกอบการประชุม (เสนอต่อคณะ เดินทางฯ)				210.50

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	300	1	57.00
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	50	1	43.50
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	50	5	110.00
ขั้นตอนที่ 3 ประสานหน่วยงานในพื้นที่เพื่อประชุม (ภายนอก)				678.38
3.1 ประสานการส่งหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อแจ้งเรื่องการลงพื้นที่				104.00
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	20	2	80.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	2	8.00
3) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.2 การประสานหน่วยงานงานที่เกี่ยวข้อง (นอกจากหน่วยงานหลัก เช่น การขอใช้ห้องประชุม)				60.00
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	3	2	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	10	2	40.00
3) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
4) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	6.00
3.3 ประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้องในการลงพื้นที่ (กรณีที่ต้องแจ้งผู้ร้อง)				16.00
1) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.4 การเตรียมการในการลงพื้นที่				65.18
3.4.1 การจองโรงแรม				45.18
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	10	2	40.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	1	1	2.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	3	1	0.57
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	3	1	2.61
5) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
3.4.2 การจองรถเช่า				20.00
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	2	20.00
3.5 การจัดทำเอกสารในการลงพื้นที่และประชุม (วาระการประชุม)				433.20

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	3	30.00
3) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
4) กระดาษ (แผ่น)	0.19	620	1	117.80
5) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	20	1	17.40
6) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	20	30	264.00
7) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
ขั้นตอน 4 การลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน				30,823.45
4.1 การลงพื้นที่				30,810.00
4.1.1 องค์ประกอบคณะเดินทาง โดยผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง				30,810.00
1) ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ				5,290.00
- ค่าที่พัก	1,200.00	1	2	2,400.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	500.00	1	3	1,500.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	1	3	390.00
- ค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก)	500.00	1	2	1,000.00
2) เจ้าหน้าที่				16,760.00
- ค่าที่พัก	800.00	4	2	6,400.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	400.00	4	3	,800.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	4	3	,560.00
- ค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก)	500.00	4	2	4,000.00
3) ลูกจ้างประจำ (พนักงานขับรถ) 1 คน				3,360.00
- ค่าที่พัก	600.00	1	2	1,200.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	300.00	1	3	900.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	1	2	260.00
- ค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก)	500.00	1	2	1,000.00
4) ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง (ตามจ่ายจริง) (1 คัน)	1,800.00	1	3	5,400.00
4.2 ขั้นตอนการคืนเงินยืมจากการลงพื้นที่				13.45
4.2.1 การจัดทำบันทึกคืนเงินยืม				13.45
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	25	1	4.75
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	10	1	8.70

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
ขั้นตอน 5 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนต่อไป				5.30
5.1 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านเลขาธิการและรองเลขาธิการ				5.30
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	3	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	5	1	0.95
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	5	1	4.35
ขั้นตอนที่ 6 การจัดทำรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริงเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน				91.88
6.1 การจัดทำบันทึกและหนังสือยุติเรื่อง เสนอรองเลขาธิการเลขาธิการ และผู้ตรวจการแผ่นดิน				16.36
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
6.2 การแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้ผู้ร้องทราบ				32.76
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	1	10.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	8	1	1.52
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	4	1	3.48
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	4	1	1.76
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
6.3 การแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้หน่วยงานเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน				42.76
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	2	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	8	1	1.52
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	4	1	3.48
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	4	1	1.76
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
6.4 บันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ (บันทึกเรื่องร้องเรียนเป็นเลขแดง)				-
4. ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ				1,590.31
ต้นทุนต่อหน่วย				33,592.69

3.3) กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยมีทั้ง การลงพื้นที่และการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง

3.3.1) องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ประธาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เลขาธิการหรือรองเลขาธิการ จำนวน 1 คน ที่ปรึกษาประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน และเลขานุการผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน รวม องค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 11 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน ซึ่งในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนลักษณะดังกล่าว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีต้นทุนที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน ประกอบด้วย 4 ส่วน

3.3.1.1) ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจาก ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด โดยเมื่อสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนได้รับ เรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องแล้ว จะดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยจะบันทึกข้อมูล เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เช่น ชื่อ - สกุล ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน ชื่อหน่วยงานที่ถูก ร้องเรียน และประเด็นเรื่องร้องเรียน เป็นต้น และบันทึกเลขที่ร้องเรียนเป็นหมายเลขคำของสำนักงานผู้ตรวจการ แผ่นดิน ซึ่งมีการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกสรุปเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง ดังนั้น รวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

3.3.1.2) ต้นทุนจากขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการ แผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบให้มอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียด เรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

- ในกรณีที่ผู้ร้องให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่สอบสวน จะดำเนินการประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมี รายการค่าใช้จ่ายคือ ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อ รับเรื่องไว้ และกราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อมอบหมายสำนักผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงิน เฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

- การจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจ ของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง และกราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อมอบหมายสำนัก

ผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 3 การส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักสอบสวน
เพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบสำนวน ซึ่งเป็นขั้นตอนภายหลังจากที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเห็นชอบให้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณา โดยเสนอผ่านผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแล้ว คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.52 บาท/เรื่อง

สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะมีการดำเนินการ ดังนี้

- การสำเนาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเสนอให้กับเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีการใช้กระดาษเพื่อสำเนาเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.88 บาท/เรื่อง

- การส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้กับสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมาย (การลง book) ซึ่งมีการใช้กระดาษเพื่อสำเนาเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.88 บาท/เรื่อง

- การบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะบันทึกการมอบหมายสำนักสอบสวนตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินให้ความเห็นชอบ

สำหรับขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบให้มอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนรวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 14.64 บาท/เรื่อง

3.3.1.3) ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียด
เรื่องร้องเรียนโดยสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 127.44 บาท/เรื่อง

- การประสานผู้ร้องและการส่งหนังสือถึงผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องให้ทราบ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอ

เรื่องร้องเรียนและหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริง โดยส่งหนังสือทั้งทางโทรสารและไปรษณีย์แบบลงทะเบียน ตามมาตรา 25 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 32.00 บาท/เรื่อง

- กรณีไม่อาจดำเนินการได้ ภายใน 30 วันนับแต่วันที่
ได้รับหนังสืออาจขอขยายเวลาได้ไม่เกินสองครั้งๆ ละ ไม่เกิน 30 วัน หากไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดดังกล่าว ให้มีหนังสือเร่งรัดให้ดำเนินการภายใน 30 วัน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษ และหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.44 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 2 การขออนุมัติเพื่อลงพื้นที่ (การดำเนินงานเพื่อ
ประสานงานภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 429.69 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกขออนุมัติในการลงพื้นที่ เสนอเลขานุการผ่านรองเลขาธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกขออนุมัติลงพื้นที่ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 6.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.80 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 17.40 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกกราบเรียนเชิญประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดินร่วมเดินทาง โดยเลขานุการเป็นผู้ลงนามและมีสำเนากราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินทุกท่านเพื่อทราบ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกกราบเรียนเชิญประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน/ ผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.87 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 9.68 บาท/เรื่อง

- การขอยืมเงินทરรองจ่ายเพื่อไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายในและส่งเอกสารที่ได้รับการอนุมัติให้ไปปฏิบัติราชการพร้อมแบบฟอร์มสัญญาเงินยืมไปยังสำนักบริหารการคลัง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารเพื่อประกอบการขอยืมเงินทરรองจ่าย โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.09 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การแจ้งเรื่องการทำประกันการเดินทาง เพื่อแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ได้แก่ รายชื่อของคณะเดินทางและกำหนดการเดินทาง ไปยังสำนักบริหารการคลังสำหรับเป็นข้อมูลในการติดต่อประสานกับบริษัทประกันภัยในการ

ทำประกันการเดินทางให้กับคณะเดินทาง ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ ประสานงานภายในและส่งข้อมูลทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แต่เจ้าหน้าที่สำนักบริหารการคลังจะต้องมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ติดต่อกับบริษัทประกันภัย โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.00 บาท/เรื่อง

- การแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการ เพื่อแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ได้แก่ รายชื่อของคณะเดินทางและกำหนดการเดินทาง ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายในและส่งสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ ไปยังสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ สำหรับเป็นข้อมูลในการบันทึกการลงเวลาไปปฏิบัติราชการให้กับคณะเดินทางทุกคน โดยมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.90 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การแจ้งขอใช้รถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสำหรับการเดินทางไปซื้อบัตรโดยสารเครื่องบิน ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายใน และแจ้งความประสงค์การขอใช้รถส่วนกลางตามแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของสำนักบริหารกลาง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษของแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.19 บาท/เรื่อง

- การแจ้งขอใช้รถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสำหรับการรับ - ส่งคณะเดินทางในการเดินทางไปปฏิบัติราชการ โดยมีเส้นทางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน - สนามบิน - สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (ไป - กลับ) ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายใน และแจ้งความประสงค์การขอใช้รถส่วนกลางตามแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของสำนักบริหารกลางพร้อมสำเนาการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษของแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและการสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การเตรียมเอกสารข้อมูลและข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงในการลงพื้นที่ นำเสนอต่อคณะเดินทางฯ ประกอบด้วย ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน ที่ปรึกษาประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน เลขานุการประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน เลขานุการ / รองเลขานุการ ผู้อำนวยการสำนัก และเจ้าหน้าที่ที่ร่วมเดินทางในการลงพื้นที่ทุกคน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารการข้อมูลประกอบการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 104.50 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 43.50 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 220.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 3 การประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อเตรียมการลงพื้นที่และการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 678.38 บาท/เรื่อง

- การประสานส่งหนังสือถึงหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อแจ้งเรื่องการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังหน่วยงาน และการส่งจดหมายทางโทรสารและไปรษณีย์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 80.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 8.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การประสานหน่วยงานงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ นอกเหนือจากจากหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เช่น การประสานกับหน่วยงานอื่นเพื่อขอความอนุเคราะห์การใช้สถานที่ (ห้องประชุม) ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังหน่วยงาน และการส่งจดหมายทางโทรสารและไปรษณีย์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 40.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้องในการลงพื้นที่ (กรณีที่ต้องแจ้งผู้ร้อง) ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การส่งจดหมายทางไปรษณีย์ โดยมีค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การเตรียมการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการประสานกับโรงแรม ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปจองที่พักและยืนยันการเข้าพัก กระจายรายชื่อผู้เข้าพัก และการส่งข้อมูลผู้เข้าพักทางโทรสารและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 40.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.00 บาท/เรื่อง ค่ากระจาย คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.57 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.61 บาท/เรื่อง

- การเตรียมการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการประสานกับผู้ประกอบการรถเช่า ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปจองรถเช่า โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำเอกสารประกอบการลงพื้นที่และการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ ประกอบด้วย วาระการประชุมและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยประมาณการผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระจายและการสำเนาเอกสารข้อมูลประกอบการลงพื้นที่ การโทรศัพท์ โทรสารและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่ โดยมีค่ากระจาย คิดเป็นเงินเฉลี่ย 117.80 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 17.40 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 264.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 30.00 บาท/เรื่อง และค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 4 การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 147,053.45 บาท/ เรื่อง

สำหรับการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงานซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการจ่ายค่าใช้จ่ายเดินทางไปปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2558 และค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นไปตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของสำนักงาน พ.ศ. 2559

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พัก คิดเป็นเงิน 5,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 2,400.00 บาท/เรื่อง ค่าบัตรโดยสารเครื่องบินคิดเป็นเงิน 5,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 390.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของเลขาธิการ หรือ รองเลขาธิการ หรือ ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ จำนวน 1 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 3,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 1,800.00 บาท/เรื่อง ค่าบัตรโดยสารเครื่องบินคิดเป็นเงิน 5,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 390.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของที่ปรึกษาประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน และเลขานุการประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พัก คิดเป็นเงิน 6,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 3,600.00 บาท/เรื่อง ค่าบัตรโดยสารเครื่องบินคิดเป็นเงิน 10,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 780.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของผู้อำนวยการสำนัก / ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 1 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 2,400.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 1,500.00 บาท/เรื่อง ค่าบัตรโดยสารเครื่องบินคิดเป็นเงิน 5,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 390.00 บาท/เรื่อง และค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก) คิดเป็นเงิน 1,000.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ / อาวุโส / อาวุโสระดับสูง / ข้าราชการ รวม 6 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 9,600.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 7,200.00 บาท/เรื่อง ค่าบัตรโดยสารเครื่องบินคิดเป็นเงิน 30,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 2,340.00 บาท/เรื่อง และค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก) คิดเป็นเงิน 6,000.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ
แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้า
คณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่เลขาธิการหรือรองเลขาธิการ จำนวน 1 คน ที่ปรึกษาและเลขานุการประธาน
ผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน และ
เจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 11 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน
ซึ่งมีรายการเช่ารถตู้โดยสารในพื้นที่และน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 3 คัน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20,250.00 บาท/เรื่อง

- การจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่
ซึ่งเป็นการจัดประชุมในสถานที่ราชการ โดยมีประมาณการผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการ
ดำเนินงานเรื่องร้องเรียน จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การจัดเตรียมอาหารว่างและอาหารกลางวัน โดยมี
ค่าอาหารว่างคิดเป็นเงินเฉลี่ย 3,000.00 บาท/เรื่อง และค่าอาหารกลางวันคิดเป็นเงินเฉลี่ย 15,000.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกคืนเงินยืมตามสัญญาเงินยืมในการ
ลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ พร้อมด้วยรายงานการเดินทางเพื่อเป็นหลักฐานประกอบการเบิกจ่าย
งบประมาณ รวมถึงใบเสร็จต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ ซึ่งมีรายการ
ค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายใน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกคืนเงินยืม โดยมีค่ากระดาษ
คิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.75 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 8.70 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 5 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการ
การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนต่อไป คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.30 บาท/เรื่อง

- การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียน กราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านเลขาธิการและรองเลขาธิการ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์
ประสานภายใน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียน โดยมี ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.95 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.35 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 6 การจัดทำรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริง
เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 91.88 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกและหนังสือยุติเรื่องร้องเรียน กราบเรียน
ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านเลขาธิการและรองเลขาธิการ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายในสำนักงาน
ผู้ตรวจการแผ่นดินและหน่วยงานภายนอก กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริง
เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเสนอการยุติเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง
ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง

- การจัดทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้
ผู้ร้องทราบ ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ.
2560 มีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานผู้ร้อง กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัย

พร้อมระบุเหตุผล และการส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.52 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.48 บาท/เรื่อง ค่าสำเนาเอกสาร คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.76 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานหน่วยงาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล และการส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.52 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.48 บาท/เรื่อง ค่าสำเนาเอกสาร คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.76 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การบันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยเลขานุการของประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดินจะบันทึกการเปลี่ยนสถานะเรื่องร้องเรียนจากเลขคำเป็นเลขแดง ซึ่งแสดงว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวดำเนินการแล้วเสร็จและได้มีการยุติเรื่องเรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่สอบสวนผู้รับผิดชอบสำนวนจะเป็นผู้บันทึกรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนและผลคำวินิจฉัย

จะเห็นได้ว่า ค่าดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนในจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงิน 148,386.14 บาท/เรื่อง

3.3.1.4) ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1,590.31 บาท/เรื่อง

ดังนั้น ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่และมีการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งองค์ประกอบของคณะเดินทางประกอบด้วย ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เลขานุการหรือรองเลขานุการ จำนวน 1 คน ที่ปรึกษาประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน และเลขานุการผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 11 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 149,993.21 บาท/เรื่อง (รายละเอียดดังตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนกรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่และมีการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เลขานุการหรือรองเลขานุการ จำนวน 1 คน ที่ปรึกษาประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน และเลขานุการผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 11 คน โดยมีการลงพื้นที่จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
1. ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน				2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1	1.74
2. ต้นทุนจากขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบมอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)				14.64
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)				10.00
1.1 กรณีข้อมูลครบถ้วน (จัดทำรายงานต่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน ขั้นตอนที่ 2)				
1.2 กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน				10.00
- ประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด				
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	1	10.00
ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้ และให้ความเห็นชอบมอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน				2.12
2.1 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้				2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1	1.74
ขั้นตอน 3 ส่งเรื่องไปยังสำนักสอบสวนเพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบสำนวน (ภายหลังผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นชอบและ ผอ.สตร.ลงนาม)				2.52
				-

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
3.1 สำเนาเก็บให้เลขาธิการ				1.26
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	2	1	0.88
3.2 ส่งให้สำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมาย (การลง book)				1.26
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	2	1	0.88
3.3 บันทึกในระบบสำนักงานอัตโนมัติ				-
3. ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน				148,386.14
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียนโดยสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน				127.44
1.1 การประสานกับหน่วยงานและผู้ร้องชี้แจง				
1.1.1 ประสานผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมโดยกำหนดระยะเวลา และ / หรือทำหนังสือขอข้อมูลประเด็นข้อร้องเรียนให้ครบถ้วน				26.36
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	10	1	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
1.1.2 ทำบันทึกให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องให้ทราบ			1	52.36
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	2	1	32.00
1.1.3 กรณีไม่อาจดำเนินการได้ ภายใน 30 วันนับแต่วันที่รับหนังสืออาจขอขยายเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ละ ไม่เกิน 30 วัน หากไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดดังกล่าว ให้มีหนังสือเร่งรัดให้ดำเนินการภายใน 30 วัน			1	48.72
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	2	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	2	2.28
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	2	10.44
4) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
ขั้นตอนที่ 2 การขออนุมัติเพื่อลงพื้นที่ (ภายใน สผผ.)				429.69
2.1 ทำบันทึกอนุมัติในการลงพื้นที่ เสนอรองเลขาธิการ เลขาธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง				27.20
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	3	1	6.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	20	1	3.80

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
4) หมวกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	20	1	17.40
2.2 กรณีผู้ตรวจการแผ่นดินร่วมเดินทางไปด้วย ทำบันทึกการบรรยายเชิญผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยเลขาธิการ และมีสำเนาการบรรยายเชิญผู้ตรวจการแผ่นดินทุกท่านเพื่อทราบ				12.83
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	12	1	2.28
3) หมวกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	1	1	0.87
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	11	2	9.68
2.3 การขอยืมเงินทรองจ่ายเพื่อไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่				6.49
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	11	1	2.09
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
2.4 การแจ้งเรื่องการทำประกันการเดินทาง (แจ้งไปยังสำนักบริหารการคลัง โดยสำนักบริหารการคลังจะประสานกับบริษัทประกันภัยต่อไป)				2.00
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) โทรศัพท์ ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	1	1	2.00
2.5 การแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการ (แจ้งไปยังสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อบันทึกการไปปฏิบัติงานในต่างจังหวัด)				6.30
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	10	1	1.90
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
4) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
2.6 การดำเนินงานเกี่ยวกับการเดินทาง				6.87
2.6.1 การแจ้งขอใช้รถยนต์ส่วนบุคคลสำหรับการเดินทางไปซื้อบัตรโดยสารเครื่องบิน				0.19
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	1	1	0.19
2.6.2 การแจ้งขอใช้รถยนต์ส่วนบุคคลสำหรับการเดินทางสนามบิน (ไป - กลับ)				6.68
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	12	1	2.28
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
2.7 การเตรียมเอกสารประกอบการประชุม (เสนอต่อคณะเดินทางฯ)				368.00
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	550	1	104.50
3) หมวกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	50	1	43.50
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	50	10	220.00

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
ขั้นตอนที่ 3 ประสานหน่วยงานในพื้นที่เพื่อประชุม (ภายนอก)				678.38
3.1 ประสานการส่งหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อแจ้งเรื่องการลงพื้นที่				104.00
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	20	2	80.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	2	8.00
3) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.2 การประสานหน่วยงานงานที่เกี่ยวข้อง (นอกจากหน่วยงานหลัก เช่น การขอใช้ห้องประชุม)				60.00
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	3	2	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	10	2	40.00
3) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
4) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.3 ประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้องในการลงพื้นที่ (กรณีที่ต้องแจ้งผู้ร้อง)				16.00
1) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.4 การเตรียมการในการลงพื้นที่				65.18
3.4.1 การจองโรงแรม				45.18
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	10	2	40.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	1	1	2.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	3	1	0.57
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	3	1	2.61
5) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
3.4.2 การจองรถเช่า				20.00
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	2	20.00
3.5 การจัดทำเอกสารในการลงพื้นที่และประชุม (วาระการประชุม)				433.20
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	3	30.00
3) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
4) กระดาษ (แผ่น)	0.19	620	1	117.80
5) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	20	1	17.40
6) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	20	30	264.00
7) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
ขั้นตอน 4 การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน				147,053.45
4.1 การลงพื้นที่				129,040.00
4.1.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยประธาน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง				129,040.00

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
1) ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน				12,790.00
- ค่าที่พัก	2,500.00	1	2	5,000.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	800.00	1	3	2,400.00
- ค่าบัตรโดยสารเครื่องบิน	2,500.00	1	2	5,000.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	1	3	390.00
2) เลขานุการ / รองเลขานุการ / ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ)				10,190.00
- ค่าที่พัก	1,500.00	1	2	3,000.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	600.00	1	3	1,800.00
- ค่าบัตรโดยสารเครื่องบิน	2,500.00	1	2	5,000.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	1	3	390.00
3) ที่ปรึกษาและเลขานุการประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน				20,380.00
- ค่าที่พัก	1,500.00	2	2	6,000.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	600.00	2	3	3,600.00
- ค่าบัตรโดยสารเครื่องบิน	2,500.00	2	2	10,000.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	2	3	780.00
4) ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ				10,290.00
- ค่าที่พัก	1,200.00	1	2	2,400.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	500.00	1	3	1,500.00
- ค่าบัตรโดยสารเครื่องบิน	2,500.00	1	2	5,000.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	1	3	390.00
- ค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก)	500.00	1	2	1,000.00
5) เจ้าหน้าที่				55,140.00
- ค่าที่พัก	800.00	6	2	9,600.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	400.00	6	3	7,200.00
- ค่าบัตรโดยสารเครื่องบิน	2,500.00	6	2	30,000.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	6	3	2,340.00
- ค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก)	500.00	6	2	6,000.00
6) ค่าเช่ารถและค่าน้ำมัน (จำนวน 3 คัน)	2,250.00	3	3	20,250.00
4.2 การประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่				18,000.00
4.2.1 การจัดเตรียมอาหารในการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง				18,000.00
เพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ (ผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 30 คน และจัดประชุมในสถานที่ราชการ ค่าอาหารกลางวัน 1 มื้อ และอาหารว่าง 1 มื้อ)				-
- ค่าอาหารกลางวัน ไม่เกิน 500 บาท / คน / มื้อ	500.00	1	30	15,000.00
- ค่าอาหารว่างไม่เกิน 100 บาท / คน / มื้อ	100.00	1	30	3,000.00

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
4.3 ขั้นตอนการคืนเงินยืมจากการลงพื้นที่ และการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่				13.45
4.3.1 การจัดทำบันทึกคืนเงินยืม				13.45
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	25	1	4.75
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	10	1	8.70
ขั้นตอน 5 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนต่อไป				5.30
5.1 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านเลขาธิการและรองเลขาธิการ				5.30
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	3	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	5	1	0.95
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	5	1	4.35
ขั้นตอนที่ 6 การจัดทำรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริงเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน				91.88
6.1 การจัดทำบันทึกและหนังสือยุติเรื่องเสนอรองเลขาธิการเลขาธิการและผู้ตรวจการแผ่นดิน				16.36
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
6.2 การแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้ผู้ร้องทราบ				32.76
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	1	10.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	8	1	1.52
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	4	1	3.48
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	4	1	1.76
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
6.3 การแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้หน่วยงานเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน				42.76
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	2	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	8	1	1.52
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	4	1	3.48
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	4	1	1.76
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
6.4 บันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ (บันทึกเรื่องร้องเรียนเป็นเลขแดง)				-
4. ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ				1,590.31
ต้นทุนต่อหน่วย				149,993.21

3.3.2) องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เลขาธิการหรือรองเลขาธิการ จำนวน 1 คน ที่ปรึกษาประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน และเลขานุการผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน ลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 3 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 14 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนลักษณะดังกล่าว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีต้นทุนที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน ประกอบด้วย 4 ส่วน

3.3.2.1) ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด โดยเมื่อสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องแล้ว จะดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยจะบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เช่น ชื่อ - สกุล ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน ชื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน และประเด็นเรื่องร้องเรียน เป็นต้น และบันทึกเลขที่เรื่องร้องเรียนเป็นหมายเลขดำของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกสรุปเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง ดังนั้น รวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

3.3.2.2) ต้นทุนจากขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบให้มอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

- ในกรณีที่ผู้ร้องให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่สอบสวนจะดำเนินการประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้ และกราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อมอบหมายสำนักผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

- การจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง และกราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อมอบหมายสำนักผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 3 การส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักสอบสวน

เพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบสำนวน ซึ่งเป็นขั้นตอนภายหลังจากที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเห็นชอบให้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณา โดยเสนอผ่านผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแล้ว คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.52 บาท/เรื่อง สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะมีการดำเนินการ ดังนี้

- การสำเนาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเสนอให้กับเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีการใช้กระดาษเพื่อสำเนาเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.88 บาท/เรื่อง

- การส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้กับสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมาย (การลง book) ซึ่งมีการใช้กระดาษเพื่อสำเนาเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.88 บาท/เรื่อง

- การบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะบันทึกการมอบหมายสำนักสอบสวนตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินให้ความเห็นชอบ

สำหรับขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบให้มอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนรวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 14.64 บาท/เรื่อง

3.3.2.3) ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียด

เรื่องร้องเรียนโดยสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 127.44 บาท/เรื่อง

- การประสานผู้ร้องและการส่งหนังสือถึงผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องให้ทราบ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียนและหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริง โดยส่งหนังสือทั้งทางโทรสารและไปรษณีย์แบบลงทะเบียน ตามมาตรา 25 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยมี

ค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 32.00 บาท/เรื่อง

- กรณีไม่อาจดำเนินการได้ ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสืออาจขอขยายเวลาได้ไม่เกินสองครั้งๆ ละ ไม่เกิน 30 วัน หากไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดดังกล่าว ให้มีหนังสือเร่งรัดให้ดำเนินการภายใน 30 วัน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษ และหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.44 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 2 การขออนุมัติเพื่อลงพื้นที่ (การดำเนินงานเพื่อประสานงานภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 429.50 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกอนุมัติในการลงพื้นที่ เสนอเลขาธิการผ่านรองเลขาธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกขออนุมัติลงพื้นที่ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 6.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.80 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 17.40 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกกราบเรียนเชิญประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดินร่วมเดินทาง โดยเลขาธิการเป็นผู้ลงนามและมีสำเนากราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินทุกท่านเพื่อทราบ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกกราบเรียนเชิญประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน/ ผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.87 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 9.68 บาท/เรื่อง

- การขอยืมเงินทตรงจ่ายเพื่อไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายในและส่งเอกสารที่ได้รับการอนุมัติให้ไปปฏิบัติราชการพร้อมแบบฟอร์มสัญญาเงินยืมไปยังสำนักบริหารการคลัง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารเพื่อประกอบการขอยืมเงินทตรงจ่าย โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.09 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การแจ้งเรื่องการทำประกันการเดินทาง เพื่อแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ได้แก่ รายชื่อของคณะเดินทาง และกำหนดการเดินทาง ไปยังสำนักบริหารการคลังสำหรับเป็นข้อมูลในการติดต่อประสานกับบริษัทประกันภัยในการทำประกันการเดินทางให้กับคณะเดินทาง ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์

ประสานงานภายในและส่งข้อมูลทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แต่เจ้าหน้าที่สำนักบริหารการคลังจะต้องมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ติดต่อกับบริษัทประกันภัย โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.00 บาท/เรื่อง

- การแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการ เพื่อแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ได้แก่ รายชื่อของคณะเดินทางและกำหนดการเดินทาง ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายในและส่งสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ ไปยังสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ สำหรับเป็นข้อมูลในการบันทึกการลงเวลาไปปฏิบัติราชการให้กับคณะเดินทางทุกคน โดยมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.90 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การแจ้งขอใช้รถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสำหรับการเดินทางไปปฏิบัติราชการในพื้นที่ต่างจังหวัด ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายใน และแจ้งความประสงค์การขอใช้รถส่วนกลางตามแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของสำนักบริหารกลาง กรณีที่ระยะเวลาของกำหนดการเดินทางอยู่ในช่วงวันหยุดราชการ เจ้าหน้าที่สอบสวนจะต้องทำบันทึกขออนุมัติใช้รถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อปฏิบัติราชการในวันหยุดราชการ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษของบันทึกขออนุมัติพร้อมแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และการสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การเตรียมเอกสารข้อมูลและข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงในการลงพื้นที่ นำเสนอต่อคณะเดินทางฯ ประกอบด้วย ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน ที่ปรึกษาประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน เลขานุการประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน เลขานุการ / รองเลขานุการ ผู้อำนวยการสำนัก และเจ้าหน้าที่ที่ร่วมเดินทางในการลงพื้นที่ทุกคน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารการข้อมูลประกอบการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 104.50 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 43.50 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 220.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 3 การประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อเตรียมการลงพื้นที่และการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 658.38 บาท/เรื่อง

- การประสานส่งหนังสือถึงหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อแจ้งเรื่องการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังหน่วยงาน และการส่งจดหมายทางโทรสารและไปรษณีย์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 80.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 8.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ นอกเหนือจากจากหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เช่น การประสานกับหน่วยงานอื่นเพื่อขอความอนุเคราะห์การใช้สถานที่ (ห้องประชุม) ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังหน่วยงาน และการส่งจดหมายทางโทรสารและไปรษณีย์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 40.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้องในการลงพื้นที่ (กรณีที่ต้องแจ้งผู้ร้อง) ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การส่งจดหมายทางไปรษณีย์ โดยมีค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การเตรียมการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการประสานกับโรงแรม ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปจองที่พักและยืนยันการเข้าพัก กระจายรายชื่อผู้เข้าพัก และการส่งข้อมูลผู้เข้าพักทางโทรสารและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 40.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.00 บาท/เรื่อง ค่ากระจาย คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.57 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.61 บาท/เรื่อง

- การจัดทำเอกสารประกอบการลงพื้นที่และการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ ประกอบด้วย วาระการประชุมและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยประมาณการผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระจายและการสำเนาเอกสารข้อมูลประกอบการลงพื้นที่ การโทรศัพท์ โทรสารและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่ โดยมีค่ากระจาย คิดเป็นเงินเฉลี่ย 117.80 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 17.40 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 264.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 30.00 บาท/เรื่อง และค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 4 การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 98,083.45 บาท/เรื่อง

สำหรับการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงานซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการจ่ายค่าใช้จ่ายเดินทางไปปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2558 และค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นไปตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของสำนักงาน พ.ศ. 2559

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พัก คิดเป็นเงิน 5,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 2,400.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 390.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ
แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของเลขาธิการ หรือ รองเลขาธิการ หรือ ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ จำนวน 1 คน ซึ่งมี
รายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 3,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 1,800.00 บาท/
เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 390.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ
แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของที่ปรึกษาประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน และเลขานุการ
ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พัก คิดเป็น
เงิน 6,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 3,600.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน
780.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ
แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของผู้อำนวยการสำนัก / ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 1 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย
ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 2,400.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 1,500.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ย
ประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 390.00 บาท/เรื่อง และค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก) คิดเป็น
เงิน 1,000.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ
แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ / อาวุโส / อาวุโสระดับสูง / ชำนาญการ
รวม 6 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 9,600.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน
7,200.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 2,340.00 บาท/เรื่อง และค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทาง
ที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก) คิดเป็นเงิน 6,000.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ
แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม
3 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 3,600.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน
2,700.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 780.00 บาท/เรื่อง และค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก
- สำนักงาน - ที่พัก) คิดเป็นเงิน 3,000.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ
แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน เป็น
หัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เลขาธิการหรือรองเลขาธิการ จำนวน 1 คน ที่ปรึกษาประธาน
ผู้ตรวจการแผ่นดิน และเลขานุการผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ
จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 11 คน โดยมีการลง
พื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน โดยรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีรายการค่าน้ำมันเชื้อเพลิง
จำนวน 3 คัน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16,200.00 บาท/เรื่อง

- การจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ ซึ่งเป็นการจัดประชุมในสถานที่ราชการ โดยมีประมาณการผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การจัดเตรียมอาหารว่างและอาหารกลางวัน โดยมีค่าอาหารว่างคิดเป็นเงินเฉลี่ย 3,000.00 บาท/เรื่อง และค่าอาหารกลางวันคิดเป็นเงินเฉลี่ย 15,000.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกคืนเงินยืมตามสัญญาเงินยืมในการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ พร้อมด้วยรายงานการเดินทางเพื่อเป็นหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายงบประมาณ รวมถึงใบเสร็จต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายใน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกคืนเงินยืม โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.75 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 8.70 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 5 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนต่อไป คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.30 บาท/เรื่อง

- การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน กราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านเลขานุการและรองเลขานุการ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายใน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน โดยมี ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.95 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.35 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 6 การจัดทำรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริงเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 91.88 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกและหนังสือยุติเรื่องร้องเรียน กราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านเลขานุการและรองเลขานุการ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและหน่วยงานภายนอก กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริงเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเสนอการยุติเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง

- การจัดทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้ผู้ร้องทราบ ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานผู้ร้อง กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล และการส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.52 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.48 บาท/เรื่อง ค่าสำเนาเอกสาร คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.76 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานหน่วยงาน กระจายและหมึกพิมพ์ในการทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล และการส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.52 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.48 บาท/เรื่อง ค่าสำเนาเอกสาร คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.76 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การบันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยเลขานุการของประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดินจะบันทึกการเปลี่ยนสถานะเรื่องร้องเรียนจากเลขดำเป็นเลขแดง ซึ่งแสดงว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวดำเนินการแล้วเสร็จและได้มีการยุติเรื่องเรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่สอบสวนผู้รับผิดชอบสำนวนจะเป็นผู้บันทึกรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนและผลคำวินิจฉัย

จะเห็นได้ว่า ค่าดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนในจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 99,395.95 บาท/เรื่อง

3.3.2.4) ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1,590.31 บาท/เรื่อง

ดังนั้น ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่และมีการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เลขานุการหรือรองเลขานุการ จำนวน 1 คน ที่ปรึกษาประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน และเลขานุการผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่จำนวน 6 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 3 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 14 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 101,003.02 บาท/เรื่อง (รายละเอียดดังตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนกรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่และมีการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมี คณะเดินทาง ได้แก่ เลขธิการหรือรองเลขธิการ จำนวน 1 คน ที่ปรึกษาประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน และเลขานุการผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 11 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
1. ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน				2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1	1.74
2. ต้นทุนจากขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบมอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)				14.64
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)				10.00
1.1 กรณีข้อมูลครบถ้วน (จัดทำรายงานต่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน ขั้นตอน 2)				
1.2 กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน				10.00
- ประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด				
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	1	10.00
ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อรับเรื่องไว้ และให้ความเห็นชอบมอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน				2.12
2.1 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้				2.12

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1	1.74
ขั้นตอน 3 ส่งเรื่องไปยังสำนักสอบสวนเพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบสำนักงาน				2.52
(ภายหลังผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นชอบและ ผอ.สตร.ลงนาม)				-
3.1 สำเนาเก็บให้เลขาธิการ				
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	2	1	0.88
3.2 ส่งให้สำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมาย (การลง book)				1.26
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	2	1	0.88
3.3 บันทึกในระบบสำนักงานอัตโนมัติ				-
3. ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน				99,395.95
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน โดยสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน				127.44
1.1 การประสานกับหน่วยงานและผู้ร้องชี้แจง				
1.1.1 ประสานผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมโดยกำหนดระยะเวลา และ / หรือทำหนังสือขอข้อมูลประเด็นข้อร้องเรียนให้ครบถ้วน				26.36
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	10	1	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
1.1.2 ทำบันทึกให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องให้ทราบ			1	52.36
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	2	1	32.00
1.1.3 กรณีไม่อาจดำเนินการได้ ภายใน 30 วันนับแต่วันที่รับหนังสืออาจขอขยายเวลาได้ไม่เกินสองครั้งๆ ละ ไม่เกิน 30 วัน หากไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดดังกล่าว ให้มีหนังสือเร่งรัดให้ดำเนินการภายใน 30 วัน			1	48.72
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	2	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	2	2.28
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	2	10.44

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
4) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
ขั้นตอนที่ 2 การขออนุมัติเพื่อลงพื้นที่ (ภายใน สผผ.)				429.50
2.1 ทำบันทึกอนุมัติในการลงพื้นที่ เสนอรองเลขอาธิการ เลขอาธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง				27.20
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	3	1	6.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	20	1	3.80
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	20	1	17.40
2.2 กรณีผู้ตรวจการแผ่นดินร่วมเดินทางไปด้วย ทำบันทึกกราบเรียนเชิญผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยเลขอาธิการ และมีสำเนากราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินทุกท่านเพื่อทราบ				12.83
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	12	1	2.28
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	1	1	0.87
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	11	2	9.68
2.3 การขอยืมเงินทรรองจ่ายเพื่อไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่				6.49
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	11	1	2.09
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
2.4 การแจ้งเรื่องการทำประกันการเดินทาง (แจ้งไปยังสำนักบริหารการคลัง โดยสำนักบริหารการคลังจะประสานกับบริษัทประกันภัยต่อไป)				2.00
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) โทรศัพท์ ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	1	1	2.00
2.5 การแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการ (แจ้งไปยังสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อบันทึกการไปปฏิบัติงานในต่างจังหวัด)				6.30
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	10	1	1.90
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
4) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
2.6 การดำเนินงานเกี่ยวกับการเดินทาง				6.68
2.6.1 การแจ้งขอใช้รถยนต์ส่วนกลางสำหรับการเดินทางไปลงพื้นที่				6.68

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	12	1	2.28
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
2.7 การเตรียมเอกสารประกอบการประชุม (เสนอต่อคณะเดินทางฯ)				368.00
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	550	1	104.50
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	50	1	43.50
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	50	10	220.00
ขั้นตอนที่ 3 ประสานหน่วยงานในพื้นที่เพื่อประชุม (ภายนอก)				658.38
3.1 ประสานการส่งหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อแจ้งเรื่องการลงพื้นที่				104.00
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	20	2	80.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	2	8.00
3) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.2 การประสานหน่วยงานงานที่เกี่ยวข้อง (นอกจากหน่วยงานหลัก เช่น การขอใช้ห้องประชุม)				60.00
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	3	2	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	10	2	40.00
3) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
4) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.3 ประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้องในการลงพื้นที่ (กรณีที่ต้องแจ้งผู้ร้อง)				16.00
1) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.4 การเตรียมการในการลงพื้นที่				45.18
3.4.1 การจองโรงแรม				45.18
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	10	2	40.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	1	1	2.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	3	1	0.57
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	3	1	2.61
5) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
3.5 การจัดทำเอกสารในการลงพื้นที่และประชุม (วาระการประชุม)				433.20
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	3	30.00

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อ หน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
3) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
4) กระดาษ (แผ่น)	0.19	620	1	117.80
5) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	20	1	17.40
6) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	20	30	264.00
7) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
ขั้นตอน 4 การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน				98,083.45
4.1 การลงพื้นที่				80,070.00
4.1.1 องค์ประกอบคณะเดินทาง โดยประธาน / ผู้ตรวจการ แผ่นดิน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง				80,070.00
1) ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน				7,790.00
- ค่าที่พัก	2,500.00	1	2	5,000.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	800.00	1	3	2,400.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	1	3	390.00
2) เลขานุการ / รองเลขานุการ / ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ)				5,190.00
- ค่าที่พัก	1,500.00	1	2	3,000.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	600.00	1	3	1,800.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	1	3	390.00
3) ที่ปรึกษาและเลขานุการประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน				10,380.00
- ค่าที่พัก	1,500.00	2	2	6,000.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	600.00	2	3	3,600.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	2	3	780.00
4) ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ				5,290.00
- ค่าที่พัก	1,200.00	1	2	2,400.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง (เหมาจ่าย / วัน)	500.00	1	3	1,500.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	1	3	390.00
- ค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก)	500.00	1	2	1,000.00
5) เจ้าหน้าที่				25,140.00
- ค่าที่พัก	800.00	6	2	9,600.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	400.00	6	3	7,200.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	6	3	2,340.00
- ค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก)	500.00	6	2	6,000.00

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
6) ลูกจ้างประจำ (พนักงานขับรถ) 3 คน				10,080.00
- ค่าที่พัก	600.00	3	2	3,600.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	300.00	3	3	2,700.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	3	2	780.00
- ค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก)	500.00	3	2	3,000.00
7) ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง (ตามจ่ายจริง) (3 คัน)	1,800.00	3	3	16,200.00
4.2 การประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่				18,000.00
4.2.1 การจัดเตรียมอาหารในการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง				18,000.00
เพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ (ผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 30 คน และจัดประชุมในสถานที่ราชการ ค่าอาหารกลางวัน 1 มื้อ และอาหารว่าง 1 มื้อ)				-
- ค่าอาหารกลางวัน ไม่เกิน 500 บาท / คน / มื้อ	500.00	1	30	15,000.00
- ค่าอาหารว่างไม่เกิน 100 บาท / คน / มื้อ	100.00	1	30	3,000.00
4.3 ขั้นตอนการคืนเงินยืมจากการลงพื้นที่ และการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่				13.45
4.3.1 การจัดทำบันทึกคืนเงินยืม				13.45
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	25	1	4.75
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	10	1	8.70
ขั้นตอน 5 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนต่อไป				5.30
5.1 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านเลขาธิการและรองเลขาธิการ				5.30
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	3	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	5	1	0.95
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	5	1	4.35
ขั้นตอนที่ 6 การจัดทำรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริงเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน				91.88
6.1 การจัดทำบันทึกและหนังสือยุติเรื่อง เสนอรองเลขาธิการเลขาธิการ และผู้ตรวจการแผ่นดิน				16.36
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อ หน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
6.2 การแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้ผู้ร้องทราบ				32.76
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	1	10.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	8	1	1.52
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	4	1	3.48
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	4	1	1.76
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
6.3 การแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้หน่วยงานเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน				42.76
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	2	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	8	1	1.52
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	4	1	3.48
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	4	1	1.76
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
6.4 บันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ (บันทึกเรื่องร้องเรียนเป็นเลขแดง)				-
4. ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ				1,590.31
ต้นทุนต่อหน่วย				101,003.02

3.3.3) องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย เลขานุการหรือรองเลขานุการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 7 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน ซึ่งในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนลักษณะดังกล่าว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีต้นทุนที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน ประกอบด้วย 4 ส่วน

3.3.3.1) ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด โดยเมื่อสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องแล้ว จะดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยจะบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เช่น ชื่อ - สกุล ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน ชื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน และประเด็นเรื่องร้องเรียน เป็นต้น และบันทึกเลขที่ร้องเรียนเป็นหมายเลขคำของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกสรุปเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง ดังนั้น รวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

3.3.3.2) ต้นทุนจากขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบให้มอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

- ในกรณีที่ผู้ร้องให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่สอบสวนจะดำเนินการประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้ และกราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อมอบหมายสำนักผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

- การจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง และกราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อมอบหมายสำนักผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 3 การส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักสอบสวน

เพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบสำนวน ซึ่งเป็นขั้นตอนภายหลังจากที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเห็นชอบให้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณา โดยเสนอผ่านผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแล้ว คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.52 บาท/เรื่อง สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะมีการดำเนินการ ดังนี้

- การสำเนาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเสนอให้กับเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีการใช้กระดาษเพื่อสำเนาเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.88 บาท/เรื่อง

- การส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้กับสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมาย (การลง book) ซึ่งมีการใช้กระดาษเพื่อสำเนาเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.88 บาท/เรื่อง

- การบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะบันทึกการมอบหมายสำนักสอบสวนตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินให้ความเห็นชอบ

สำหรับขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบให้มอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนรวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 14.64 บาท/เรื่อง

3.3.3.3) ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียนโดยสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 127.44 บาท/เรื่อง

- การประสานผู้ร้องและการส่งหนังสือถึงผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องให้ทราบ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียนและหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริง โดยส่งหนังสือทั้งทางโทรสารและไปรษณีย์แบบลงทะเบียน ตามมาตรา 25 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 32.00 บาท/เรื่อง

- กรณีไม่อาจดำเนินการได้ ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ ได้รับหนังสืออาจขอขยายเวลาได้ไม่เกินสองครั้งๆ ละ ไม่เกิน 30 วัน หากไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด ดังกล่าว ให้มีหนังสือเร่งรัดให้ดำเนินการภายใน 30 วัน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษ และหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.44 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 2 การขออนุมัติเพื่อลงพื้นที่ (การดำเนินงานเพื่อ ประสานงานภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 335.19 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกอนุมัติในการลงพื้นที่ เสนอเลขาธิการ ผ่านรองเลขาธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกขออนุมัติลงพื้นที่ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 6.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.80 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 17.40 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกกราบเรียนประธานผู้ตรวจการ แผ่นดิน/ผู้ตรวจการแผ่นดินร่วมเดินทาง เรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการของเลขาธิการและมีสำเนากราบเรียน ผู้ตรวจการแผ่นดินทุกท่านเพื่อทราบ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึก โดยมี ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.87 บาท/เรื่อง และค่าสำเนา เอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 9.68 บาท/เรื่อง

- การขอยืมเงินทรองจ่ายเพื่อไปปฏิบัติราชการในการ ลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ ประสานงานภายในและส่งเอกสารที่ได้รับการอนุมัติให้ไปปฏิบัติราชการพร้อมแบบฟอร์มสัญญาเงินยืมไปยังสำนัก บริหารการคลัง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารเพื่อประกอบการยืมเงินทรองจ่าย โดยมี ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.09 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การแจ้งเรื่องการทำประกันการเดินทาง เพื่อแจ้ง เรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ได้แก่ รายชื่อของคณะ เดินทางและกำหนดการเดินทาง ไปยังสำนักบริหารการคลังสำหรับเป็นข้อมูลในการติดต่อประสานกับบริษัท ประกันภัยในการทำประกันการเดินทางให้กับคณะเดินทาง ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดย โทรศัพท์ประสานงานภายในและส่งข้อมูลทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แต่เจ้าหน้าที่สำนักบริหารการคลังจะต้องมี รายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ติดต่อกับบริษัทประกันภัย โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.00 บาท/เรื่อง

- การแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการ เพื่อแจ้ง เรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ได้แก่ รายชื่อของ

คณะเดินทางและกำหนดการเดินทาง ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงาน ภายในและส่งสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ ไปยังสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับเป็นข้อมูลในการบันทึกการลงเวลาไปปฏิบัติราชการให้กับคณะเดินทางทุกคน โดยมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.90 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การแจ้งขอใช้รถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสำหรับการเดินทางไปซื้อบัตรโดยสารเครื่องบิน ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายใน และแจ้งความประสงค์การขอใช้รถส่วนกลางตามแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของสำนักบริหารกลาง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษของแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.19 บาท/เรื่อง

- การแจ้งขอใช้รถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสำหรับการรับ - ส่งคณะเดินทางในการเดินทางไปปฏิบัติราชการ โดยมีเส้นทางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน - สนามบิน - สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (ไป - กลับ) ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายใน และแจ้งความประสงค์การขอใช้รถส่วนกลางตามแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของสำนักบริหารกลางพร้อมสำเนาการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษของแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและการสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การเตรียมเอกสารข้อมูลและข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงในการลงพื้นที่ นำเสนอต่อคณะเดินทางฯ ประกอบด้วย เลขอาธิการ / รองเลขอาธิการ ผู้อำนวยการสำนัก และเจ้าหน้าที่ที่ร่วมเดินทางในการลงพื้นที่ทุกคน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารการข้อมูลประกอบการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 76.00 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 43.50 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 154.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 3 การประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อเตรียมการลงพื้นที่และการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 678.38 บาท/เรื่อง

- การประสานส่งหนังสือถึงหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อแจ้งเรื่องการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังหน่วยงาน และการส่งจดหมายทางโทรสารและไปรษณีย์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 80.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 8.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การประสานหน่วยงานงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ นอกเหนือจากจากหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เช่น การประสานกับหน่วยงานอื่นเพื่อขอความอนุเคราะห์การใช้สถานที่ (ห้องประชุม) ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังหน่วยงาน และการส่งจดหมายทางโทรสารและไปรษณีย์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 40.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้องในการลงพื้นที่ (กรณีที่ต้องแจ้งผู้ร้อง) ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การส่งจดหมายทางไปรษณีย์ โดยมีค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การเตรียมการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการประสานกับโรงแรม ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปจองที่พักและยืนยันการเข้าพัก กระจายรายชื่อผู้เข้าพัก และการส่งข้อมูลผู้เข้าพักทางโทรสารและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 40.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.00 บาท/เรื่อง ค่ากระจาย คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.57 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.61 บาท/เรื่อง

- การเตรียมการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการประสานกับผู้ประกอบการรถเช่า ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปจองรถเช่า โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำเอกสารประกอบการลงพื้นที่และการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ ประกอบด้วย วาระการประชุมและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยประมาณการผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระจายและการสำเนาเอกสาร ข้อมูลประกอบการลงพื้นที่ การโทรศัพท์ โทรสารและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่ โดยมีค่ากระจาย คิดเป็นเงินเฉลี่ย 117.80 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 17.40 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 264.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 30.00 บาท/เรื่อง และค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 4 การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงาน
ในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 97,943.45 บาท/เรื่อง

สำหรับการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงานซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการจ่ายค่าใช้จ่ายเดินทางไปปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2558 และค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นไปตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของสำนักงาน พ.ศ. 2559

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ
แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของเลขาธิการ หรือ รองเลขาธิการ หรือ ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ จำนวน 1 คน ซึ่งมี
รายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 3,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 1,800.00 บาท/
เรื่อง ค่าบัตรโดยสารเครื่องบินคิดเป็นเงิน 5,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 390.00
บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ
แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของผู้อำนวยการสำนัก / ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 1 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย
ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 2,400.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 1,500.00 บาท/เรื่อง ค่าบัตร
โดยสารเครื่องบินคิดเป็นเงิน 5,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 390.00 บาท/เรื่อง และ
ค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก) คิดเป็นเงิน 1,000.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ
แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ / อาวุโส / อาวุโสระดับสูง / ข้าราชการ รวม 5 คน
ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 8,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 6,000.00
บาท/เรื่อง ค่าบัตรโดยสารเครื่องบินคิดเป็นเงิน 25,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 1,950.00
บาท/เรื่อง และค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก) คิดเป็นเงิน 5,000.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ
แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของเลขาธิการหรือรองเลขาธิการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดย
มีคณะเดินทาง ได้แก่ ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน รวม
องค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 7 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน ซึ่งมีรายการเช่ารถตู้
โดยสารในพื้นที่และน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 2 คัน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 13,500.00 บาท/เรื่อง

- การจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ ซึ่ง
เป็นการจัดประชุมในสถานที่ราชการ โดยมีประมาณการผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ
การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การจัดเตรียมอาหารว่างและอาหาร
กลางวัน โดยมีค่าอาหารว่างคิดเป็นเงินเฉลี่ย 3,000.00 บาท/เรื่อง และค่าอาหารกลางวันคิดเป็นเงินเฉลี่ย
15,000.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกคืนเงินยืมตามสัญญาเงินยืมในการลง
พื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ พร้อมด้วยรายงานการเดินทางเพื่อเป็นหลักฐานประกอบการเบิกจ่าย
งบประมาณ รวมถึงใบเสร็จต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ ซึ่งมีรายการ
ค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายใน กระจายและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกคืนเงินยืม โดยมี ค่ากระดาษ
คิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.75 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 8.70 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 5 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และ
แนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนต่อไป คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.30 บาท/เรื่อง

- การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน กราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านเลขาธิการและรองเลขาธิการ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายใน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน โดยมี ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.95 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.35 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 6 การจัดทำรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริง
เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 91.88 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกและหนังสือยุติเรื่องร้องเรียน กราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านเลขาธิการและรองเลขาธิการ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและหน่วยงานภายนอก กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริงเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเสนอการยุติเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง

- การจัดทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้ผู้ร้องทราบ ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานผู้ร้อง กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล และการส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.52 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.48 บาท/เรื่อง ค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.76 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานหน่วยงาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล และการส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.52 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.48 บาท/เรื่อง ค่าสำเนาเอกสาร คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.76 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การบันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยเลขานุการของประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดินจะบันทึกการเปลี่ยนสถานะเรื่องร้องเรียนจากเลขดำเป็นเลขแดง ซึ่งแสดงว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวดำเนินการแล้วเสร็จและได้มีการยุติเรื่องเรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่สอบสวนผู้รับผิดชอบสำนวนจะเป็นผู้บันทึกรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนและผลคำวินิจฉัย

จะเห็นได้ว่า ค่าดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนในจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 99,181.64 บาท/เรื่อง

3.3.3.4) ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ
คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1,590.31 บาท/เรื่อง

ดังนั้น ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่และมีการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย เลขาธิการหรือรองเลขาธิการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 7 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 100,788.71 บาท/เรื่อง (รายละเอียดดังตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14 ต้นทุนในการดำเนินงานกรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่และมีการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เลขธิการหรือรอง เลขธิการ จำนวน 1 คน ที่ปรึกษาประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน และเลขานุการผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 11 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
1. ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน				2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1	1.74
2. ต้นทุนจากขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบมอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)				14.64
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)				10.00
1.1 กรณีข้อมูลครบถ้วน (จัดทำรายงานต่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน ขั้นตอนที่ 2)				
1.2 กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน				10.00
- ประธานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด				
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	1	10.00
ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้ และให้ความเห็นชอบมอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน				2.12
2.1 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้				2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1	1.74

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
ขั้นตอน 3 ส่งเรื่องไปยังสำนักสอบสวนเพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบสำนวน				2.52
(ภายหลังผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นชอบและ ผอ.สตร.ลงนาม)				-
3.1 สำเนาเก็บให้เลขาธิการ				1.26
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	2	1	0.88
3.2 ส่งให้สำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมาย (การลง book)				1.26
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	2	1	0.88
3.3 บันทึกในระบบสำนักงานอัตโนมัติ				-
3. ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน				99,181.64
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน โดยสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน				127.44
1.1 การประสานกับหน่วยงานและผู้ร้องชี้แจง				
1.1.1 ประสานผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมโดยกำหนดระยะเวลาและ / หรือทำหนังสือขอข้อมูลประเด็นข้อร้องเรียนให้ครบถ้วน				26.36
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	10	1	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
1.1.2 ทำบันทึกให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องให้ทราบ			1	52.36
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	2	1	32.00
1.1.3 กรณีไม่อาจดำเนินการได้ ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ ได้รับหนังสือขอขยายเวลาได้ไม่เกินสองครั้งๆ ละ ไม่เกิน 30 วัน หากไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดดังกล่าว ให้มีหนังสือเร่งรัดให้ดำเนินการภายใน 30 วัน			1	48.72

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	2	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	2	2.28
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	2	10.44
4) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
ขั้นตอนที่ 2 การขออนุมัติเพื่อลงพื้นที่ (ภายใน สผผ.)				335.19
2.1 ทำบันทึกอนุมัติในการลงพื้นที่ เสนอรองเลขอาธิการ เลขอาธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง				27.20
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	3	1	6.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	20	1	3.80
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	20	1	17.40
2.2 การจัดทำบันทึกการปฏิบัติงานผู้ตรวจการแผ่นดิน/ ผู้ตรวจการแผ่นดินร่วมเดินทาง เรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการ ของเลขอาธิการ				12.83
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	12	1	2.28
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	1	1	0.87
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	11	2	9.68
2.3 การขอยืมเงินทรองจ่ายเพื่อไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่				6.49
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	11	1	2.09
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
2.4 การแจ้งเรื่องการทำประกันการเดินทาง (แจ้งไปยังสำนัก บริหารการคลัง โดยสำนักบริหารการคลังจะประสานกับบริษัท ประกันภัยต่อไป)				2.00
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) โทรศัพท์ ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	1	1	2.00
2.5 การแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการ (แจ้งไปยังสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อบันทึกการไปปฏิบัติงาน ในต่างจังหวัด)				6.30
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	10	1	1.90

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
4) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
2.6 การดำเนินงานเกี่ยวกับการเดินทาง				6.87
2.6.1 การแจ้งขอใช้รถยนต์ส่วนบุคคลสำหรับการเดินทางไปซื้อบัตรโดยสารเครื่องบิน				0.19
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	1	1	0.19
2.6.2 การแจ้งขอใช้รถยนต์ส่วนบุคคลสำหรับการเดินทางสนามบิน (ไป - กลับ)				6.68
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	12	1	2.28
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
2.7 การเตรียมเอกสารประกอบการประชุม (เสนอต่อคณะเดินทางฯ)				273.50
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	400	1	76.00
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	50	1	43.50
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	50	7	154.00
ขั้นตอนที่ 3 ประสานหน่วยงานในพื้นที่เพื่อประชุม (ภายนอก)				678.38
3.1 ประสานการส่งหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อแจ้งเรื่องการลงพื้นที่				104.00
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	20	2	80.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	2	8.00
3) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.2 การประสานหน่วยงานงานที่เกี่ยวข้อง (นอกจากหน่วยงานหลัก เช่น การขอใช้ห้องประชุม)				60.00
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	3	2	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	10	2	40.00
3) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
4) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.3 ประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้องในการลงพื้นที่ (กรณีที่ต้องแจ้งผู้ร้อง)				16.00
1) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
3.4 การเตรียมการในการลงพื้นที่				65.18
3.4.1 การจองโรงแรม				45.18
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	10	2	40.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	1	1	2.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	3	1	0.57
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	3	1	2.61
5) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
3.4.2 การจองรถเช่า				20.00
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	2	20.00
3.5 การจัดทำเอกสารในการลงพื้นที่และประชุม (วาระการประชุม)				433.20
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	3	30.00
3) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
4) กระดาษ (แผ่น)	0.19	620	1	117.80
5) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	20	1	17.40
6) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	20	30	264.00
7) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
ขั้นตอน 4 การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน				97,943.45
4.1 การลงพื้นที่				79,930.00
4.1.1 องค์ประกอบคณะเดินทาง โดยเลขธิการ / รองเลขธิการ เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง				79,930.00
1) เลขธิการ / รองเลขธิการ / ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ)				10,190.00
- ค่าที่พัก	1,500.00	1	2	3,000.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	600.00	1	3	1,800.00
- ค่าบัตรโดยสารเครื่องบิน	2,500.00	1	2	5,000.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	1	3	390.00
2) ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ				10,290.00
- ค่าที่พัก	1,200.00	1	2	2,400.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	500.00	1	3	1,500.00
- ค่าบัตรโดยสารเครื่องบิน	2,500.00	1	2	5,000.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	1	3	390.00

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
- ค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พักร - สำนักงาน - ที่พักร)	500.00	1	2	1,000.00
3) เจ้าหน้าที่				45,950.00
- ค่าที่พัก	800.00	5	2	8,000.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	400.00	5	3	6,000.00
- ค่าบัตรโดยสารเครื่องบิน	2,500.00	5	2	25,000.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	5	3	1,950.00
- ค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พักร - สำนักงาน - ที่พักร)	500.00	5	2	5,000.00
4) ค่าเช่ารถและค่าน้ำมัน (จำนวน 2 คัน)	2,250.00	2	3	13,500.00
4.2 การประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่				18,000.00
4.2.1 การจัดเตรียมอาหารในการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง				18,000.00
เพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ (ผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 30 คน และจัดประชุมในสถานที่ราชการ ค่าอาหารกลางวัน 1 มื้อ และอาหารว่าง 1 มื้อ)				-
- ค่าอาหารกลางวัน ไม่เกิน 500 บาท / คน / มื้อ	500.00	1	30	15,000.00
- ค่าอาหารว่างไม่เกิน 100 บาท / คน / มื้อ	100.00	1	30	3,000.00
4.3 ขั้นตอนการคืนเงินยืมจากการลงพื้นที่ และการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่				13.45
4.3.1 การจัดทำบันทึกคืนเงินยืม				13.45
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	25	1	4.75
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	10	1	8.70
ขั้นตอน 5 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนต่อไป				5.30
5.1 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านเลขาธิการและรองเลขาธิการ				5.30
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	3	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	5	1	0.95
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	5	1	4.35

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
ขั้นตอนที่ 6 การจัดทำรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริงเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน				91.88
6.1 การจัดทำบันทึกและหนังสือยุติเรื่อง เสนอรองเลขอาธิการ เลขอาธิการ และผู้ตรวจการแผ่นดิน				16.36
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
6.2 การแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้ผู้ร้องทราบ				32.76
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	1	10.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	8	1	1.52
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	4	1	3.48
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	4	1	1.76
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
6.3 การแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้หน่วยงานเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน				42.76
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	2	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	8	1	1.52
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	4	1	3.48
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	4	1	1.76
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
6.4 บันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ (บันทึกเรื่องร้องเรียนเป็นเลขแดง)				-
4. ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ				1,590.31
ต้นทุนต่อหน่วย				100,788.71

3.3.4) องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย เลขาธิการหรือรองเลขาธิการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 2 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 9 คน โดยมีการลงพื้นที่จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนลักษณะดังกล่าว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีต้นทุนที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน ประกอบด้วย 4 ส่วน

3.3.4.1) ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด โดยเมื่อสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องแล้ว จะดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยจะบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เช่น ชื่อ - สกุล ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน ชื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน และประเด็นเรื่องร้องเรียน เป็นต้น และบันทึกเลขที่เรื่องร้องเรียนเป็นหมายเลขคำของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกสรุปเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง ดังนั้น รวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

3.3.4.2) ต้นทุนจากขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อให้ความเห็นชอบให้มอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

- ในกรณีที่ผู้ร้องให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่สอบสวนจะดำเนินการประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้ และกราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อมอบหมายสำนักผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

- การจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง และกราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อมอบหมายสำนักผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 3 การส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักสอบสวน

เพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบสำนวน ซึ่งเป็นขั้นตอนภายหลังจากที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเห็นชอบให้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณา โดยเสนอผ่านผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแล้ว คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.52 บาท/เรื่อง

สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะมีการดำเนินการ ดังนี้

- การสำเนาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเสนอให้กับเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีการใช้กระดาษเพื่อสำเนาเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.88 บาท/เรื่อง

- การส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้กับสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมาย (การลง book) ซึ่งมีการใช้กระดาษเพื่อสำเนาเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.88 บาท/เรื่อง

- การบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะบันทึกการมอบหมายสำนักสอบสวนตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินให้ความเห็นชอบ

สำหรับขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบให้มอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนรวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 14.64 บาท/เรื่อง

3.3.4.3) ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียด

เรื่องร้องเรียนโดยสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 127.44 บาท/เรื่อง

- การประสานผู้ร้องและการส่งหนังสือถึงผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องให้ทราบ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียนและหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริง โดยส่งหนังสือทั้งทางโทรสารและไปรษณีย์แบบลงทะเบียน ตามมาตรา 25 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยมี

ค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 32.00 บาท/เรื่อง

- กรณีไม่อาจดำเนินการได้ ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสืออาจขอขยายเวลาได้ไม่เกินสองครั้งๆ ละ ไม่เกิน 30 วัน หากไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดดังกล่าว ให้มีหนังสือเร่งรัดให้ดำเนินการภายใน 30 วัน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษ และหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.44 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 2 การขออนุมัติเพื่อลงพื้นที่ (การดำเนินงานเพื่อประสานงานภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 335.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกอนุมัติในการลงพื้นที่ เสนอเลขาธิการผ่านรองเลขาธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกขออนุมัติลงพื้นที่ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 6.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.80 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 17.40 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกกราบเรียนประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน/ผู้ตรวจการแผ่นดินร่วมเดินทาง เรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการของเลขาธิการและมีสำเนากราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินทุกท่านเพื่อทราบ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึก โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.87 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 9.68 บาท/เรื่อง

- การขอยืมเงินทરองจ่ายเพื่อไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายในและส่งเอกสารที่ได้รับการอนุมัติให้ไปปฏิบัติราชการพร้อมแบบฟอร์มสัญญาเงินยืมไปยังสำนักบริหารการคลัง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารเพื่อประกอบการขอยืมเงินทરองจ่าย โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.09 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การแจ้งเรื่องการทำประกันการเดินทาง เพื่อแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ได้แก่ รายชื่อของคณะเดินทาง และกำหนดการเดินทาง ไปยังสำนักบริหารการคลังสำหรับเป็นข้อมูลในการติดต่อประสานกับบริษัทประกันภัยในการทำประกันการเดินทางให้กับคณะเดินทาง ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์

ประสานงานภายในและส่งข้อมูลทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แต่เจ้าหน้าที่สำนักบริหารการคลังจะต้องมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ติดต่อกับบริษัทประกันภัย โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.00 บาท/เรื่อง

- การแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการ เพื่อแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ได้แก่ รายชื่อของคณะเดินทางและกำหนดการเดินทาง ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายในและส่งสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ ไปยังสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับเป็นข้อมูลในการบันทึกการลงเวลาไปปฏิบัติราชการให้กับคณะเดินทางทุกคน โดยมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.90 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การแจ้งขอใช้รถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสำหรับการเดินทางไปปฏิบัติราชการในพื้นที่ต่างจังหวัด ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายใน และแจ้งความประสงค์การขอใช้รถส่วนกลางตามแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของสำนักบริหารกลาง กรณีที่ระยะเวลาของกำหนดการเดินทางอยู่ในช่วงวันหยุดราชการ เจ้าหน้าที่สอบสวนจะต้องทำบันทึกขออนุมัติใช้รถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อปฏิบัติราชการในวันหยุดราชการ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษของบันทึกขออนุมัติพร้อมแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และการสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การเตรียมเอกสารข้อมูลและข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงในการลงพื้นที่ นำเสนอต่อคณะเดินทางฯ ประกอบด้วย เลขอาธิการ / รองเลขอาธิการ ผู้อำนวยการสำนัก และเจ้าหน้าที่ที่ร่วมเดินทางในการลงพื้นที่ทุกคน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารการข้อมูลประกอบการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 76.00 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 43.50 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 154.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 3 การประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อเตรียมการลงพื้นที่และการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 678.38 บาท/เรื่อง

- การประสานส่งหนังสือถึงหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อแจ้งเรื่องการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังหน่วยงาน และการส่งจดหมายทางโทรสารและไปรษณีย์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 80.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 8.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การประสานหน่วยงานงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ นอกเหนือจากจากหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เช่น การประสานกับหน่วยงานอื่นเพื่อขอความอนุเคราะห์การใช้

สถานที่ (ห้องประชุม) ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังหน่วยงาน และการส่งจดหมายทาง โทรสารและไปรษณีย์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 40.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้องในการลงพื้นที่ (กรณีที่ต้องแจ้งผู้ร้อง) ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การส่งจดหมายทางไปรษณีย์ โดยมีค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การเตรียมการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตาม คำร้องเรียน โดยการประสานกับโรงแรม ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปจองที่พักและยืนยัน การเข้าพัก กระจายรายชื่อผู้เข้าพัก และการส่งข้อมูลผู้เข้าพักทางโทรสารและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยมี ค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 40.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.00 บาท/เรื่อง ค่ากระจาย คิดเป็น เงินเฉลี่ย 0.57 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.61 บาท/เรื่อง

- การเตรียมการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตาม คำร้องเรียน โดยการประสานกับผู้ประกอบการรถเช่า ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ ประสานไปจอง รถเช่า โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำเอกสารประกอบการลงพื้นที่และการประชุม ร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ ประกอบด้วย วาระการประชุมและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยประมาณการผู้เข้าร่วมประชุม จากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระจายและการสำเนาเอกสาร ข้อมูลประกอบการลงพื้นที่ การโทรศัพท์ โทรสารและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประสานงานกับหน่วยงานใน พื้นที่ โดยมีค่ากระจาย คิดเป็นเงินเฉลี่ย 117.80 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 17.40 บาท/เรื่อง และ ค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 264.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 30.00 บาท/ เรื่อง และ ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/ เรื่อง

ขั้นตอน 4 การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานใน พื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 66,963.45 บาท/ เรื่อง

สำหรับการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงานซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์การ เบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการจ่ายค่าใช้จ่ายเดินทางไปปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2558 และค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นไปตามระเบียบ ผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของสำนักงาน พ.ศ. 2559

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ
แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของเลขาธิการ หรือ รองเลขาธิการ หรือ ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ จำนวน 1 คน ซึ่งมี
รายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 3,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 1,800.00 บาท/
เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 390.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ
แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของผู้อำนวยการสำนัก / ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 1 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย
ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 2,400.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 1,500.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ย
ประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 390.00 บาท/เรื่อง และค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก) คิดเป็น
เงิน 1,000.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ
แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ / อาวุโส / อาวุโสระดับสูง / ชำนาญการ รวม
5 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 8,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง
คิดเป็นเงิน 6,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 1,950.00 บาท/เรื่อง และค่าพาหนะ
รับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก) คิดเป็นเงิน 5,000.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ
แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของลูกค้าประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม
2 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 2,400.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน
1,800.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 520.00 บาท/เรื่อง และค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก
- สำนักงาน - ที่พัก) คิดเป็นเงิน 2,000.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ
แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของเลขาธิการหรือรองเลขาธิการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง
โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน
และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน รวมองค์ประกอบ
คณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 9 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน โดยรถส่วนกลางของสำนักงาน
ผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีรายการค่าน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 3 คัน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10,800.00 บาท/เรื่อง

- การจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่
ซึ่งเป็นการจัดประชุมในสถานที่ราชการ โดยมีประมาณการผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
กับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การจัดเตรียมอาหารว่างและอาหาร
กลางวัน โดยมีค่าอาหารว่างคิดเป็นเงินเฉลี่ย 3,000.00 บาท/เรื่อง และค่าอาหารกลางวันคิดเป็นเงินเฉลี่ย
15,000.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกคืบเงินยืมตามสัญญาเงินยืมเงินในการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ พร้อมด้วยรายงานการเดินทางเพื่อเป็นหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายงบประมาณ รวมถึงใบเสร็จต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายใน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกคืบเงินยืม โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.75 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 8.70 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 5 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนต่อไป คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.30 บาท/เรื่อง

- การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน กราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านเลขาธิการและรองเลขาธิการ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายใน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน โดยมี ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.95 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.35 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 6 การจัดทำรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริงเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 91.88 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกและหนังสือยุติเรื่องร้องเรียน กราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านเลขาธิการและรองเลขาธิการ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและหน่วยงานภายนอก กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริงเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเสนอการยุติเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง

- การจัดทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้ผู้ร้องทราบ ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานผู้ร้อง กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล และการส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.52 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.48 บาท/เรื่อง ค่าสำเนาเอกสาร คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.76 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานหน่วยงาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล และการส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ

คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.52 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.48 บาท/เรื่อง ค่าสำเนาเอกสาร คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.76 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การบันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยเลขานุการของประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดินจะบันทึกการเปลี่ยนสถานะเรื่องร้องเรียนจากเลขดำเป็นเลขแดง ซึ่งแสดงว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวดำเนินการแล้วเสร็จและได้มีการยุติเรื่องเรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่สอบสวนผู้รับผิดชอบสำนวนจะเป็นผู้บันทึกรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนและผลคำวินิจฉัย

จะเห็นได้ว่า ค่าดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนในจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 68,201.45 บาท/เรื่อง

3.3.4.4) ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1,590.31 บาท/เรื่อง

ดังนั้น ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่และมีการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย เลขาธิการหรือรองเลขาธิการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 2 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 9 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 69,808.52 บาท/เรื่อง (รายละเอียดดังตารางที่ 4.15)

ตารางที่ 4.15 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนกรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่และมีการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย เลขาธิการหรือรองเลขาธิการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 2 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 9 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
1. ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน				2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1	1.74
2. ต้นทุนจากขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดินกรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบมอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)				14.64
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)				10.00
1.1 กรณีข้อมูลครบถ้วน (จัดทำรายงานต่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน ขั้นตอนที่ 2)				
1.2 กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน				10.00
- ประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด				
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	1	10.00
ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้ และให้ความเห็นชอบมอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน				2.12
2.1 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้				2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1	1.74
ขั้นตอน 3 ส่งเรื่องไปยังสำนักสอบสวนเพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบสำนวน				2.52
(ภายหลังผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นชอบและ ผอ.สตร.ลงนาม)				-

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
3.1 สำเนาเก็บให้เลขาธิการ				1.26
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	2	1	0.88
3.2 ส่งให้สำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมาย (การลง book)				1.26
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	2	1	0.88
3.3 บันทึกในระบบสำนักงานอัตโนมัติ				-
3. ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน				68,201.45
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน โดยสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน				127.44
1.1 การประสานกับหน่วยงานและผู้ร้องชี้แจง				
1.1.1 ประสานผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมโดยกำหนดระยะเวลาและ / หรือทำหนังสือขอข้อมูลประเด็นข้อร้องเรียนให้ครบถ้วน				26.36
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	10	1	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
1.1.2 ทำบันทึกให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องให้ทราบ			1	52.36
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	2	1	32.00
1.1.3 กรณีไม่อาจดำเนินการได้ ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสืออาจขอขยายเวลาได้ไม่เกินสองครั้งๆ ละไม่เกิน 30 วัน หากไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดดังกล่าว ให้มีหนังสือเร่งรัดให้ดำเนินการภายใน 30 วัน			1	48.72
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	2	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	2	2.28
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	2	10.44
4) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
ขั้นตอนที่ 2 การขออนุมัติเพื่อลงพื้นที่ (ภายใน สผผ.)				335.00

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
2.1 ทำบันทึกอนุมัติในการลงพื้นที่ เสนอเรื่องเลขಾಗಿการ เลขಾಗಿการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง				27.20
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	3	1	6.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	20	1	3.80
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	20	1	17.40
2.2 การจัดทำบันทึกการปฏิบัติงานประธานผู้ตรวจการ แผ่นดิน/ผู้ตรวจการแผ่นดินร่วมเดินทาง เรื่องการเดินทางไป ปฏิบัติราชการของเลขಾಗಿการ				12.83
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	12	1	2.28
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	1	1	0.87
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	11	2	9.68
2.3 การขอยืมเงินสำรองจ่ายเพื่อไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่				6.49
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	11	1	2.09
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
2.4 การแจ้งเรื่องการทำประกันการเดินทาง (แจ้งไปยัง สำนักบริหารการคลัง โดยสำนักบริหารการคลังจะประสาน กับบริษัทประกันภัยต่อไป)				2.00
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) โทรศัพท์ ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	1	1	2.00
2.5 การแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการ (แจ้งไปยังสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อบันทึกการไป ปฏิบัติงานในต่างจังหวัด)				6.30
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	10	1	1.90
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
4) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
2.6 การดำเนินงานเกี่ยวกับการเดินทาง				6.68
2.6.1 การแจ้งขอใช้รถยนต์ส่วนบุคคลสำหรับการเดินทางไปลงพื้นที่				6.68
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	12	1	2.28
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
2.7 การเตรียมเอกสารประกอบการประชุม (เสนอต่อคณะเดินทาง)				273.50
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	400	1	76.00
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	50	1	43.50
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	50	7	154.00
ขั้นตอนที่ 3 ประสานหน่วยงานในพื้นที่เพื่อประชุม (ภายนอก)				678.38
3.1 ประสานการส่งหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อแจ้งเรื่องการลงพื้นที่				104.00
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	20	2	80.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	2	8.00
3) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.2 การประสานหน่วยงานงานที่เกี่ยวข้อง (นอกจาก หน่วยงานหลัก เช่น การขอใช้ห้องประชุม)				60.00
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	3	2	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	10	2	40.00
3) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
4) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.3 ประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้องในการลงพื้นที่ (กรณี จำเป็นต้องแจ้งผู้ร้อง)				16.00
1) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.4 การเตรียมการในการลงพื้นที่				65.18
3.4.1 การจองโรงแรม				45.18
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	10	2	40.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	1	1	2.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	3	1	0.57
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	3	1	2.61
5) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
3.4.2 การจองรถเช่า				20.00
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	2	20.00
3.5 การจัดทำเอกสารในการลงพื้นที่และประชุม (วาระการประชุม)				433.20
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	3	30.00
3) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
4) กระดาษ (แผ่น)	0.19	620	1	117.80
5) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	20	1	17.40

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
6) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	20	30	264.00
7) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
ขั้นตอน 4 การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน				66,963.45
4.1 การลงพื้นที่				48,950.00
4.1.1 องค์ประกอบคณะเดินทาง โดยเลขธิการ / รองเลขธิการ เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง				48,950.00
1) เลขธิการ / รองเลขธิการ / ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ)				5,190.00
- ค่าที่พัก	1,500.00	1	2	3,000.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	600.00	1	3	1,800.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	1	3	390.00
2) ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ				5,290.00
- ค่าที่พัก	1,200.00	1	2	2,400.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	500.00	1	3	1,500.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	1	3	390.00
- ค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก)	500.00	1	2	1,000.00
3) เจ้าหน้าที่				20,950.00
- ค่าที่พัก	800.00	5	2	8,000.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	400.00	5	3	6,000.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	5	3	1,950.00
- ค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก)	500.00	5	2	5,000.00
4) ลูกจ้างประจำ (พนักงานขับรถ) 2 คน				6,720.00
- ค่าที่พัก	600.00	2	2	2,400.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	300.00	2	3	1,800.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	2	2	520.00
- ค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก)	500.00	2	2	2,000.00
5) ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง (ตามจ่ายจริง) (2 คัน)	1,800.00	2	3	10,800.00
4.2 การประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่				18,000.00
4.2.1 การจัดเตรียมอาหารในการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง				18,000.00
เพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ (ผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 30 คน และจัดประชุมในสถานที่ราชการ ค่าอาหารกลางวัน 1 มื้อ และอาหารว่าง 1 มื้อ)				-

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
- ค่าอาหารกลางวัน ไม่เกิน 500 บาท / คน / มื้อ	500.00	1	30	15,000.00
- ค่าอาหารว่างไม่เกิน 100 บาท / คน / มื้อ	100.00	1	30	3,000.00
4.3 ขั้นตอนการคืนเงินยืมจากการลงพื้นที่ และการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่				13.45
4.3.1 การจัดทำบันทึกคืนเงินยืม				13.45
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	25	1	4.75
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	10	1	8.70
ขั้นตอน 5 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และ แนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนต่อไป				5.30
5.1 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านเลขาธิการและรองเลขาธิการ				5.30
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	3	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	5	1	0.95
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	5	1	4.35
ขั้นตอนที่ 6 การจัดทำรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริง เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน				91.88
6.1 การจัดทำบันทึกและหนังสือยุติเรื่อง เสนอรองเลขาธิการ เลขาธิการ และผู้ตรวจการแผ่นดิน				16.36
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
6.2 การแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้ผู้ร้องทราบ				32.76
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	1	10.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	8	1	1.52
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	4	1	3.48
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	4	1	1.76
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
6.3 การแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้หน่วยงานเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน				42.76
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	2	20.00

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	8	1	1.52
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	4	1	3.48
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	4	1	1.76
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
6.4 บันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ (บันทึกเรื่องร้องเรียนเป็นเลขแดง)				-
4. ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ				1,590.31
ต้นทุนต่อหน่วย				69,808.52

3.3.5) องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 5 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน ซึ่งในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนลักษณะดังกล่าว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีต้นทุนที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน ประกอบด้วย 4 ส่วน

3.3.5.1) ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด โดยเมื่อสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องแล้ว จะดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยจะบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เช่น ชื่อ - สกุล ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน ชื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน และประเด็นเรื่องร้องเรียน เป็นต้น และบันทึกเลขที่ร้องเรียนเป็นหมายเลขคำของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกสรุปเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง ดังนั้น รวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

3.3.5.2) ต้นทุนจากขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบให้มอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

- ในกรณีที่ผู้ร้องให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่สอบสวนจะดำเนินการประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้ และกราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อมอบหมายสำนักผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

- การจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง และกราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อมอบหมายสำนักผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 3 การส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักสอบสวน เพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบสำนวน ซึ่งเป็นขั้นตอนภายหลังจากที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วเห็นว่า

เรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเห็นชอบให้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณา โดยเสนอผ่านผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแล้ว คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.52 บาท/เรื่อง

สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะมีการดำเนินการ ดังนี้

- การสำเนาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเสนอให้กับเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีการใช้กระดาษเพื่อสำเนาเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.88 บาท/เรื่อง

- การส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้กับสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมาย (การลง book) ซึ่งมีการใช้กระดาษเพื่อสำเนาเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.88 บาท/เรื่อง

- การบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะบันทึกการมอบหมายสำนักสอบสวนตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินให้ความเห็นชอบ

สำหรับขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบให้มอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน รวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 14.64 บาท/เรื่อง

3.3.5.3) ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียนโดยสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 127.44 บาท/เรื่อง

- การประสานผู้ร้องและการส่งหนังสือถึงผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องให้ทราบ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียนและหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริง โดยส่งหนังสือทั้งทางโทรสารและไปรษณีย์แบบลงทะเบียน ตามมาตรา 25 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 32.00 บาท/เรื่อง

- กรณีไม่อาจดำเนินการได้ ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ ได้รับหนังสืออาจขอขยายเวลาได้ไม่เกินสองครั้งๆ ละ ไม่เกิน 30 วัน หากไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดดังกล่าว ให้มีหนังสือเร่งรัดให้ดำเนินการภายใน 30 วัน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษ และหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.44 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 2 การขออนุมัติเพื่อลงพื้นที่ (การดำเนินงานเพื่อประสานงานภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 259.36 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกอนุมัติในการลงพื้นที่ เสนอเลขาธิการ ผ่านรองเลขาธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกขออนุมัติลงพื้นที่ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 6.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.80 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 17.40 บาท/เรื่อง

- การขอยืมเงินท่ตรงจ่ายเพื่อไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายในและส่งเอกสารที่ได้รับการอนุมัติให้ไปปฏิบัติราชการพร้อมแบบฟอร์มสัญญาเงินยืมไปยังสำนักบริหารการคลัง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารเพื่อประกอบการขอยืมเงินท่ตรงจ่าย โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.09 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การแจ้งเรื่องการทำประกันการเดินทาง เพื่อแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ได้แก่ รายชื่อของคณะเดินทาง และกำหนดการเดินทาง ไปยังสำนักบริหารการคลังสำหรับเป็นข้อมูลในการติดต่อประสานกับบริษัทประกันภัยในการทำประกันการเดินทางให้กับคณะเดินทาง ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายในและส่งข้อมูลทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แต่เจ้าหน้าที่สำนักบริหารการคลังจะต้องมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ติดต่อกับบริษัทประกันภัย โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.00 บาท/เรื่อง

- การแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการ เพื่อแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ได้แก่ รายชื่อของคณะเดินทางและกำหนดการเดินทาง ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายในและส่งสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ ไปยังสำนักบริหารการทรัพยากรมนุษย์สำหรับเป็นข้อมูลในการบันทึกการลงเวลาไปปฏิบัติราชการให้กับคณะเดินทางทุกคน โดยมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.90 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การแจ้งขอใช้รถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสำหรับการเดินทางไปซื้อบัตรโดยสารเครื่องบิน ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายใน และแจ้งความประสงค์การขอใช้รถส่วนกลางตามแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของสำนักบริหารกลาง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ ภาระตาของแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีค่าภาระตา คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.19 บาท/เรื่อง

- การแจ้งขอใช้รถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสำหรับการรับ - ส่งคณะเดินทางในการเดินทางไปปฏิบัติราชการ โดยมีเส้นทางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน - สนามบิน - สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (ไป - กลับ) ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายใน และแจ้งความประสงค์การขอใช้รถส่วนกลางตามแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของสำนักบริหารกลางพร้อมสำเนาการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ ภาระตาของแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และการสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ โดยมีค่าภาระตา คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การเตรียมเอกสารข้อมูลและข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงในการลงพื้นที่ นำเสนอต่อคณะเดินทางฯ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนัก และเจ้าหน้าที่ที่ร่วมเดินทางในการลงพื้นที่ทุกคน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ ภาระตาและการสำเนาเอกสารการข้อมูลประกอบการลงพื้นที่ โดยมีค่าภาระตา คิดเป็นเงินเฉลี่ย 57.00 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 43.50 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 110.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 3 การประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อเตรียมการลงพื้นที่และการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 678.38 บาท/เรื่อง

- การประสานส่งหนังสือถึงหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อแจ้งเรื่องการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังหน่วยงาน และการส่งจดหมายทางโทรสารและไปรษณีย์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 80.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 8.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การประสานหน่วยงานงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ นอกเหนือจากจากหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เช่น การประสานกับหน่วยงานอื่นเพื่อขอความอนุเคราะห์การใช้สถานที่ (ห้องประชุม) ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังหน่วยงาน และการส่งจดหมายทางโทรสารและไปรษณีย์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 40.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้องในการลงพื้นที่ (กรณีที่ต้องแจ้งผู้ร้อง) ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การส่งจดหมายทางไปรษณีย์ โดยมีค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การเตรียมการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตาม คำร้องเรียน โดยการประสานกับโรงแรม ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปจองที่พักและยืนยัน การเข้าพัก กระจายรายชื่อผู้เข้าพัก และการส่งข้อมูลผู้เข้าพักทางโทรสารและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยมี ค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 40.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.00 บาท/เรื่อง ค่ากระจาย คิดเป็น เงินเฉลี่ย 0.57 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.61 บาท/เรื่อง

- การเตรียมการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตาม คำร้องเรียน โดยการประสานกับผู้ประกอบการรถเช่า ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปจอง รถเช่า โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำเอกสารประกอบการลงพื้นที่และการประชุม ร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ ประกอบด้วย วาระการประชุมและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยประมาณการผู้เข้าร่วมประชุม จากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระจายและการสำเนาเอกสาร ข้อมูลประกอบการลงพื้นที่ การโทรศัพท์ โทรสารและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประสานงานกับหน่วยงานใน พื้นที่ โดยมีค่ากระจาย คิดเป็นเงินเฉลี่ย 117.80 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 17.40 บาท/เรื่อง และ ค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 264.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 30.00 บาท/ เรื่อง และ ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/ เรื่อง

ขั้นตอน 4 การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานใน พื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 71,813.45 บาท/เรื่อง

สำหรับการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงานซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ การเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการจ่ายค่าใช้จ่ายเดินทางไปปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2558 และค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นไปตามระเบียบ ผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของสำนักงาน พ.ศ. 2559

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของผู้อำนวยการสำนัก / ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 1 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 2,400.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 1,500.00 บาท/เรื่อง ค่าบัตร โดยสารเครื่องบินคิดเป็นเงิน 5,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 390.00 บาท/เรื่อง และค่า พาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก) คิดเป็นเงิน 1,000.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ
แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ / อาวุโส / อาวุโสระดับสูง / ชำนาญการ รวม 4 คน
ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 6,400.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 4,800.00 บาท/
เรื่อง ค่าบัตรโดยสารเครื่องบินคิดเป็นเงิน 20,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 1,560.00 บาท/
เรื่อง และค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก) คิดเป็นเงิน 4,000.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ
แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน จำนวน 1 คน
เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมี
จำนวนทั้งสิ้น 5 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน ซึ่งมีรายการเช่ารถตู้โดยสารในพื้นที่และน้ำมันเชื้อเพลิง
จำนวน 1 คัน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 6,750.00 บาท/เรื่อง

- การจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ ซึ่ง
เป็นการจัดประชุมในสถานที่ราชการ โดยมีประมาณการผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ
การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การจัดเตรียมอาหารว่างและอาหาร
กลางวัน โดยมีค่าอาหารว่างคิดเป็นเงินเฉลี่ย 3,000.00 บาท/เรื่อง และค่าอาหารกลางวันคิดเป็นเงินเฉลี่ย
15,000.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกคืบเงินยืมตามสัญญาเงินยืมในการลง
พื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ พร้อมด้วยรายงานการเดินทางเพื่อเป็นหลักฐานประกอบการเบิกจ่าย
งบประมาณ รวมถึงใบเสร็จต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ ซึ่งมีรายการ
ค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายใน กระจายและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกคืบเงินยืม โดยมีค่ากระจาย คิด
เป็นเงินเฉลี่ย 4.75 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 8.70 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 5 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และ
แนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนต่อไป คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.30 บาท/เรื่อง

- การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการ
ดำเนินงานเรื่องร้องเรียน กราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านเลขานุการและรองเลขานุการ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย
คือ การโทรศัพท์ประสานภายใน กระจายและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการ
ดำเนินงานเรื่องร้องเรียน โดยมี ค่ากระจาย คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.95 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย
4.35 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 6 การจัดทำรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริง

เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 91.88 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกและหนังสือยุติเรื่องร้องเรียน กราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านเลขาธิการและรองเลขาธิการ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและหน่วยงานภายนอก กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริง เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเสนอการยุติเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง

- การจัดทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้ผู้ร้องทราบ ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานผู้ร้อง กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล และการส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.52 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.48 บาท/เรื่อง ค่าสำเนาเอกสาร คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.76 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานหน่วยงาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล และการส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.52 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.48 บาท/เรื่อง ค่าสำเนาเอกสาร คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.76 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การบันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยเลขานุการของประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดินจะบันทึกการเปลี่ยนสถานะเรื่องร้องเรียนจากเลขดำเป็นเลขแดง ซึ่งแสดงว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวดำเนินการแล้วเสร็จและได้มีการยุติเรื่องเรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่สอบสวนผู้รับผิดชอบสำนวนจะเป็นผู้บันทึกรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนและผลคำวินิจฉัย

จะเห็นได้ว่า ค่าดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนในจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 72,975.81 บาท/เรื่อง

3.3.5.4) ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ

คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1,590.31 บาท/เรื่อง

ดังนั้น ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่ มีการประชุมในพื้นที่ และการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ และเจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 5 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วยจำนวน 74,582.88 บาท/เรื่อง (รายละเอียดดังตารางที่ 4.16)

ตารางที่ 4.16 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนกรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่และมีการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ และเจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 5 คน โดยมีการลงพื้นที่จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/ครั้ง)
1. ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน				2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1	1.74
2. ต้นทุนจากขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดินกรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบมอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)				14.64
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)				10.00
1.1 กรณีข้อมูลครบถ้วน (จัดทำรายงานต่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน ขั้นตอนที่ 2)				

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/ครั้ง)
1.2 กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน				10.00
- ประธานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด				
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	1	10.00
ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้ และให้ความเห็นชอบมอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน				2.12
2.1 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้				2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1	1.74
ขั้นตอน 3 ส่งเรื่องไปยังสำนักสอบสวนเพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบสำนวน				2.52
(ภายหลังผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นชอบและ ผอ.สตร.ลงนาม)				-
3.1 สำเนาเก็บให้เลขาธิการ				1.26
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	2	1	0.88
3.2 ส่งให้สำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมาย (การลง book)				1.26
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	2	1	0.88
3.3 บันทึกในระบบสำนักงานอัตโนมัติ				-
3. ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน				72,975.81
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน โดยสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน				127.44
1.1 การประสานกับหน่วยงานและผู้ร้องชี้แจง				
1.1.1 ประธานผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมโดยกำหนดระยะเวลา และ / หรือทำหน้าที่ขอข้อมูลประเด็นข้อร้องเรียนให้ครบถ้วน				26.36
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	10	1	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
1.1.2 ทำบันทึกให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องให้ทราบ			1	52.36

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/ครั้ง)
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	2	1	32.00
1.1.3 กรณีไม่อาจดำเนินการได้ ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ ได้รับหนังสืออาจขอขยายเวลาได้ไม่เกินสองครั้งๆ ละ ไม่เกิน 30 วัน หากไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดดังกล่าว ให้มี หนังสือเร่งรัดให้ดำเนินการภายใน 30 วัน			1	48.72
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	2	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	2	2.28
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	2	10.44
4) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
ขั้นตอนที่ 2 การขออนุมัติเพื่อลงพื้นที่ (ภายใน สผผ.)				259.36
2.1 ทำบันทึกอนุมัติในการลงพื้นที่ เสนอรองเลขอาธิการ เลขอาธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง				27.20
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	3	1	6.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	20	1	3.80
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	20	1	17.40
2.2 การขอยืมเงินทรองจ่ายเพื่อไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่				6.49
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	11	1	2.09
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
2.3 การแจ้งเรื่องการทำประกันการเดินทาง (แจ้งไปยัง สำนักบริหารการคลัง โดยสำนักบริหารการคลังจะประสานกับ บริษัทประกันภัยต่อไป)				2.00
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) โทรศัพท์ ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	1	1	2.00
2.4 การแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการ (แจ้งไปยัง สำนักบริหารการคลังเพื่อบันทึกการไปปฏิบัติงานใน ต่างจังหวัด)				6.30
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	10	1	1.90

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/ครั้ง)
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
4) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
2.5 การดำเนินงานเกี่ยวกับการเดินทาง				6.87
2.5.1 การแจ้งขอใช้รถยนต์ส่วนบุคคลสำหรับการเดินทางไปซื้อบัตรโดยสารเครื่องบิน				0.19
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	1	1	0.19
2.5.2 การแจ้งขอใช้รถยนต์ส่วนบุคคลสำหรับการเดินทางสนามบิน (ไป - กลับ)				6.68
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	12	1	2.28
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
2.6 การเตรียมเอกสารประกอบการประชุม (เสนอต่อคณะเดินทาง)				210.50
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	300	1	57.00
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	50	1	43.50
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	50	5	110.00
ขั้นตอนที่ 3 ประสานหน่วยงานในพื้นที่เพื่อประชุม (ภายนอก)				678.38
3.1 ประสานการส่งหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อแจ้งเรื่องการลงพื้นที่				104.00
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	20	2	80.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	2	8.00
3) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.2 การประสานหน่วยงานงานที่เกี่ยวข้อง (นอกจากหน่วยงานหลัก เช่น การขอใช้ห้องประชุม)				60.00
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	3	2	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	10	2	40.00
3) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
4) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.3 ประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้องในการลงพื้นที่ (กรณีที่ต้องแจ้งผู้ร้อง)				16.00
1) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/ครั้ง)
3.4 การเตรียมการในการลงพื้นที่				65.18
3.4.1 การจองโรงแรม				45.18
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	10	2	40.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	1	1	2.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	3	1	0.57
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	3	1	2.61
5) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
3.4.2 การจองรถเช่า				20.00
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	2	20.00
3.5 การจัดทำเอกสารในการลงพื้นที่และประชุม (วาระการประชุม)				433.20
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	3	30.00
3) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
4) กระดาษ (แผ่น)	0.19	620	1	117.80
5) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	20	1	17.40
6) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	20	30	264.00
7) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
ขั้นตอน 4 การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน				71,813.45
4.1 การลงพื้นที่				53,800.00
4.1.1 องค์ประกอบคณะเดินทาง โดยผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง				53,800.00
1) ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ				10,290.00
- ค่าที่พัก	1,200.00	1	2	2,400.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	500.00	1	3	1,500.00
- ค่าบัตรโดยสารเครื่องบิน	2,500.00	1	2	5,000.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	1	3	390.00
- - ค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก)	500.00	1	2	1,000.00
2) เจ้าหน้าที่				36,760.00
- ค่าที่พัก	800.00	4	2	6,400.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	400.00	4	3	4,800.00
- ค่าบัตรโดยสารเครื่องบิน	2,500.00	4	2	20,000.00

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/ครั้ง)
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	4	3	1,560.00
- ค่าพาหนะรับจ้าง (เส้นทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก)	500.00	4	2	4,000.00
3) ค่าเช่ารถและค่าน้ำมัน (จำนวน 1 คัน)	2,250.00	1	3	6,750.00
4.2 การประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่				18,000.00
4.2.1 การจัดเตรียมอาหารในการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง				18,000.00
เพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ (ผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 30 คน และจัดประชุมในสถานที่ราชการ ค่าอาหารกลางวัน 1 มื้อ และอาหารว่าง 1 มื้อ)				-
- ค่าอาหารกลางวัน ไม่เกิน 500 บาท / คน / มื้อ	500.00	1	30	15,000.00
- ค่าอาหารว่างไม่เกิน 100 บาท / คน / มื้อ	100.00	1	30	3,000.00
4.3 ขั้นตอนการคืนเงินยืมจากการลงพื้นที่ และการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่				13.45
4.3.1 การจัดทำบันทึกคืนเงินยืม				13.45
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	25	1	4.75
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	10	1	8.70
ขั้นตอน 5 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนต่อไป				5.30
5.1 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านเลขาธิการและรองเลขาธิการ				5.30
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	3	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	5	1	0.95
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	5	1	4.35
ขั้นตอนที่ 6 การจัดทำรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริงเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน				91.88
6.1 การจัดทำบันทึกและหนังสือยุติเรื่อง เสนอรองเลขาธิการ เลขาธิการ และผู้ตรวจการแผ่นดิน				16.36
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
6.2 การแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้ผู้ร้องทราบ				32.76
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	1	10.00

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/ครั้ง)
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	8	1	1.52
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	4	1	3.48
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	4	1	1.76
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
6.3 การแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้หน่วยงานเพื่อ ทราบหรือพิจารณาดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการ แผ่นดิน				42.76
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	2	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	8	1	1.52
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	4	1	3.48
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	4	1	1.76
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
6.4 บันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ (บันทึกเรื่องร้องเรียนเป็นเลขแดง)				-
4. ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ				1,590.31
ต้นทุนต่อหน่วย				74,582.88

3.3.6) องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 6 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนลักษณะดังกล่าว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีต้นทุนที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน ประกอบด้วย 4 ส่วน

3.3.6.1) ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด โดยเมื่อสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องแล้ว จะดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยจะบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เช่น ชื่อ - สกุล ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน ชื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน และประเด็นเรื่องร้องเรียน เป็นต้น และบันทึกเลขที่ร้องเรียนเป็นหมายเลขคำของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกสรุปเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง ดังนั้น รวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

3.3.6.2) ต้นทุนจากขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบให้มอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

- ในกรณีที่ผู้ร้องให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่สอบสวนจะดำเนินการประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้ และกราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อมอบหมายสำนักผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

- การจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง และกราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อมอบหมายสำนักผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 3 การส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักสอบสวน

เพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบสำนวน ซึ่งเป็นขั้นตอนภายหลังจากที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเห็นชอบให้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณา โดยเสนอผ่านผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแล้ว คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.52 บาท/เรื่อง สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะมีการดำเนินการ ดังนี้

- การสำเนาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเสนอให้กับเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีการใช้กระดาษเพื่อสำเนาเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.88 บาท/เรื่อง

- การส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้กับสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมาย (การลง book) ซึ่งมีการใช้กระดาษเพื่อสำเนาเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.88 บาท/เรื่อง

- การบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะบันทึกการมอบหมายสำนักสอบสวนตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินให้ความเห็นชอบ

สำหรับขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบให้มอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนรวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 14.64 บาท/เรื่อง

3.3.6.3) ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียด

เรื่องร้องเรียนโดยสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 127.44 บาท/เรื่อง

- การประสานผู้ร้องและการส่งหนังสือถึงผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานกระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องให้ทราบ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานกระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียนและหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริง โดยส่งหนังสือทั้งทางโทรสารและไปรษณีย์แบบลงทะเบียน ตามมาตรา 25 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 32.00 บาท/เรื่อง

- กรณีไม่อาจดำเนินการได้ ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ ได้รับหนังสืออาจขอขยายเวลาได้ไม่เกินสองครั้งๆ ละ ไม่เกิน 30 วัน หากไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด ดังกล่าว ให้มีหนังสือเร่งรัดให้ดำเนินการภายใน 30 วัน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษ และหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.44 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 2 การขออนุมัติเพื่อลงพื้นที่ (การดำเนินงานเพื่อ ประสานงานภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 259.17 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกอนุมัติในการลงพื้นที่ เสนอเลขาธิการ ผ่านรองเลขาธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกขออนุมัติลงพื้นที่ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 6.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.80 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 17.40 บาท/เรื่อง

- การขอยืมเงินทરองจ่ายเพื่อไปปฏิบัติราชการในการ ลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ ประสานงานภายในและส่งเอกสารที่ได้รับการอนุมัติให้ไปปฏิบัติราชการพร้อมแบบฟอร์มสัญญาเงินยืมไปยังสำนัก บริหารการคลัง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารเพื่อประกอบการขอยืมเงินทરองจ่าย โดยมี ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.09 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การแจ้งเรื่องการทำประกันการเดินทาง เพื่อแจ้งเรื่อง การเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ได้แก่ รายชื่อของคณะเดินทาง และกำหนดการเดินทาง ไปยังสำนักบริหารการคลังสำหรับเป็นข้อมูลในการติดต่อประสานกับบริษัทประกันภัยใน การทำประกันการเดินทางให้กับคณะเดินทาง ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ ประสานงานภายในและส่งข้อมูลทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แต่เจ้าหน้าที่สำนักบริหารการคลังจะต้องมีรายการ ค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ติดต่อกับบริษัทประกันภัย โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.00 บาท/เรื่อง

- การแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการ เพื่อแจ้ง เรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ได้แก่ รายชื่อของคณะ เดินทางและกำหนดการเดินทาง ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายใน และส่งสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ ไปยังสำนักบริหารการทຣพยากรมมนุษย์ สำหรับเป็นข้อมูลในการบันทึกการลงเวลาไปปฏิบัติราชการให้กับคณะเดินทางทุกคน โดยมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็น เงินเฉลี่ย 1.90 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การแจ้งขอใช้รถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสำหรับการเดินทางไปปฏิบัติราชการในพื้นที่ต่างจังหวัด ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายใน และแจ้งความประสงค์การขอใช้รถส่วนกลางตามแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของสำนักบริหารกลาง กรณีที่ระยะเวลาของกำหนดการเดินทางอยู่ในช่วงวันหยุดราชการ เจ้าหน้าที่สอบสวนจะต้องทำบันทึกขออนุมัติใช้รถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อปฏิบัติราชการในวันหยุดราชการ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ ภาระตาของบันทึกขออนุมัติพร้อมแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และการสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ โดยมีค่าภาระตา คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การเตรียมเอกสารข้อมูลและข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงในการลงพื้นที่ นำเสนอต่อคณะเดินทางฯ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนัก และเจ้าหน้าที่ที่ร่วมเดินทางในการลงพื้นที่ทุกคน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ ภาระตาและการสำเนาเอกสารการข้อมูลประกอบการลงพื้นที่ โดยมีค่าภาระตา คิดเป็นเงินเฉลี่ย 57.00 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 43.50 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 110.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 3 การประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อเตรียมการลงพื้นที่และการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 678.38 บาท/เรื่อง

- การประสานส่งหนังสือถึงหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อแจ้งเรื่องการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังหน่วยงาน และการส่งจดหมายทางโทรสารและไปรษณีย์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 80.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 8.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การประสานหน่วยงานงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ นอกเหนือจากจากหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เช่น การประสานกับหน่วยงานอื่นเพื่อขอความอนุเคราะห์การใช้สถานที่ (ห้องประชุม) ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังหน่วยงาน และการส่งจดหมายทางโทรสารและไปรษณีย์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 40.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้องในการลงพื้นที่ (กรณีที่ต้องแจ้งผู้ร้อง) ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การส่งจดหมายทางไปรษณีย์ โดยมีค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การเตรียมการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการประสานกับโรงแรม ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปจองที่พักและยืนยันการเข้าพัก ภาระตารายชื่อผู้เข้าพัก และการส่งข้อมูลผู้เข้าพักทางโทรสารและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 40.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.00 บาท/เรื่อง ค่าภาระตา คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.57 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.61 บาท/เรื่อง

- การเตรียมการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการประสานกับผู้ประกอบการรถเช่า ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปจองรถเช่า โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำเอกสารประกอบการลงพื้นที่และการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ ประกอบด้วย วาระการประชุมและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยประมาณการผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสาร ข้อมูลประกอบการลงพื้นที่ การโทรศัพท์ โทรสารและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 117.80 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 17.40 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 264.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 30.00 บาท/เรื่อง และค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 4 การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 48,823.45 บาท/เรื่อง

สำหรับการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงานซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการจ่ายค่าเดินทางไปปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2558 และค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นไปตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้ในการบริหารงานของสำนักงาน พ.ศ. 2559

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของผู้อำนวยการสำนัก / ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 1 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 2,400.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 1,500.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 390.00 บาท/เรื่อง และค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก) คิดเป็นเงิน 1,000.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ / อาวุโส / อาวุโสระดับสูง / ชำนาญการ รวม 4 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 6,400.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 4,800.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 1,560.00 บาท/เรื่อง และค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก) คิดเป็นเงิน 4,000.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 1 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 1,200.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 900.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 260.00 บาท/เรื่อง และค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก) คิดเป็นเงิน 1,000.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ
แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะ
เดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถของสำนักงาน
ผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 6 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน
3 วัน 2 คืน โดยรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีรายการค่าน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 3 คัน
คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5,400.00 บาท/เรื่อง

- การจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่
ซึ่งเป็นการจัดประชุมในสถานที่ราชการ โดยมีประมาณการผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
กับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การจัดเตรียมอาหารว่างและอาหาร
กลางวัน โดยมีค่าอาหารว่างคิดเป็นเงินเฉลี่ย 3,000.00 บาท/เรื่อง และค่าอาหารกลางวันคิดเป็นเงินเฉลี่ย
15,000.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกคืนเงินยืมตามสัญญาเงินยืมในการ
ลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ พร้อมด้วยรายงานการเดินทางเพื่อเป็นหลักฐานประกอบการเบิกจ่าย
งบประมาณ รวมถึงใบเสร็จต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ ซึ่งมีรายการ
ค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายใน กระจายและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกคืนเงินยืม โดยมีค่ากระจาย
คิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.75 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 8.70 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 5 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และ
แนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนต่อไป คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.30 บาท/เรื่อง

- การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการ
ดำเนินงานเรื่องร้องเรียน กราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านเลขานุการและรองเลขานุการ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย
คือ การโทรศัพท์ประสานภายใน กระจายและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทาง
การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน โดยมี ค่ากระจาย คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.95 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็น
เงินเฉลี่ย 4.35 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 6 การจัดทำรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริง
เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 91.88 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกและหนังสือยุติเรื่องร้องเรียน กราบเรียน
ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านเลขานุการและรองเลขานุการ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายในสำนักงาน
ผู้ตรวจการแผ่นดินและหน่วยงานภายนอก กระจายและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริง
เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเสนอการยุติเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง
ค่ากระจายคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง

- การจัดทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้ผู้ร้องทราบ ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานผู้ร้อง กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล และการส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.52 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.48 บาท/เรื่อง ค่าสำเนาเอกสาร คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.76 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานหน่วยงาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล และการส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.52 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.48 บาท/เรื่อง ค่าสำเนาเอกสาร คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.76 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การบันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยเลขานุการของประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดินจะบันทึกการเปลี่ยนสถานะเรื่องร้องเรียนจากเลขคำเป็นเลขแดง ซึ่งแสดงว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวดำเนินการแล้วเสร็จและได้มีการยุติเรื่องเรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่สอบสวนผู้รับผิดชอบสำนวนจะเป็นผู้บันทึกรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนและผลคำวินิจฉัย

จะเห็นได้ว่า ค่าดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนในจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 49,985.62 บาท/เรื่อง

3.3.6.4) ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ
คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1,590.31 บาท/เรื่อง

ดังนั้น ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่ มีการประชุมในพื้นที่ และการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 6 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 51,592.69 บาท/เรื่อง (รายละเอียดดังตารางที่ 4.17)

ตารางที่ 4.17 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนกรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่ และมีการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 6 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
1. ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน				2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1	1.74
2. ต้นทุนจากขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดินกรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบมอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)				14.64
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)				10.00
1.1 กรณีข้อมูลครบถ้วน (จัดทำรายงานต่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน ขั้นตอนที่ 2)				
1.2 กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน				10.00
- ประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด				
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	1	10.00
ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้ และให้ความเห็นชอบมอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน				2.12
2.1 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้				2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1	1.74

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
ขั้นตอน 3 ส่งเรื่องไปยังสำนักสอบสวนเพื่อมอบหมาย ผู้รับผิดชอบสำนวน				2.52
(ภายหลังผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นชอบและ ผอ.สตร.ลงนาม)				-
3.1 สำเนาเก็บให้เลขาธิการ				1.26
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	2	1	0.88
3.2 ส่งให้สำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมาย (การลง book)				1.26
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	2	1	0.88
3.3 บันทึกในระบบสำนักงานอัตโนมัติ				-
3. ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตาม คำร้องเรียน ของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ ดำเนินการเรื่องร้องเรียน				49,985.62
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียด เรื่องร้องเรียน โดยสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน				127.44
1.1 การประสานกับหน่วยงานและผู้ร้องชี้แจง				
1.1.1 ประสานผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมโดยกำหนด ระยะเวลา และ / หรือทำหนังสือขอข้อมูลประเด็นข้อร้องเรียน ให้ครบถ้วน				26.36
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	10	1	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
1.1.2 ทำบันทึกให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องให้ทราบ			1	52.36
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	2	1	32.00
1.1.3 กรณีไม่อาจดำเนินการได้ ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ ได้รับหนังสืออาจขอขยายเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ละ ไม่เกิน 30 วัน หากไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดดังกล่าว ให้มีหนังสือ เร่งรัดให้ดำเนินการภายใน 30 วัน			1	48.72
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	2	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	2	2.28

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	2	10.44
4) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
ขั้นตอนที่ 2 การขออนุมัติเพื่อลงพื้นที่ (ภายใน สผผ.)				259.17
2.1 ทำบันทึกอนุมัติในการลงพื้นที่ เสนอรองเลขอาธิการ เลขอาธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง				27.20
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	3	1	6.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	20	1	3.80
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	20	1	17.40
2.2 การขอยืมเงินตรงจ่ายเพื่อไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่				6.49
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	11	1	2.09
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
2.3 การแจ้งเรื่องการทำประกันการเดินทาง (แจ้งไปยังสำนัก บริหารการคลัง โดยสำนักบริหารการคลังจะประสานกับบริษัท ประกันภัยต่อไป)				2.00
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) โทรศัพท์ ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	1	1	2.00
2.4 การแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการ (แจ้งไปยังสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อบันทึกการไป ปฏิบัติงานในต่างจังหวัด)				6.30
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	10	1	1.90
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
4) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
2.5 การดำเนินงานเกี่ยวกับการเดินทาง				6.68
2.5.1 การแจ้งขอใช้รถยนต์ส่วนกลางสำหรับการเดินทางไปลงพื้นที่				6.68
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	12	1	2.28
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
2.6 การเตรียมเอกสารประกอบการประชุม (เสนอต่อคณะ เดินทางฯ)				210.50
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	300	1	57.00
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	50	1	43.50
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	50	5	110.00
ขั้นตอนที่ 3 ประสานหน่วยงานในพื้นที่เพื่อประชุม (ภายนอก)				678.38
3.1 ประสานการส่งหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อแจ้งเรื่องการลงพื้นที่				104.00
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	20	2	80.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	2	8.00
3) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.2 การประสานหน่วยงานงานที่เกี่ยวข้อง (นอกจาก หน่วยงานหลัก เช่น การขอใช้ห้องประชุม)				60.00
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	3	2	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	10	2	40.00
3) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
4) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.3 ประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้องในการลงพื้นที่ (กรณี จำเป็นต้องแจ้งผู้ร้อง)				16.00
1) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.4 การเตรียมการในการลงพื้นที่				65.18
3.4.1 การจองโรงแรม				45.18
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	10	2	40.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	1	1	2.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	3	1	0.57
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	3	1	2.61
5) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
3.4.2 การจองรถเช่า				20.00
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	2	20.00
3.5 การจัดทำเอกสารในการลงพื้นที่และประชุม (วาระการประชุม)				433.20
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	3	30.00
3) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
4) กระดาษ (แผ่น)	0.19	620	1	117.80
5) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	20	1	17.40
6) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	20	30	264.00

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
7) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
ขั้นตอน 4 การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน				48,823.45
4.1 การลงพื้นที่				30,810.00
4.1.1 องค์ประกอบคณะเดินทาง โดยผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง				30,810.00
1) ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ				5,290.00
- ค่าที่พัก	1,200.00	1	2	2,400.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	500.00	1	3	1,500.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	1	3	390.00
- ค่าพาหนะรับจ้าง (เส้นทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก)	500.00	1	2	1,000.00
2) เจ้าหน้าที่				16,760.00
- ค่าที่พัก	800.00	4	2	6,400.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	400.00	4	3	4,800.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	4	3	1,560.00
- ค่าพาหนะรับจ้าง (เส้นทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก)	500.00	4	2	4,000.00
3) ลูกจ้างประจำ (พนักงานขับรถ) 1 คน				3,360.00
- ค่าที่พัก	600.00	1	2	1,200.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	300.00	1	3	900.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	1	2	260.00
- ค่าพาหนะรับจ้าง (เส้นทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก)	500.00	1	2	1,000.00
4) ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง (ตามจ่ายจริง) (1 คัน)	1,800.00	1	3	5,400.00
4.2 การประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่				18,000.00
4.2.1 การจัดเตรียมอาหารในการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง				18,000.00
เพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ (ผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 30 คน และจัดประชุมในสถานที่ราชการ ค่าอาหารกลางวัน 1 มื้อ และอาหารว่าง 1 มื้อ)				-
- ค่าอาหารกลางวัน ไม่เกิน 500 บาท / คน / มื้อ	500.00	1	30	15,000.00
- ค่าอาหารว่างไม่เกิน 100 บาท / คน / มื้อ	100.00	1	30	3,000.00
4.3 ขั้นตอนการคืนเงินยืมจากการลงพื้นที่ และการประชุม ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่				13.45
4.3.1 การจัดทำบันทึกคืนเงินยืม				13.45
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	25	1	4.75

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	10	1	8.70
ขั้นตอน 5 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการ ดำเนินงานเรื่องร้องเรียนต่อไป				5.30
5.1 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการ ดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดินผ่าน เลขาธิการและรองเลขาธิการ				5.30
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	3	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	5	1	0.95
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	5	1	4.35
ขั้นตอนที่ 6 การจัดทำรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริง เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน				91.88
6.1 การจัดทำบันทึกและหนังสือยุติเรื่อง เสนอรองเลขาธิการ เลขาธิการ และผู้ตรวจการแผ่นดิน				16.36
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
6.2 การแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้ผู้ร้องทราบ				32.76
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	1	10.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	8	1	1.52
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	4	1	3.48
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	4	1	1.76
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
6.3 การแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้หน่วยงานเพื่อทราบหรือ พิจารณาดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน				42.76
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	2	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	8	1	1.52
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	4	1	3.48
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	4	1	1.76
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
6.4 บันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ (บันทึกเรื่องร้องเรียนเป็นเลขแดง)				-
4. ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ				1,590.31
ต้นทุนต่อหน่วย				51,592.69

3.4) วิธีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยมีการลงพื้นที่ และการประชุมในพื้นที่ รวมทั้งมีการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน

3.4.1) องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เลขาธิการหรือรองเลขาธิการ จำนวน 1 คน ที่ปรึกษาและเลขานุการประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 11 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน ซึ่งในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนลักษณะดังกล่าว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีต้นทุนที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน ประกอบด้วย 4 ส่วน

3.4.1.1) ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด โดยเมื่อสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องแล้ว จะดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยจะบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เช่น ชื่อ - สกุล ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน ชื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน และประเด็นเรื่องร้องเรียน เป็นต้น และบันทึกเลขที่เรื่องร้องเรียนเป็นหมายเลขคำของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกสรุปเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง ดังนั้น รวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

3.4.1.2) ต้นทุนจากขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบให้มอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

- ในกรณีที่ผู้ร้องให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่สอบสวน จะดำเนินการประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้ และกราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อมอบหมายสำนักผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

- การจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง และกราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อมอบหมายสำนัก

ผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 3 การส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักสอบสวน

เพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบสำนวน ซึ่งเป็นขั้นตอนภายหลังจากที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเห็นชอบให้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณา โดยเสนอผ่านผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแล้ว คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.52 บาท/เรื่อง

สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะมีการดำเนินการ ดังนี้

- การสำเนาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเสนอให้กับเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีการใช้กระดาษเพื่อสำเนาเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.88 บาท/เรื่อง

- การส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้กับสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมาย (การลง book) ซึ่งมีการใช้กระดาษเพื่อสำเนาเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.88 บาท/เรื่อง

- การบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะบันทึกการมอบหมายสำนักสอบสวนตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินให้ความเห็นชอบ

สำหรับขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบให้มอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน รวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 14.64 บาท/เรื่อง

3.4.1.3) ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียด

เรื่องร้องเรียนโดยสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 127.44 บาท/เรื่อง

- การประสานผู้ร้องและการส่งหนังสือถึงผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องให้ทราบ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียนและหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริง โดยส่งหนังสือทั้งทางโทรสารและไปรษณีย์แบบลงทะเบียน ตามมาตรา 25 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 32.00 บาท/เรื่อง

- กรณีไม่อาจดำเนินการได้ ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสืออาจขอขยายเวลาได้ไม่เกินสองครั้งๆ ละ ไม่เกิน 30 วัน หากไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดดังกล่าว ให้มีหนังสือเร่งรัดให้ดำเนินการภายใน 30 วัน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.44 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 2 การขออนุมัติเพื่อลงพื้นที่ (การดำเนินงานเพื่อประสานงานภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 429.69 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกอนุมัติในการลงพื้นที่ เสนอเลขาธิการผ่านรองเลขาธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกขออนุมัติลงพื้นที่ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 6.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.80 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 17.40 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกกราบเรียนเชิญประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดินร่วมเดินทาง โดยเลขาธิการเป็นผู้ลงนามและมีสำเนากราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินทุกท่านเพื่อทราบ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกกราบเรียนเชิญประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน/ ผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.87 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 9.68 บาท/เรื่อง

- การขอยืมเงินทตรงจ่ายเพื่อไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายในและส่งเอกสารที่ได้รับการอนุมัติให้ไปปฏิบัติราชการพร้อมแบบฟอร์มสัญญาเงินยืมไปยังสำนักบริหารการคลัง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารเพื่อประกอบการขอยืมเงินทตรงจ่าย โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.09 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การแจ้งเรื่องการทำประกันการเดินทาง เพื่อแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ได้แก่ รายชื่อของคณะเดินทาง และกำหนดการเดินทาง ไปยังสำนักบริหารการคลังสำหรับเป็นข้อมูลในการติดต่อประสานกับบริษัทประกันภัยในการทำประกันการเดินทางให้กับคณะเดินทาง ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายในและส่งข้อมูลทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แต่เจ้าหน้าที่สำนักบริหารการคลังจะต้องมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ติดต่อกับบริษัทประกันภัย โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.00 บาท/เรื่อง

- การแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการ เพื่อแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ได้แก่ รายชื่อของคณะเดินทางและกำหนดการเดินทาง ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายในและส่งสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ ไปยังสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับเป็นข้อมูลในการบันทึกการลงเวลาไปปฏิบัติราชการให้กับคณะเดินทางทุกคน โดยมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.90 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การแจ้งขอใช้รถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสำหรับการเดินทางไปซื้อบัตรโดยสารเครื่องบิน ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายใน และแจ้งความประสงค์การขอใช้รถส่วนกลางตามแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของสำนักบริหารกลาง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษของแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.19 บาท/เรื่อง

- การแจ้งขอใช้รถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสำหรับการรับ - ส่งคณะเดินทางในการเดินทางไปปฏิบัติราชการ โดยมีเส้นทางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน - สนามบิน - สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (ไป - กลับ) ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายใน และแจ้งความประสงค์การขอใช้รถส่วนกลางตามแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของสำนักบริหารกลางพร้อมสำเนาการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษของแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและการสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การเตรียมเอกสารข้อมูลและข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงในการลงพื้นที่ นำเสนอต่อคณะเดินทางฯ ประกอบด้วย ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน ที่ปรึกษาประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน เลขานุการประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน เลขานุการ / รองเลขานุการ ผู้อำนวยการสำนัก และเจ้าหน้าที่ที่ร่วมเดินทางในการลงพื้นที่ทุกคน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารการข้อมูลประกอบการลงพื้นที่ โดยมีค่า

กระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 104.50 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 43.50 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 220.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 3 การประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อเตรียมการลงพื้นที่และการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 678.38 บาท/เรื่อง

- การประสานส่งหนังสือถึงหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อแจ้งเรื่องการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังหน่วยงาน และการส่งจดหมายทางโทรสารและไปรษณีย์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 80.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 8.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การประสานหน่วยงานงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ นอกเหนือจากจากหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เช่น การประสานกับหน่วยงานอื่นเพื่อขอความอนุเคราะห์การใช้สถานที่ (ห้องประชุม) ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังหน่วยงาน และการส่งจดหมายทางโทรสารและไปรษณีย์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 40.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้องในการลงพื้นที่ (กรณีที่ต้องแจ้งผู้ร้อง) ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การส่งจดหมายทางไปรษณีย์ โดยมีค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การเตรียมการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการประสานกับโรงแรม ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปจองที่พักและยืนยันการเข้าพัก กระดาษรายชื่อผู้เข้าพัก และการส่งข้อมูลผู้เข้าพักทางโทรสารและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 40.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.57 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.61 บาท/เรื่อง

- การเตรียมการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการประสานกับผู้ประกอบการรถเช่า ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปจองรถเช่า โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำเอกสารประกอบการลงพื้นที่และการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ ประกอบด้วย วาระการประชุมและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยประมาณการผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารข้อมูลประกอบการลงพื้นที่ การโทรศัพท์ โทรสารและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 117.80 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 17.40 บาท/เรื่อง และ

ค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 264.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 30.00 บาท/เรื่อง และค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 4 การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 147,053.45 บาท/เรื่อง

สำหรับการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงานซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการจ่ายค่าใช้จ่ายเดินทางไปปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2558 และค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นไปตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของสำนักงาน พ.ศ. 2559

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พัก คิดเป็นเงิน 5,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 2,400.00 บาท/เรื่อง ค่าบัตรโดยสารเครื่องบินคิดเป็นเงิน 5,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 390.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของเลขาธิการ หรือ รองเลขาธิการ หรือ ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ จำนวน 1 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 3,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 1,800.00 บาท/เรื่อง ค่าบัตรโดยสารเครื่องบินคิดเป็นเงิน 5,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 390.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของที่ปรึกษาประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน และเลขานุการประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 6,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 3,600.00 บาท/เรื่อง ค่าบัตรโดยสารเครื่องบินคิดเป็นเงิน 10,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 780.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของผู้อำนวยการสำนัก / ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 1 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 2,400.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 1,500.00 บาท/เรื่อง ค่าบัตรโดยสารเครื่องบินคิดเป็นเงิน 5,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 390.00 บาท/เรื่อง และค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก) คิดเป็นเงิน 1,000.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ
แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ / อาวุโส / อาวุโสระดับสูง / ข้าราชการ
รวม 6 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 9,600.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็น
เงิน 7,200.00 บาท/เรื่อง ค่าบัตรโดยสารเครื่องบินคิดเป็นเงิน 30,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ
คิดเป็นเงิน 2,340.00 บาท/เรื่อง และค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก) คิดเป็น
เงิน 6,000.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ
แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน
เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่เลขาธิการหรือรองเลขาธิการ จำนวน 1 คน ที่ปรึกษาและ
เลขานุการประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ
จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 11 คน โดยมี
การลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน ซึ่งมีรายการเช่ารถตู้โดยสารในพื้นที่และน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 3 คัน คิดเป็น
เงินเฉลี่ย 20,250.00 บาท/เรื่อง

- การจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่
ซึ่งเป็นการจัดประชุมในสถานที่ราชการ โดยมีประมาณการผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
กับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การจัดเตรียมอาหารว่างและอาหาร
กลางวัน โดยมีค่าอาหารว่างคิดเป็นเงินเฉลี่ย 3,000.00 บาท/เรื่อง และค่าอาหารกลางวันคิดเป็นเงินเฉลี่ย
15,000.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกคืนเงินยืมตามสัญญาเงิน
ในการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ พร้อมด้วยรายงานการเดินทางเพื่อเป็นหลักฐานประกอบการ
เบิกจ่ายงบประมาณ รวมถึงใบเสร็จต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ ซึ่งมี
รายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายใน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกคืนเงินยืม โดยมี
ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.75 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 8.70 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 5 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนต่อไป คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.30 บาท/เรื่อง

- การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน กราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านเลขาธิการและรองเลขาธิการ ซึ่งมีรายการ
ค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายใน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกรายงานผลการลงพื้นที่และ
แนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน โดยมี ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.95 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์
คิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.35 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 6 การจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 28,036.51 บาท/เรื่อง

สำหรับกรณีที่ได้มีการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่แล้ว แต่ปรากฏผลว่าข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ หรือกรณีที่ยังไม่ได้ข้อสรุปจากการแสวงหาข้อเท็จจริงโดยการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะจัดการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งจะมีการเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมเฉลี่ยจำนวน 3 หน่วยงาน และมีการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่ให้คำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เฉลี่ยจำนวน 3 คน ซึ่งอัตราค่าตอบแทนผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของสำนักงาน พ.ศ. 2559 โดยมีการดำเนินงาน ดังนี้

- การจัดทำบันทึกขออนุมัติการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน เสนอเลขาธิการผ่านรองเลขาธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง รวมถึงหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานหน่วยงาน กระจายและหมึกพิมพ์ในการจัดทำบันทึกขออนุมัติการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 6.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.94 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 22.62 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกกราบเรียนเชิญประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อเข้าร่วมประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยเลขาธิการเป็นผู้ลงนาม ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายในหน่วยงาน กระจายและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกกราบเรียนเชิญประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน/ ผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.19 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.87 บาท/เรื่อง

- การเตรียมเอกสารข้อมูลและข้อเท็จจริงประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน นำเสนอต่อประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน ที่ปรึกษาประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน เลขานุการประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน เลขานุการ / รองเลขาธิการ ผู้อำนวยการสำนัก และเจ้าหน้าที่ที่ร่วมเดินทางในการลงพื้นที่ทุกคน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระจายและการสำเนาเอกสารการประชุม โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 104.50 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 43.50 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 220.00 บาท/เรื่อง

- การประสานส่งหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 หน่วยงาน เพื่อแจ้งการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังหน่วยงาน และการส่ง

จดหมายทางโทรสารและไปรษณีย์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 40.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 48.00 บาท/เรื่อง

- การประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้อง เพื่อแจ้งการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (กรณีที่ต้องแจ้งผู้ร้อง) ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การส่งจดหมายทางไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การประสานส่งหนังสือถึงผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่ให้คำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน จำนวน 3 คน ในการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังผู้ทรงคุณวุฒิ และการส่งจดหมายทางโทรสาร โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 60.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 12.00 บาท/เรื่อง และค่าตอบแทนผู้ทรงคุณวุฒิคิดเป็นเงิน 9,000.00 บาท/เรื่อง

- การขอยืมเงินทરรองจ่ายเพื่อจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยการส่งเอกสารที่ได้รับการอนุมัติให้ไปปฏิบัติราชการพร้อมแบบฟอร์มสัญญาเงินยืมไปยังสำนักบริหารการคลัง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารเพื่อประกอบการขอยืมเงินทરรองจ่าย โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.09 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การเตรียมการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ต้องมีการดำเนินงานเพื่อเตรียมจัดประชุม โดยการจองห้องประชุมกับสำนักบริหารกลางและขอใช้บริการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา (โน้ตบุ๊ก) และเครื่องฉายมัลติมีเดีย (โปรเจคเตอร์) กับสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งดำเนินการประสานงานผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) นอกจากนี้ ต้องมีการขอใช้บริการบันทึกภาพและเสียงลงบนแผ่นบันทึกข้อมูล (CD) ซึ่งต้องประสานงานกับสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ กระดาษแบบฟอร์มการขอใช้บริการของสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ โดยมีกระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.19 บาท/เรื่อง และค่าแผ่นบันทึกข้อมูล (CD) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.92 บาท/เรื่อง

- การจัดทำเอกสารประกอบการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประกอบด้วย วาระการประชุมและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยประมาณการผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารข้อมูลประกอบการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน การโทรศัพท์และโทรสารเพื่อประสานงานกับหน่วยงาน และการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 117.80

บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 17.40 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 264.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 30.00 บาท/เรื่อง และค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง

- การจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีประมาณการผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การจัดเตรียมอาหารว่างและอาหารกลางวัน โดยมีค่าอาหารว่างคิดเป็นเงินเฉลี่ย 3,000.00 บาท/เรื่อง และค่าอาหารกลางวันคิดเป็นเงินเฉลี่ย 15,000.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกคืนเงินยืมตามสัญญาเงินยืมในการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงใบเสร็จต่างๆ เพื่อเป็นหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายงบประมาณ ที่เกิดขึ้นจากการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายใน กระจายและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกคืนเงินยืม โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.33 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.87 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 7 การจัดทำรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริง
เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 91.88 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกและหนังสือยุติเรื่องร้องเรียน กราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านเลขานุการและรองเลขานุการ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและหน่วยงานภายนอก กระจายและหมึกพิมพ์ในการทำที่กรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริงเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเสนอการยุติเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง

- การจัดทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้ผู้ร้องทราบ ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานผู้ร้อง กระจายและหมึกพิมพ์ในการทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล และการส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.52 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.48 บาท/เรื่อง ค่าสำเนาเอกสาร คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.76 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานหน่วยงาน กระจายและหมึกพิมพ์ในการทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล และการส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิด

เป็นเงินเฉลี่ย 1.52 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.48 บาท/เรื่อง ค่าสำเนาเอกสาร คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.76 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การบันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยเลขานุการของประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดินจะบันทึกการเปลี่ยนสถานะเรื่องร้องเรียนจากเลขดำเป็นเลขแดง ซึ่งแสดงว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวดำเนินการแล้วเสร็จและได้มีการยุติเรื่องเรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่สอบสวนผู้รับผิดชอบสำนวนจะเป็นผู้บันทึกรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนและผลคำวินิจฉัย

จะเห็นได้ว่า ค่าดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนในจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 176,422.65 บาท/เรื่อง

3.4.1.4) ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ

คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1,590.31 บาท/เรื่อง

ดังนั้น ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่ มีการประชุมในพื้นที่ และการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เลขานุการหรือรองเลขานุการ จำนวน 1 คน ที่ปรึกษาประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน และเลขานุการผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 11 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 178,029.72 บาท/เรื่อง (รายละเอียดดังตารางที่ 4.18)

ตารางที่ 4.18 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนกรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่ มีการประชุมในพื้นที่ และการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เลขานุการหรือรองเลขานุการ จำนวน 1 คน ที่ปรึกษาประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน และเลขานุการผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 11 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
1. ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน				2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1	1.74
2. ต้นทุนจากขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบมอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)				14.64
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)				10.00
1.1 กรณีข้อมูลครบถ้วน (จัดทำรายงานต่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน ขั้นตอนที่ 2)				
1.2 กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน				10.00
- ประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด				
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	1	10.00
ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้ และให้ความเห็นชอบมอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน				2.12
2.1 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้				2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1	1.74
ขั้นตอน 3 ส่งเรื่องไปยังสำนักสอบสวนเพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบสำนวน				2.52

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
(ภายหลังผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นชอบและ ผอ.สตร.ลงนาม)				-
3.1 สำเนาเก็บให้เลขาธิการ				1.26
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	2	1	0.88
3.2 ส่งให้สำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมาย (การลง book)				1.26
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	2	1	0.88
3.3 บันทึกในระบบสำนักงานอัตโนมัติ				-
3. ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน				176,422.65
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน โดยสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน				127.44
1.1 การประสานกับหน่วยงานและผู้ร้องชี้แจง				
1.1.1 ประสานผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมโดยกำหนดระยะเวลา และ / หรือทำหนังสือขอข้อมูลประเด็นข้อร้องเรียนให้ครบถ้วน				26.36
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	10	1	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
1.1.2 ทำบันทึกให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องให้ทราบ			1	52.36
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	2	1	32.00
1.1.3 กรณีไม่อาจดำเนินการได้ ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสืออาจขอขยายเวลาได้ไม่เกินสองครั้งๆ ละไม่เกิน 30 วัน หากไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดดังกล่าว ให้มีหนังสือเร่งรัดให้ดำเนินการภายใน 30 วัน			1	48.72
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	2	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	2	2.28
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	2	10.44

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
4) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
ขั้นตอนที่ 2 การขออนุมัติเพื่อลงพื้นที่ (ภายใน สผผ.)				429.69
2.1 ทำบันทึกอนุมัติในการลงพื้นที่ เสนอร้องเลขอาธิการ เลขอาธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง				27.20
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	3	1	6.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	20	1	3.80
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	20	1	17.40
2.2 กรณีผู้ตรวจการแผ่นดินร่วมเดินทางไปด้วย ทำบันทึก กราบเรียนเชิญผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยเลขอาธิการ และมี สำเนากราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินทุกท่านเพื่อทราบ				12.83
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	12	1	2.28
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	1	1	0.87
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	11	2	9.68
2.3 การขอยืมเงินทรองจ่ายเพื่อไปปฏิบัติราชการใน การลงพื้นที่				6.49
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	11	1	2.09
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
2.4 การแจ้งเรื่องการทำประกันการเดินทาง (แจ้งไปยัง สำนักบริหารการคลัง โดยสำนักบริหารการคลังจะ ประสานกับบริษัทประกันภัยต่อไป)				2.00
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) โทรศัพท์ ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	1	1	2.00
2.5 การแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการ (แจ้งไปยังสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อบันทึกการไป ปฏิบัติงานในต่างจังหวัด)				6.30
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	10	1	1.90
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
4) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
2.6 การดำเนินงานเกี่ยวกับการเดินทาง				6.87
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	1	1	0.19
2.6.2 การแจ้งขอใช้รถยนต์ส่วนบุคคลสำหรับการ เดินทางสนามบิน (ไป - กลับ)				6.68
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	12	1	2.28
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
2.7 การเตรียมเอกสารประกอบการประชุม (เสนอต่อ คณะเดินทางฯ)				368.00
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	550	1	104.50
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	50	1	43.50
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	50	10	220.00
ขั้นตอนที่ 3 ประสานหน่วยงานในพื้นที่เพื่อประชุม (ภายนอก)				678.38
3.1 ประสานการส่งหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อแจ้งเรื่อง การลงพื้นที่				104.00
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	20	2	80.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	2	8.00
3) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.2 การประสานหน่วยงานงานที่เกี่ยวข้อง (นอกจาก หน่วยงานหลัก เช่น การขอใช้ห้องประชุม)				60.00
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	3	2	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	10	2	40.00
3) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
4) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.3 ประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้องในการลงพื้นที่ (กรณีที่ต้องแจ้งผู้ร้อง)				16.00
1) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.4 การเตรียมการในการลงพื้นที่				65.18
3.4.1 การจองโรงแรม				45.18
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	10	2	40.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	1	1	2.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	3	1	0.57
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	3	1	2.61
5) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
3.4.2 การจองรถเช่า				20.00
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาฬิกา)	2.00	5	2	20.00
3.5 การจัดทำเอกสารในการลงพื้นที่และประชุม (วาระการประชุม)				433.20
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาฬิกา)	2.00	5	3	30.00
3) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาฬิกา)	2.00	2	1	4.00
4) กระดาษ (แผ่น)	0.19	620	1	117.80
5) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	20	1	17.40
6) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	20	30	264.00
7) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
ขั้นตอน 4 การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน				147,053.45
4.1 การลงพื้นที่				129,040.00
4.1.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยประธาน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง				129,040.00
1) ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน				12,790.00
- ค่าที่พัก	2,500.00	1	2	5,000.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	800.00	1	3	2,400.00
- ค่าบัตรโดยสารเครื่องบิน	2,500.00	1	2	5,000.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	1	3	390.00
2) เลขานุการ / รองเลขานุการ / ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ				10,190.00
- ค่าที่พัก	1,500.00	1	2	3,000.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	600.00	1	3	1,800.00
- ค่าบัตรโดยสารเครื่องบิน	2,500.00	1	2	5,000.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	1	3	390.00
3) ที่ปรึกษาและเลขานุการประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน				20,380.00
- ค่าที่พัก	1,500.00	2	2	6,000.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	600.00	2	3	3,600.00
- ค่าบัตรโดยสารเครื่องบิน	2,500.00	2	2	10,000.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	2	3	780.00
4) ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ				10,290.00
- ค่าที่พัก	1,200.00	1	2	2,400.00

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
- ค่าเบี้ยเลี้ยง (เหมาจ่าย / วัน)	500.00	1	3	1,500.00
- ค่าบัตรโดยสารเครื่องบิน	2,500.00	1	2	5,000.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	1	3	390.00
- ค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก)	500.00	1	2	1,000.00
5) เจ้าหน้าที่				55,140.00
- ค่าที่พัก	800.00	6	2	9,600.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	400.00	6	3	7,200.00
- ค่าบัตรโดยสารเครื่องบิน	2,500.00	6	2	30,000.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	6	3	2,340.00
- ค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก)	500.00	6	2	6,000.00
6) ค่าเช่ารถและค่าน้ำมัน (จำนวน 3 คัน)	2,250.00	3	3	20,250.00
4.2 การประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่				18,000.00
4.2.1 การจัดเตรียมอาหารในการประชุมกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง				18,000.00
เพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ (ผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 30 คน และจัดประชุมในสถานที่ราชการ ค่าอาหาร กลางวัน 1 มื้อ และอาหารว่าง 1 มื้อ)				-
- ค่าอาหารกลางวัน ไม่เกิน 500 บาท / คน / มื้อ	500.00	1	30	15,000.00
- ค่าอาหารว่างไม่เกิน 100 บาท / คน / มื้อ	100.00	1	30	3,000.00
4.3 ขั้นตอนการคืนเงินยืมจากการลงพื้นที่ และการ ประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่				13.45
4.3.1 การจัดทำบันทึกคืนเงินยืม				13.45
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	25	1	4.75
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	10	1	8.70
ขั้นตอน 5 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนว ทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนต่อไป				5.30
5.1 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการ ดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดินผ่าน เลขาธิการและรองเลขาธิการ				5.30
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	3	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	5	1	0.95
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	5	1	4.35

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
ขั้นตอนที่ 6 การจัดประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (กรณีแสวงหา ข้อเท็จจริงโดยการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือในกรณีที่ยังไม่ได้ข้อสรุปจากการลงพื้นที่)				28,036.51
6.1 ขั้นตอนการขออนุมัติการจัดประชุม (ภายใน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน)				402.62
6.1.1 การจัดทำบันทึกอนุมัติในการประชุม เสนอรองเลขาธิการ เลขาธิการ พร้อมหนังสือเชิญ หน่วยงานและผู้ร้อง รวมถึงผู้ทรงคุณวุฒิ (3 คน)				33.56
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	3	1	6.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	26	1	4.94
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	26	1	22.62
6.1.2 การจัดทำบันทึกการระเบียบเชิญประธาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดินเข้าร่วมประชุม				1.06
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	1	1	0.19
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	1	1	0.87
6.1.3 การเตรียมเอกสารประกอบการประชุม (เสนอ ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง)				368.00
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	550	1	104.50
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	50	1	43.50
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	50	10	220.00
6.2 ขั้นตอนแจ้งหน่วยงานเชิญประชุมหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				9,192.00
6.2.1 ประสานการส่งหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อแจ้งเรื่อง การประชุม				104.00
1) โทรศัพท์ ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	5	3	30.00
2) โทรสาร ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	2	3	12.00
3) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
4) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	3	1	48.00

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
6.2.2 ประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้องในการประชุม (กรณีที่ต้องแจ้งผู้ร้อง)				16.00
1) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
6.2.3 ประสานการส่งหนังสือถึงผู้ทรงคุณวุฒิมาให้ ความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน				9,072.00
1) โทรสาร ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	2	3	12.00
2) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.000	5	6	60.00
3) ค่าตอบแทนผู้ทรงคุณวุฒิ (คน)	3,000.00	3	1	9,000.00
6.3 ขั้นตอนการเตรียมการประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมประชุม ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				439.69
6.3.1 การขอยืมเงินสำรองสำหรับการจัดประชุม ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				6.49
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	11	1	2.09
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
6.3.2 การจัดเตรียมสถานที่จัดประชุมภายในสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน				-
6.3.2.1 การประสานจองห้องประชุม โดยประสาน กับสำนักบริหารกลาง				-
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	1	1	-
2) การจองผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ (ครั้ง)	0.00	1	1	-
6.3.2.2 การประสานการใช้คอมพิวเตอร์พกพา (โน้ตบุ๊ก) และเครื่องฉาย โดยประสานกับสำนักเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร				-
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	1	1	-
2) การจองผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ (ครั้ง)	0.00	1	1	-
6.3.2.3 การประสานการบันทึกภาพและเสียงของ การประชุมโดยประสานกับสำนักสื่อสารองค์กรและ ประชาสัมพันธ์				5.11
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	1	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	1	1	0.19
3) การบันทึกการประชุมลงบนแผ่น CD (แผ่น)	4.92	1	1	4.92
6.3.3 การจัดทำเอกสารประกอบการประชุม (วาระการประชุม)				433.20
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	3	30.00

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	620	1	117.80
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	20	1	17.40
5) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	20	30	264.00
6) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
6.4 ขั้นตอนการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				18,002.20
6.4.1 การจัดเตรียมอาหารในการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 3 คน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประกอบด้วย ค่าอาหารกลางวัน 1 มื้อ และอาหารว่าง 1 มื้อ)				18,000.00
- ค่าอาหารกลางวัน ไม่เกิน 500 บาท / คน / มื้อ	500.00	1	30	15,000.00
- ค่าอาหารว่าง ไม่เกิน 100 บาท / คน / มื้อ	100.00	1	30	3,000.00
6.4.2 การคืนเงินยืมจากการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				2.20
6.4.2.1 การจัดทำบันทึกคืนเงินยืม				2.20
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	7	1	1.33
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	1	1	0.87
ขั้นตอนที่ 7 การจัดทำรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริงเสนอต่อ ผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน				91.88
7.1 การจัดทำบันทึกและหนังสือยุติเรื่อง เสนอรองเลขวิชาการ เลขวิชาการ และผู้ตรวจการแผ่นดิน				16.36
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
7.2 การแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้ผู้ร้องทราบ				32.76
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	1	10.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	8	1	1.52
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	4	1	3.48
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	4	1	1.76
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
7.3 การแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้หน่วยงานเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน				42.76
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	2	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	8	1	1.52
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	4	1	3.48
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	4	1	1.76
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
7.4 บันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ (บันทึกเรื่องร้องเรียนเป็นเลขแดง)				-
4. ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ				1,590.31
ต้นทุนต่อหน่วย				178,029.72

3.4.2) องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เลขาธิการหรือรองเลขาธิการ จำนวน 1 คน ที่ปรึกษาประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน และเลขานุการผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน ลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 3 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 14 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนลักษณะดังกล่าว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีต้นทุนที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน ประกอบด้วย 4 ส่วน

3.4.2.1) ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด โดยเมื่อสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องแล้ว จะดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยจะบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เช่น ชื่อ - สกุล ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน ชื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน และประเด็นเรื่องร้องเรียน เป็นต้น และบันทึกเลขที่เรื่องร้องเรียนเป็นหมายเลขดำของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกสรุปเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง ดังนั้น รวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

3.4.2.2) ต้นทุนจากขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบให้มอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

- ในกรณีที่ผู้ร้องให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่สอบสวนจะดำเนินการประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้ และกราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อมอบหมายสำนักผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

- การจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง และกราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อมอบหมายสำนักผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 3 การส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักสอบสวน

เพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบสำนวน ซึ่งเป็นขั้นตอนภายหลังจากที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเห็นชอบให้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณา โดยเสนอผ่านผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแล้ว คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.52 บาท/เรื่อง สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะมีการดำเนินการ ดังนี้

- การสำเนาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเสนอให้กับเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีการใช้กระดาษเพื่อสำเนาเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.88 บาท/เรื่อง

- การส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้กับสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมาย (การลง book) ซึ่งมีการใช้กระดาษเพื่อสำเนาเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.88 บาท/เรื่อง

- การบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะบันทึกการมอบหมายสำนักสอบสวนตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินให้ความเห็นชอบ

สำหรับขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบให้มอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนรวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 14.64 บาท/เรื่อง

3.4.2.3) ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียด

เรื่องร้องเรียนโดยสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 127.44 บาท/เรื่อง

- การประสานผู้ร้องและการส่งหนังสือถึงผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องให้ทราบ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียนและหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริง โดยส่งหนังสือทั้งทางโทรสารและไปรษณีย์แบบลงทะเบียน ตามมาตรา 25 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 32.00 บาท/เรื่อง

- กรณีไม่อาจดำเนินการได้ ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ ได้รับหนังสืออาจขอขยายเวลาได้ไม่เกินสองครั้งๆ ละ ไม่เกิน 30 วัน หากไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดดังกล่าว ให้มีหนังสือเร่งรัดให้ดำเนินการภายใน 30 วัน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษ และหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.44 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 2 การขออนุมัติเพื่อลงพื้นที่ (การดำเนินงานเพื่อประสานงานภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 429.50 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกอนุมัติในการลงพื้นที่ เสนอเลขาธิการผ่าน รองเลขาธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษ และหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกขออนุมัติลงพื้นที่ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 6.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.80 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 17.40 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกกราบเรียนเชิญประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดินร่วมเดินทาง โดยเลขาธิการเป็นผู้ลงนามและมีสำเนากราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดิน ทุกท่านเพื่อทราบ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกกราบเรียนเชิญประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน/ ผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.87 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 9.68 บาท/เรื่อง

- การขอยืมเงินทરองจ่ายเพื่อไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงาน ภายในและส่งเอกสารที่ได้รับการอนุมัติให้ไปปฏิบัติราชการพร้อมแบบฟอร์มสัญญาเงินยืมไปยังสำนักบริหารการคลัง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารเพื่อประกอบการขอยืมเงินทરองจ่าย โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.09 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การแจ้งเรื่องการทำประกันการเดินทาง เพื่อแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ได้แก่ รายชื่อของคณะเดินทางและ กำหนดการเดินทาง ไปยังสำนักบริหารการคลังสำหรับเป็นข้อมูลในการติดต่อประสานกับบริษัทประกันภัยในการทำประกันการเดินทางให้กับคณะเดินทาง ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายในและส่งข้อมูลทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แต่เจ้าหน้าที่สำนักบริหารการคลังจะต้องมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ติดต่อกับบริษัทประกันภัย โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.00 บาท/เรื่อง

- การแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการ เพื่อแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ได้แก่ รายชื่อของ

คณะเดินทางและกำหนดการเดินทาง ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงาน ภายในและส่งสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ ไปยังสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับเป็นข้อมูลในการบันทึกการลงเวลาไปปฏิบัติราชการให้กับคณะเดินทางทุกคน โดยมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.90 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การแจ้งขอใช้รถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสำหรับการเดินทางไปปฏิบัติราชการในพื้นที่ต่างจังหวัด ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายใน และแจ้งความประสงค์การขอใช้รถส่วนกลางตามแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของสำนักบริหารกลาง กรณีที่ระยะเวลาของกำหนดการเดินทางอยู่ในช่วงวันหยุดราชการ เจ้าหน้าที่สอบสวนจะต้องทำบันทึกขออนุมัติใช้รถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อปฏิบัติราชการในวันหยุดราชการ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษของบันทึกขออนุมัติพร้อมแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และการสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การเตรียมเอกสารข้อมูลและข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงในการลงพื้นที่ นำเสนอต่อคณะเดินทางฯ ประกอบด้วย ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน ที่ปรึกษาประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน เลขานุการประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน เลขานุการ / รองเลขานุการ ผู้อำนวยการสำนัก และเจ้าหน้าที่ที่ร่วมเดินทางในการลงพื้นที่ทุกคน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารการข้อมูลประกอบการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 104.50 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 43.50 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 220.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 3 การประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อเตรียมการลงพื้นที่และการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 658.38 บาท/เรื่อง

- การประสานส่งหนังสือถึงหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อแจ้งเรื่องการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังหน่วยงาน และการส่งจดหมายทางโทรสารและไปรษณีย์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 80.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 8.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การประสานหน่วยงานงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ นอกเหนือจากจากหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เช่น การประสานกับหน่วยงานอื่นเพื่อขอความอนุเคราะห์การใช้สถานที่ (ห้องประชุม) ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังหน่วยงาน และการส่งจดหมายทางโทรสารและไปรษณีย์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 40.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้องในการลงพื้นที่ (กรณีที่ต้องแจ้งผู้ร้อง) ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การส่งจดหมายทางไปรษณีย์ โดยมีค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การเตรียมการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการประสานกับโรงแรม ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปจองที่พักและยืนยันการเข้าพัก กระจายรายชื่อผู้เข้าพัก และการส่งข้อมูลผู้เข้าพักทางโทรสารและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 40.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.00 บาท/เรื่อง ค่ากระจาย คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.57 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.61 บาท/เรื่อง

- การจัดทำเอกสารประกอบการลงพื้นที่และการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ ประกอบด้วย วาระการประชุมและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยประมาณการผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระจายและการสำเนาเอกสาร ข้อมูลประกอบการลงพื้นที่ การโทรศัพท์ โทรสารและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่ โดยมีค่ากระจาย คิดเป็นเงินเฉลี่ย 117.80 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 17.40 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 264.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 30.00 บาท/เรื่อง และค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 4 การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 98,083.45 บาท/เรื่อง

สำหรับการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงานซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการจ่ายค่าใช้จ่ายเดินทางไปปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2558 และค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นไปตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของสำนักงาน พ.ศ. 2559

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พัก คิดเป็นเงิน 5,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 2,400.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 390.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของเลขาธิการ หรือ รองเลขาธิการ หรือ ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ จำนวน 1 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 3,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 1,800.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 390.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ
แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของที่ปรึกษาประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน และเลขานุการ
ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พัก
คิดเป็นเงิน 6,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 3,600.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ
คิดเป็นเงิน 780.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ
แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของผู้อำนวยการสำนัก / ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 1 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย
ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 2,400.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 1,500.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ย
ประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 390.00 บาท/เรื่อง และค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก)
คิดเป็นเงิน 1,000.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ
แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ / อาวุโส / อาวุโสระดับสูง / ข้าราชการ รวม 6
คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 9,600.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน
7,200.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 2,340.00 บาท/เรื่อง และค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทาง
ที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก) คิดเป็นเงิน 6,000.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ
แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม
3 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 3,600.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน
2,700.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 780.00 บาท/เรื่อง และค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก
- สำนักงาน - ที่พัก) คิดเป็นเงิน 3,000.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ
แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน เป็น
หัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เลขาธิการหรือรองเลขาธิการ จำนวน 1 คน ที่ปรึกษาประธาน
ผู้ตรวจการแผ่นดิน และเลขานุการผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ
จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 11 คน โดยมีการลง
พื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน โดยรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีรายการค่าน้ำมันเชื้อเพลิง
จำนวน 3 คัน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16,200.00 บาท/เรื่อง

- การจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ ซึ่ง
เป็นการจัดประชุมในสถานที่ราชการ โดยมีประมาณการผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ
การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การจัดเตรียมอาหารว่างและอาหาร
กลางวัน โดยมีค่าอาหารว่างคิดเป็นเงินเฉลี่ย 3,000.00 บาท/เรื่อง และค่าอาหารกลางวันคิดเป็นเงินเฉลี่ย
15,000.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกคืนเงินยืมตามสัญญาเงินยืมเงินในการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ พร้อมด้วยรายงานการเดินทางเพื่อเป็นหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายงบประมาณ รวมถึงใบเสร็จต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายใน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกคืนเงินยืม โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.75 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 8.70 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 5 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนต่อไป คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.30 บาท/เรื่อง

- การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน กราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านเลขาธิการและรองเลขาธิการ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายใน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน โดยมี ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.95 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.35 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 6 การจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 28,036.51 บาท/เรื่อง

สำหรับกรณีที่ได้มีการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่แล้ว แต่ปรากฏผลว่าข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ หรือกรณีที่ยังไม่ได้ข้อสรุปจากการแสวงหาข้อเท็จจริงโดยการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะจัดการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งจะมีการเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมเฉลี่ยจำนวน 3 หน่วยงาน และมีการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่ให้คำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เฉลี่ยจำนวน 3 คน ซึ่งอัตราค่าตอบแทนผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของสำนักงาน พ.ศ. 2559 โดยมีการดำเนินงาน ดังนี้

- การจัดทำบันทึกขออนุมัติการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน เสนอเลขาธิการผ่านรองเลขาธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง รวมถึงหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานหน่วยงาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการจัดทำบันทึกขออนุมัติการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 6.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.94 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 22.62 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกกราบเรียนเชิญประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อเข้าร่วมประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยเลขาธิการเป็นผู้ลงนาม ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายในหน่วยงาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกกราบเรียนเชิญประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน/

ผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.19 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.87 บาท/เรื่อง

- การเตรียมเอกสารข้อมูลและข้อเท็จจริงประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน นำเสนอต่อประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน ที่ปรึกษาประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน เลขานุการประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน เลขาธิการ / รองเลขาธิการ ผู้อำนวยการสำนัก และเจ้าหน้าที่ที่ร่วมเดินทางในการลงพื้นที่ทุกคน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารการประชุม โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 104.50 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 43.50 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 220.00 บาท/เรื่อง

- การประสานส่งหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 หน่วยงาน เพื่อแจ้งการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังหน่วยงาน และการส่งจดหมายทางโทรสารและไปรษณีย์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 40.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 48.00 บาท/เรื่อง

- การประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้อง เพื่อแจ้งการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (กรณีที่ต้องแจ้งผู้ร้อง) ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การส่งจดหมายทางไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การประสานส่งหนังสือถึงผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะด้านที่ให้คำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน จำนวน 3 คน ในการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังผู้ทรงคุณวุฒิ และการส่งจดหมายทางโทรสาร โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 60.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 12.00 บาท/เรื่อง และค่าตอบแทนผู้ทรงคุณวุฒิคิดเป็นเงิน 9,000.00 บาท/เรื่อง

- การขอยืมเงินทตรงจ่ายเพื่อจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยการส่งเอกสารที่ได้รับการอนุมัติให้ไปปฏิบัติราชการพร้อมแบบฟอร์มสัญญาเงินยืมไปยังสำนักบริหารการคลัง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารเพื่อประกอบการขอยืมเงินทตรงจ่าย โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.09 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การเตรียมการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ต้องมีการดำเนินงานเพื่อเตรียมจัดประชุม โดยการจองห้องประชุมกับสำนักบริหารกลางและขอใช้บริการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา (โน้ตบุ๊ก) และเครื่องฉายมัลติมีเดีย (โปรเจคเตอร์) กับสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งดำเนินการประสานงานผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) นอกจากนี้ ต้องมีการขอใช้บริการบันทึกภาพและเสียงลงบนแผ่นบันทึกข้อมูล (CD) ซึ่งต้องประสานงานกับสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ กระดาษแบบฟอร์มการขอใช้บริการของสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ โดยมีกระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.19 บาท/เรื่อง และค่าแผ่นบันทึกข้อมูล (CD) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.92 บาท/เรื่อง

- การจัดทำเอกสารประกอบการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประกอบด้วย วาระการประชุมและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยประมาณการผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารข้อมูลประกอบการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน การโทรศัพท์และโทรสาร เพื่อประสานงานกับหน่วยงาน และการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 117.80 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 17.40 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 264.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 30.00 บาท/เรื่อง และค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง

- การจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีประมาณการผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การจัดเตรียมอาหารว่างและอาหารกลางวัน โดยมีค่าอาหารว่างคิดเป็นเงินเฉลี่ย 3,000.00 บาท/เรื่อง และค่าอาหารกลางวันคิดเป็นเงินเฉลี่ย 15,000.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกคืนเงินยืมตามสัญญาเงินยืมในการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงใบเสร็จต่างๆ เพื่อเป็นหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายงบประมาณ ที่เกิดขึ้นจากการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายใน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกคืนเงินยืม โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.33 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.87 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 7 การจัดทำรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริง
เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 91.88 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกและหนังสือยุติเรื่องร้องเรียน กราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านเลขานุการและรองเลขานุการ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและหน่วยงานภายนอก กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริงเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเสนอการยุติเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง

- การจัดทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้ผู้ร้องทราบ ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานผู้ร้อง กระจายและหมึกพิมพ์ในการทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล และการส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระจายคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.52 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.48 บาท/เรื่อง ค่าสำเนาเอกสาร คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.76 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานหน่วยงาน กระจายและหมึกพิมพ์ในการทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล และการส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระจายคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.52 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.48 บาท/เรื่อง ค่าสำเนาเอกสาร คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.76 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การบันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยเลขานุการของประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดินจะบันทึกการเปลี่ยนสถานะเรื่องร้องเรียนจากเลขดำเป็นเลขแดง ซึ่งแสดงว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวดำเนินการแล้วเสร็จและได้มีการยุติเรื่องเรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่สอบสวนผู้รับผิดชอบสำนวนจะเป็นผู้บันทึกรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนและผลคำวินิจฉัย

จะเห็นได้ว่า ค่าดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนในจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 127,432.46 บาท/เรื่อง

3.4.2.4) ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ
คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1,590.31 บาท/เรื่อง

ดังนั้น ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่ มีการประชุมในพื้นที่ และการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่เลขาธิการหรือรองเลขาธิการ จำนวน 1 คน ที่ปรึกษาประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน และเลขานุการผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 3 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 14 คน โดยมีการลงพื้นที่จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วยจำนวน 129,039.53 บาท/เรื่อง (รายละเอียดดังตารางที่ 4.19)

ตารางที่ 4.19 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนกรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่ มีการประชุมในพื้นที่ และการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่เลขาธิการหรือรองเลขาธิการ จำนวน 1 คน ที่ปรึกษาประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน และเลขานุการผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 3 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 14 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
1. ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน				2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1	1.74
2. ต้นทุนจากขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบมอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)				14.64
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)				10.00
1.1 กรณีข้อมูลครบถ้วน (จัดทำรายงานต่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน ขั้นตอนที่ 2)				
1.2 กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน				10.00
- ประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสาร เพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด				
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	1	10.00

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ขั้นตอน	ต้นทุนต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้ และ ให้ความเห็นชอบมอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน				2.12
2.1 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้				2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1	1.74
ขั้นตอน 3 ส่งเรื่องไปยังสำนักสอบสวนเพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบ สำนวน				2.52
(ภายหลังผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นชอบและ ผอ.สตร.ลงนาม)				-
3.1 สำเนาเก็บให้เลขาธิการ				1.26
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	2	1	0.88
3.2 ส่งให้สำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมาย (การลง book)				1.26
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	2	1	0.88
3.3 บันทึกในระบบสำนักงานอัตโนมัติ				-
3. ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน				127,432.46
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน โดยสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน				127.44
1.1 การประสานกับหน่วยงานและผู้ร้องชี้แจง				
1.1.1 ประสานผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมโดยกำหนดระยะเวลา และ / หรือทำหนังสือขอข้อมูลประเด็นข้อร้องเรียนให้ครบถ้วน				26.36
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	10	1	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
1.1.2 ทำบันทึกให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องให้ ทราบ			1	52.36
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	2	1	32.00

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ขั้นตอน	ต้นทุนต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
1.1.3 กรณีไม่อาจดำเนินการได้ ภายใน 30 วันนับแต่วันที่รับหนังสืออาจขอขยายเวลาได้ไม่เกินสองครั้งๆ ละ ไม่เกิน 30 วัน หากไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดดังกล่าว ให้มีหนังสือเร่งรัดให้ดำเนินการภายใน 30 วัน			1	48.72
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	2	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	2	2.28
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	2	10.44
4) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
ขั้นตอนที่ 2 การขออนุมัติเพื่อลงพื้นที่ (ภายใน สผผ.)				429.50
2.1 ทำบันทึกอนุมัติในการลงพื้นที่ เสนอรองเลขาธิการ เลขาธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง				27.20
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	3	1	6.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	20	1	3.80
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	20	1	17.40
2.2 กรณีผู้ตรวจการแผ่นดินร่วมเดินทางไปด้วย ทำบันทึกกราบเรียนเชิญผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยเลขาธิการ และมีสำเนากราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินทุกท่านเพื่อทราบ				12.83
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	12	1	2.28
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	1	1	0.87
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	11	2	9.68
2.3 การขอยืมเงินตรงจ่ายเพื่อไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่				6.49
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	11	1	2.09
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
2.4 การแจ้งเรื่องการทำประกันการเดินทาง (แจ้งไปยังสำนักบริหารการคลัง โดยสำนักบริหารการคลังจะประสานกับบริษัทประกันภัยต่อไป)				2.00
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) โทรศัพท์ ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	1	1	2.00
2.5 การแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการ (แจ้งไปยังสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อบันทึกการไปปฏิบัติงานในต่างจังหวัด)				6.30
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ขั้นตอน	ต้นทุนต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)	
2) กระดาษ (แผ่น)		0.19	10	1	1.90
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	1	4.40
4) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)					-
2.6 การดำเนินงานเกี่ยวกับการเดินทาง					6.68
2.6.1 การแจ้งขอใช้รถยนต์ส่วนบุคคลสำหรับการเดินทางไปลงพื้นที่					6.68
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	12	1	1	2.28
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	1	4.40
2.7 การเตรียมเอกสารประกอบการประชุม (เสนอต่อคณะเดินทาง)					368.00
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	550	1	1	104.50
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	50	1	1	43.50
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	50	10	10	220.00
ขั้นตอนที่ 3 ประสานหน่วยงานในพื้นที่เพื่อประชุม (ภายนอก)					658.38
3.1 ประสานการส่งหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อแจ้งเรื่องการลงพื้นที่					104.00
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	20	2	2	80.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	2	2	8.00
3) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	1	16.00
3.2 การประสานหน่วยงานงานที่เกี่ยวข้อง (นอกจากหน่วยงานหลัก เช่น การขอใช้ห้องประชุม)					60.00
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	3	2	2	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	10	2	2	40.00
3) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	1	4.00
4) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	1	16.00
3.3 ประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้องในการลงพื้นที่ (กรณีที่ต้องแจ้งผู้ร้อง)					16.00
1) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	1	16.00
3.4 การเตรียมการในการลงพื้นที่					45.18
3.4.1 การจองโรงแรม					45.18
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	10	2	2	40.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	1	1	1	2.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	3	1	1	0.57
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	3	1	1	2.61
5) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)					-

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ขั้นตอน	ต้นทุนต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
3.5 การจัดทำเอกสารในการลงพื้นที่และประชุม (วาระการประชุม)				433.20
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	3	30.00
3) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
4) กระดาษ (แผ่น)	0.19	620	1	117.80
5) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	20	1	17.40
6) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	20	30	264.00
7) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
ขั้นตอน 4 การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน				98,083.45
4.1 การลงพื้นที่				80,070.00
4.1.1 องค์ประกอบคณะเดินทาง โดยประธาน / ผู้ตรวจการ แผ่นดิน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง				80,070.00
1) ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน				7,790.00
- ค่าที่พัก	2,500.00	1	2	5,000.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	800.00	1	3	2,400.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	1	3	390.00
2) เลขานุการ / รองเลขานุการ / ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ				5,190.00
- ค่าที่พัก	1,500.00	1	2	3,000.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	600.00	1	3	1,800.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	1	3	390.00
3) ที่ปรึกษาและเลขานุการประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน				10,380.00
- ค่าที่พัก	1,500.00	2	2	6,000.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	600.00	2	3	3,600.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	2	3	780.00
4) ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ				5,290.00
- ค่าที่พัก	1,200.00	1	2	2,400.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง (เหมาจ่าย / วัน)	500.00	1	3	1,500.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	1	3	390.00
- ค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก)	500.00	1	2	1,000.00
5) เจ้าหน้าที่				25,140.00
- ค่าที่พัก	800.00	6	2	9,600.00

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ขั้นตอน	ต้นทุนต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	400.00	6	3	7,200.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	6	3	2,340.00
- ค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พักร - สำนักงาน - ที่พักร)	500.00	6	2	6,000.00
6) ลูกจ้างประจำ (พนักงานขับรถ) 3 คน				10,080.00
- ค่าที่พัก	600.00	3	2	3,600.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	300.00	3	3	2,700.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	3	2	780.00
- ค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พักร - สำนักงาน - ที่พักร)	500.00	3	2	3,000.00
7) ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง (ตามจ่ายจริง) (3 คัน)	1,800.00	3	3	16,200.00
4.2 การประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่				18,000.00
4.2.1 การจัดเตรียมอาหารในการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อ แก้ไขเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ (ผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 30 คน และจัดประชุม ในสถานที่ราชการ ค่าอาหารกลางวัน 1 มื้อ และอาหารว่าง 1 มื้อ)				18,000.00
- ค่าอาหารกลางวัน ไม่เกิน 500 บาท / คน / มื้อ	500.00	1	30	15,000.00
- ค่าอาหารว่างไม่เกิน 100 บาท / คน / มื้อ	100.00	1	30	3,000.00
4.3 ขั้นตอนการคืนเงินยืมจากการลงพื้นที่ และการประชุมร่วมกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่				13.45
4.3.1 การจัดทำบันทึกคืนเงินยืม				13.45
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	25	1	4.75
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	10	1	8.70
ขั้นตอน 5 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการ ดำเนินงานเรื่องร้องเรียนต่อไป				5.30
5.1 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่อง ร้องเรียน เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านเลขาธิการและรองเลขาธิการ				5.30
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	3	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	5	1	0.95
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	5	1	4.35
ขั้นตอนที่ 6 การจัดประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน (กรณีแสวงหาข้อเท็จจริงโดยการประชุมกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือในกรณีที่ยังไม่ได้ข้อสรุปจากการลงพื้นที่)				28,036.51
6.1 ขั้นตอนการขออนุมัติการจัดประชุม (ภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน)				402.62
6.1.1 การจัดทำบันทึกอนุมัติในการประชุม เสนอรองเลขาธิการ เลขาธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง รวมถึงผู้ทรงคุณวุฒิ (3 คน)				33.56

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ขั้นตอน	ต้นทุนต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	3	1	6.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	26	1	4.94
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	26	1	22.62
6.1.2 การจัดทำบันทึกกราบเรียนเชิญประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดินเข้าร่วมประชุม				1.06
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	1	1	0.19
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	1	1	0.87
6.1.3 การเตรียมเอกสารประกอบการประชุม (เสนอประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง)				368.00
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	550	1	104.50
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	50	1	43.50
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	50	10	220.00
6.2 ขั้นตอนแจ้งหน่วยงานเชิญประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				9,192.00
6.2.1 ประสานการส่งหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อแจ้งเรื่องการประชุม				104.00
1) โทรศัพท์ ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	5	3	30.00
2) โทรสาร ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	2	3	12.00
3) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
4) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	3	1	48.00
6.2.2 ประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้องในการประชุม (กรณีที่ต้องแจ้งผู้ร้อง)				16.00
1) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
6.2.3 ประสานการส่งหนังสือถึงผู้ทรงคุณวุฒิมาให้ความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน				9,072.00
1) โทรสาร ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	2	3	12.00
2) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	6	60.00
3) ค่าตอบแทนผู้ทรงคุณวุฒิ (คน)	3,000.00	3	1	9,000.00
6.3 ขั้นตอนการเตรียมการประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				439.69
6.3.1 การขอยืมเงินทอรองสำหรับการจัดประชุม ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				6.49

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ขั้นตอน	ต้นทุนต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	11	1	2.09
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
6.3.2 การจัดเตรียมสถานที่จัดประชุมภายใน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				-
6.3.2.1 การประสานจองห้องประชุม โดยประสานกับสำนักบริหารกลาง				-
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	1	1	-
2) การจองผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ (ครั้ง)	0.00	1	1	-
6.3.2.2 การประสานการใช้คอมพิวเตอร์พกพา (โน้ตบุ๊ก) และเครื่อง ฉาย โดยประสานกับสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร				-
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	1	1	-
2) การจองผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ (ครั้ง)	0.00	1	1	-
6.3.2.3 การประสานการบันทึกภาพและเสียงของการประชุม โดย ประสานกับสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์				5.11
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	1	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	1	1	0.19
3) การบันทึกการประชุมลงบนแผ่น CD (แผ่น)	4.92	1	1	4.92
6.3.3 การจัดทำเอกสารประกอบการประชุม (วาระการประชุม)				433.20
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	3	30.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	620	1	117.80
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	20	1	17.40
5) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	20	30	264.00
6) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
6.4 ขั้นตอนการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				18,002.20
6.4.1 การจัดเตรียมอาหารในการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 30 คน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประกอบด้วย ค่าอาหารกลางวัน 1 มื้อ และอาหารว่าง 1 มื้อ)				18,000.00
- ค่าอาหารกลางวัน ไม่เกิน 500 บาท / คน / มื้อ	500.00	1	30	15,000.00
- ค่าอาหารว่างไม่เกิน 100 บาท / คน / มื้อ	100.00	1	30	3,000.00
6.4.2 การคืนเงินยืมจากการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				2.20
6.4.2.1 การจัดทำบันทึกคืนเงินยืม				2.20

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ขั้นตอน	ต้นทุนต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	7	1	1.33
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	1	1	0.87
ขั้นตอนที่ 7 การจัดทำรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริงเสนอต่อ ผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน				91.88
7.1 การจัดทำบันทึกและหนังสือยุติเรื่อง เสนอรองเลขอาธิการ เลขอาธิการ และผู้ตรวจการแผ่นดิน				16.36
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
7.2 การแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้ผู้ร้องทราบ				32.76
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	1	10.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	8	1	1.52
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	4	1	3.48
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	4	1	1.76
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
7.3 การแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้หน่วยงานเพื่อทราบหรือ พิจารณาดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน				42.76
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	2	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	8	1	1.52
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	4	1	3.48
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	4	1	1.76
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
7.4 บันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ (บันทึกเรื่องร้องเรียนเป็นเลขแดง)				-
4. ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ				1,590.31
ต้นทุนต่อหน่วย				129,039.53

3.4.3) องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย เลขานุการหรือรองเลขานุการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 7 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน ซึ่งในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนลักษณะดังกล่าว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีต้นทุนที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน ประกอบด้วย 4 ส่วน

3.4.3.1) ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด โดยเมื่อสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องแล้ว จะดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยจะบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เช่น ชื่อ - สกุล ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน ชื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน และประเด็นเรื่องร้องเรียน เป็นต้น และบันทึกเลขที่ร้องเรียนเป็นหมายเลขคำของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกสรุปเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง ดังนั้น รวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

3.4.3.2) ต้นทุนจากขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบให้มอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

- ในกรณีที่ผู้ร้องให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่สอบสวนจะดำเนินการประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้ และกราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อมอบหมายสำนักผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

- การจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง และกราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อมอบหมายสำนักผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 3 การส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักสอบสวน

เพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบสำนวน ซึ่งเป็นขั้นตอนภายหลังจากที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเห็นชอบให้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณา โดยเสนอผ่านผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแล้ว คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.52 บาท/เรื่อง

สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะมีการดำเนินการ ดังนี้

- การสำเนาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเสนอให้กับเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีการใช้กระดาษเพื่อสำเนาเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.88 บาท/เรื่อง

- การส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้กับสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมาย (การลง book) ซึ่งมีการใช้กระดาษเพื่อสำเนาเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.88 บาท/เรื่อง

- การบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะบันทึกการมอบหมายสำนักสอบสวนตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินให้ความเห็นชอบ

สำหรับขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบให้มอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน รวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 14.64 บาท/เรื่อง

3.4.3.3) ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียด

เรื่องร้องเรียนโดยสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 127.44 บาท/เรื่อง

- การประสานผู้ร้องและการส่งหนังสือถึงผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องให้ทราบ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียนและหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริง โดยส่งหนังสือทั้งทางโทรสารและไปรษณีย์แบบลงทะเบียน ตามมาตรา 25 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยมี

ค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 32.00 บาท/เรื่อง

- กรณีไม่อาจดำเนินการได้ ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ ได้รับหนังสืออาจขอขยายเวลาได้ไม่เกินสองครั้งๆ ละ ไม่เกิน 30 วัน หากไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดดังกล่าว ให้มีหนังสือเร่งรัดให้ดำเนินการภายใน 30 วัน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษ และหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.44 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 2 การขออนุมัติเพื่อลงพื้นที่ (การดำเนินงานเพื่อ ประสานงานภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 335.19 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกอนุมัติในการลงพื้นที่ เสนอเลขาธิการ ผ่านรองเลขาธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกขออนุมัติลงพื้นที่ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 6.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.80 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 17.40 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกกราบเรียนประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน/ผู้ตรวจการแผ่นดินร่วมเดินทาง เรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการของเลขาธิการและมีสำเนากราบเรียน ผู้ตรวจการแผ่นดินทุกท่านเพื่อทราบ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึก โดยมี ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.87 บาท/เรื่อง และค่าสำเนา เอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 9.68 บาท/เรื่อง

- การขอยืมเงินทરองจ่ายเพื่อไปปฏิบัติราชการในการ ลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ ประสานงานภายในและส่งเอกสารที่ได้รับการอนุมัติให้ไปปฏิบัติราชการพร้อมแบบฟอร์มสัญญาเงินยืมไปยังสำนัก บริหารการคลัง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารเพื่อประกอบการขอยืมเงินทરองจ่าย โดยมี ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.09 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การแจ้งเรื่องการทำประกันการเดินทาง เพื่อแจ้งเรื่อง การเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ได้แก่ รายชื่อของคณะเดินทาง และกำหนดการเดินทาง ไปยังสำนักบริหารการคลังสำหรับเป็นข้อมูลในการติดต่อประสานกับบริษัทประกันภัยใน การทำประกันการเดินทางให้กับคณะเดินทาง ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์

ประสานงานภายในและส่งข้อมูลทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แต่เจ้าหน้าที่สำนักบริหารการคลังจะต้องมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ติดต่อกับบริษัทประกันภัย โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.00 บาท/เรื่อง

- การแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการ เพื่อแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ได้แก่ รายชื่อของคณะเดินทางและกำหนดการเดินทาง ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายในและส่งสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ ไปยังสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ สำหรับเป็นข้อมูลในการบันทึกการลงเวลาไปปฏิบัติราชการให้กับคณะเดินทางทุกคน โดยมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.90 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การแจ้งขอใช้รถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสำหรับการเดินทางไปซื้อบัตรโดยสารเครื่องบิน ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายใน และแจ้งความประสงค์การขอใช้รถส่วนกลางตามแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของสำนักบริหารกลาง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษของแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.19 บาท/เรื่อง

- การแจ้งขอใช้รถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสำหรับการรับ - ส่งคณะเดินทางในการเดินทางไปปฏิบัติราชการ โดยมีเส้นทางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน - สนามบิน - สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (ไป - กลับ) ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายใน และแจ้งความประสงค์การขอใช้รถส่วนกลางตามแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของสำนักบริหารกลางพร้อมสำเนาการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษของแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและการสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การเตรียมเอกสารข้อมูลและข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงในการลงพื้นที่ นำเสนอต่อคณะเดินทางฯ ประกอบด้วย เลขathiการ / รองเลขathiการ ผู้อำนวยการสำนัก และเจ้าหน้าที่ที่ร่วมเดินทางในการลงพื้นที่ทุกคน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารการข้อมูลประกอบการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 76.00 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 43.50 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 154.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 3 การประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อเตรียมการลงพื้นที่และการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 678.38 บาท/เรื่อง

- การประสานส่งหนังสือถึงหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อแจ้งเรื่องการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยัง

หน่วยงาน และการส่งจดหมายทางโทรสารและไปรษณีย์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 80.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 8.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การประสานหน่วยงานงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ นอกเหนือจากจากหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เช่น การประสานกับหน่วยงานอื่นเพื่อขอความอนุเคราะห์การใช้สถานที่ (ห้องประชุม) ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังหน่วยงาน และการส่งจดหมายทางโทรสารและไปรษณีย์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 40.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้องในการลงพื้นที่ (กรณีที่ต้องแจ้งผู้ร้อง) ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การส่งจดหมายทางไปรษณีย์ โดยมีค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การเตรียมการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการประสานกับโรงแรม ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปจองที่พักและยืนยันการเข้าพัก กระจายรายชื่อผู้เข้าพัก และการส่งข้อมูลผู้เข้าพักทางโทรสารและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 40.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.00 บาท/เรื่อง ค่ากระจาย คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.57 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.61 บาท/เรื่อง

- การเตรียมการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการประสานกับผู้ประกอบการรถเช่า ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปจองรถเช่า โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำเอกสารประกอบการลงพื้นที่และการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ ประกอบด้วย วาระการประชุมและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยประมาณการผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระจายและการสำเนาเอกสาร ข้อมูลประกอบการลงพื้นที่ การโทรศัพท์ โทรสารและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่ โดยมีค่ากระจาย คิดเป็นเงินเฉลี่ย 117.80 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 17.40 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 264.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 30.00 บาท/เรื่อง และค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 4 การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่
เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 97,943.45 บาท/เรื่อง

สำหรับการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงานซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการจ่ายค่าใช้จ่ายเดินทางไปปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

พ.ศ. 2558 และค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นไปตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดิน ว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของสำนักงาน พ.ศ. 2559

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ
แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของเลขาธิการ หรือ รองเลขาธิการ หรือ ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ จำนวน 1 คน ซึ่งมีรายการ
ค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 3,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 1,800.00 บาท/เรื่อง ค่าบัตร
โดยสารเครื่องบินคิดเป็นเงิน 5,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 390.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ
แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของผู้อำนวยการสำนัก / ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 1 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย
ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 2,400.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 1,500.00 บาท/เรื่อง ค่าบัตร
โดยสารเครื่องบินคิดเป็นเงิน 5,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 390.00 บาท/เรื่อง และค่า
พาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก) คิดเป็นเงิน 1,000.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ
แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ / อาวุโส / อาวุโสระดับสูง / ข้าราชการ รวม 5 คน
ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 8,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 6,000.00 บาท/
เรื่อง ค่าบัตรโดยสารเครื่องบินคิดเป็นเงิน 25,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 1,950.00 บาท/
เรื่อง และค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก) คิดเป็นเงิน 5,000.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ
แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของเลขาธิการหรือรองเลขาธิการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดย
มีคณะเดินทาง ได้แก่ ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน
รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 7 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน ซึ่งมีรายการเช่า
รถตู้โดยสารในพื้นที่และน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 2 คัน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 13,500.00 บาท/เรื่อง

- การจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ ซึ่ง
เป็นการจัดประชุมในสถานที่ราชการ โดยมีประมาณการผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ
การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การจัดเตรียมอาหารว่างและอาหาร
กลางวัน โดยมีค่าอาหารว่างคิดเป็นเงินเฉลี่ย 3,000.00 บาท/เรื่อง และค่าอาหารกลางวันคิดเป็นเงินเฉลี่ย
15,000.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกคืนเงินยืมตามสัญญาเงินยืมในการลง
พื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ พร้อมด้วยรายงานการเดินทางเพื่อเป็นหลักฐานประกอบการเบิกจ่าย
งบประมาณ รวมถึงใบเสร็จต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ ซึ่งมีรายการ

ค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายใน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกคืนเงินยืม โดยมี ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.75 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 8.70 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 5 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนต่อไป คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.30 บาท/ เรื่อง

- การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน กราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านเลขาธิการและรองเลขาธิการ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายใน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน โดยมี ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.95 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.35 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 6 การจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 28,006.95 บาท/ เรื่อง

สำหรับกรณีที่ได้มีการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่แล้ว แต่ปรากฏว่าข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ หรือกรณีที่ยังไม่ได้ข้อสรุปจากการแสวงหาข้อเท็จจริงโดยการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะจัดการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งจะมีการเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมเฉลี่ยจำนวน 3 หน่วยงาน และมีการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่ให้คำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เฉลี่ยจำนวน 3 คน ซึ่งอัตราค่าตอบแทนผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของสำนักงาน พ.ศ. 2559 โดยมีการดำเนินงาน ดังนี้

- การจัดทำบันทึกขออนุมัติการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน เสนอเลขาธิการผ่านรองเลขาธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง รวมถึงหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานหน่วยงาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการจัดทำบันทึกขออนุมัติการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 6.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.94 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 22.62 บาท/เรื่อง

- การเตรียมเอกสารข้อมูลและข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงในการลงพื้นที่ นำเสนอต่อคณะเดินทางฯ ประกอบด้วย เลขาธิการ / รองเลขาธิการ ผู้อำนวยการสำนัก และเจ้าหน้าที่ที่ร่วมเดินทางในการลงพื้นที่ทุกคน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการ

สำเนาเอกสารการข้อมูลประกอบการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 76.00 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 43.50 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 154.00 บาท/เรื่อง

- การประสานส่งหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 หน่วยงาน เพื่อแจ้งการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังหน่วยงาน และการส่งจดหมายทางโทรสารและไปรษณีย์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 40.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 48.00 บาท/เรื่อง

- การประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้อง เพื่อแจ้งการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (กรณีที่ต้องแจ้งผู้ร้อง) ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การส่งจดหมายทางไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การประสานส่งหนังสือถึงผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะด้านที่ให้คำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน จำนวน 3 คน ในการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังผู้ทรงคุณวุฒิ และการส่งจดหมายทางโทรสาร โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 60.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 12.00 บาท/เรื่อง และค่าตอบแทนผู้ทรงคุณวุฒิ คิดเป็นเงิน 9,000.00 บาท/เรื่อง

- การขอยืมเงินทตรงจ่ายเพื่อจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยการส่งเอกสารที่ได้รับการอนุมัติให้ไปปฏิบัติราชการพร้อมแบบฟอร์มสัญญาเงินยืมไปยังสำนักบริหารการคลัง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารเพื่อประกอบการขอยืมเงินทตรงจ่าย โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.09 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การเตรียมการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ต้องมีการดำเนินงานเพื่อเตรียมจัดประชุม โดยการจองห้องประชุมกับสำนักบริหารกลางและขอใช้บริการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา (โน้ตบุ๊ก) และเครื่องฉายมัลติมีเดีย (โปรเจคเตอร์) กับสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งดำเนินการประสานงานผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) นอกจากนี้ ต้องมีการขอใช้บริการบันทึกภาพและเสียงลงบน แผ่นบันทึกข้อมูล (CD) ซึ่งต้องประสานงานกับสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ กระดาษแบบฟอร์มการขอใช้บริการของสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ โดยมีกระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.19 บาท/เรื่อง และค่าแผ่นบันทึกข้อมูล (CD) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.92 บาท/เรื่อง

- การจัดทำเอกสารประกอบการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประกอบด้วย วาระการประชุมและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยประมาณการผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารข้อมูลประกอบการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน การโทรศัพท์และโทรสารเพื่อประสานงานกับหน่วยงาน และการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 117.80 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 17.40 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 264.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 30.00 บาท/เรื่อง และค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง

- การจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีประมาณการผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การจัดเตรียมอาหารว่างและอาหารกลางวัน โดยมีค่าอาหารว่างคิดเป็นเงินเฉลี่ย 3,000.00 บาท/เรื่อง และค่าอาหารกลางวันคิดเป็นเงินเฉลี่ย 15,000.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกคืนเงินยืมตามสัญญาเงินยืมในการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงใบเสร็จต่างๆ เพื่อเป็นหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายงบประมาณ ที่เกิดขึ้นจากการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายใน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกคืนเงินยืม โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.33 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.87 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 7 การจัดทำรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริง
เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 91.88 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกและหนังสือยุติเรื่องร้องเรียน กราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านเลขานุการและรองเลขานุการ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและหน่วยงานภายนอก กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริงเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเสนอการยุติเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง

- การจัดทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้ผู้ร้องทราบ ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานผู้ร้อง กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล และการส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.52 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.48 บาท/เรื่อง ค่าสำเนาเอกสาร คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.76 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานหน่วยงาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล และการส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.52 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.48 บาท/เรื่อง ค่าสำเนาเอกสาร คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.76 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การบันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยเลขานุการของประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดินจะบันทึกการเปลี่ยนสถานะเรื่องร้องเรียนจากเลขดำเป็นเลขแดง ซึ่งแสดงว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวดำเนินการแล้วเสร็จและได้มีการยุติเรื่องเรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่สอบสวนผู้รับผิดชอบสำนวนจะเป็นผู้บันทึกรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนและผลคำวินิจฉัย

จะเห็นได้ว่า ค่าดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนในจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 127,188.59 บาท/เรื่อง

3.4.3.4) ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ
คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1,590.31 บาท/เรื่อง

ดังนั้น ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่ มีการประชุมในพื้นที่ และการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย เลขาธิการหรือรองเลขาธิการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 7 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 128,795.66 บาท/เรื่อง (รายละเอียดดังตารางที่ 4.20)

ตารางที่ 4.20 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนกรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่ มีการประชุมในพื้นที่ และการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย เลขาธิการหรือรองเลขาธิการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 7 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
1. ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน				2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1	1.74
2. ต้นทุนจากขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดินกรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบมอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)				14.64
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)				10.00
1.1 กรณีข้อมูลครบถ้วน (จัดทำรายงานต่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน ขั้นตอนที่ 2)				
1.2 กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน				10.00
- ประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด				
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	1	10.00
ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้ และให้ความเห็นชอบมอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน				2.12
2.1 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้				2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1	1.74
ขั้นตอน 3 ส่งเรื่องไปยังสำนักสอบสวนเพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบสำนวน				2.52
(ภายหลังผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นชอบและ ผอ.สตร.ลงนาม)				-

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ขั้นตอน	ต้นทุนต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
3.1 สำเนาเก็บให้เลขาธิการ				1.26
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	2	1	0.88
3.2 ส่งให้สำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมาย (การลง book)				1.26
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	2	1	0.88
3.3 บันทึกในระบบสำนักงานอัตโนมัติ				-
3. ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน				127,188.59
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่อง ร้องเรียน โดยสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน				127.44
1.1 การประสานกับหน่วยงานและผู้ร้องชี้แจง				
1.1.1 ประสานผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมโดยกำหนด ระยะเวลา และ / หรือทำหนังสือขอข้อมูลประเด็นข้อร้องเรียน ให้ครบถ้วน				26.36
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	10	1	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
1.1.2 ทำบันทึกให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมทั้งแจ้ง ผู้ร้องให้ทราบ			1	52.36
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	2	1	32.00
1.1.3 กรณีไม่อาจดำเนินการได้ ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ ได้รับหนังสืออาจขอขยายเวลาได้ไม่เกินสองครั้งๆ ละ ไม่เกิน 30 วัน หากไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดดังกล่าว ให้มี หนังสือเร่งรัดให้ดำเนินการภายใน 30 วัน			1	48.72
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	2	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	2	2.28

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน(ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	2	10.44
4) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
ขั้นตอนที่ 2 การขออนุมัติเพื่อลงพื้นที่ (ภายใน สผผ.)				335.19
2.1 ทำบันทึกอนุมัติในการลงพื้นที่ เสนอรองเลขอาธิการ เลขอาธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง				27.20
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	3	1	6.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	20	1	3.80
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	20	1	17.40
2.2 การจัดทำบันทึกกราบเรียนประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน/ ผู้ตรวจการแผ่นดินร่วมเดินทาง เรื่องการเดินทางไปปฏิบัติ ราชการของเลขอาธิการ				12.83
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	12	1	2.28
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	1	1	0.87
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	11	2	9.68
2.3 การขอยืมเงินตรงจ่ายเพื่อไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่				6.49
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	11	1	2.09
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
2.4 การแจ้งเรื่องการทำประกันการเดินทาง (แจ้งไปยังสำนัก บริหารการคลัง โดยสำนักบริหารการคลังจะประสานกับบริษัท ประกันภัยต่อไป)				2.00
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) โทรศัพท์ ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	1	1	2.00
2.5 การแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการ (แจ้งไปยังสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อบันทึกการไป ปฏิบัติงานในต่างจังหวัด)				6.30
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	10	1	1.90
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
4) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน(ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
2.6 การดำเนินงานเกี่ยวกับการเดินทาง				6.87
2.6.1 การแจ้งขอใช้รถยนต์ส่วนบุคคลสำหรับการเดินทางไป ซื้อบัตรโดยสารเครื่องบิน				0.19
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	1	1	0.19
2.6.2 การแจ้งขอใช้รถยนต์ส่วนบุคคลสำหรับการเดินทาง สนามบิน (ไป - กลับ)				6.68
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	12	1	2.28
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
2.7 การเตรียมเอกสารประกอบการประชุม (เสนอต่อคณะเดินทางฯ)				273.50
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	400	1	76.00
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	50	1	43.50
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	50	7	154.00
ขั้นตอนที่ 3 ประสานหน่วยงานในพื้นที่เพื่อประชุม (ภายนอก)				678.38
3.1 ประสานการส่งหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อแจ้งเรื่องการลงพื้นที่				104.00
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	20	2	80.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	2	8.00
3) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.2 การประสานหน่วยงานงานที่เกี่ยวข้อง (นอกจาก หน่วยงานหลัก เช่น การขอใช้ห้องประชุม)				60.00
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	3	2	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	10	2	40.00
3) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
4) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.3 ประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้องในการลงพื้นที่ (กรณี จำเป็นต้องแจ้งผู้ร้อง)				16.00
1) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.4 การเตรียมการในการลงพื้นที่				65.18
3.4.1 การจองโรงแรม				45.18
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	10	2	40.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	1	1	2.00

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน(ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	3	1	0.57
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	3	1	2.61
5) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
3.4.2 การจองรถเช่า				20.00
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	2	20.00
3.5 การจัดทำเอกสารในการลงพื้นที่และประชุม (วาระการประชุม)				433.20
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	3	30.00
3) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
4) กระดาษ (แผ่น)	0.19	620	1	117.80
5) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	20	1	17.40
6) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	20	30	264.00
7) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
ขั้นตอน 4 การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน				97,943.45
4.1 การลงพื้นที่				79,930.00
4.1.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเลขานุการ / รอง เลขานุการ เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง				79,930.00
1) เลขานุการ / รองเลขานุการ / ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ)				10,190.00
- ค่าที่พัก	1,500.00	1	2	3,000.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	600.00	1	3	1,800.00
- ค่าบัตรโดยสารเครื่องบิน	2,500.00	1	2	5,000.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	1	3	390.00
2) ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ				10,290.00
- ค่าที่พัก	1,200.00	1	2	2,400.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	500.00	1	3	1,500.00
- ค่าบัตรโดยสารเครื่องบิน	2,500.00	1	2	5,000.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	1	3	390.00
- ค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก)	500.00	1	2	1,000.00
3) เจ้าหน้าที่				45,950.00
- ค่าที่พัก	800.00	5	2	8,000.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	400.00	5	3	6,000.00

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน(ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
- ค่าบัตรโดยสารเครื่องบิน	2,500.00	5	2	25,000.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	5	3	1,950.00
- ค่าพาหนะรับจ้าง (เส้นทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก)	500.00	5	2	5,000.00
4) ค่าเช่ารถและค่าน้ำมัน (จำนวน 2 คัน)	2,250.00	2	3	13,500.00
4.2 การประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่				18,000.00
4.2.1 การจัดเตรียมอาหารในการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง				18,000.00
เพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ (ผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 30 คน และจัดประชุมในสถานที่ราชการ ค่าอาหารกลางวัน 1 มื้อ และอาหารว่าง 1 มื้อ)				-
- ค่าอาหารกลางวัน ไม่เกิน 500 บาท / คน / มื้อ	500.00	1	30	15,000.00
- ค่าอาหารว่างไม่เกิน 100 บาท / คน / มื้อ	100.00	1	30	3,000.00
4.3 ขั้นตอนการคืนเงินยืมจากการลงพื้นที่ และการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่				13.45
4.3.1 การจัดทำบันทึกคืนเงินยืม				13.45
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	25	1	4.75
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	10	1	8.70
ขั้นตอน 5 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนต่อไป				5.30
5.1 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านเลขาธิการและรองเลขาธิการ				5.30
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	3	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	5	1	0.95
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	5	1	4.35
ขั้นตอนที่ 6 การจัดประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (กรณีแสวงหาข้อเท็จจริงโดยการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือในกรณีที่ยังไม่ได้ข้อสรุปจากการลงพื้นที่)				28,006.95
6.1 ขั้นตอนการขออนุมัติการจัดประชุม (ภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน)				373.06
6.1.1 การจัดทำบันทึกก่อนการประชุม เสนอรองเลขาธิการ เลขาธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง รวมถึงผู้ทรงคุณวุฒิ (3 คน)				33.56

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน(ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	3	1	6.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	26	1	4.94
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	26	1	22.62
6.1.2 การเตรียมเอกสารประกอบการประชุม (เสนอ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง)				339.50
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	400	1	76.00
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	50	1	43.50
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	50	10	220.00
6.2 ขั้นตอนแจ้งหน่วยงานเชิญประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมประชุม ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				9,192.00
6.2.1 ประสานการส่งหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อแจ้งเรื่องการประชุม				104.00
1) โทรศัพท์ ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	5	3	30.00
2) โทรสาร ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	2	3	12.00
3) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
4) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	3	1	48.00
6.2.2 ประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้องในการประชุม (กรณี จำเป็นต้องแจ้งผู้ร้อง)				16.00
1) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
6.2.3 ประสานการส่งหนังสือถึงผู้ทรงคุณวุฒิมาให้ความเห็น เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน				9,072.00
1) โทรสาร ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	2	3	12.00
2) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	6	60.00
3) ค่าตอบแทนผู้ทรงคุณวุฒิ (คน)	3,000.00	3	1	9,000.00
6.3 ขั้นตอนการเตรียมการประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมประชุม ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				439.69
6.3.1 การขอยืมเงินสำรองสำหรับการจัดประชุม ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				6.49
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน(ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	11	1	2.09
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
6.3.2 การจัดเตรียมสถานที่จัดประชุมภายในสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน				-
6.3.2.1 การประสานห้องประชุม โดยประสานกับสำนักบริหารกลาง				-
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	1	1	-
2) การจองผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ (ครั้ง)	0.00	1	1	-
6.3.2.2 การประสานการใช้คอมพิวเตอร์พกพา (โน้ตบุ๊ก) และเครื่องฉาย โดยประสานกับสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร				-
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	1	1	-
2) การจองผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ (ครั้ง)	0.00	1	1	-
6.3.2.3 การประสานการบันทึกภาพและเสียงของการ ประชุมโดยประสานกับสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์				5.11
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	1	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	1	1	0.19
3) การบันทึกการประชุมลงบนแผ่น CD (แผ่น)	4.92	1	1	4.92
6.3.3 การจัดทำเอกสารประกอบการประชุม (วาระการประชุม)				433.20
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	3	30.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	620	1	117.80
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	20	1	17.40
5) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	20	30	264.00
6) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
6.4 ขั้นตอนการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				18,002.20
6.4.1 การจัดเตรียมอาหารในการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 30 คน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประกอบด้วย ค่าอาหารกลางวัน 1 มื้อ และอาหารว่าง 1 มื้อ)				18,000.00
- ค่าอาหารกลางวัน ไม่เกิน 500 บาท / คน / มื้อ	500.00	1	30	15,000.00
- ค่าอาหารว่างไม่เกิน 100 บาท / คน / มื้อ	100.00	1	30	3,000.00

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน(ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
6.4.2 การคืนเงินยืมจากการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				2.20
6.4.2.1 การจัดทำบันทึกคืนเงินยืม				2.20
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	7	1	1.33
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	1	1	0.87
ขั้นตอนที่ 7 การจัดทำรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริงเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน				91.88
7.1 การจัดทำบันทึกและหนังสือยุติเรื่อง เสนอรองเลขาธิการ เลขาธิการ และผู้ตรวจการแผ่นดิน				16.36
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
7.2 การแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้ผู้ร้องทราบ				32.76
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	1	10.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	8	1	1.52
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	4	1	3.48
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	4	1	1.76
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
7.3 การแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้หน่วยงานเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน				42.76
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	2	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	8	1	1.52
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	4	1	3.48
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	4	1	1.76
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
7.4 บันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ (บันทึกเรื่องร้องเรียนเป็นเลขแดง)				-
4. ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ				1,590.31
ต้นทุนต่อหน่วย				128,795.66

3.4.4) องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย เลขานุการหรือรองเลขานุการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 2 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 9 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนลักษณะดังกล่าว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีต้นทุนที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน ประกอบด้วย 4 ส่วน

3.4.4.1) ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด โดยเมื่อสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องแล้ว จะดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยจะบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เช่น ชื่อ - สกุล ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน ชื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน และประเด็นเรื่องร้องเรียน เป็นต้น และบันทึกเลขที่ร้องเรียนเป็นหมายเลขคำของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกสรุปเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง ดังนั้น รวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

3.4.4.2) ต้นทุนจากขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบให้มอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

- ในกรณีที่ผู้ร้องให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่สอบสวนจะดำเนินการประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้ และกราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อมอบหมายสำนักผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

- การจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง และกราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อมอบหมายสำนักผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 3 การส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักสอบสวน

เพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบสำนวน ซึ่งเป็นขั้นตอนภายหลังจากที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเห็นชอบให้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณา โดยเสนอผ่านผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแล้ว คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.52 บาท/เรื่อง สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะมีการดำเนินการ ดังนี้

- การสำเนาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเสนอให้กับเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีการใช้กระดาษเพื่อสำเนาเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.88 บาท/เรื่อง

- การส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้กับสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมาย (การลง book) ซึ่งมีการใช้กระดาษเพื่อสำเนาเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.88 บาท/เรื่อง

- การบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะบันทึกการมอบหมายสำนักสอบสวนตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินให้ความเห็นชอบ

สำหรับขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบให้มอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนรวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 14.64 บาท/เรื่อง

3.4.4.3) ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียนโดยสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 127.44 บาท/เรื่อง

- การประสานผู้ร้องและการส่งหนังสือถึงผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องให้ทราบ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียนและหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริง โดยส่งหนังสือทั้งทางโทรสารและไปรษณีย์แบบลงทะเบียน ตามมาตรา 25 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 32.00 บาท/เรื่อง

- กรณีไม่อาจดำเนินการได้ ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ ได้รับหนังสืออาจขอขยายเวลาได้ไม่เกินสองครั้งๆ ละ ไม่เกิน 30 วัน หากไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด ดังกล่าว ให้มีหนังสือเร่งรัดให้ดำเนินการภายใน 30 วัน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษ และหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.44 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 2 การขออนุมัติเพื่อลงพื้นที่ (การดำเนินงานเพื่อ ประสานงานภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 328.32 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกอนุมัติในการลงพื้นที่ เสนอเลขาธิการ ผ่านรองเลขาธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกขออนุมัติลงพื้นที่ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 6.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.80 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 17.40 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกกราบเรียนประธานผู้ตรวจการ แผ่นดิน/ผู้ตรวจการแผ่นดินร่วมเดินทาง เรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการของเลขาธิการและมีสำเนากราบเรียน ผู้ตรวจการแผ่นดินทุกท่านเพื่อทราบ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึก โดยมีค่า กระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.87 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสาร คิดเป็นเงินเฉลี่ย 9.68 บาท/เรื่อง

- การขอยืมเงินทอรองจ่ายเพื่อไปปฏิบัติราชการในการ ลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ ประสานงานภายในและส่งเอกสารที่ได้รับการอนุมัติให้ไปปฏิบัติราชการพร้อมแบบฟอร์มสัญญาเงินยืมไปยังสำนัก บริหารการคลัง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารเพื่อประกอบการยืมเงินทอรองจ่าย โดยมี ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.09 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การแจ้งเรื่องการทำประกันการเดินทาง เพื่อแจ้งเรื่อง การเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ได้แก่ รายชื่อของคณะเดินทาง และกำหนดการเดินทาง ไปยังสำนักบริหารการคลังสำหรับเป็นข้อมูลในการติดต่อประสานกับบริษัทประกันภัยใน การทำประกันการเดินทางให้กับคณะเดินทาง ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ ประสานงานภายในและส่งข้อมูลทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แต่เจ้าหน้าที่สำนักบริหารการคลังจะต้องมีรายการ ค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ติดต่อกับบริษัทประกันภัย โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.00 บาท/เรื่อง

- การแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการ เพื่อแจ้ง เรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ได้แก่ รายชื่อของคณะ

เดินทางและกำหนดการเดินทาง ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายใน และส่งสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ ไปยังสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ สำหรับเป็นข้อมูลในการบันทึกการลงเวลาไปปฏิบัติราชการให้กับคณะเดินทางทุกคน โดยมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.90 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การแจ้งขอใช้รถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสำหรับการเดินทางไปปฏิบัติราชการในพื้นที่ต่างจังหวัด ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายใน และแจ้งความประสงค์การขอใช้รถส่วนกลางตามแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของสำนักบริหารกลาง กรณีที่ระยะเวลาของกำหนดการเดินทางอยู่ในช่วงวันหยุดราชการ เจ้าหน้าที่สอบสวนจะต้องทำบันทึกขออนุมัติใช้รถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อปฏิบัติราชการในวันหยุดราชการ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษของบันทึกขออนุมัติพร้อมแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และการสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การเตรียมเอกสารข้อมูลและข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงในการลงพื้นที่ นำเสนอต่อคณะเดินทางฯ ประกอบด้วย เลขathiการ / รองเลขathiการ ผู้อำนวยการสำนัก และเจ้าหน้าที่ที่ร่วมเดินทางในการลงพื้นที่ทุกคน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารการข้อมูลประกอบการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 76.00 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 43.50 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 154.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 3 การประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อเตรียมการลงพื้นที่และการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 678.38 บาท/เรื่อง

- การประสานส่งหนังสือถึงหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อแจ้งเรื่องการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังหน่วยงาน และการส่งจดหมายทางโทรสารและไปรษณีย์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 80.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 8.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การประสานหน่วยงานงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ นอกเหนือจากจากหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เช่น การประสานกับหน่วยงานอื่นเพื่อขอความอนุเคราะห์การใช้สถานที่ (ห้องประชุม) ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังหน่วยงาน และการส่งจดหมายทางโทรสารและไปรษณีย์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 40.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้องในการลงพื้นที่ (กรณีที่ต้องแจ้งผู้ร้อง) ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การส่งจดหมายทางไปรษณีย์ โดยมีค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การเตรียมการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการประสานกับโรงแรม ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปจองที่พักและยืนยันการเข้าพัก กระจายรายชื่อผู้เข้าพัก และการส่งข้อมูลผู้เข้าพักทางโทรสารและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 40.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.00 บาท/เรื่อง ค่ากระจาย คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.57 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.61 บาท/เรื่อง

- การเตรียมการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการประสานกับผู้ประกอบการรถเช่า ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปจองรถเช่า โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำเอกสารประกอบการลงพื้นที่และการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ ประกอบด้วย วาระการประชุมและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยประมาณการผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระจายและการสำเนาเอกสาร ข้อมูลประกอบการลงพื้นที่ การโทรศัพท์ โทรสารและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่ โดยมีค่ากระจาย คิดเป็นเงินเฉลี่ย 117.80 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 17.40 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 264.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 30.00 บาท/เรื่อง และค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 4 การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่
เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 66,963.45 บาท/เรื่อง

สำหรับการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงานซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการจ่ายค่าใช้จายเดินทางไปปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2558 และค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นไปตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จายในการบริหารงานของสำนักงาน พ.ศ. 2559

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของเลขาธิการ หรือ รองเลขาธิการ หรือ ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ จำนวน 1 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 3,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 1,800.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 390.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ
แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของผู้อำนวยการสำนัก / ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 1 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย
ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 2,400.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 1,500.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ย
ประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 390.00 บาท/เรื่อง และค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก) คิดเป็น
เงิน 1,000.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ
แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ / อาวุโส / อาวุโสระดับสูง / ข้าราชการ รวม 5
คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 8,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็น
เงิน 6,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 1,950.00 บาท/เรื่อง และค่าพาหนะรับจ้าง
(เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก) คิดเป็นเงิน 5,000.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ
แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม
2 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 2,400.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน
1,800.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 520.00 บาท/เรื่อง และค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทาง
ที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก) คิดเป็นเงิน 2,000.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ
แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของเลขาธิการหรือรองเลขาธิการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดย
มีคณะเดินทาง ได้แก่ ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน และ
ลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมี
จำนวนทั้งสิ้น 9 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน โดยรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมี
รายการค่าน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 3 คัน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10,800.00 บาท/เรื่อง

- การจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ ซึ่ง
เป็นการจัดประชุมในสถานที่ราชการ โดยมีประมาณการผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ
การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การจัดเตรียมอาหารว่างและอาหาร
กลางวัน โดยมีค่าอาหารว่างคิดเป็นเงินเฉลี่ย 3,000.00 บาท/เรื่อง และค่าอาหารกลางวันคิดเป็นเงินเฉลี่ย
15,000.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกคืนเงินยืมตามสัญญาเงินยืมในการลง
พื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ พร้อมด้วยรายงานการเดินทางเพื่อเป็นหลักฐานประกอบการเบิกจ่าย
งบประมาณ รวมถึงใบเสร็จต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ ซึ่งมีรายการ
ค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายใน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกคืนเงินยืม โดยมีค่ากระดาษ
คิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.75 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 8.70 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 5 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และ
แนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนต่อไป คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.30 บาท/ เรื่อง

- การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน กราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านเลขาธิการและรองเลขาธิการ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายใน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน โดยมี ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.95 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.35 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 6 การจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 28,006.95 บาท/ เรื่อง

สำหรับกรณีที่ได้มีการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่แล้ว แต่ปรากฏผลว่าข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ หรือกรณีที่ยังไม่ได้ข้อสรุปจากการแสวงหาข้อเท็จจริงโดยการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะจัดการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งจะมีการเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมเฉลี่ยจำนวน 3 หน่วยงาน และมีการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่ให้คำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เฉลี่ยจำนวน 3 คน ซึ่งอัตราค่าตอบแทนผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของสำนักงาน พ.ศ. 2559 โดยมีการดำเนินงาน ดังนี้

- การจัดทำบันทึกขออนุมัติการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน เสนอเลขาธิการผ่านรองเลขาธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง รวมถึงหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานหน่วยงาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการจัดทำบันทึกขออนุมัติการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 6.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.94 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 22.62 บาท/เรื่อง

- การเตรียมเอกสารข้อมูลและข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงในการลงพื้นที่ นำเสนอต่อคณะเดินทางฯ ประกอบด้วย เลขาธิการ / รองเลขาธิการ ผู้อำนวยการสำนัก และเจ้าหน้าที่ที่ร่วมเดินทางในการลงพื้นที่ทุกคน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารการข้อมูลประกอบการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 76.00 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 43.50 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 154.00 บาท/เรื่อง

- การประสานส่งหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 หน่วยงาน เพื่อแจ้งการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังหน่วยงาน และการส่ง

จดหมายทางโทรสารและไปรษณีย์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 40.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 48.00 บาท/เรื่อง

- การประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้อง เพื่อแจ้งการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (กรณีที่ต้องแจ้งผู้ร้อง) ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การส่งจดหมายทางไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การประสานส่งหนังสือถึงผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่ให้คำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน จำนวน 3 คน ในการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังผู้ทรงคุณวุฒิ และการส่งจดหมายทางโทรสาร โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 60.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 12.00 บาท/เรื่อง และค่าตอบแทนผู้ทรงคุณวุฒิคิดเป็นเงิน 9,000.00 บาท/เรื่อง

- การขอยืมเงินทดรองจ่ายเพื่อจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยการส่งเอกสารที่ได้รับการอนุมัติให้ไปปฏิบัติราชการพร้อมแบบฟอร์มสัญญาเงินยืมไปยังสำนักบริหารการคลัง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารเพื่อประกอบการขอยืมเงินทดรองจ่าย โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.09 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การเตรียมการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ต้องมีการดำเนินงานเพื่อเตรียมจัดประชุม โดยการจองห้องประชุมกับสำนักบริหารกลางและขอใช้บริการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา (โน้ตบุ๊ก) และเครื่องฉายมัลติมีเดีย (โปรเจคเตอร์) กับสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งดำเนินการประสานงานผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) นอกจากนี้ ต้องมีการขอใช้บริการบันทึกภาพและเสียงลงบนแผ่นบันทึกข้อมูล (CD) ซึ่งต้องประสานงานกับสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ กระดาษแบบฟอร์มการขอใช้บริการของสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ โดยมีกระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.19 บาท/เรื่อง และค่าแผ่นบันทึกข้อมูล (CD) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.92 บาท/เรื่อง

- การจัดทำเอกสารประกอบการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประกอบด้วย วาระการประชุมและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยประมาณการผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารข้อมูลประกอบการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน การโทรศัพท์และโทรสารเพื่อประสานงานกับหน่วยงาน และการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 117.80 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 17.40 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 264.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 30.00 บาท/เรื่อง และค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง

- การจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีประมาณการผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการ
ดำเนินงานเรื่องร้องเรียน จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การจัดเตรียมอาหารว่างและอาหารกลางวัน
โดยมีค่าอาหารว่างคิดเป็นเงินเฉลี่ย 3,000.00 บาท/เรื่อง และค่าอาหารกลางวันคิดเป็นเงินเฉลี่ย 15,000.00
บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกคืนเงินยืมตามสัญญาเงินยืมในการ
ประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
รวมถึงใบเสร็จต่างๆ เพื่อเป็นหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายงบประมาณ ที่เกิดขึ้นจากการประชุมร่วมกับหน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ
การโทรศัพท์ประสานภายใน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกคืนเงินยืม โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย
1.33 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.87 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 7 การจัดทำรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริง
เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 91.88 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกและหนังสือยุติเรื่องร้องเรียน กราบเรียน
ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านเลขาธิการและรองเลขาธิการ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายในสำนักงาน
ผู้ตรวจการแผ่นดินและหน่วยงานภายนอก กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริง
เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเสนอการยุติเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง
ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง

- การจัดทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้
ผู้ร้องทราบ ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ.
2560 มีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานผู้ร้อง กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัย
พร้อมระบุเหตุผล และการส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง
ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.52 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.48 บาท/เรื่อง ค่าสำเนาเอกสาร
คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.76 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล
ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มีรายการ
ค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานหน่วยงาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุ
เหตุผล และการส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิด
เป็นเงินเฉลี่ย 1.52 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.48 บาท/เรื่อง ค่าสำเนาเอกสาร คิดเป็นเงิน
เฉลี่ย 1.76 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การบันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยเลขานุการของประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดินจะบันทึกการเปลี่ยนสถานะเรื่องร้องเรียนจากเลขดำเป็นเลขแดง ซึ่งแสดงว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวดำเนินการแล้วเสร็จและได้มีการยุติเรื่องเรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่สอบสวนผู้รับผิดชอบสำนวนจะเป็นผู้บันทึกรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนและผลคำวินิจฉัย

จะเห็นได้ว่า ค่าดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนในจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 96,201.72 บาท/เรื่อง

3.4.4.4) ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ

คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1,590.31 บาท/เรื่อง

ดังนั้น ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่ มีการประชุมในพื้นที่ และการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย เลขานุการหรือรองเลขานุการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 2 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 9 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 97,808.79 บาท/เรื่อง (รายละเอียดดังตารางที่ 4.21)

ตารางที่ 4.21 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนกรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่ มีการประชุมในพื้นที่ และการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย เลขานุการหรือรองเลขานุการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 2 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 9 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
1. ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน				2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1	1.74
2. ต้นทุนจากขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดินกรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบมอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)				14.64
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)				10.00
1.1 กรณีข้อมูลครบถ้วน (จัดทำรายงานต่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน ขั้นตอนที่ 2)				
1.2 กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน				10.00
- ประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด				
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	1	10.00
ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้ และให้ความเห็นชอบมอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน				2.12
2.1 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้				2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1	1.74

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
ขั้นตอน 3 ส่งเรื่องไปยังสำนักสอบสวนเพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบสำนวน				2.52
(ภายหลังผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นชอบและ ผอ.สตร.ลงนาม)				-
3.1 สำเนาเก็บให้เลขาธิการ				1.26
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	2	1	0.88
3.2 ส่งให้สำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมาย (การลง book)				1.26
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	2	1	0.88
3.3 บันทึกในระบบสำนักงานอัตโนมัติ				-
3. ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน				96,201.72
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน โดยสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน				127.44
1.1 การประสานกับหน่วยงานและผู้ร้องชี้แจง				
1.1.1 ประสานผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมโดยกำหนดระยะเวลา และ / หรือทำหน้าที่ขอข้อมูลประเด็นข้อร้องเรียนให้ครบถ้วน				26.36
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	10	1	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
1.1.2 ทำบันทึกให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องให้ทราบ			1	52.36
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	2	1	32.00
1.1.3 กรณีไม่อาจดำเนินการได้ ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือขอขยายเวลาได้ไม่เกินสองครั้งๆ ละไม่เกิน 30 วัน หากไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดดังกล่าว ให้มีหนังสือเร่งรัดให้ดำเนินการภายใน 30 วัน			1	48.72
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	2	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	2	2.28
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	2	10.44
4) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
ขั้นตอนที่ 2 การขออนุมัติเพื่อลงพื้นที่ (ภายใน สผผ.)				328.32
2.1 ทำบันทึกอนุมัติในการลงพื้นที่ เสนอร้องเลขอาธิการ เลขอาธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง				27.20
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	3	1	6.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	20	1	3.80
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	20	1	17.40
2.2 การจัดทำบันทึกการบรรยายประธานผู้ตรวจการ แผ่นดิน/ผู้ตรวจการแผ่นดินร่วมเดินทาง เรื่องการเดินทางไป ปฏิบัติราชการของเลขอาธิการ				12.83
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	12	1	2.28
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	1	1	0.87
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	11	2	9.68
2.3 การขอยืมเงินทดรองจ่ายเพื่อไปปฏิบัติราชการในการ ลงพื้นที่				6.49
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	11	1	2.09
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
2.4 การแจ้งเรื่องการทำประกันการเดินทาง (แจ้งไปยัง สำนักบริหารการคลัง โดยสำนักบริหารการคลังจะประสาน กับบริษัทประกันภัยต่อไป)				2.00
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) โทรศัพท์ ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	1	1	2.00
2.5 การแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการ (แจ้งไปยังสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อบันทึกการไป ปฏิบัติงานในต่างจังหวัด)				6.30
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	10	1	1.90
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
4) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
2.6 การดำเนินงานเกี่ยวกับการเดินทาง				6.68
2.6.1 การแจ้งขอใช้รถยนต์ส่วนบุคคลสำหรับการเดินทางไปลงพื้นที่				6.68
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	12	1	2.28
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
2.7 การเตรียมเอกสารประกอบการประชุม (เสนอต่อคณะเดินทาง)				273.50
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	400	1	76.00
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	50	1	43.50
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	50	7	154.00
ขั้นตอนที่ 3 ประสานหน่วยงานในพื้นที่เพื่อประชุม (ภายนอก)				678.38
3.1 ประสานการส่งหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อแจ้งเรื่องการลงพื้นที่				104.00
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	20	2	80.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	2	8.00
3) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.2 การประสานหน่วยงานงานที่เกี่ยวข้อง (นอกจาก หน่วยงานหลัก เช่น การขอใช้ห้องประชุม)				60.00
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	3	2	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	10	2	40.00
3) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
4) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.3 ประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้องในการลงพื้นที่ (กรณี จำเป็นต้องแจ้งผู้ร้อง)				16.00
1) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.4 การเตรียมการในการลงพื้นที่				65.18
3.4.1 การจองโรงแรม				45.18
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	10	2	40.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	1	1	2.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	3	1	0.57
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	3	1	2.61
5) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
3.4.2 การจองรถเช่า				20.00
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	2	20.00
3.5 การจัดทำเอกสารในการลงพื้นที่และประชุม (วาระการประชุม)				433.20
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	3	30.00
3) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
4) กระดาษ (แผ่น)	0.19	620	1	117.80
5) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	20	1	17.40
6) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	20	30	264.00
7) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
ขั้นตอน 4 การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน				66,963.45
4.1 การลงพื้นที่				48,950.00
4.1.1 องค์ประกอบคณะเดินทาง โดยเลขาธิการ / รองเลขาธิการ เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง				48,950.00
1) เลขาธิการ / รองเลขาธิการ / ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ)				5,190.00
- ค่าที่พัก	1,500.00	1	2	3,000.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	600.00	1	3	1,800.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	1	3	390.00
2) ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ				5,290.00
- ค่าที่พัก	1,200.00	1	2	2,400.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	500.00	1	3	1,500.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	1	3	390.00
- ค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก)	500.00	1	2	1,000.00
3) เจ้าหน้าที่				20,950.00
- ค่าที่พัก	800.00	5	2	8,000.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	400.00	5	3	6,000.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	5	3	1,950.00
- ค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก)	500.00	5	2	5,000.00
4) ลูกจ้างประจำ (พนักงานขับรถ) 2 คน				6,720.00
- ค่าที่พัก	600.00	2	2	2,400.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	300.00	2	3	1,800.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	2	2	520.00
- ค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก)	500.00	2	2	2,000.00
5) ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง (ตามจ่ายจริง) (2 คัน)	1,800.00	2	3	10,800.00
4.2 การประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่				18,000.00
4.2.1 การจัดเตรียมอาหารในการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง				18,000.00
เพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ (ผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 30 คน และจัดประชุมในสถานที่ราชการ ค่าอาหารกลางวัน 1 มื้อ และอาหารว่าง 1 มื้อ)				-
- ค่าอาหารกลางวัน ไม่เกิน 500 บาท / คน / มื้อ	500.00	1	30	15,000.00
- ค่าอาหารว่างไม่เกิน 100 บาท / คน / มื้อ	100.00	1	30	3,000.00
4.3 ขั้นตอนการคืนเงินยืมจากการลงพื้นที่ และการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่				13.45
4.3.1 การจัดทำบันทึกคืนเงินยืม				13.45
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	25	1	4.75
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	10	1	8.70

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
ขั้นตอน 5 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนต่อไป				5.30
5.1 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านเลขาธิการและรองเลขาธิการ				5.30
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	3	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	5	1	0.95
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	5	1	4.35
ขั้นตอนที่ 6 การจัดประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (กรณีแสวงหาข้อเท็จจริงโดยการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือในกรณีที่ยังไม่ได้ข้อสรุปจากการลงพื้นที่)				28,006.95
6.1 ขั้นตอนการขออนุมัติการจัดประชุม (ภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน)				373.06
6.1.1 การจัดทำบันทึกอนุมัติในการประชุม เสนอรองเลขาธิการ เลขาธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง รวมถึงผู้ทรงคุณวุฒิ (3 คน)				33.56
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	3	1	6.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	26	1	4.94
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	26	1	22.62
6.1.2 การเตรียมเอกสารประกอบการประชุม (เสนอผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง)				339.50
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	400	1	76.00
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	50	1	43.50
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	50	10	220.00
6.2 ขั้นตอนแจ้งหน่วยงานเชิญประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				9,192.00
6.2.1 ประสานการส่งหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อแจ้งเรื่องการประชุม				104.00
1) โทรศัพท์ ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	5	3	30.00
2) โทรสาร ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	2	3	12.00
3) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
4) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	3	1	48.00
6.2.2 ประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้องในการประชุม (กรณีที่จำเป็นต้องแจ้งผู้ร้อง)				16.00
1) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
6.2.3 ประสานการส่งหนังสือถึงผู้ทรงคุณวุฒิมาให้ ความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน				9,072.00
1) โทรสาร ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	2	3	12.00
2) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	6	60.00
3) ค่าตอบแทนผู้ทรงคุณวุฒิ (คน)	3,000.00	3	1	9,000.00
6.3 ขั้นตอนการเตรียมการประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมประชุม ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				439.69
6.3.1 การขอยืมเงินทরণสำหรับการจัดประชุม ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				6.49
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	11	1	2.09
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
6.3.2 การจัดเตรียมสถานที่จัดประชุมภายในสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน				-
6.3.2.1 การประสานจองห้องประชุม โดยประสานกับ สำนักบริหารกลาง				-
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	1	1	-
2) การจองผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ (ครั้ง)	0.00	1	1	-
6.3.2.2 การประสานการใช้คอมพิวเตอร์พกพา (โน้ตบุ๊ก) และเครื่องฉาย โดยประสานกับสำนักเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร				-
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	1	1	-
2) การจองผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ (ครั้ง)	0.00	1	1	-
6.3.2.3 การประสานการบันทึกภาพและเสียงของการประชุมโดย ประสานกับสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์				5.11
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	1	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	1	1	0.19
3) การบันทึกการประชุมลงบนแผ่น CD (แผ่น)	4.92	1	1	4.92
6.3.3 การจัดทำเอกสารประกอบการประชุม (วาระการประชุม)				433.20
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	3	30.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	620	1	117.80
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	20	1	17.40
5) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	20	30	264.00
6) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
6.4 ขั้นตอนการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				18,002.20

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
6.4.1 การจัดเตรียมอาหารในการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง				18,000.00
(ผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 30 คน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประกอบด้วย ค่าอาหารกลางวัน 1 มื้อ และอาหารว่าง 1 มื้อ)				-
- ค่าอาหารกลางวัน ไม่เกิน 500 บาท / คน / มื้อ	500.00	1	30	15,000.00
- ค่าอาหารว่างไม่เกิน 100 บาท / คน / มื้อ	100.00	1	30	3,000.00
6.4.2 การคืนเงินยืมจากการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				2.20
6.4.2.1 การจัดทำบันทึกคืนเงินยืม				2.20
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	7	1	1.33
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	1	1	0.87
ขั้นตอนที่ 7 การจัดทำรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริงเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน				91.88
7.1 การจัดทำบันทึกและหนังสือยุติเรื่อง เสนอรองเลขาธิการ เลขาธิการ และผู้ตรวจการแผ่นดิน				16.36
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
7.2 การแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้ผู้ร้องทราบ				32.76
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	1	10.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	8	1	1.52
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	4	1	3.48
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	4	1	1.76
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
7.3 การแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้หน่วยงานเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน				42.76
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	2	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	8	1	1.52
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	4	1	3.48
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	4	1	1.76
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
7.4 บันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ (บันทึกเรื่องร้องเรียนเป็นเลขแดง)				-
4. ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ				1,590.31
ต้นทุนต่อหน่วย				97,808.79

3.4.5) องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 5 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน ซึ่งในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนลักษณะดังกล่าว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีต้นทุนที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน ประกอบด้วย 4 ส่วน

3.4.5.1) ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด โดยเมื่อสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องแล้ว จะดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยจะบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เช่น ชื่อ - สกุล ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน ชื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน และประเด็นเรื่องร้องเรียน เป็นต้น และบันทึกเลขที่ร้องเรียนเป็นหมายเลขดำของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกสรุปเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง ดังนั้น รวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

3.4.5.2) ต้นทุนจากขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบให้มอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

- ในกรณีที่ผู้ร้องให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่สอบสวนจะดำเนินการประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้ และกราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อมอบหมายสำนักผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

- การจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง และกราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อมอบหมายสำนักผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 3 การส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักสอบสวน

เพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบสำนวน ซึ่งเป็นขั้นตอนภายหลังจากที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเห็นชอบให้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณา โดยเสนอผ่านผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแล้ว คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.52 บาท/เรื่อง สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะมีการดำเนินการ ดังนี้

- การสำเนาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเสนอให้กับเลขานุการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีการใช้กระดาษเพื่อสำเนาเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.88 บาท/เรื่อง

- การส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้กับสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมาย (การลง book) ซึ่งมีการใช้กระดาษเพื่อสำเนาเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.88 บาท/เรื่อง

- การบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะบันทึกการมอบหมายสำนักสอบสวนตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินให้ความเห็นชอบ

สำหรับขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบให้มอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนรวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 14.64 บาท/เรื่อง

3.4.5.3) ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียนโดยสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 127.44 บาท/เรื่อง

- การประสานผู้ร้องและการส่งหนังสือถึงผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องให้ทราบ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียนและหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริง โดยส่งหนังสือทั้งทางโทรสารและไปรษณีย์แบบลงทะเบียน ตามมาตรา 25 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 32.00 บาท/เรื่อง

- กรณีไม่อาจดำเนินการได้ ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ ได้รับหนังสืออาจขอขยายเวลาได้ไม่เกินสองครั้งๆ ละ ไม่เกิน 30 วัน หากไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด ดังกล่าว ให้มีหนังสือเร่งรัดให้ดำเนินการภายใน 30 วัน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษ และหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.44 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 2 การขออนุมัติเพื่อลงพื้นที่ (การดำเนินงานเพื่อ ประสานงานภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 259.36 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกขออนุมัติในการลงพื้นที่ เสนอเลขาธิการผ่าน รองเลขาธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษ และหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกขออนุมัติลงพื้นที่ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 6.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.80 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 17.40 บาท/เรื่อง

- การขอยืมเงินทตรงจ่ายเพื่อไปปฏิบัติราชการในการลง พื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงาน ภายในและส่งเอกสารที่ได้รับการอนุมัติให้ไปปฏิบัติราชการพร้อมแบบฟอร์มสัญญาเงินยืมไปยังสำนักบริหารการ คลัง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารเพื่อประกอบการขอยืมเงินทตรงจ่าย โดยมีค่า กระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.09 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การแจ้งเรื่องการทำประกันการเดินทาง เพื่อแจ้งเรื่อง การเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ได้แก่ รายชื่อของคณะเดินทางและ กำหนดการเดินทาง ไปยังสำนักบริหารการคลังสำหรับเป็นข้อมูลในการติดต่อประสานกับบริษัทประกันภัยในการ ทำประกันการเดินทางให้กับคณะเดินทาง ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ ประสานงานภายในและส่งข้อมูลทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แต่เจ้าหน้าที่สำนักบริหารการคลังจะต้องมีรายการ ค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ติดต่อกับบริษัทประกันภัย โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.00 บาท/เรื่อง

- การแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการ เพื่อแจ้งเรื่อง การเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ได้แก่ รายชื่อของคณะเดินทาง และกำหนดการเดินทาง ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายในและส่ง สำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ ไปยังสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับ เป็นข้อมูลในการบันทึกการลงเวลาไปปฏิบัติราชการให้กับคณะเดินทางทุกคน โดยมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษ และการสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.90 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การแจ้งขอใช้รถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการ แผ่นดินสำหรับการเดินทางไปซื้อบัตรโดยสารเครื่องบิน ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดย

โทรศัพท์ประสานงานภายใน และแจ้งความประสงค์การขอใช้รถส่วนกลางตามแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของสำนักบริหารกลาง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษของแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.19 บาท/เรื่อง

- การแจ้งขอใช้รถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสำหรับการรับ – ส่งคณะเดินทางในการเดินทางไปปฏิบัติราชการ โดยมีเส้นทางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน – สนามบิน – สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (ไป – กลับ) ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายใน และแจ้งความประสงค์การขอใช้รถส่วนกลางตามแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของสำนักบริหารกลางพร้อมสำเนาการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษของแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และการสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การเตรียมเอกสารข้อมูลและข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงในการลงพื้นที่ นำเสนอต่อคณะเดินทางฯ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนัก และเจ้าหน้าที่ที่ร่วมเดินทางในการลงพื้นที่ทุกคน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารการข้อมูลประกอบการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 57.00 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 43.50 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 110.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 3 การประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อเตรียมการลงพื้นที่และการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 678.38 บาท/เรื่อง

- การประสานส่งหนังสือถึงหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อแจ้งเรื่องการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังหน่วยงาน และการส่งจดหมายทางโทรสารและไปรษณีย์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 80.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 8.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การประสานหน่วยงานงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ นอกเหนือจากจากหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เช่น การประสานกับหน่วยงานอื่นเพื่อขอความอนุเคราะห์การใช้สถานที่ (ห้องประชุม) ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังหน่วยงาน และการส่งจดหมายทางโทรสารและไปรษณีย์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 40.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้องในการลงพื้นที่ (กรณีที่ต้องแจ้งผู้ร้อง) ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การส่งจดหมายทางไปรษณีย์ โดยมีค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การเตรียมการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการประสานกับโรงแรม ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปจองที่พักและยืนยันการเข้าพัก กระจายรายชื่อผู้เข้าพัก และการส่งข้อมูลผู้เข้าพักทางโทรสารและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 40.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.00 บาท/เรื่อง ค่ากระจาย คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.57 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.61 บาท/เรื่อง

- การเตรียมการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการประสานกับผู้ประกอบการรถเช่า ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปจองรถเช่า โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำเอกสารประกอบการลงพื้นที่และการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ ประกอบด้วย วาระการประชุมและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยประมาณการผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระจายและการสำเนาเอกสารข้อมูลประกอบการลงพื้นที่ การโทรศัพท์ โทรสารและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่ โดยมีค่ากระจาย คิดเป็นเงินเฉลี่ย 117.80 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 17.40 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 264.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 30.00 บาท/เรื่อง และค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 4 การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 71,813.45 บาท/เรื่อง

สำหรับการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงานซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการจ่ายค่าใช้จ่ายเดินทางไปปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2558 และค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นไปตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของสำนักงาน พ.ศ. 2559

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของผู้อำนวยการสำนัก / ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 1 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 2,400.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 1,500.00 บาท/เรื่อง ค่าบัตรโดยสารเครื่องบินคิดเป็นเงิน 5,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 390.00 บาท/เรื่อง และค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก) คิดเป็นเงิน 1,000.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ / อาวุโส / อาวุโสระดับสูง / ชำนาญการรวม 4 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 6,400.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 4,800.00 บาท/เรื่อง ค่าบัตรโดยสารเครื่องบินคิดเป็นเงิน 20,000.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ

คิดเป็นเงิน 1,56000 บาท/เรื่อง และค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก) คิดเป็นเงิน 4,000.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทาง มีจำนวนทั้งสิ้น 5 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน ซึ่งมีรายการเช่ารถตู้โดยสารในพื้นที่และน้ำมัน เชื้อเพลิง จำนวน 1 คัน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 6,750.00 บาท/เรื่อง

- การจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ ซึ่งเป็นการจัดประชุมในสถานที่ราชการ โดยมีประมาณการผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การจัดเตรียมอาหารว่างและอาหาร กลางวัน โดยมีค่าอาหารว่างคิดเป็นเงินเฉลี่ย 3,000.00 บาท/เรื่อง และค่าอาหารกลางวันคิดเป็นเงินเฉลี่ย 15,000.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกคืนเงินยืมตามสัญญาเงินยืมเงิน ในการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ พร้อมด้วยรายงานการเดินทางเพื่อเป็นหลักฐานประกอบการ เบิกจ่ายงบประมาณ รวมถึงใบเสร็จต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ ซึ่งมี รายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายใน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกคืนเงินยืม โดยมี ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.75 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 8.70 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 5 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และ แนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนต่อไป คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.30 บาท/เรื่อง

- การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน กราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านเลขาธิการและรองเลขาธิการ ซึ่งมีรายการ ค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายใน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกรายงานผลการลงพื้นที่และ แนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน โดยมี ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.95 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิด เป็นเงินเฉลี่ย 4.35 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 6 การจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 28,006.95บาท/เรื่อง

สำหรับกรณีที่ได้มีการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับ หน่วยงานในพื้นที่แล้ว แต่ปรากฏผลว่าข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ หรือ กรณีที่ยังไม่ได้ข้อสรุปจากการแสวงหาข้อเท็จจริงโดยการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ สำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดินจะจัดการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งจะมีการเชิญ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมเฉลี่ยจำนวน 3 หน่วยงาน และมีการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่ให้คำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เฉลี่ยจำนวน 3 คน ซึ่งอัตราค่าตอบแทนผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของสำนักงาน พ.ศ. 2559 โดยมีการดำเนินงาน ดังนี้

- การจัดทำบันทึกขออนุมัติการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน เสนอเลขธิการผ่านรองเลขาธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง รวมถึงหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานหน่วยงาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการจัดทำบันทึกขออนุมัติการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 6.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.94 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 22.62 บาท/เรื่อง

- การเตรียมเอกสารข้อมูลและข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงในการลงพื้นที่ นำเสนอต่อคณะเดินทางฯ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนัก และเจ้าหน้าที่ที่ร่วมเดินทางในการลงพื้นที่ทุกคน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารการข้อมูลประกอบการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 57.00 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 43.50 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 110.00 บาท/เรื่อง

- การประสานส่งหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 หน่วยงาน เพื่อแจ้งการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังหน่วยงาน และการส่งจดหมายทางโทรสารและไปรษณีย์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 40.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 48.00 บาท/เรื่อง

- การประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้อง เพื่อแจ้งการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (กรณีที่ต้องแจ้งผู้ร้อง) ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การส่งจดหมายทางไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การประสานส่งหนังสือถึงผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่ให้คำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน จำนวน 3 คน ในการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังผู้ทรงคุณวุฒิ และการส่งจดหมายทางโทรสาร โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 60.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 12.00 บาท/เรื่อง และค่าตอบแทนผู้ทรงคุณวุฒิคิดเป็นเงิน 9,000.00 บาท/เรื่อง

- การขอยืมเงินทตรงจ่ายเพื่อจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยการส่งเอกสารที่ได้รับการอนุมัติให้ไปปฏิบัติราชการพร้อมแบบฟอร์มสัญญาเงินยืมไปยังสำนักบริหารการคลัง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารเพื่อประกอบการขอยืมเงินทตรงจ่าย โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.09 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การเตรียมการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ต้องมีการดำเนินงานเพื่อเตรียมจัดประชุม โดยการจองห้องประชุมกับสำนักบริหารกลางและขอใช้บริการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา (โน้ตบุ๊ก) และเครื่องฉายมัลติมีเดีย (โปรเจคเตอร์) กับสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งดำเนินการประสานงานผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) นอกจากนี้ ต้องมีการขอใช้บริการบันทึกภาพและเสียงลงบนแผ่นบันทึกข้อมูล (CD) ซึ่งต้องประสานงานกับสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ กระดาษแบบฟอร์มการขอใช้บริการของสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ โดยมีกระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.19 บาท/เรื่อง และค่าแผ่นบันทึกข้อมูล (CD) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.92 บาท/เรื่อง

- การจัดทำเอกสารประกอบการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประกอบด้วย วาระการประชุมและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยประมาณการผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารข้อมูลประกอบการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน การโทรศัพท์และโทรสารเพื่อประสานงานกับหน่วยงาน และการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 117.80 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 17.40 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 264.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 30.00 บาท/ เรื่อง และค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/ เรื่อง

- การจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีประมาณการผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การจัดเตรียมอาหารว่างและอาหารกลางวัน โดยมีค่าอาหารว่างคิดเป็นเงินเฉลี่ย 3,000.00 บาท/เรื่อง และค่าอาหารกลางวันคิดเป็นเงินเฉลี่ย 15,000.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกคืบเงินยืมตามสัญญาเงินยืมในการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงใบเสร็จต่างๆ เพื่อเป็นหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายงบประมาณ ที่เกิดขึ้นจากการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายใน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกคืบเงินยืม โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.33 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.87 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 7 การจัดทำรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริง

เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 91.88 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกและหนังสือยุติเรื่องร้องเรียน
กราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านเลขาธิการและรองเลขาธิการ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน
ภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและหน่วยงานภายนอก กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกรายงานผลการ
แสวงหาข้อเท็จจริงเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเสนอการยุติเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย
10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง

- การจัดทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้
ผู้ร้องทราบ ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ.
2560 มีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานผู้ร้อง กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัย
พร้อมระบุเหตุผล และการส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง
ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.52 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.48 บาท/เรื่อง ค่าสำเนาเอกสาร
คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.76 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล
ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มีรายการ
ค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานหน่วยงาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุ
เหตุผล และการส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ
คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.52 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.48 บาท/เรื่อง ค่าสำเนาเอกสาร คิดเป็น
เงินเฉลี่ย 1.76 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การบันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ
โดยเลขานุการของประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดินจะบันทึกการเปลี่ยนสถานะเรื่องร้องเรียนจาก
เลขดำเป็นเลขแดง ซึ่งแสดงว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวดำเนินการแล้วเสร็จและได้มีการยุติเรื่องเรียบร้อยแล้ว และ
เจ้าหน้าที่สอบสวนผู้รับผิดชอบสำนวนจะเป็นผู้บันทึกรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนและผลคำวินิจฉัย

จะเห็นได้ว่า ค่าดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนในจากการ
ดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่อง
ร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 100,982.76 บาท/เรื่อง

3.4.5.4) ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ

คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1,590.31 บาท/เรื่อง

ดังนั้น ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่ มีการประชุมในพื้นที่ และการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ และเจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 5 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 102,589.83 บาท/เรื่อง (รายละเอียดดังตารางที่ 4.22)

ตารางที่ 4.22 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนกรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่ มีการประชุมในพื้นที่ และการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ และเจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 5 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
1. ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน				2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1	1.74
2. ต้นทุนจากขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดินกรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบมอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)				14.64
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)				10.00
1.1 กรณีข้อมูลครบถ้วน (จัดทำรายงานต่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน ขั้นตอนที่ 2)				
1.2 กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน				10.00
- ประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด				

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ขั้นตอน	ต้นทุนต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน ครั้ง	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	1	10.00
ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้ และให้ความเห็นชอบมอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน				2.12
2.1 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้				2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1	1.74
ขั้นตอน 3 ส่งเรื่องไปยังสำนักสอบสวนเพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบสำนวน				2.52
(ภายหลังผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นชอบและ ผอ.สตร.ลงนาม)				-
3.1 สำเนาเก็บให้เลขาธิการ				1.26
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	2	1	0.88
3.2 ส่งให้สำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมาย (การลง book)				1.26
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	2	1	0.88
3.3 บันทึกในระบบสำนักงานอัตโนมัติ				-
3. ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน				100,982.76
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน โดยสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน				127.44
1.1 การประสานกับหน่วยงานและผู้ร้องชี้แจง				
1.1.1 ประสานผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมโดยกำหนดระยะเวลาและ / หรือทำหนังสือขอข้อมูลประเด็นข้อร้องเรียนให้ครบถ้วน				26.36
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	10	1	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
1.1.2 ทำบันทึกให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องให้ทราบ			1	52.36
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ขั้นตอน	ต้นทุนต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน ครั้ง	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	2	1	32.00
1.1.3 กรณีไม่อาจดำเนินการได้ ภายใน 30 วันนับแต่วันที่รับหนังสืออาจขอขยายเวลาได้ไม่เกินสองครั้งๆ ละ ไม่เกิน 30 วัน หากไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดดังกล่าว ให้มีหนังสือเร่งรัดให้ดำเนินการภายใน 30 วัน			1	48.72
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	2	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	2	2.28
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	2	10.44
4) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
ขั้นตอนที่ 2 การขออนุมัติเพื่อลงพื้นที่ (ภายใน สผผ.)				259.36
2.1 ทำบันทึกอนุมัติในการลงพื้นที่ เสนอรองเลขากิจการ เลขากิจการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง				27.20
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	3	1	6.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	20	1	3.80
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	20	1	17.40
2.2 การขอยืมเงินทดรองจ่ายเพื่อไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่				6.49
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	11	1	2.09
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
2.3 การแจ้งเรื่องการทำประกันการเดินทาง (แจ้งไปยังสำนักบริหารการคลัง โดยสำนักบริหารการคลังจะประสานกับบริษัทประกันภัยต่อไป)				2.00
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) โทรศัพท์ ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	1	1	2.00
2.4 การแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการ (แจ้งไปยังสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อบันทึกการไปปฏิบัติงานในต่างจังหวัด)				6.30
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	10	1	1.90
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
4) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
2.5 การดำเนินงานเกี่ยวกับการเดินทาง				6.87
251 การแจ้งขอใช้รถยนต์ส่วนบุคคลสำหรับการเดินทางไปซื้อบัตรโดยสารเครื่องบิน				0.19
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ขั้นตอน	ต้นทุนต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน ครั้ง	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	1	1	0.19
2.5.2 การแจ้งขอใช้รถยนต์ส่วนกลางสำหรับการเดินทางสนามบิน (ไป - กลับ)				6.68
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	12	1	2.28
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
2.6 การเตรียมเอกสารประกอบการประชุม (เสนอต่อคณะเดินทางฯ)				210.50
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	300	1	57.00
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	50	1	43.50
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	50	5	110.00
ขั้นตอนที่ 3 ประสานหน่วยงานในพื้นที่เพื่อประชุม (ภายนอก)				678.38
3.1 ประสานการส่งหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อแจ้งเรื่องการลงพื้นที่				104.00
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	20	2	80.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	2	8.00
3) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.2 การประสานหน่วยงานงานที่เกี่ยวข้อง (นอกจากหน่วยงาน หลัก เช่น การขอใช้ห้องประชุม)				60.00
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	3	2	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	10	2	40.00
3) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
4) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.3 ประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้องในการลงพื้นที่ (กรณี จำเป็นต้องแจ้งผู้ร้อง)				16.00
1) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.4 การเตรียมการในการลงพื้นที่				65.18
3.4.1 การจองโรงแรม				45.18
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	10	2	40.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	1	1	2.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	3	1	0.57
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	3	1	2.61
5) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
3.4.2 การจองรถเช่า				20.00
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	2	20.00
3.5 การจัดทำเอกสารในการลงพื้นที่และประชุม (วาระการประชุม)				433.20

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ขั้นตอน	ต้นทุนต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน ครั้ง	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	3	30.00
3) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
4) กระดาษ (แผ่น)	0.19	620	1	117.80
5) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	20	1	17.40
6) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	20	30	264.00
7) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
ขั้นตอน 4 การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน				71,813.45
4.1 การลงพื้นที่				53,800.00
4.1.1 องค์ประกอบคณะเดินทาง โดยผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง				53,800.00
1) ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ				10,290.00
- ค่าที่พัก	1,200.00	1	2	2,400.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	500.00	1	3	1,500.00
- ค่าบัตรโดยสารเครื่องบิน	2,500.00	1	2	5,000.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	1	3	390.00
- ค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก)	500.00	1	2	1,000.00
2) เจ้าหน้าที่				36,760.00
- ค่าที่พัก	800.00	4	2	6,400.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	400.00	4	3	4,800.00
- ค่าบัตรโดยสารเครื่องบิน	2,500.00	4	2	20,000.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	4	3	1,560.00
- ค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก)	500.00	4	2	4,000.00
3) ค่าเช่ารถและค่าน้ำมัน (จำนวน 1 คัน)	2,250.00	1	3	6,750.00
4.2 การประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่				18,000.00
4.2.1 การจัดเตรียมอาหารในการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง				18,000.00
เพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ (ผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 30 คน และจัดประชุมในสถานที่ราชการ ค่าอาหารกลางวัน 1 มื้อ และ อาหารว่าง 1 มื้อ)				-
- ค่าอาหารกลางวัน ไม่เกิน 500 บาท / คน / มื้อ	500.00	1	30	15,000.00
- ค่าอาหารว่างไม่เกิน 100 บาท / คน / มื้อ	100.00	1	30	3,000.00
4.3 ขั้นตอนการคืนเงินยืมจากการลงพื้นที่ และการประชุม ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่				13.45
4.3.1 การจัดทำบันทึกคืนเงินยืม				13.45

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ขั้นตอน	ต้นทุนต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน ครั้ง	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	25	1	4.75
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	10	1	8.70
ขั้นตอน 5 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนต่อไป				5.30
5.1 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านเลขธิการและรองเลขธิการ				5.30
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	3	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	5	1	0.95
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	5	1	4.35
ขั้นตอนที่ 6 การจัดประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (กรณีแสวงหาข้อเท็จจริงโดยการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือในกรณีที่ยังไม่ได้ข้อสรุปจากการลงพื้นที่)				28,006.95
6.1 ขั้นตอนการขออนุมัติการจัดประชุม (ภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน)				373.06
6.1.1 การจัดทำบันทึกอนุมัติในการประชุม เสนอรองเลขธิการ เลขธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้องรวมถึงผู้ทรงคุณวุฒิ (3 คน)				33.56
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	3	1	6.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	26	1	4.94
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	26	1	22.62
6.1.2 การเตรียมเอกสารประกอบการประชุม (เสนอผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง)				339.50
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	400	1	76.00
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	50	1	43.50
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	50	10	220.00
6.2 ขั้นตอนแจ้งหน่วยงานเชิญประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				9,192.00
6.2.1 ประสานการส่งหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อแจ้งเรื่องการประชุม				104.00
1) โทรศัพท์ ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	5	3	30.00
2) โทรสาร ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	2	3	12.00
3) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ขั้นตอน	ต้นทุนต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน ครั้ง	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
4) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	3	1	48.00
6.2.2 ประสานการส่งหนังสือผู้ร้องในการประชุม (กรณีที่ทำเป็นต้องแจ้งผู้ร้อง)				16.00
1) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
6.2.3 ประสานการส่งหนังสือถึงผู้ทรงคุณวุฒิมาให้ความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน				9,072.00
1) โทรสาร ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	2	3	12.00
2) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	6	60.00
3) ค่าตอบแทนผู้ทรงคุณวุฒิ (คน)	3,000.00	3	1	9,000.00
6.3 ขั้นตอนการเตรียมการประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม				439.69
6.3.1 การขอยืมเงินทรองสำหรับการจัดประชุม				6.49
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	11	1	2.09
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
6.3.2 การจัดเตรียมสถานที่จัดประชุมภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				-
6.3.2.1 การประสานจองห้องประชุม โดยประสานกับสำนักบริหารกลาง				-
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	1	1	-
2) การจองผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ (ครั้ง)	0.00	1	1	-
6.3.2.2 การประสานการใช้คอมพิวเตอร์พกพา (โน้ตบุ๊ก) และ เครื่องฉาย โดยประสานกับสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร				-
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	1	1	-
2) การจองผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ (ครั้ง)	0.00	1	1	-
6.3.2.3 การประสานการบันทึกภาพและเสียงของการประชุม โดยประสานกับสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์				5.11
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	1	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	1	1	0.19
3) การบันทึกการประชุมลงบนแผ่น CD (แผ่น)	4.92	1	1	4.92
6.3.3 การจัดทำเอกสารประกอบการประชุม (วาระการประชุม)				433.20
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	3	30.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	620	1	117.80
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	20	1	17.40
5) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	20	30	264.00
6) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
6.4 ขั้นตอนการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง				18,002.20

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ขั้นตอน	ต้นทุนต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน ครั้ง	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
6.4.1 การจัดเตรียมอาหารในการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง				18,000.00
(ผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 30 คน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประกอบด้วย ค่าอาหารกลางวัน 1 มื้อ และอาหารว่าง 1 มื้อ)				-
- ค่าอาหารกลางวัน ไม่เกิน 500 บาท / คน / มื้อ	500.00	1	30	15,000.00
- ค่าอาหารว่างไม่เกิน 100 บาท / คน / มื้อ	100.00	1	30	3,000.00
6.4.2 การคืนเงินยืมจากการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง				2.20
6.4.2.1 การจัดทำบันทึกคืนเงินยืม				2.20
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	7	1	1.33
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	1	1	0.87
ขั้นตอนที่ 7 การจัดทำรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริงเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน				91.88
7.1 การจัดทำบันทึกและหนังสือยุติเรื่อง เสนอร่องเลขฉีกการ เลขฉีกการ และผู้ตรวจการแผ่นดิน				16.36
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
7.2 การแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้ผู้ร้องทราบ				32.76
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	1	10.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	8	1	1.52
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	4	1	3.48
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	4	1	1.76
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
7.3 การแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้หน่วยงานเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน				42.76
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	2	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	8	1	1.52
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	4	1	3.48
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	4	1	1.76
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
7.4 บันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ (บันทึกเรื่องร้องเรียนเป็นเลขแดง)				-
4. ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ				1,590.31
ต้นทุนต่อหน่วย				102,589.83

3.4.6) องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 6 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนลักษณะดังกล่าว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีต้นทุนที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน ประกอบด้วย 4 ส่วน

3.4.6.1) ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด โดยเมื่อสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องแล้ว จะดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยจะบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เช่น ชื่อ - สกุล ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน ชื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน และประเด็นเรื่องร้องเรียน เป็นต้น และบันทึกเลขที่ร้องเรียนเป็นหมายเลขคำของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกสรุปเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง ดังนั้น รวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

3.4.6.2) ต้นทุนจากขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบให้มอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

- ในกรณีที่ผู้ร้องให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่สอบสวนจะดำเนินการประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้ และกราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อมอบหมายสำนักผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

- การจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง และกราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อมอบหมายสำนักผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 3 การส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักสอบสวน

เพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบสำนวน ซึ่งเป็นขั้นตอนภายหลังจากที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเห็นชอบให้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณา โดยเสนอผ่านผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแล้ว คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.52 บาท/เรื่อง สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะมีการดำเนินการ ดังนี้

- การสำเนาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเสนอให้กับเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีการใช้กระดาษเพื่อสำเนาเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.88 บาท/เรื่อง

- การส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้กับสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมาย (การลง book) ซึ่งมีการใช้กระดาษเพื่อสำเนาเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.88 บาท/เรื่อง

- การบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะบันทึกการมอบหมายสำนักสอบสวนตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินให้ความเห็นชอบ

สำหรับขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบให้มอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนรวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 14.64 บาท/เรื่อง

3.4.6.3) ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียด

เรื่องร้องเรียนโดยสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 127.44 บาท/เรื่อง

- การประสานผู้ร้องและการส่งหนังสือถึงผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องให้ทราบ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียนและหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริง โดยส่งหนังสือทั้งทางโทรสารและไปรษณีย์แบบลงทะเบียน ตามมาตรา 25 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยมี

ค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 32.00 บาท/เรื่อง

- กรณีไม่อาจดำเนินการได้ ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ ได้รับหนังสืออาจขอขยายเวลาได้ไม่เกินสองครั้งๆ ละ ไม่เกิน 30 วัน หากไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดดังกล่าว ให้มีหนังสือเร่งรัดให้ดำเนินการภายใน 30 วัน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษ และหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.44 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 2 การขออนุมัติเพื่อลงพื้นที่ (การดำเนินงานเพื่อประสานงานภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 259.17 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกอนุมัติในการลงพื้นที่ เสนอเลขาธิการ ผ่านรองเลขาธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกขออนุมัติลงพื้นที่ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 6.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.80 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 17.40 บาท/เรื่อง

- การขอยืมเงินทროงจ่ายเพื่อไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายในและส่งเอกสารที่ได้รับการอนุมัติให้ไปปฏิบัติราชการพร้อมแบบฟอร์มสัญญาเงินยืมไปยังสำนักบริหารการคลัง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารเพื่อประกอบการขอยืมเงินทროงจ่าย โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.09 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การแจ้งเรื่องการทำประกันการเดินทาง เพื่อแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ได้แก่ รายชื่อของคณะเดินทาง และกำหนดการเดินทาง ไปยังสำนักบริหารการคลังสำหรับเป็นข้อมูลในการติดต่อประสานกับบริษัทประกันภัยในการทำประกันการเดินทางให้กับคณะเดินทาง ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายในและส่งข้อมูลทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แต่เจ้าหน้าที่สำนักบริหารการคลังจะต้องมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ติดต่อกับบริษัทประกันภัย โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.00 บาท/เรื่อง

- การแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการ เพื่อแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ได้แก่ รายชื่อของคณะเดินทางและกำหนดการเดินทาง ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายในและส่งสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ ไปยังสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์

สำหรับเป็นข้อมูลในการบันทึกการลงเวลาไปปฏิบัติราชการให้กับคณะเดินทางทุกคน โดยมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระจกและการสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระจก คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.90 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การแจ้งขอใช้รถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสำหรับการเดินทางไปปฏิบัติราชการในพื้นที่ต่างจังหวัด ซึ่งขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนจะประสานงานโดยโทรศัพท์ประสานงานภายใน และแจ้งความประสงค์การขอใช้รถส่วนกลางตามแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของสำนักบริหารกลาง กรณีที่ระยะเวลาของกำหนดการเดินทางอยู่ในช่วงวันหยุดราชการ เจ้าหน้าที่สอบสวนจะต้องทำบันทึกขออนุมัติใช้รถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อปฏิบัติราชการในวันหยุดราชการ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระจกของบันทึกขออนุมัติพร้อมแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และการสำเนาเอกสารการอนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระจก คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การเตรียมเอกสารข้อมูลและข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงในการลงพื้นที่ นำเสนอต่อคณะเดินทางฯ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนัก และเจ้าหน้าที่ที่ร่วมเดินทางในการลงพื้นที่ทุกคน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระจกและการสำเนาเอกสารการข้อมูลประกอบการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระจก คิดเป็นเงินเฉลี่ย 57.00 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 43.50 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 110.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 3 การประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อเตรียมการลงพื้นที่และการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 678.38 บาท/เรื่อง

- การประสานส่งหนังสือถึงหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อแจ้งเรื่องการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังหน่วยงาน และการส่งจดหมายทางโทรสารและไปรษณีย์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 80.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 8.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การประสานหน่วยงานงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ นอกเหนือจากจากหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เช่น การประสานกับหน่วยงานอื่นเพื่อขอความอนุเคราะห์การใช้สถานที่ (ห้องประชุม) ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังหน่วยงาน และการส่งจดหมายทางโทรสารและไปรษณีย์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 40.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้องในการลงพื้นที่ (กรณีที่ต้องแจ้งผู้ร้อง) ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การส่งจดหมายทางไปรษณีย์ โดยมีค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การเตรียมการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการประสานกับโรงแรม ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปจองที่พักและยืนยันการเข้าพัก กระจายรายชื่อผู้เข้าพัก และการส่งข้อมูลผู้เข้าพักทางโทรสารและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 40.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.00 บาท/เรื่อง ค่ากระจาย คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.57 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.61 บาท/เรื่อง

- การเตรียมการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการประสานกับผู้ประกอบการรถเช่า ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปจองรถเช่า โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำเอกสารประกอบการลงพื้นที่และการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ ประกอบด้วย วาระการประชุมและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยประมาณการผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระจายและการสำเนาเอกสารข้อมูลประกอบการลงพื้นที่ การโทรศัพท์ โทรสารและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่ โดยมีค่ากระจาย คิดเป็นเงินเฉลี่ย 117.80 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 17.40 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 264.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 30.00 บาท/เรื่อง และค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 4 การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงาน
ในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 48,823.45 บาท/เรื่อง

สำหรับการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงานซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการจ่ายค่าใช้จ่ายเดินทางไปปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2558 และค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นไปตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของสำนักงาน พ.ศ. 2559

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของผู้อำนวยความสะดวก / ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 1 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 2,400.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน 1,500.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 390.00 บาท/เรื่อง และค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก) คิดเป็นเงิน 1,000.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ / อาวุโส / อาวุโสระดับสูง / ชำนาญการรวม 4 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 6,400.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน

4,800.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 1,56000 บาท/เรื่อง และค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทาง ที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก) คิดเป็นเงิน 4,000.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ
แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของลูกค้าประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม
1 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าที่พักคิดเป็นเงิน 1,200.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นเงิน
900.00 บาท/เรื่อง ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ คิดเป็นเงิน 260.00 บาท/เรื่อง และค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทาง
ที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก) คิดเป็นเงิน 1,000.00 บาท/เรื่อง

- การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ
แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะ
เดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถของสำนักงาน
ผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 6 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน
3 วัน 2 คืน โดยรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีรายการค่าน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 3 คัน
คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5,400.00 บาท/เรื่อง

- การจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่
ซึ่งเป็นการจัดประชุมในสถานที่ราชการ โดยมีประมาณการผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
กับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การจัดเตรียมอาหารว่างและอาหาร
กลางวัน โดยมีค่าอาหารว่างคิดเป็นเงินเฉลี่ย 3,000.00 บาท/เรื่อง และค่าอาหารกลางวันคิดเป็นเงินเฉลี่ย
15,000.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกคืนเงินยืมตามสัญญาเงิน
ในการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ พร้อมด้วยรายงานการเดินทางเพื่อเป็นหลักฐานประกอบการ
เบิกจ่ายงบประมาณ รวมถึงใบเสร็จต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ ซึ่งมี
รายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายใน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกคืนเงินยืม โดยมี
ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.75 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 8.70 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 5 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และ
แนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนต่อไป คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.30 บาท/เรื่อง

- การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการ
ดำเนินงานเรื่องร้องเรียน กราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านเลขาธิการและรองเลขาธิการ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย
คือ การโทรศัพท์ประสานภายใน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการ
ดำเนินงานเรื่องร้องเรียน โดยมี ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.95 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็น
เงินเฉลี่ย 4.35 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 6 การจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 28,006.95 บาท/ เรื่อง

สำหรับกรณีที่ได้มีการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่แล้ว แต่ปรากฏผลว่าข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ หรือกรณีที่ยังไม่ได้ข้อสรุปจากการแสวงหาข้อเท็จจริงโดยการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะจัดการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งจะมีการเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมเฉลี่ยจำนวน 3 หน่วยงาน และมีการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่ให้คำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เฉลี่ยจำนวน 3 คน ซึ่งอัตราค่าตอบแทนผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของสำนักงาน พ.ศ. 2559 โดยมีการดำเนินงาน ดังนี้

- การจัดทำบันทึกขออนุมัติการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน เสนอเลขธิการผ่านรองเลขธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง รวมถึงหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานหน่วยงาน กระจายและหมึกพิมพ์ในการจัดทำบันทึกขออนุมัติการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 6.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.94 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 22.62 บาท/เรื่อง

- การเตรียมเอกสารข้อมูลและข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงในการลงพื้นที่ นำเสนอต่อคณะเดินทางฯ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนัก และเจ้าหน้าที่ที่ร่วมเดินทางในการลงพื้นที่ทุกคน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระจายและการสำเนาเอกสารการข้อมูลประกอบการลงพื้นที่ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 57.00 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 43.50 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 110.00 บาท/เรื่อง

- การประสานส่งหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 หน่วยงาน เพื่อแจ้งการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังหน่วยงาน และการส่งจดหมายทางโทรสารและไปรษณีย์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 40.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 48.00 บาท/เรื่อง

- การประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้อง เพื่อแจ้งการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (กรณีที่ต้องแจ้งผู้ร้อง) ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การส่งจดหมายทางไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การประสานส่งหนังสือถึงผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะด้านที่ให้คำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน จำนวน 3 คน ในการประชุม ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมี รายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังผู้ทรงคุณวุฒิ และการส่งจดหมายทางโทรสาร โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 60.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 12.00 บาท/เรื่อง และค่าตอบแทนผู้ทรงคุณวุฒิ คิดเป็นเงิน 9,000.00 บาท/เรื่อง

- การขอยืมเงินทตรงจ่ายเพื่อจัดประชุมร่วมกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยการส่ง เอกสารที่ได้รับการอนุมัติให้ไปปฏิบัติราชการพร้อมแบบฟอร์มสัญญาเงินยืมไปยังสำนักบริหารการคลัง ซึ่งมี รายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารเพื่อประกอบการขอยืมเงินทตรงจ่าย โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็น เงินเฉลี่ย 2.09 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การเตรียมการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ต้องมีการดำเนินงานเพื่อเตรียมจัด ประชุม โดยการจองห้องประชุมกับสำนักบริหารกลางและขอใช้บริการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา (โน้ตบุ๊ก) และเครื่องฉายมัลติมีเดีย (โปรเจคเตอร์) กับสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งดำเนินการประสานงาน ผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) นอกจากนี้ ต้องมีการขอใช้บริการบันทึกภาพและเสียงลงบน แผ่นบันทึกข้อมูล (CD) ซึ่งต้องประสานงานกับสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ กระดาษแบบฟอร์มการขอใช้บริการของสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ โดยมีกระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.19 บาท/เรื่อง และค่าแผ่นบันทึกข้อมูล (CD) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.92 บาท/เรื่อง

- การจัดทำเอกสารประกอบการประชุมร่วมกับ หน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประกอบด้วย วาระการประชุมและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยประมาณการ ผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการ สำเนาเอกสารข้อมูลประกอบการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน การโทรศัพท์และโทรสาร เพื่อประสานงานกับหน่วยงาน และการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 117.80 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 17.40 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 264.00 บาท/ เรื่อง ค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 30.00 บาท/ เรื่อง และค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/ เรื่อง

- การจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีประมาณการผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการ ดำเนินงานเรื่องร้องเรียน จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การจัดเตรียมอาหารว่างและอาหารกลางวัน โดยมีค่าอาหารว่างคิดเป็นเงินเฉลี่ย 3,000.00 บาท/เรื่อง และค่าอาหารกลางวันคิดเป็นเงินเฉลี่ย 15,000.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกคืนเงินยืมตามสัญญาเงินยืมในการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงใบเสร็จต่างๆ เพื่อเป็นหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายงบประมาณ ที่เกิดขึ้นจากการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายใน กระจายและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกคืนเงินยืม โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.33 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.87 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 7 การจัดทำรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริง
เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 91.88 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกและหนังสือยุติเรื่องร้องเรียน กราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านเลขาธิการและรองเลขาธิการ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายใน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและหน่วยงานภายนอก กระจายและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริงเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเสนอการยุติเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง

- การจัดทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้ผู้ร้องทราบ ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานผู้ร้อง กระจายและหมึกพิมพ์ในการทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล และการส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.52 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.48 บาท/เรื่อง ค่าสำเนาเอกสาร คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.76 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานหน่วยงาน กระจายและหมึกพิมพ์ในการทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล และการส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.52 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.48 บาท/เรื่อง ค่าสำเนาเอกสาร คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.76 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การบันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยเลขานุการของประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดินจะบันทึกการเปลี่ยนสถานะเรื่องร้องเรียนจากเลขดำเป็นเลขแดง ซึ่งแสดงว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวดำเนินการแล้วเสร็จและได้มีการยุติเรื่องเรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่สอบสวนผู้รับผิดชอบสำนวนจะเป็นผู้บันทึกรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนและผลคำวินิจฉัย

จะเห็นได้ว่า ค่าดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนในจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 77,992.57 บาท/เรื่อง

3.4.6.4) ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ
คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1,590.31 บาท/เรื่อง

ดังนั้น ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่ มีการประชุมในพื้นที่ และการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 6 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 79,599.64 บาท/เรื่อง (รายละเอียดดังตารางที่ 4.23)

ตารางที่ 4.23 ต้นทุนในการดำเนินงานกรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการลงพื้นที่ มีการประชุมในพื้นที่ และการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งองค์ประกอบของคณะเดินทางประกอบด้วย อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 6 คน โดยมีการลงพื้นที่จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
1. ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน				2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1	1.74
2. ต้นทุนจากขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบมอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)				14.64
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)				10.00
1.1 กรณีข้อมูลครบถ้วน (จัดทำรายงานต่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน ขั้นตอนที่ 2)				
1.2 กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน				10.00
- ประธานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด				
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	1	10.00
ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้ และให้ความเห็นชอบมอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน				2.12
2.1 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้				2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1	1.74

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
ขั้นตอน 3 ส่งเรื่องไปยังสำนักสอบสวนเพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบ สำนวน				2.52
(ภายหลังผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นชอบและ ผอ.สตร.ลงนาม)				-
3.1 สำเนาเก็บให้เลขาธิการ				1.26
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	2	1	0.88
3.2 ส่งให้สำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมาย (การลง book)				1.26
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	2	1	0.88
3.3 บันทึกในระบบสำนักงานอัตโนมัติ				-
3. ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน				77,992.57
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียด เรื่องร้องเรียน โดยสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน				127.44
1.1 การประสานกับหน่วยงานและผู้ร้องชี้แจง				
1.1.1 ประสานผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมโดยกำหนดระยะเวลา และ / หรือทำ หนังสือขอข้อมูลประเด็นข้อร้องเรียนให้ครบถ้วน				26.36
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	10	1	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
1.1.2 ทำบันทึกให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องให้ทราบ				52.36
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	2	1	32.00

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
1.1.3 กรณีไม่อาจดำเนินการได้ ภายใน 30 วันนับแต่วันที่รับหนังสืออาจขอขยายเวลาได้ไม่เกินสองครั้งๆ ละ ไม่เกิน 30 วัน หากไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดดังกล่าว ให้มีหนังสือเร่งรัดให้ดำเนินการภายใน 30 วัน			1	48.72
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	2	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	2	2.28
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	2	10.44
4) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
ขั้นตอนที่ 2 การขออนุมัติเพื่อลงพื้นที่ (ภายใน สผผ.)				259.17
2.1 ทำบันทึกอนุมัติในการลงพื้นที่ เสนอรองเลขอาธิการ เลขอาธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง				27.20
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	3	1	6.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	20	1	3.80
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	20	1	17.40
2.2 การขอยืมเงินทรวงจ่ายเพื่อไปปฏิบัติราชการในการลงพื้นที่				6.49
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	11	1	2.09
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
2.3 การแจ้งเรื่องการทำประกันการเดินทาง (แจ้งไปยังสำนักบริหารการคลัง โดยสำนักบริหารการคลังจะประสานกับบริษัทประกันภัยต่อไป)				2.00
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) โทรศัพท์ ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	1	1	2.00
2.4 การแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการ (แจ้งไปยังสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อบันทึกการไปปฏิบัติงานในต่างจังหวัด)				6.30
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	10	1	1.90
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
4) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
2.5 การดำเนินงานเกี่ยวกับการเดินทาง				6.68

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
2.5.1 การแจ้งขอใช้รถยนต์ส่วนบุคคลสำหรับการเดินทางไปลงพื้นที่				6.68
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	12	1	2.28
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
2.6 การเตรียมเอกสารประกอบการประชุม (เสนอต่อคณะเดินทางฯ)				210.50
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	300	1	57.00
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	50	1	43.50
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	50	5	110.00
ขั้นตอนที่ 3 ประสานหน่วยงานในพื้นที่เพื่อประชุม (ภายนอก)				678.38
3.1 ประสานการส่งหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อแจ้งเรื่องการลงพื้นที่				104.00
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	20	2	80.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	2	8.00
3) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.2 การประสานหน่วยงานงานที่เกี่ยวข้อง (นอกจากหน่วยงานหลัก เช่น การขอใช้ห้องประชุม)				60.00
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	3	2	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	10	2	40.00
3) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
4) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.3 ประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้องในการลงพื้นที่ (กรณีที่ต้องแจ้งผู้ร้อง)				16.00
1) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.4 การเตรียมการในการลงพื้นที่				65.18
3.4.1 การจองโรงแรม				45.18
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	10	2	40.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	1	1	2.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	3	1	0.57
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	3	1	2.61
5) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
3.4.2 การจองรถเช่า				20.00
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	2	20.00
3.5 การจัดทำเอกสารในการลงพื้นที่และประชุม (วาระการประชุม)				433.20
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	3	30.00
3) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
4) กระดาษ (แผ่น)	0.19	620	1	117.80
5) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	20	1	17.40
6) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	20	30	264.00
7) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
ขั้นตอน 4 การลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อ แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน				48,823.45
4.1 การลงพื้นที่				30,810.00
4.1.1 องค์ประกอบคณะเดินทาง โดยผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง				30,810.00
1) ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ				5,290.00
- ค่าที่พัก	1,200.00	1	2	2,400.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	500.00	1	3	1,500.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	1	3	390.00
- ค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก)	500.00	1	2	1,000.00
2) เจ้าหน้าที่				16,760.00
- ค่าที่พัก	800.00	4	2	6,400.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	400.00	4	3	4,800.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	4	3	1,560.00
- ค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก)	500.00	4	2	4,000.00
3) ลูกจ้างประจำ (พนักงานขับรถ) 1 คน				3,360.00
- ค่าที่พัก	600.00	1	2	1,200.00
- ค่าเบี้ยเลี้ยง	300.00	1	3	900.00
- ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ	130.00	1	2	260.00
- ค่าพาหนะรับจ้าง (เดินทางที่พัก - สำนักงาน - ที่พัก)	500.00	1	2	1,000.00
4) ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง (ตามจ่ายจริง) (1 คัน)	1,800.00	1	3	5,400.00
4.2 การประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่				18,000.00
4.2.1 การจัดเตรียมอาหารในการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง				18,000.00
เพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ (ผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 30 คน และ จัดประชุมในสถานที่ราชการ ค่าอาหารกลางวัน 1 มื้อ และอาหารว่าง 1 มื้อ)				-
- ค่าอาหารกลางวัน ไม่เกิน 500 บาท / คน / มื้อ	500.00	1	30	15,000.00
- ค่าอาหารว่างไม่เกิน 100 บาท / คน / มื้อ	100.00	1	30	3,000.00
4.3 ขั้นตอนการคืนเงินยืมจากการลงพื้นที่ และการประชุมร่วมกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่				13.45
4.3.1 การจัดทำบันทึกคืนเงินยืม				13.45

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	25	1	4.75
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	10	1	8.70
ขั้นตอน 5 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนต่อไป				5.30
5.1 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านเลขาธิการและรองเลขาธิการ				5.30
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	3	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	5	1	0.95
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	5	1	4.35
ขั้นตอนที่ 6 การจัดประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (กรณีแสวงหาข้อเท็จจริงโดยการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือในกรณีที่ยังไม่ได้ข้อสรุปจากการลงพื้นที่)				28,006.95
6.1 ขั้นตอนการขออนุมัติการจัดประชุม (ภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน)				373.06
6.1.1 การจัดทำบันทึกอนุมัติในการประชุม เสนอรองเลขาธิการ เลขาธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง รวมถึงผู้ทรงคุณวุฒิ (3 คน)				33.56
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	3	1	6.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	26	1	4.94
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	26	1	22.62
6.1.2 การเตรียมเอกสารประกอบการประชุม (เสนอผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง)				339.50
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	400	1	76.00
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	50	1	43.50
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	50	10	220.00
6.2 ขั้นตอนแจ้งหน่วยงานเชิญประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				9,192.00
6.2.1 ประสานการส่งหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อแจ้งเรื่องการประชุม				104.00
1) โทรศัพท์ ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	5	3	30.00
2) โทรสาร ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	2	3	12.00
3) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
4) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	3	1	48.00

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
6.22 ประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้องในการประชุม (กรณีที่ต้องแจ้งผู้ร้อง)				16.00
1) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
6.2.3 ประสานการส่งหนังสือถึงผู้ทรงคุณวุฒิมาให้ความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน				9,072.00
1) โทรสาร ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	2	3	12.00
2) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	6	60.00
3) ค่าตอบแทนผู้ทรงคุณวุฒิ (คน)	3,000.00	3	1	9,000.00
6.3 ขั้นตอนการเตรียมการประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				439.69
6.3.1 การขอยืมเงินสำรองสำหรับการจัดประชุม ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				6.49
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	11	1	2.09
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
6.3.2 การจัดเตรียมสถานที่จัดประชุมภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				-
6.3.2.1 การประสานจองห้องประชุม โดยประสานกับสำนักบริหารกลาง				-
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	1	1	-
2) การจองผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ (ครั้ง)	0.00	1	1	-
6.3.2.2 การประสานการใช้คอมพิวเตอร์พกพา (โน้ตบุ๊ก) และเครื่องฉาย โดยประสานกับสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร				-
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	1	1	-
2) การจองผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ (ครั้ง)	0.00	1	1	-
6.3.2.3 การประสานการบันทึกภาพและเสียงของการประชุม โดยประสานกับสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์				5.11
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	1	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	1	1	0.19
3) การบันทึกการประชุมลงบนแผ่น CD (แผ่น)	4.92	1	1	4.92
6.3.3 การจัดทำเอกสารประกอบการประชุม (วาระการประชุม)				433.20
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	3	30.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	620	1	117.80
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	20	1	17.40
5) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	20	30	264.00
6) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
6.4 ขั้นตอนการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง				18,002.20
6.4.1 การจัดเตรียมอาหารในการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง				18,000.00
(ผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 30 คน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประกอบด้วยค่าอาหารกลางวัน 1 มื้อ และอาหารว่าง 1 มื้อ)				-
- ค่าอาหารกลางวัน ไม่เกิน 500 บาท / คน / มื้อ	500.00	1	30	15,000.00
- ค่าอาหารว่างไม่เกิน 100 บาท / คน / มื้อ	100.00	1	30	3,000.00
6.4.2 การคืนเงินยืมจากการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง				2.20
6.4.2.1 การจัดทำบันทึกคืนเงินยืม				2.20
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	7	1	1.33
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	1	1	0.87
ขั้นตอนที่ 7 การจัดทำรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริงเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน				91.88
7.1 การจัดทำบันทึกและหนังสือยุติเรื่อง เสนอรองเลขธิการ เลขธิการ และผู้ตรวจการแผ่นดิน				16.36
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
7.2 การแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้ผู้ร้องทราบ				32.76
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	1	10.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	8	1	1.52
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	4	1	3.48
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	4	1	1.76
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
7.3 การแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้หน่วยงานเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน				42.76
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	2	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	8	1	1.52
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	4	1	3.48
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	4	1	1.76
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
7.4 บันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ (บันทึกเรื่องร้องเรียนเป็นเลขแดง)				-
4. ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ				1,590.31
ต้นทุนต่อหน่วย				79,599.64

3.5) กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยมีเฉพาะการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน

3.5.1) ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน เป็นประธานในการประชุมฯ ซึ่งในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนลักษณะดังกล่าว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีต้นทุนที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน ประกอบด้วย 4 ส่วน

3.5.1.1) ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด โดยเมื่อสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องแล้ว จะดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยจะบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เช่น ชื่อ - สกุล ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน ชื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน และประเด็นเรื่องร้องเรียน เป็นต้น และบันทึกเลขที่ร้องเรียนเป็นหมายเลขคำของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกสรุปเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง ดังนั้น รวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

3.5.1.2) ต้นทุนจากขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบให้มอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

- ในกรณีที่ผู้ร้องให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่สอบสวนจะดำเนินการประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้ และกราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อมอบหมายสำนักผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

- การจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง และกราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อมอบหมายสำนักผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 3 การส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักสอบสวน

เพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบสำนวน ซึ่งเป็นขั้นตอนภายหลังจากที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเห็นชอบให้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณา โดยเสนอผ่านผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแล้ว คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.52 บาท/เรื่อง

สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะมีการดำเนินการ ดังนี้

- การสำเนาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเสนอให้กับเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีการใช้กระดาษเพื่อสำเนาเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.88 บาท/เรื่อง

- การส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้กับสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมาย (การลง book) ซึ่งมีการใช้กระดาษเพื่อสำเนาเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.88 บาท/เรื่อง

- การบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะบันทึกการมอบหมายสำนักสอบสวนตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินให้ความเห็นชอบ

สำหรับขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบให้มอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนรวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 14.64 บาท/เรื่อง

3.5.1.3) ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียด

เรื่องร้องเรียนโดยสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 127.44 บาท/เรื่อง

- การประสานผู้ร้องและการส่งหนังสือถึงผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานกระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องให้ทราบ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานกระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียนและหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริง โดยส่งหนังสือทั้งทางโทรสารและไปรษณีย์แบบลงทะเบียน ตามมาตรา 25 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิด

เป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 32.00 บาท/เรื่อง

- กรณีไม่อาจดำเนินการได้ ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ ได้รับหนังสืออาจขอขยายเวลาได้ไม่เกินสองครั้งๆ ละ ไม่เกิน 30 วัน หากไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดดังกล่าว ให้มีหนังสือเร่งรัดให้ดำเนินการภายใน 30 วัน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษ และหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.44 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 2 การจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 28,036.51 บาท/เรื่อง

สำหรับกรณีที่ได้มีการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่แล้ว แต่ปรากฏผลว่าข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ หรือกรณีที่ยังไม่ได้ข้อสรุปจากการแสวงหาข้อเท็จจริงโดยการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะจัดการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งจะมีการเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมเฉลี่ยจำนวน 3 หน่วยงาน และมีการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่ให้คำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เฉลี่ยจำนวน 3 คน ซึ่งอัตราค่าตอบแทนผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของสำนักงาน พ.ศ. 2559 โดยมีการดำเนินงาน ดังนี้

- การจัดทำบันทึกขออนุมัติการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน เสนอเลขธิการผ่านรองเลขธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง รวมถึงหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานหน่วยงาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการจัดทำบันทึกขออนุมัติการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 6.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.94 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 22.62 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกกราบเรียนเชิญประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อเข้าร่วมประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยเลขธิการเป็นผู้ลงนาม ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายในหน่วยงาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกกราบเรียนเชิญประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน/ ผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.19 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.87 บาท/เรื่อง

- การเตรียมเอกสารข้อมูลและข้อเท็จจริงประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน นำเสนอต่อประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน ที่ปรึกษาประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน เลขานุการประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน เลขาธิการ / รองเลขาธิการ ผู้อำนวยการสำนัก และเจ้าหน้าที่ที่ร่วมเดินทางในการลงพื้นที่ทุกคน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารการประชุม โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 104.50 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 43.50 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 220.00 บาท/เรื่อง

- การประสานส่งหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 หน่วยงาน เพื่อแจ้งการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังหน่วยงาน และการส่งจดหมายทางโทรสารและไปรษณีย์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 40.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 48.00 บาท/เรื่อง

- การประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้อง เพื่อแจ้งการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (กรณีที่ต้องแจ้งผู้ร้อง) ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การส่งจดหมายทางไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การประสานส่งหนังสือถึงผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่ให้คำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน จำนวน 3 คน ในการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังผู้ทรงคุณวุฒิ และการส่งจดหมายทางโทรสาร โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 60.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 12.00 บาท/เรื่อง และค่าตอบแทนผู้ทรงคุณวุฒิคิดเป็นเงิน 9,000.00 บาท/เรื่อง

- การขอยืมเงินทরণจ่ายเพื่อจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยการส่งเอกสารที่ได้รับการอนุมัติให้ไปปฏิบัติราชการพร้อมแบบฟอร์มสัญญาเงินยืมไปยังสำนักบริหารการคลัง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารเพื่อประกอบการขอยืมเงินทরণจ่าย โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.09 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การเตรียมการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ต้องมีการดำเนินงานเพื่อเตรียมจัดประชุม โดยการจองห้องประชุมกับสำนักบริหารกลางและขอใช้บริการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา (โน้ตบุ๊ก) และเครื่องฉายมัลติมีเดีย (โปรเจคเตอร์) กับสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งดำเนินการประสานงาน

ผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) นอกจากนี้ ต้องมีการขอใช้บริการบันทึกภาพและเสียงลงบน แผ่นบันทึกข้อมูล (CD) ซึ่งต้องประสานงานกับสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ กระดาษแบบฟอร์มการขอใช้บริการของสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ โดยมีกระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.19 บาท/เรื่อง และค่าแผ่นบันทึกข้อมูล (CD) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.92 บาท/เรื่อง

- การจัดทำเอกสารประกอบการประชุมร่วมกับ หน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประกอบด้วย วาระการประชุมและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยประมาณการ ผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการ สำเนาเอกสารข้อมูลประกอบการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน การโทรศัพท์และโทรสาร เพื่อประสานงานกับหน่วยงาน และการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 117.80 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 17.40 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 264.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 30.00 บาท/เรื่อง และค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง

- การจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีประมาณการผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการ ดำเนินงานเรื่องร้องเรียน จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การจัดเตรียมอาหารว่างและอาหารกลางวัน โดยมีค่าอาหารว่างคิดเป็นเงินเฉลี่ย 3,000.00 บาท/เรื่อง และค่าอาหารกลางวันคิดเป็นเงินเฉลี่ย 15,000.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกคืนเงินยืมตามสัญญาเงินยืมในการ ประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงใบเสร็จต่างๆ เพื่อเป็นหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายงบประมาณ ที่เกิดขึ้นจากการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายใน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกคืนเงินยืม โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.33 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.87 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 3 การจัดทำรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริง
เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 91.88 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกและหนังสือยุติเรื่องร้องเรียน กราบเรียน ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านเลขธิการและรองเลขธิการ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายในสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดินและหน่วยงานภายนอก กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริง เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเสนอการยุติเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่า กระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง

- การจัดทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้ผู้ร้องทราบ ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานผู้ร้อง กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล และการส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.52 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.48 บาท/เรื่อง ค่าสำเนาเอกสาร คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.76 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานหน่วยงาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล และการส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.52 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.48 บาท/เรื่อง ค่าสำเนาเอกสาร คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.76 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การบันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยเลขานุการของประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดินจะบันทึกการเปลี่ยนสถานะเรื่องร้องเรียนจากเลขดำเป็นเลขแดง ซึ่งแสดงว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวดำเนินการแล้วเสร็จและได้มีการยุติเรื่องเรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่สอบสวนผู้รับผิดชอบสำนวนจะเป็นผู้บันทึกรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนและผลคำวินิจฉัย

จะเห็นได้ว่า ค่าดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนในจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 28,255.83 บาท/เรื่อง

3.5.1.4) ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ

คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1,590.31 บาท/เรื่อง

ดังนั้น ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งมีประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นประธานในที่ประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 29,862.90 บาท/เรื่อง (รายละเอียดดังตารางที่ 4.24)

ตารางที่ 4.24 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนกรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งมีประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นประธานในที่ประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
1. ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน				2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1	1.74
2. ต้นทุนจากขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบมอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)				14.64
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)				10.00
1.1 กรณีข้อมูลครบถ้วน (จัดทำรายงานต่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน ขั้นตอนที่ 2)				
1.2 กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน				10.00
- ประธานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด				
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	1	10.00
ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้ และให้ความเห็นชอบมอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน				2.12
2.1 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้				2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1	1.74
ขั้นตอน 3 ส่งเรื่องไปยังสำนักสอบสวนเพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบสำนวน				2.52
(ภายหลังผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นชอบและ ผอ.สตร.ลงนาม)				-
3.1 สำเนาเก็บให้เลขาธิการ				1.26
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	2	1	0.88

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
3.2 ส่งให้สำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมาย (การลง book)				1.26
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	2	1	0.88
3.3 บันทึกในระบบสำนักงานอัตโนมัติ				-
3. ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน				28,255.83
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน โดยสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน				127.44
1.1 การประสานกับหน่วยงานและผู้ร้องชี้แจง				
1.1.1 ประสานผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมโดยกำหนดระยะเวลา และ/หรือทำหนังสือขอข้อมูลประเด็นข้อร้องเรียนให้ครบถ้วน				26.36
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	10	1	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
1.1.2 ทำบันทึกให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องให้ทราบ			1	52.36
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	2	1	32.00
1.1.3 กรณีไม่อาจดำเนินการได้ ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสืออาจขอขยายเวลาได้ไม่เกินสองครั้งๆ ละ ไม่เกิน 30 วัน หากไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดดังกล่าว ให้มีหนังสือเร่งรัดให้ดำเนินการภายใน 30 วัน			1	48.72
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	2	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	2	2.28
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	2	10.44
4) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
ขั้นตอนที่ 2 การจัดประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				28,036.51

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
2.1 ขั้นตอนการขออนุมัติการจัดประชุม (ภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน)				402.62
2.1.1 การจัดทำบันทึกอนุมัติในการประชุม เสนอรองเลขาธิการ เลขาธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้องรวมถึงผู้ทรงคุณวุฒิ (3 คน)				33.56
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	3	1	6.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	26	1	4.94
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	26	1	22.62
2.1.2 การจัดทำบันทึกกราบเรียนเชิญประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดินเข้าร่วมประชุม				1.06
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	1	1	0.19
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	1	1	0.87
2.1.3 การเตรียมเอกสารประกอบการประชุม (เสนอประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง)				368.00
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	550	1	104.50
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	50	1	43.50
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	50	10	220.00
2.2 ขั้นตอนแจ้งหน่วยงานเชิญประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				9,192.00
2.2.1 ประสานการส่งหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อแจ้งเรื่องการประชุม				104.00
1) โทรศัพท์ ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	5	3	30.00
2) โทรสาร ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	2	3	12.00
3) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
4) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	3	1	48.00
2.2.2 ประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้องในการประชุม (กรณีที่ต้องแจ้งผู้ร้อง)				16.00
1) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
2.2.3 ประสานการส่งหนังสือถึงผู้ทรงคุณวุฒิ มาให้ความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน				9,072.00
1) โทรสาร ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	2	3	12.00
2) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	6	60.00
3) ค่าตอบแทนผู้ทรงคุณวุฒิ (คน)	3,000	3	1	9,000.00
2.3 ขั้นตอนการเตรียมการประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร่วมประชุม ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				439.69
2.3.1 การขอยืมเงินตรงสำหรับการจัดประชุม ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				6.49
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	11	1	2.09
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
2.3.2 การจัดเตรียมสถานที่จัดประชุมภายในสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน				-
2.3.2.1 การประสานจองห้องประชุม โดยประสานกับ สำนักบริหารกลาง				-
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	1	1	-
2) การจองผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ (ครั้ง)	0.00	1	1	-
2.3.2.2 การประสานการใช้คอมพิวเตอร์พกพา (โน้ตบุ๊ก) และเครื่องฉาย โดยประสานกับสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร				-
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	1	1	-
2) การจองผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ (ครั้ง)	0.00	1	1	-
2.3.2.3 การประสานการบันทึกภาพและเสียงของการ ประชุมโดยประสานกับสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์				5.11
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	1	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	1	1	0.19
3) การบันทึกการประชุมลงบนแผ่น CD (แผ่น)	4.92	1	1	4.92
2.3.3 การจัดทำเอกสารประกอบการประชุม (วาระการประชุม)				433.20
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	3	30.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	620	1	117.80
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	20	1	17.40
5) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	20	30	264.00
6) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
2.4 ขั้นตอนการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				18,002.20

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
2.4.1 การจัดเตรียมอาหารในการประชุมกับหน่วยงาน				18,000.00
(ผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 30 คน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประกอบด้วย ค่าอาหารกลางวัน 1 มื้อ และอาหารว่าง 1 มื้อ)				-
- ค่าอาหารกลางวัน ไม่เกิน 500 บาท / คน / มื้อ	500.00	1	30	15,000.00
- ค่าอาหารว่างไม่เกิน 100 บาท / คน / มื้อ	100.00	1	30	3,000.00
2.4.2 การคืนเงินยืมจากการประชุมกับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				2.20
2.4.2.1 การจัดทำบันทึกคืนเงินยืม				2.20
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	7	1	1.33
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	1	1	0.87
ขั้นตอนที่ 3 การจัดทำรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริง เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณาอุทธรณ์เรื่องร้องเรียน				91.88
3.1 การจัดทำบันทึกและหนังสืออุทธรณ์เรื่อง เสนอร้อง เลขาคิการ เลขาคิการ และผู้ตรวจการแผ่นดิน				16.36
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
3.2 การแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้ผู้ร้องทราบ				32.76
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	1	10.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	8	1	1.52
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	4	1	3.48
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	4	1	1.76
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.3 การแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้หน่วยงานเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน				42.76
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	2	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	8	1	1.52
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	4	1	3.48
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	4	1	1.76
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.4 บันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ (บันทึกเรื่องร้องเรียนเป็นเลขแดง)				-
4. ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ				1,590.31
ต้นทุนต่อหน่วย				29,862.90

3.5.2) เลขาธิการ หรือรองเลขาธิการ จำนวน 1 คน เป็นประธานในการประชุม ซึ่งในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนลักษณะดังกล่าว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีต้นทุนที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน ประกอบด้วย 4 ส่วน

3.5.2.1) ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด โดยเมื่อสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องแล้ว จะดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยจะบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เช่น ชื่อ - สกุล ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน ชื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน และประเด็นเรื่องร้องเรียน เป็นต้น และบันทึกเลขที่ร้องเรียนเป็นหมายเลขคำของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกสรุปเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง ดังนั้น รวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

3.5.2.2) ต้นทุนจากขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบให้มอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

- ในกรณีที่ผู้ร้องให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่สอบสวนจะดำเนินการประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้ และกราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อมอบหมายสำนักผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

- การจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง และกราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อมอบหมายสำนักผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 3 การส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักสอบสวน เพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบสำนวน ซึ่งเป็นขั้นตอนภายหลังจากที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเห็นชอบให้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณา โดยเสนอผ่านผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแล้ว คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.52 บาท/เรื่อง

สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะมีการดำเนินการ ดังนี้

- การสำเนาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเสนอให้กับเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีการใช้กระดาษเพื่อสำเนาเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.88 บาท/เรื่อง

- การส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้กับสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมาย (การลง book) ซึ่งมีการใช้กระดาษเพื่อสำเนาเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.88 บาท/เรื่อง

- การบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะบันทึกการมอบหมายสำนักสอบสวนตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินให้ความเห็นชอบ

สำหรับขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบให้มอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนรวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 14.64 บาท/เรื่อง

3.5.2.3) ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียนโดยสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 127.44 บาท/เรื่อง

- การประสานผู้ร้องและการส่งหนังสือถึงผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องให้ทราบ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียนและหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริง โดยส่งหนังสือทั้งทางโทรสารและไปรษณีย์แบบลงทะเบียน ตามมาตรา 25 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 32.00 บาท/เรื่อง

- กรณีไม่อาจดำเนินการได้ ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสืออาจขอขยายเวลาได้ไม่เกินสองครั้งๆ ละ ไม่เกิน 30 วัน หากไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดดังกล่าว ให้มีหนังสือเร่งรัดให้ดำเนินการภายใน 30 วัน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสาน กระดาษ

และหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.44 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 2 การจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 28,006.95บาท/เรื่อง

สำหรับกรณีที่ได้มีการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่แล้ว แต่ปรากฏผลว่าข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ หรือกรณีที่ยังไม่ได้ข้อสรุปจากการแสวงหาข้อเท็จจริงโดยการลงพื้นที่และประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะจัดการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งจะมีการเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมเฉลี่ยจำนวน 3 หน่วยงาน และมีการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่ให้คำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เฉลี่ยจำนวน 3 คน ซึ่งอัตราค่าตอบแทนผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของสำนักงาน พ.ศ. 2559 โดยมีการดำเนินงาน ดังนี้

- การจัดทำบันทึกขออนุมัติการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน เสนอเลขานุการผ่านรองเลขานุการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงานและผู้ร้อง รวมถึงหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานหน่วยงาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการจัดทำบันทึกขออนุมัติการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 6.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.94 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 22.62 บาท/เรื่อง

- การเตรียมเอกสารข้อมูลและข้อเท็จจริงประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน นำเสนอต่อประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน ที่ปรึกษาประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน เลขานุการประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน เลขานุการ / รองเลขานุการ ผู้อำนวยการสำนัก และเจ้าหน้าที่ที่ร่วมเดินทางในการลงพื้นที่ทุกคน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารการประชุม โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 104.50 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 43.50 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 220.00 บาท/เรื่อง

- การประสานส่งหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 หน่วยงาน เพื่อแจ้งการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังหน่วยงาน และการส่งจดหมายทางโทรสารและไปรษณีย์ โดยมีค่าโทรศัพท์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 40.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 48.00 บาท/เรื่อง

- การประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้อง เพื่อแจ้งการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (กรณีที่ต้องแจ้งผู้ร้อง) ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การส่งจดหมายทางไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การประสานส่งหนังสือถึงผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่ให้คำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน จำนวน 3 คน ในการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การโทรศัพท์ประสานไปยังผู้ทรงคุณวุฒิ และการส่งจดหมายทางโทรสาร โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 60.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 12.00 บาท/เรื่อง และค่าตอบแทนผู้ทรงคุณวุฒิ คิดเป็นเงิน 9,000.00 บาท/เรื่อง

- การขอยืมเงินทરรองจ่ายเพื่อจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยการส่งเอกสารที่ได้รับการอนุมัติให้ไปปฏิบัติราชการพร้อมแบบฟอร์มสัญญาเงินยืมไปยังสำนักบริหารการคลัง ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารเพื่อประกอบการขอยืมเงินทરรองจ่าย โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.09 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.40 บาท/เรื่อง

- การเตรียมการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ต้องมีการดำเนินงานเพื่อเตรียมจัดประชุม โดยการจองห้องประชุมกับสำนักบริหารกลางและขอใช้บริการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา (โน้ตบุ๊ก) และเครื่องฉายมัลติมีเดีย (โปรเจคเตอร์) กับสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งดำเนินการประสานงานผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) นอกจากนี้ ต้องมีการขอใช้บริการบันทึกภาพและเสียงลงบนแผ่นบันทึกข้อมูล (CD) ซึ่งต้องประสานงานกับสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ กระดาษแบบฟอร์มการขอใช้บริการของสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ โดยมีกระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.19 บาท/เรื่อง และค่าแผ่นบันทึกข้อมูล (CD) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.92 บาท/เรื่อง

- การจัดทำเอกสารประกอบการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประกอบด้วย วาระการประชุมและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยประมาณการผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและการสำเนาเอกสารข้อมูลประกอบการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน การโทรศัพท์และโทรสารเพื่อประสานงานกับหน่วยงาน และการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่ากระดาษ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 117.80 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 17.40 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 264.00 บาท/เรื่อง ค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 30.00 บาท/ เรื่อง และค่าโทรสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 4.00 บาท/ เรื่อง

- การจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีประมาณการผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการ
ดำเนินงานเรื่องร้องเรียน จำนวน 30 คน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ การจัดเตรียมอาหารว่างและอาหารกลางวัน
โดยมีค่าอาหารว่างคิดเป็นเงินเฉลี่ย 3,000.00 บาท/เรื่อง และค่าอาหารกลางวันคิดเป็นเงินเฉลี่ย 15,000.00
บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกคืนเงินยืมตามสัญญาเงินยืมในการ
ประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
รวมถึงใบเสร็จต่างๆ เพื่อเป็นหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายงบประมาณ ที่เกิดขึ้นจากการประชุมร่วมกับหน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ
การโทรศัพท์ประสานภายใน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกคืนเงินยืม โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย
1.33 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.87 บาท/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 3 การจัดทำรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริง
เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 91.88 บาท/เรื่อง

- การจัดทำบันทึกและหนังสือยุติเรื่องร้องเรียน กราบเรียน
ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านเลขาธิการและรองเลขาธิการ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานภายในสำนักงาน
ผู้ตรวจการแผ่นดินและหน่วยงานภายนอก กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริง
เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเสนอการยุติเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่า
กระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.14 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.22 บาท/เรื่อง

- การจัดทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้
ผู้ร้องทราบ ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ.
2560 มีรายการค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานผู้ร้อง กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัย
พร้อมระบุเหตุผล และการส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง ค่า
กระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.52 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.48 บาท/เรื่อง ค่าสำเนาเอกสาร คิด
เป็นเงินเฉลี่ย 1.76 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล
ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มีรายการ
ค่าใช้จ่ายคือ การโทรศัพท์ประสานหน่วยงาน กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุ
เหตุผล และการส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่าโทรศัพท์ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 20.00 บาท/เรื่อง ค่ากระดาษคิด
เป็นเงินเฉลี่ย 1.52 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3.48 บาท/เรื่อง ค่าสำเนาเอกสาร คิดเป็นเงิน
เฉลี่ย 1.76 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การบันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยเลขานุการของประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดินจะบันทึกการเปลี่ยนสถานะเรื่องร้องเรียนจากเลขดำเป็นเลขแดง ซึ่งแสดงว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวดำเนินการแล้วเสร็จและได้มีการยุติเรื่องเรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่สอบสวนผู้รับผิดชอบสำนวนจะเป็นผู้บันทึกรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนและผลคำวินิจฉัย

จะเห็นได้ว่า ค่าดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนในจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 28,226.27 บาท/เรื่อง

3.5.2.4) ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ

คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1,590.31 บาท/เรื่อง

ดังนั้น ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งมีเลขาธิการหรือรองเลขาธิการ เป็นประธานในที่ประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 29,833.34 บาท/เรื่อง (รายละเอียดดังตารางที่ 4.25)

ตารางที่ 4.25 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนกรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ซึ่งมีเลขาธิการหรือรองเลขาธิการเป็นประธานในที่ประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
1. ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน				2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1	1.74
2. ต้นทุนจากขั้นตอนการเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดินกรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเห็นชอบมอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)				14.64
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)				10.00
1.1 กรณีข้อมูลครบถ้วน (จัดทำรายงานต่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน ขั้นตอนที่ 2)				
1.2 กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน				10.00
- ประธานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด				
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	1	10.00
ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้ และให้ความเห็นชอบมอบหมายสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน				2.12
2.1 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้				2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1	1.74
ขั้นตอน 3 ส่งเรื่องไปยังสำนักสอบสวนเพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบสำนวน				2.52
(ภายหลังผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นชอบและ ผอ.สตร.ลงนาม)				-
3.1 สำเนาเก็บให้เลขาธิการ				1.26
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
2) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	2	1	0.88
3.2 ส่งให้สำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมาย (การลง book)				1.26
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	2	1	0.88
3.3 บันทึกในระบบสำนักงานอัตโนมัติ				-
3.1.1.3 ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ของสำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน				28,226.27
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน โดยสำนักสอบสวนผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน				127.44
1.1 การประสานกับหน่วยงานและผู้ร้องชี้แจง				
1.1.1 ประสานผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมโดยกำหนดระยะเวลา และ / หรือทำหนังสือขอข้อมูลประเด็นข้อร้องเรียนให้ครบถ้วน				26.36
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	10	1	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
1.1.2 ทำบันทึกให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องให้ทราบ			1	52.36
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	2	1	32.00
1.1.3 กรณีไม่อาจดำเนินการได้ ภายใน 30 วันนับแต่วันที่รับหนังสืออาจขอขยายเวลาได้ไม่เกินสองครั้งๆ ละไม่เกิน 30 วัน หากไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดดังกล่าว ให้มีหนังสือเร่งรัดให้ดำเนินการภายใน 30 วัน			1	48.72
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	2	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	2	2.28
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	2	10.44

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
4) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
ขั้นตอนที่ 2 การจัดประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				28,006.95
2.1 ขั้นตอนการขออนุมัติการจัดประชุม (ภายใน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน)				373.06
2.1.1 การจัดทำบันทึกอนุมัติในการประชุม เสนอ รองเลขาธิการ เลขาธิการ พร้อมหนังสือเชิญหน่วยงาน และผู้ร้อง รวมถึงผู้ทรงคุณวุฒิ (3 คน)				33.56
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	3	1	6.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	26	1	4.94
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	26	1	22.62
2.1.2 การเตรียมเอกสารประกอบการประชุม (เสนอ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง)				339.50
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	400	1	76.00
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	50	1	43.50
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	50	10	220.00
2.2 ขั้นตอนแจ้งหน่วยงานเชิญประชุมหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				9,192.00
6.2.1 ประสานการส่งหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อแจ้งเรื่อง การประชุม				104.00
1) โทรศัพท์ ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	5	3	30.00
2) โทรสาร ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	2	3	12.00
3) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
4) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	3	1	48.00
2.2.2 ประสานการส่งหนังสือถึงผู้ร้องในการประชุม (กรณีที่ต้องแจ้งผู้ร้อง)				16.00
1) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
2.2.3 ประสานการส่งหนังสือถึงผู้ทรงคุณวุฒิมาให้ ความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน				9,072.00
1) โทรสาร ภายในกรุงเทพฯ (ครั้ง)	2.00	2	3	12.00
2) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	6	60.00
3) ค่าตอบแทนผู้ทรงคุณวุฒิ (คน)	3,000.00	3	1	9,000.00

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
2.3 ขั้นตอนการเตรียมการประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				439.69
2.3.1 การขอยืมเงินสำรองสำหรับการจัดประชุม ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				6.49
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	11	1	2.09
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	1	4.40
2.3.2 การจัดเตรียมสถานที่จัดประชุมภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				-
6.3.2.1 การประสานจองห้องประชุม โดยประสานกับสำนักบริหารกลาง				-
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	1	1	-
2) การจองผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ (ครั้ง)	0.00	1	1	-
2.3.2.2 การประสานการใช้คอมพิวเตอร์พกพา (โน้ตบุ๊ก) และเครื่องฉาย โดยประสานกับสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร				-
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	1	1	-
2) การจองผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ (ครั้ง)	0.00	1	1	-
6.3.2.3 การประสานการบันทึกภาพและเสียงของการประชุมโดยประสานกับสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์				5.11
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	1	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	1	1	0.19
3) การบันทึกการประชุมลงบนแผ่น CD (แผ่น)	4.92	1	1	4.92
2.3.3 การจัดทำเอกสารประกอบการประชุม (วาระการประชุม)				433.20
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	3	30.00
2) โทรสารทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	2	1	4.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	620	1	117.80
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	20	1	17.40
5) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	20	30	264.00
6) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)				-
2.4 ขั้นตอนการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				18,002.20
2.4.1 การจัดเตรียมอาหารในการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง				18,000.00
(ผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 30 คน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประกอบด้วย ค่าอาหารกลางวัน 1 มื้อ และอาหารว่าง 1 มื้อ)				-

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
- ค่าอาหารกลางวัน ไม่เกิน 500 บาท / คน / มื้อ	500.00	1	30	15,000.00
- ค่าอาหารว่างไม่เกิน 100 บาท / คน / มื้อ	100.00	1	30	3,000.00
2.4.2 การคืนเงินยืมจากการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน				2.20
2.4.2.1 การจัดทำบันทึกคืนเงินยืม				2.20
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	2	1	-
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	7	1	1.33
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	1	1	0.87
ขั้นตอนที่ 3 การจัดทำรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริงเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน				91.88
3.1 การจัดทำบันทึกและหนังสือยุติเรื่อง เสนอรองเลขาธิการ เลขาธิการ และผู้ตรวจการแผ่นดิน				16.36
1) โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (ครั้ง)	0.00	5	1	-
2) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	1	10.00
3) กระดาษ (แผ่น)	0.19	6	1	1.14
4) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	6	1	5.22
3.2 การแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้ผู้ร้องทราบ				32.76
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	1	10.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	8	1	1.52
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	4	1	3.48
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	4	1	1.76
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.3 การแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้หน่วยงานเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน				42.76
1) โทรศัพท์ทางไกล (ต่างจังหวัด) (นาที)	2.00	5	2	20.00
2) กระดาษ (แผ่น)	0.19	8	1	1.52
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	4	1	3.48
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	4	1	1.76
5) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
3.4 บันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ (บันทึกเรื่องร้องเรียนเป็นเลขแดง)				-
4. ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ				1,590.31
ต้นทุนต่อหน่วย				29,833.34

4) กรณีเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตรวจสอบแล้วพบว่า ไม่ได้อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและได้ส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานอื่น

จากการศึกษาพบว่า เมื่อมีการเสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยที่เรื่องร้องเรียนที่ร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่และอำนาจในการส่งเรื่องให้คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติดำเนินการ ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 22 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 หรือกรณีที่การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นเรื่องเกี่ยวกับการทุจริต ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาส่งเรื่องให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ หรือคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินดำเนินการต่อไป แล้วแต่กรณี ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 36 (3) ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ซึ่งในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนลักษณะดังกล่าว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีต้นทุนที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน ประกอบด้วย 3 ส่วน

4.1) ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด โดยเมื่อสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องแล้ว จะดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยจะบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เช่น ชื่อ - สกุล ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน ชื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน และประเด็นเรื่องร้องเรียน เป็นต้น และบันทึกเลขที่ร้องเรียนเป็นหมายเลขคำของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกสรุปเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง ดังนั้น รวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

4.2) ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ดังนี้

ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน
โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

- ในกรณีที่ผู้ร้องให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่สอบสวนจะดำเนินการประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 2 รายงานเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาและส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานอื่น (คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ / คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ / คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ / คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน (แล้วแต่กรณี) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 67.78 บาท/เรื่อง

- การจัดทำทำรายงานเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาและส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานอื่นซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.52 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 6.96 บาท/เรื่อง

- การทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่ส่งเรื่องต่อ (คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ / คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ / คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ / คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน (แล้วแต่กรณี) ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำหนังสือส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การสำเนาเอกสารเรื่องร้องเรียน และการส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.57 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.61 บาท/เรื่อง ค่าสำเนาเอกสารเรื่องร้องเรียนคิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.76 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่าย คือ กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำหนังสือแจ้งการส่งต่อเรื่องต่อ (คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ / คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ / คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ / คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน (แล้วแต่กรณี) และการส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.57 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.61 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

- การจัดทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยต่อผู้ร้องเรียน ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยต่อผู้ร้องเรียน และส่งจดหมายทางไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.57 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.61 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

จะเห็นได้ว่า ค่าดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนในกรณีเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนและกรณีที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นเรื่องเกี่ยวกับการทุจริต ให้ส่งเรื่องให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ หรือคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 77.78 บาท/เรื่อง

4.3) ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1,590.31 บาท/เรื่อง

ดังนั้น กรณีเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตรวจสอบแล้วพบว่า ไม่ได้อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและได้ส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานอื่น คิดเป็นเงินทั้งหมดเฉลี่ย 1,670.21 บาท/เรื่อง (รายละเอียดดังตารางที่ 4.26)

ตารางที่ 4.26 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนกรณีเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตรวจสอบแล้วพบว่า ไม่ได้อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและได้ส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานอื่น

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
1. ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน			2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1.74
2. ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน			77.78
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)			10.00
1.1 กรณีข้อมูลครบถ้วน (จัดทำรายงานต่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน ขั้นตอนที่ 2)			
1.2 กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน			10.00
- ประธานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด			
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	10.00
ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาและส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานอื่น			67.78
2.1 ทำรายงานเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้อยู่ในอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานอื่น			8.48
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	8	1.52
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	8	6.96
1) กรณีที่เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนให้ผู้ตรวจการแผ่นดินส่งเรื่องให้คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ			0
2) กรณีที่การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นเรื่องเกี่ยวกับการทุจริต ให้ส่งเรื่องให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ หรือคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน			0
โดยมีขั้นตอน ดังนี้			0

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
2.2 ทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่ส่งเรื่องต่อ (คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ / คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ / คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ / คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน (แล้วแต่กรณี)			20.94
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	3	0.57
2) หมึกพิมพ์	0.87	3	2.61
3) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	4	1.76
4) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	16
2.3 ทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ			19.18
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	3	0.57
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	3	2.61
3) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	16
2.4 ทำหนังสือแจ้งผลต่อผู้ร้องเรียน			19.18
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	3	0.57
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	3	2.61
3) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	16
2.5 บันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ			0.00
3. ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ			1,590.31
ต้นทุนต่อหน่วย			1,670.21

5) กรณีผู้ตรวจการแผ่นดินอาจเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองเพื่อพิจารณา

จากการศึกษาพบว่า ในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินในการเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใดๆ บรรดาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชนหรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ และหรือการแสวงหาข้อเท็จจริงเมื่อเห็นว่ามีผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้จัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมขึ้น โดยตามมาตรา 23 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 กำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองได้เมื่อเห็นว่ามีกรณี ดังนี้

5.1) กรณีบทบัญญัติแห่งกฎหมายใดมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญให้เสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญและให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ ซึ่งในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนลักษณะดังกล่าว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีต้นทุนที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน ประกอบด้วย 3 ส่วน

5.1.1) ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด โดยเมื่อสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องแล้ว จะดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยจะบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เช่น ชื่อ - สกุล ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน ชื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน และประเด็นเรื่องร้องเรียน เป็นต้น และบันทึกเลขที่เรื่องร้องเรียนเป็นหมายเลขดำของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกสรุปเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง ดังนั้น รวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

5.1.2) ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ดังนี้

ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

- ในกรณีที่ผู้ร้องให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่สอบสวนจะดำเนินการประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 2 รายงานเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อพิจารณา

เสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 245.85 บาท/เรื่อง

- การทำรายงานเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน เสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญเพื่อพิจารณา กรณีบทบัญญัติแห่งกฎหมายใดมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญให้เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ และให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัยโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ โดยมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำความเข้าใจเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อพิจารณาเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญ ประกอบด้วย บันทึกนำเสนอผลคำวินิจฉัยพร้อมผลคำวินิจฉัย หนังสือนำเสนอศาลรัฐธรรมนูญโดยใช้กระดาษประดับตราสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เอกสารคำร้องต่อศาลรัฐธรรมนูญพร้อมสำเนาคำร้องต่อศาลรัฐธรรมนูญจำนวน 10 ชุด และหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยถึงผู้ร้อง และส่งจดหมายด้วยตนเอง โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 89.55 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 88.74 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคำร้องต่อศาลรัฐธรรมนูญ จำนวน 44.00 บาท และไม่มีค่าใช้จ่ายในการส่งไปรษณีย์

- การประสานส่งหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยต่อผู้ร้องเรียน ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและค่าสำเนาหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยต่อผู้ร้องเรียน และส่งจดหมายทางไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง ค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.28 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

จะเห็นได้ว่า ค่าดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนในกรณีบทบัญญัติแห่งกฎหมายใดมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญให้เสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญและให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ ซึ่งในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนลักษณะดังกล่าว คิดเป็นเงินเฉลี่ย 255.85 บาท/เรื่อง

5.3) ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1,590.31 บาท/เรื่อง

ดังนั้น ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนในกรณีบทบัญญัติแห่งกฎหมายใดมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญให้เสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญและให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 1,848.28 บาท/เรื่อง (รายละเอียดดังตารางที่ 4.27)

ตารางที่ 4.27 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนในกรณีบทบัญญัติแห่งกฎหมายใดมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญให้เสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญและให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
1. ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน				2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1	1.74
2. ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน				255.85
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)				10.00
1.1 กรณีข้อมูลครบถ้วน (จัดทำรายงานข้อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน ขั้นตอนที่ 2)				
1.2 กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน				10.00
- ประธานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด				
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	1	10.00
ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อพิจารณาเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญ				245.85
2.1 ทำรายงานเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณาเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญ				
2.1.1 ทำบันทึกและหนังสือเพื่อเสนอเรื่องพร้อมความเห็นส่งต่อศาลรัฐธรรมนูญ				222.29
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	136	3	77.52
2) กระดาษ (แผ่น)ตราสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (หัวแดง)	4.01	1	3	12.03
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	34	3	88.74
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	10	44.00
2.1.2 ประธานส่งหนังสือแจ้งผลต่อผู้ร้องเรียน				23.56
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	12	1	2.28
2) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	12	1	5.28
3) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
2.1.3 บันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ				
3. ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ				1,590.31
ต้นทุนต่อหน่วย				1,848.28

5.2) กรณีกฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย ให้เสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อศาลปกครองและให้ศาลปกครองพิจารณาวินิจฉัยโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง ซึ่งในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนลักษณะดังกล่าว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีต้นทุนที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน ประกอบด้วย 3 ส่วน

5.2.1) ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด โดยเมื่อสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องแล้ว จะดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยจะบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เช่น ชื่อ - สกุล ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน ชื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน และประเด็นเรื่องร้องเรียน เป็นต้น และบันทึกเลขที่ร้องเรียนเป็นหมายเลขคำของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำบันทึกสรุปเรื่องร้องเรียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 0.38 บาท/เรื่อง และค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1.74 บาท/เรื่อง ดังนั้น รวมคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.12 บาท/เรื่อง

5.2.2) ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ดังนี้

ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

- ในกรณีที่ผู้ร้องให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่สอบสวนจะดำเนินการประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีรายการค่าใช้จ่ายคือ ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่คิดเป็นเงินเฉลี่ย 10.00 บาท/เรื่อง

ขั้นตอน 2 รายงานเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อพิจารณาเสนอเรื่องต่อศาลปกครอง คิดเป็นเงินเฉลี่ย 175.15 บาท/เรื่อง

- การทำรายงานเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน เสนอเรื่องต่อศาลปกครองเพื่อพิจารณา กรณีกฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย ให้เสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อศาลปกครองและให้ศาลปกครองพิจารณาวินิจฉัยโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง โดยมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำความเห็นเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อพิจารณาเสนอเรื่องต่อศาลปกครอง ประกอบด้วย บันทึกนำเสนอผลคำวินิจฉัยพร้อมผลคำวินิจฉัย หนังสือนำเสนอศาลปกครองโดยใช้กระดาษประดับตราสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เอกสารคำฟ้องต่อศาลปกครองพร้อมสำเนาคำร้องต่อศาลปกครอง จำนวน 3 ชุด และหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยถึงผู้ร้อง และส่งจดหมายด้วยตนเอง โดยมีค่ากระดาษคิด

เป็นเงินเฉลี่ย 89.55 บาท/เรื่อง ค่าหมึกพิมพ์คิดเป็นเงินเฉลี่ย 88.74 บาท/เรื่อง และค่าสำเนาเอกสารคำร้องต่อปกครอง จำนวน 13.20 บาท และไม่มีค่าใช้จ่ายในการส่งไปรษณีย์

- การประสานส่งหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยต่อผู้ร้องเรียน ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยมีรายการค่าใช้จ่ายคือ กระดาษและค่าสำเนาหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยต่อผู้ร้องเรียน และส่งจดหมายทางไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยมีค่ากระดาษคิดเป็นเงินเฉลี่ย 2.28 บาท/เรื่อง ค่าสำเนาเอกสารคิดเป็นเงินเฉลี่ย 5.28 บาท/เรื่อง และค่าไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 16.00 บาท/เรื่อง

จะเห็นได้ว่า ค่าดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนในกรณีกฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย ให้เสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อศาลปกครองและให้ศาลปกครองพิจารณาวินิจฉัยโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง ซึ่งในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนลักษณะดังกล่าว คิดเป็นเงินเฉลี่ย 185.15 บาท/เรื่อง

5.3) ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ คิดเป็นเงินเฉลี่ย 1,590.31 บาท/เรื่อง

ดังนั้น ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนในกรณีกฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย ให้เสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อศาลปกครองและให้ศาลปกครองพิจารณาวินิจฉัยโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 1,777.58 บาท/เรื่อง (รายละเอียดดังตารางที่ 4.28)

ตารางที่ 4.28 ต้นทุนในการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนในกรณีกฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย ให้เสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อศาลปกครองและให้ศาลปกครองพิจารณาวินิจฉัยโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง

ขั้นตอน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ปริมาณ (หน่วย)	จำนวน (ครั้ง)	รวมเป็นเงิน (บาท/เรื่อง)
1. ต้นทุนจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน				2.12
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	2	1	0.38
2) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	2	1	1.74
2. ต้นทุนจากการดำเนินงานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน				185.15
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)				10.00
1.1 กรณีข้อมูลครบถ้วน (จัดทำรายงานต่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน ขั้นตอนที่ 2)				
1.2 กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน				10.00
- ประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด				
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (นาที)	2.00	5	1	10.00
ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อพิจารณาเสนอเรื่องต่อศาลปกครอง				175.15
2.1 ทำรายงานเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณา เสนอเรื่องต่อศาลปกครอง				
2.1.1 ทำบันทึกและหนังสือเพื่อเสนอเรื่องพร้อมความเห็นส่งต่อศาลรัฐธรรมนูญ				151.59
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	66	3	37.62
2) กระดาษ (แผ่น) ตราสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (หัวแดง)	4.01	1	3	12.03
3) หมึกพิมพ์ (แผ่น)	0.87	34	3	88.74
4) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	10	3	13.20
2.1.2 ประสานส่งหนังสือแจ้งผลต่อผู้ร้องเรียน				23.56
1) กระดาษ (แผ่น)	0.19	12	1	2.28
2) การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	0.44	12	1	5.28
3) การส่งไปรษณีย์ (ลงทะเบียน) (ครั้ง)	16.00	1	1	16.00
2.1.3 บันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ				
3. ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ				1,590.31
ต้นทุนต่อหน่วย				1,777.58

4.1.4 สรุปผลต้นทุนต่อหน่วยเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผลจากการศึกษาต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตเมื่อพิจารณาตามผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตจำแนกรายสำนัก และการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยของเรื่องร้องเรียน สรุปได้ ดังนี้

1) ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตเมื่อพิจารณาตามผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พิจารณาจากต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตในภาพรวมการใช้จ่ายงบประมาณของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 91,540.59 บาท/เรื่อง และจากภาพรวมผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สามารถจำแนกต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของสำนักที่ดำเนินการตามภารกิจหลักในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 30,690.19 บาท/เรื่อง

2) ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตจำแนกรายสำนักเมื่อพิจารณาตามผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พิจารณาจากต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตในส่วนของการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจากสำนักที่มีภารกิจหลักในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ทั้งในส่วนของค่าใช้จ่ายบุคลากร ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน และค่าใช้จ่ายลงทุนของแต่ละสำนัก คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 26,482.42 บาท/เรื่อง

3) การคำนวณต้นทุนต่อหน่วยของเรื่องร้องเรียน พิจารณาจากต้นทุนทางตรงในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ตามกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน พบว่า ในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนโดยวิธีการและขั้นตอนต่างๆ เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน สรุปผลการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ ดังนี้

3.1) กรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและไม่รับไว้พิจารณา คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 1,630.09 บาท/เรื่อง

3.2) กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณา แสวงหาข้อเท็จจริง รวมถึงสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนสามารถประสานงานกับหน่วยงานของรัฐเพื่อแก้ไขปัญหาได้ คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 1,639.03 บาท/เรื่อง

3.3) กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณา แสวงหาข้อเท็จจริง และเจ้าหน้าที่สอบสวนผู้รับผิดชอบสำนวนได้ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน

3.3.1) กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีหนังสือให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริง และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้ คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 1,826.39 บาท/เรื่อง

3.3.2) กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนโดยมีการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริง

3.3.2.1) องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 5 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 56,582.88 บาท/เรื่อง

3.3.2.2) องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 6 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 33,592.69 บาท/เรื่อง

3.3.3) กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยมีทั้งการลงพื้นที่และการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง

3.3.3.1) องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เลขาธิการหรือรองเลขาธิการ จำนวน 1 คน ที่ปรึกษาและเลขานุการประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 11 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 149,993.21 บาท/เรื่อง

3.3.3.2) องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เลขาธิการหรือรองเลขาธิการ จำนวน 1 คน ที่ปรึกษาและเลขานุการประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 3 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 14 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 101,003.02 บาท/เรื่อง

3.3.3.3) องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย เลขาธิการหรือรองเลขาธิการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 7 คน โดยมี

การลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 100,788.71 บาท/เรื่อง

3.3.3.4) องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย เลขาธิการหรือรองเลขาธิการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 2 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 9 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 69,808.52 บาท/เรื่อง

3.3.3.5) องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 5 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 74,582.88 บาท/เรื่อง

3.3.3.6) องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 6 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 51,592.69 บาท/เรื่อง

3.3.4) กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยมีการลงพื้นที่ การประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง และการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

3.3.4.1) องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เลขาธิการหรือรองเลขาธิการ จำนวน 1 คน ที่ปรึกษาและเลขานุการประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 11 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 178,029.72 บาท/เรื่อง

3.3.4.2) องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เลขาธิการหรือรองเลขาธิการ จำนวน 1 คน ที่ปรึกษาและเลขานุการประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน และ

ลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 3 คน รวมองค์ประกอบ คณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 14 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 129,039.53 บาท/เรื่อง

3.3.4.3) องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย เลขานุการหรือ รองเลขานุการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 7 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 128,795.66 บาท/เรื่อง

3.3.4.4) องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย เลขานุการหรือ รองเลขานุการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 2 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 9 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 97,808.79 บาท/เรื่อง

3.3.4.5) องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 5 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 102,589.83 บาท/เรื่อง

3.3.4.6) องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 6 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 79,599.64 บาท/เรื่อง

3.3.5) กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยมีเฉพาะการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

3.3.5.1) ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน เป็นประธานในที่ประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน 30 คน คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 28,862.90 บาท/เรื่อง

3.3.5.2) เลขานุการหรือรองเลขานุการ จำนวน 1 คน เป็นประธาน ในที่ประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน 30 คน คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 29,833.34 บาท/เรื่อง

3.4) กรณีเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตรวจสอบพบว่า ไม่ได้อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและได้ส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานอื่น คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 1,670.21 บาท/เรื่อง

3.5) กรณีผู้ตรวจการแผ่นดินอาจเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองเพื่อพิจารณา

3.5.1) กรณีบทบัญญัติแห่งกฎหมายใดมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญให้เสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญและให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 1,848.28 บาท/เรื่อง

3.5.2) กรณีกฎหมาย คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย ให้เสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อศาลปกครองและให้ศาลปกครองพิจารณาวินิจฉัยโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 1,777.58 บาท/เรื่อง

ตารางที่ 4.29 สรุปผลการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

รายละเอียดการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน	ต้นทุนต่อหน่วย (บาท/เรื่อง)
1. กรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและไม่รับไว้พิจารณา	1,630.09
2. กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง รวมถึงสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนสามารถประสานงานกับหน่วยงานของรัฐเพื่อแก้ไขปัญหาได้	1,639.03
3. กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง และเจ้าหน้าที่สอบสวนผู้รับผิดชอบสามารถดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน	
3.1 กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีหนังสือให้หน่วยงาน ข้อเท็จจริง และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้	1,826.39
3.2 กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยมีการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง	
3.2.1 องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 5 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน	56,582.88
3.2.2 องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 5 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	33,592.69
3.3 กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยมีทั้งการลงพื้นที่และการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง	
3.3.1 องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เลขาธิการหรือรอง เลขาธิการ จำนวน 1 คน ที่ปรึกษาและเลขานุการประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 11 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน	149,993.21
3.3.2 องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เลขาธิการหรือรองเลขาธิการ จำนวน 1 คน ที่ปรึกษาและเลขานุการประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 3 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 14 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	101,003.02

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

รายละเอียดการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน	ต้นทุนต่อหน่วย (บาท/เรื่อง)
3.3.3 องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย เลขานุการหรือรองเลขานุการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 7 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน	100,788.71
3.3.4 องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย เลขานุการหรือรองเลขานุการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 2 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 9 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	69,808.52
3.3.5 องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 5 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน	74,582.88
3.3.6 องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 6 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	51,592.69
3.4 กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยมีการลงพื้นที่ การประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง และการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	
3.4.1 องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เลขานุการหรือรองเลขานุการ จำนวน 1 คน ที่ปรึกษาและเลขานุการประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 11 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน	178,029.72
3.4.2 องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เลขานุการหรือรองเลขานุการ จำนวน 1 คน ที่ปรึกษาและเลขานุการประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 3 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 14 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	129,039.53

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

รายละเอียดการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน	ต้นทุนต่อหน่วย (บาท/เรื่อง)
3.4.3 องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย เลขานุการหรือรองเลขานุการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 7 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน	128,795.66
3.4.4 องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย เลขานุการหรือรองเลขานุการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 2 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 9 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	97,808.79
3.4.5 องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 5 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน	102,589.83
3.4.6 องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 6 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	79,599.64
3.5 กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	
3.5.1 ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน เป็นประธานในที่ประชุมฯ โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน 30 คน	29,862.90
3.5.2 เลขานุการหรือรองเลขานุการ จำนวน 1 คน เป็นประธานในที่ประชุมฯ โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน 30 คน	29,833.34
4. กรณีเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตรวจสอบแล้วพบว่า ไม่ได้อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและได้ส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานอื่น	1,670.21
5. กรณีผู้ตรวจการแผ่นดินอาจเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองเพื่อพิจารณา	
5.1 กรณีบทบัญญัติแห่งกฎหมายใดมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญให้เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ และให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัยโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ	1,848.28
5.2 กรณีกฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย ให้เสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อศาลปกครองและให้ศาลปกครองพิจารณาวินิจฉัยโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง	1,777.58

4.2 ปัญหาและอุปสรรคในการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต แนวทางแก้ไขและการพัฒนา สำหรับนำมาปรับใช้กับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผลจากการศึกษาต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า มีปัญหาและอุปสรรคในการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และแนวทางแก้ไขและการพัฒนาการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตสำหรับนำมาปรับใช้กับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ดังนี้

4.2.1 ปัญหาและอุปสรรคในการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

1) การจัดเก็บและจำแนกประเภทของต้นทุนทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

1.1) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินยังไม่มีการจัดเก็บและจำแนกข้อมูลอย่างเหมาะสมที่จะนำไปสู่การคำนวณต้นทุนต่อหน่วยได้โดยง่าย โดยเฉพาะต้นทุนตามภารกิจงานหลักในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนและภารกิจงานสนับสนุน นอกจากนี้ ข้อมูลบางส่วนยังไม่สะท้อนถึงการใช้จ่ายทรัพยากรได้อย่างแท้จริง เช่น ค่าใช้จ่ายลงทุน ค่ารักษาพยาบาล การใช้วัสดุสิ้นเปลือง การใช้สาธารณูปโภค

1.2) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินยังไม่มีการจัดเก็บข้อมูลการใช้ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายตามวิธีการแสวงหาข้อเท็จจริงต่างๆ ได้แก่ วิธีการประสานงานกับหน่วยงานทางโทรศัพท์ การมีหนังสือขอให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริง การลงพื้นที่ การประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ การประชุมร่วมกับหน่วยงาน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งการเก็บข้อมูลจากวิธีการในการแสวงหาข้อเท็จจริงต่างๆ เหล่านี้ จะทำให้สามารถทราบถึงต้นทุนในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนได้อย่างชัดเจน

1.3) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินยังไม่มีการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานและผลการใช้จ่ายงบประมาณของการลงพื้นที่ทั้งหมดของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอย่างเป็นระบบ เนื่องจากสำนักสอบสวนจะเก็บข้อมูลการลงพื้นที่เฉพาะสำนักของตนเองเป็นรายครั้ง จึงยังไม่สะท้อนถึงภาพรวมข้อมูลการลงพื้นที่ของสำนักสอบสวนทั้งหมด

1.4) การศึกษาและค้นคว้าหาข้อมูลต่างๆ ภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ยังไม่สามารถดำเนินงานได้โดยง่าย เนื่องจากข้อมูลส่วนใหญ่จะอยู่กับสำนักที่เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินงาน และยังไม่มีการรวบรวมและจัดเก็บในลักษณะของศูนย์ข้อมูลที่จะสามารถนำข้อมูลมาใช้ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

4.2.2 แนวทางแก้ไขและการพัฒนาในการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยเรื่องร้องเรียน สำหรับนำมาปรับใช้กับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

1) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรกำหนดโครงสร้างและขอบเขตแต่ละส่วนงานภายในสำนักให้ชัดเจน โดยเฉพาะงานที่เป็นภารกิจหลัก เพื่อให้สามารถปันส่วนค่าใช้จ่ายในการสนับสนุนภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนไปในระดับสำนักและรายบุคคลได้อย่างเหมาะสมและถูกต้อง และสะท้อนถึงต้นทุนการใช้จ่ายทรัพยากรของสำนักได้อย่างชัดเจน

2) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรจัดเก็บข้อมูลต้นทุนตามภารกิจ โดยเฉพาะการจัดเก็บข้อมูลวิธีการแสวงหาข้อเท็จจริงที่สามารถแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนและยุติเรื่องร้องเรียนได้ ซึ่งจะแสดงให้เห็นต้นทุนต่อหน่วยเรื่องร้องเรียนได้อย่างแท้จริง นอกจากนี้ วิธีการในการดำเนินเรื่องร้องเรียนที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จ จะแสดงถึงประสิทธิภาพในการใช้จ่ายงบประมาณและความคุ้มค่าในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้วย

3) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ โดยเฉพาะการพัฒนาให้เป็น “ศูนย์ข้อมูลของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” ที่สามารถค้นคว้าและค้นหาข้อมูลของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในทุกด้านได้อย่างถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีศึกษาต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทาง กระบวนการ และเครื่องมือในการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต วิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต แนวทางแก้ไขและการพัฒนาสำหรับนำมาปรับใช้กับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งผลจากการศึกษาจะเป็นข้อมูลสนับสนุนประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารและเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงบประมาณของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดจนบริหารจัดการทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและเกิดความคุ้มค่าในการใช้จ่ายงบประมาณ

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงพรรณนา โดยการรวบรวมและศึกษาข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ซึ่งเป็นการศึกษาข้อมูลย้อนหลังของปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2560 ถึง 30 กันยายน 2561 และหน่วยผลผลิตของการศึกษาในครั้งนี้ หมายถึง “เรื่องร้องเรียน” ดังนั้น การวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จึงหมายถึง “การวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยเรื่องร้องเรียน” และศึกษาเฉพาะ “ต้นทุนทางตรงในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน” สำหรับวิธีการศึกษาได้ดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูลทั้งในส่วนของข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ รวมทั้งการสัมภาษณ์และสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการในการดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ของสำนักสอบสวนซึ่งเป็นภารกิจหลักในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิต่างๆ ทั้งในส่วนของเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการเก็บรวบรวมข้อมูลย้อนหลังของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ประกอบด้วย ข้อมูลและเอกสารทางการเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รายละเอียดผลการดำเนินงานและผลการใช้จ่ายในส่วนของการทำงานเรื่องร้องเรียน ข้อมูลจำนวนบุคลากร ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน และข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีศึกษาต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวทาง กระบวนการ และเครื่องมือในการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาขั้นตอนและกระบวนการแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อหาองค์ประกอบของต้นทุนและทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินการแต่ละเรื่องร้องเรียน โดยวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. การวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตเมื่อพิจารณาตามผลการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
2. การวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตจำแนกรายสำนัก ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
3. การวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยของเรื่องร้องเรียน

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตเมื่อพิจารณาตามผลการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

สำหรับการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จะนำผลการใช้จ่ายงบประมาณในภาพรวมมาพิจารณาคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต ซึ่งพบว่า ในภาพรวมผลการเบิกจ่ายงบประมาณปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ค่าใช้จ่ายบุคลากร จำนวน 164,210,917.93 บาท ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน จำนวน 85,608,723.81 บาท ค่าใช้จ่ายลงทุน จำนวน 3,290,089.66 บาท รวมทั้งสิ้น 253,109,731.40 บาท ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าใช้จ่ายรายสำนักที่เป็นภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุน พบว่า สำนักที่ดำเนินการตามภารกิจหลักมีค่าใช้จ่าย จำนวน 84,858,376.82 บาท เมื่อพิจารณาด้านต้นทุนต่อหน่วยเปรียบเทียบกับจำนวนเรื่องร้องเรียนที่แล้วเสร็จ จำนวน 2,765 เรื่อง จึงเท่ากับ 30,690.19 บาท/เรื่อง และสำนักที่ดำเนินการในภารกิจสนับสนุน จำนวน 168,251,354.58 บาท เมื่อพิจารณาด้านต้นทุนต่อหน่วยเปรียบเทียบกับจำนวนเรื่องร้องเรียนที่แล้วเสร็จ จำนวน 2,765 เรื่อง จึงเท่ากับ 60,850.40 บาท/เรื่อง

ดังนั้น เมื่อพิจารณาถึงต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตในภาพรวมของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จึงเท่ากับ 91,540.59 บาท/เรื่อง

2. การวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตจำแนกรายสำนักเมื่อพิจารณาตามผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตในส่วนของการทำงานเรื่องร้องเรียนของสำนักที่มีภารกิจหลักในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน จำนวน 6 สำนัก ได้แก่ สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สำนักสอบสวน 1 - 4 และสำนักกฎหมายและคดี โดยพิจารณาตามผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จำแนกตามค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายบุคลากร ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน และค่าใช้จ่ายลงทุนของแต่ละสำนักสรุปผลต้นทุนต่อหน่วยเรื่องร้องเรียนจำแนกตามสำนักได้ ดังนี้

ตารางที่ 5.1 สรุปต้นทุนต่อหน่วยเรื่องร้องเรียนจำแนกรายสำนักเมื่อพิจารณาตามผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

สำนัก	ผลเบิกจ่ายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในส่วนของงบดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (บาท)	เรื่องร้องเรียน ที่แล้วเสร็จ (เรื่อง)	ต้นทุนต่อหน่วย (บาท/เรื่อง)
สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	12,233,724.78	706	17,328.22
สำนักสอบสวน 1	16,349,569.78	445	36,740.61
สำนักสอบสวน 2	14,973,726.99	497	30,128.22
สำนักสอบสวน 3	15,509,039.15	611	25,383.04
สำนักสอบสวน 4	9,500,462.74	444	21,397.44
สำนักกฎหมายและคดี	4,657,379.27	62	75,119.02

สำนักที่เป็นภารกิจหลักในการดำเนินงานด้านเรื่องร้องเรียนจะมีต้นทุนต่อหน่วยในการดำเนินงาน คิดเป็นเงิน 26,482.42 บาท/เรื่อง โดยสำนักที่มีต้นทุนต่อหน่วยในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนต่ำที่สุด คือ สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ซึ่งมีต้นทุนต่อหน่วยในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจำนวน 17,328.22 บาท/เรื่อง และสำนักที่มีต้นทุนต่อหน่วยในการดำเนินงานสูงสุด คือ สำนักกฎหมายและคดี ซึ่งเป็นไปตามภารกิจของสำนัก กล่าวคือ สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนมีภารกิจเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบ กลั่นกรอง แสวงหาข้อเท็จจริง และจัดทำความเห็นเพื่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัยในกรณีการรับหรือไม่รับไว้เป็นเรื่องร้องเรียน ตลอดจนส่งมอบเรื่องร้องเรียนที่ได้รับไว้พิจารณาให้ส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการ แสวงหาข้อเท็จจริง การดำเนินการเรื่องที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน สามารถประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมด้วยความรวดเร็ว ซึ่งการดำเนินงานในลักษณะดังกล่าวของสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเปรียบเสมือนเป็นด่านหน้าของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในการเป็นหน่วยคัดกรองเรื่องร้องเรียนจากช่องทางาร้องเรียนต่างๆ สำหรับภารกิจของสำนักกฎหมายและคดี มีลักษณะการทำงานด้านพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนเช่นเดียวกันสำนักสอบสวน โดยเน้นปัญหาความชอบด้วยกฎหมายและรัฐธรรมนูญเป็นสำคัญ การดำเนินงานส่วนใหญ่จึงไม่จำเป็นต้องไปลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริง จึงไม่มีค่าใช้จ่ายในการลงพื้นที่ แต่จะเป็นลักษณะการประชุมเพื่อให้ความเห็นทางข้อกฎหมายสำนักกฎหมายและคดี ผลการเบิกจ่ายจึงต่ำกว่าสำนักอื่นๆ อีกทั้งกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนในลักษณะของปัญหาความชอบด้วยกฎหมายจะเป็นลักษณะที่ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้ตรวจการแผ่นดินต้องเห็นชอบร่วมกันทุกท่าน รวมถึงส่วนใหญ่ลักษณะเรื่องร้องเรียนจะส่งต่อไปยังศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครอง ซึ่งเป็นเรื่องที่กระทบกับคนส่วนใหญ่ของประเทศ เนื่องจากอาจเป็นผลให้กฎหมายนั้นไม่มีผลบังคับใช้ได้

นอกจากนั้น ผลจากการศึกษาพบว่า การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของสำนักสอบสวนที่เป็นภารกิจหลักในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ส่วนใหญ่จะมีการดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงโดยมีการลงพื้นที่ รวมทั้งการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ในคราวเดียวกันมากกว่าจำนวน 1 เรื่อง/ครั้ง

3. ต้นทุนต่อหน่วยของเรื่องร้องเรียน

เมื่อพิจารณาจากต้นทุนทางตรงในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ตามกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน พบว่า ในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนโดยวิธีการและขั้นตอนต่างๆ เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และสามารถสรุปต้นทุนต่อหน่วยเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจำแนกตามการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนได้ ดังนี้

1) กรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและไม่รับไว้พิจารณา คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 1,630.09 บาท/เรื่อง

2) กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง รวมถึงสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนสามารถประสานงานกับหน่วยงานของรัฐเพื่อแก้ไขปัญหาได้ คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 1,639.03 บาท/เรื่อง

3) กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง และเจ้าหน้าที่สอบสวนผู้รับผิดชอบสำนวนได้ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน

3.1) กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีหนังสือให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริง และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้ คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 1,826.39 บาท/เรื่อง

3.2) กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยมีการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริง คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 45,087.78 บาท/เรื่อง

3.3) กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยมีทั้งการลงพื้นที่และการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 91,294.84 บาท/เรื่อง

3.4) กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยมีการลงพื้นที่การประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง และการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 119,310.53 บาท/เรื่อง

3.5) กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยมีเฉพาะการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 29,848.12 บาท/เรื่อง

4) กรณีเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตรวจสอบพบว่า ไม่ได้อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและได้ส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานอื่น คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 1,670.21 บาท/เรื่อง

5) กรณีผู้ตรวจการแผ่นดินอาจเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองเพื่อพิจารณา คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย จำนวน 1,812.93 บาท/เรื่อง

ตารางที่ 5.2 สรุปผลการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจำแนกตามขั้นตอนและวิธีการในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน	ต้นทุนต่อหน่วย (บาท/เรื่อง)
1. กรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและไม่รับไว้พิจารณา	1,630.09
2. กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงรวมถึงสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนสามารถประสานงานกับหน่วยงานของรัฐเพื่อแก้ไขปัญหาได้	1,639.03
3. กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงและเจ้าหน้าที่สอบสวนผู้รับผิดชอบสามารถดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน	
3.1 กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีหนังสือให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริง และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้	1,826.39
3.2 กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยมีการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริง	45,087.78
3.2.1 องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 5 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน	56,582.88
3.2.2 องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 5 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	33,592.69
3.3 กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยทั้งการลงพื้นที่และการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง	91,294.84
3.3.1 องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เลขานุการหรือรอง เลขานุการ จำนวน 1 คน ที่ปรึกษาและเลขานุการประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 11 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน	149,993.21
3.3.2 องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เลขานุการหรือรองเลขานุการ จำนวน 1 คน ที่ปรึกษาและเลขานุการประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 3 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 14 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	101,003.02

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

รายละเอียดการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน	ต้นทุนต่อหน่วย (บาท/เรื่อง)
3.3.3 องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย เลขานุการหรือรองเลขานุการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 7 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน	100,788.71
3.3.4 องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย เลขานุการหรือรองเลขานุการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 2 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 9 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	69,808.52
3.3.5 องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 5 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน	74,582.88
3.3.6 องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 6 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	51,592.69
3.4 กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยมีการลงพื้นที่ การประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง และการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	119,310.53
3.4.1 องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เลขานุการหรือรองเลขานุการ จำนวน 1 คน ที่ปรึกษาและเลขานุการประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 11 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน	178,029.72
3.4.2 องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เลขานุการหรือรองเลขานุการ จำนวน 1 คน ที่ปรึกษาและเลขานุการประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 3 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 14 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	129,039.53

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

รายละเอียดการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน	ต้นทุนต่อหน่วย (บาท/เรื่อง)
3.4.3 องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย เลขานุการหรือรองเลขานุการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 7 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน	128,795.66
3.4.4 องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย เลขานุการหรือรองเลขานุการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถ ส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 2 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 9 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	97,808.79
3.4.5 องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 5 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน	102,589.83
3.4.6 องค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ชำนาญการ จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน และลูกจ้างประจำซึ่งเป็นพนักงานขับรถส่วนกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 6 คน โดยมีการลงพื้นที่ จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยรถส่วนกลางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	79,599.64
3.5 กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน โดยมีเฉพาะการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	29,848.12
3.5.1 ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน เป็นประธานในที่ประชุมฯ โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน 30 คน	29,862.90
3.5.2 เลขานุการหรือรองเลขานุการ จำนวน 1 คน เป็นประธานในที่ประชุมฯ โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน 30 คน	29,833.34
4. กรณีเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตรวจสอบพบว่า ไม่ได้อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานอื่น	1,670.21
5. กรณีผู้ตรวจการแผ่นดินอาจเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองเพื่อพิจารณา	1,812.93
5.1 กรณีบทบัญญัติแห่งกฎหมายใดมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญให้เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ และให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัยโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ	1,848.28
5.2 กรณีกฎหมาย คำสั่ง หรือการกระทำอันใดของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย ให้เสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อศาลปกครองและให้ศาลปกครองพิจารณาวินิจฉัยโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง	1,777.58

ผลจากการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยของเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า

1. ในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนบางขั้นตอน ได้แก่ การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน การจัดทำรายงานผลจากการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน และการจัดทำรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริงเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน ซึ่งอาจมีต้นทุนที่เป็นตัวเงินที่ไม่สูงมากนัก แต่การดำเนินงานเหล่านั้นจะมีค่าเสียโอกาสและมูลค่าของเวลาที่เสียไป ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ไม่ได้นำส่วนนี้มาพิจารณา

2. ต้นทุนต่อหน่วยเรื่องร้องเรียนที่มีต้นทุนต่ำสุด คือ การดำเนินงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ซึ่งพบว่าเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและไม่รับไว้พิจารณาคิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย 1,630.09 บาท/เรื่อง และต้นทุนต่อหน่วยเรื่องร้องเรียนที่มีต้นทุนสูงสุด คือ กรณีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนใน 3 วิธีการ ประกอบด้วย การลงพื้นที่และมีการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง และการประชุมร่วมกับหน่วยงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีองค์ประกอบของคณะเดินทาง ประกอบด้วย ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าคณะเดินทาง โดยมีคณะเดินทาง ได้แก่ เลขานุการหรือรองเลขานุการ จำนวน 1 คน ที่ปรึกษาและเลขานุการประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / ผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 2 คน ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ / ข้าราชการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน รวมองค์ประกอบคณะเดินทางมีจำนวนทั้งสิ้น 11 คน โดยมีการลงพื้นที่จำนวน 3 วัน 2 คืน และเดินทางโดยเครื่องบิน มีต้นทุนต่อหน่วยเรื่องร้องเรียนสูงสุด คิดเป็นต้นทุนต่อหน่วย 178,029.72 บาท/เรื่อง อย่างไรก็ตาม ต้นทุนต่อหน่วยเรื่องร้องเรียนที่ปรากฏผลดังกล่าวข้างต้น เป็นผลมาจากการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีวิธีการและขั้นตอนที่แตกต่างกันและส่งผลกระทบต่อการใช้ทรัพยากรและต้นทุนที่แตกต่างกันด้วย กล่าวคือ

2.1 วิธีการและขั้นตอนในการแสวงหาข้อเท็จจริง ถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผันแปรของต้นทุนต่อหน่วยเรื่องร้องเรียน เนื่องจากกรณีที่ต้องมีการลงพื้นที่ การประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ และการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรและต้นทุนในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มากตามขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ส่งผลให้ต้นทุนต่อหน่วยเรื่องร้องเรียนสูงขึ้นตามไปด้วย

2.2 องค์ประกอบของคณะเดินทางและวิธีการในการเดินทางไปลงพื้นที่เพื่อดำเนินงานเรื่องร้องเรียน พบว่า ขนาดขององค์ประกอบและจำนวนของคณะเดินทางไปปฏิบัติงานในการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุนในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รวมทั้งค่าใช้จ่ายในวิธีการเดินทางไปปฏิบัติงานก็เป็นตัวผันแปรต้นทุนต่อหน่วยเรื่องร้องเรียนเช่นกัน

2.3 บางขั้นตอนในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน มีการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนเป็นจำนวนมากโดยไม่จำเป็น โดยเฉพาะขั้นตอนการประสานงานภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในลักษณะของงานธุรการ เช่น การประสานขอใช้รถยนต์ส่วนบุคคล การประสานใช้ห้องประชุม

การประสานงานและเอกสารในการยืมเงินและคืนเงินตรงจ่ายสำหรับการไปปฏิบัติงานในการลงพื้นที่ตลอดจนการจัดทำเอกสารประกอบการประชุม ซึ่งเป็นขั้นตอนที่มีการใช้เอกสารฉบับเดียวกันและมีการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานจำนวนมาก ได้แก่ กระดาษ หมึกพิมพ์ และการสำเนาเอกสาร ซึ่งถือว่าขั้นตอนดังกล่าวมีผลทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนสูงขึ้นด้วย

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาพบปัญหาและอุปสรรคในการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กล่าวคือ การจัดเก็บและจำแนกประเภทของต้นทุนทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ยังไม่สะท้อนถึงต้นทุนและทรัพยากรได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะต้นทุนตามภารกิจงานหลักในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนและภารกิจงานสนับสนุนที่จะนำไปสู่การคำนวณต้นทุนต่อหน่วยได้โดยง่าย รวมทั้งยังไม่มีการจัดเก็บข้อมูลการใช้ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายตามวิธีการแสวงหาข้อเท็จจริงต่างๆ ซึ่งจะทำให้สามารถทราบถึงต้นทุนในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินยังไม่มีกระบวนการรวบรวมและจัดเก็บในลักษณะของศูนย์ข้อมูลที่สามารถนำข้อมูลมาใช้ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว เนื่องจากข้อมูลส่วนใหญ่จะเก็บรวบรวมไว้กับสำนักที่เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานเป็นหลัก

ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนวทางแก้ไขและการพัฒนาในการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยเรื่องร้องเรียน สำหรับนำมาปรับใช้กับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คือ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรกำหนดโครงสร้างและขอบเขตแต่ละส่วนงานภายในสำนักให้ชัดเจน โดยเฉพาะงานที่เป็นภารกิจหลัก เพื่อให้สามารถปันส่วนค่าใช้จ่ายในการสนับสนุนภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนไปในระดับสำนักและรายบุคคลได้อย่างเหมาะสมและถูกต้อง รวมถึงควรมีการจัดเก็บข้อมูลต้นทุนตามภารกิจ โดยเฉพาะการจัดเก็บข้อมูลวิธีการแสวงหาข้อเท็จจริงที่สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนและยุติเรื่องร้องเรียนได้ ซึ่งจะแสดงให้เห็นต้นทุนต่อหน่วยเรื่องร้องเรียนได้อย่างแท้จริง ซึ่งวิธีการในการดำเนินเรื่องร้องเรียนที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จจะแสดงถึงประสิทธิภาพในการใช้จ่ายงบประมาณและความคุ้มค่าในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้วย นอกจากนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ โดยเฉพาะการพัฒนาให้เป็น “ศูนย์ข้อมูลของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” ซึ่งจะเป็นโยบายของการนำข้อมูลมาใช้ได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์ และมีความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานมากขึ้น และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐ (Thailand 4.0)

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีศึกษาต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต ผู้ศึกษาขอเสนอแนะแนวทางเพื่อให้การบริหารงบประมาณของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการใช้จ่ายงบประมาณ

5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) จากผลการศึกษาที่ปรากฏว่า ต้นทุนต่อหน่วยเรื่องร้องเรียนในกรณีที่มีการแสวงหาข้อเท็จจริงด้วยวิธีการลงพื้นที่อยู่ในระดับสูงนั้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรกำหนดหลักเกณฑ์สำหรับเรื่องร้องเรียนที่มีความจำเป็นต้องดำเนินการลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริง และการประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ โดยให้ครอบคลุมถึงเรื่องที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

1.1) เจ้าหน้าที่สอบสวนมีความจำเป็นต้องพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนในเชิงประจักษ์หรือต้องเห็นสภาพปัญหาที่แท้จริงของคำร้องเรียน เช่น สถานที่ที่ถูกร้องเรียนหรือสภาพปัญหาเรื่องร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนกับหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนให้ข้อเท็จจริงที่มีเนื้อหาไม่ตรงกันหรือไม่ครบถ้วนสมบูรณ์

1.2) เรื่องร้องเรียนที่เนื้อหาสาระมีความซับซ้อน หรือเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อสังคม และมีผลกระทบต่อความเสียหายของประชาชนส่วนร่วม หรือเพื่อคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ

1.3) เรื่องร้องเรียนที่เป็นกรณีเรื่องเร่งด่วน ต้องเร่งรัดในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน

1.4) เรื่องร้องเรียนที่ไม่สามารถแสวงหาข้อเท็จจริงจากการประสานงานทางโทรศัพท์หรือหนังสือชี้แจงจากผู้ร้องและหน่วยงาน หรือข้อมูลที่ได้รับจากการชี้แจงของหน่วยงานและผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนสมบูรณ์

2) จากผลการสัมภาษณ์และสำรวจความคิดเห็นเจ้าหน้าที่สอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า กรณีเรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินมีการแสวงหาข้อเท็จจริงโดยมีการลงพื้นที่จะมีแนวโน้มว่าจะสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนและยุติเรื่องร้องเรียนได้ค่อนข้างสูง ซึ่งถือเป็นการสร้างความเชื่อมั่นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรพิจารณาองค์ประกอบของคณะเดินทางหากเป็นการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างและสาธารณชน และเป็น การแก้ไขปัญหาเชิงระบบ ซึ่งควรมีองค์ประกอบของคณะเดินทางคณะใหญ่ รวมทั้งหากสามารถลงพื้นที่ 1 ครั้ง

สามารถดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน หรือติดตามผลตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินได้ในคราวเดียวกัน มากกว่าจำนวน 1 เรื่อง อาจทำให้มีการประหยัดต่อขนาดเกิดขึ้นได้ (Economy of Scale)

3) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรกำหนดโครงสร้างและขอบเขตงานของแต่ละส่วนงานภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยเฉพาะลักษณะงานและหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งให้ชัดเจนเพื่อจะได้สะท้อนถึงต้นทุนการใช้ทรัพยากรในระดับรายสำนักและบุคคลได้อย่างชัดเจน

4) การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนในบางขั้นตอน มีรายละเอียดขั้นตอนที่ต้องดำเนินงานที่ค่อนข้างมาก อาจทำให้เสียเวลาและเสียทรัพยากรเป็นจำนวนมาก ดังนั้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรพิจารณาลดขั้นตอนการดำเนินงานให้น้อยลง เพื่อประหยัดเวลาและต้นทุนของค่าใช้จ่าย ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวต้องไม่กระทบต่อวิธีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามที่กฎหมายกำหนดไว้ เช่น ในขั้นตอนการส่งเอกสารเพื่อยืมเงินทรองการปฏิบัติงาน การขออนุญาตใช้รถยนต์ส่วนบุคคลของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และการแจ้งบันทึกการเดินทางไปปฏิบัติงานให้สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้นซึ่งขั้นตอนเหล่านี้ต้องใช้ทรัพยากรและต้นทุนในการดำเนินงานทั้งสิ้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้แทนการดำเนินงานตามขั้นตอนข้างต้น กล่าวคือ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีระบบขอใช้ทรัพยากรภายในของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เช่น ระบบการขอใช้รถยนต์ส่วนบุคคลของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือการส่งข้อมูลการปฏิบัติงานผ่านระบบสารสนเทศ เป็นต้น ซึ่งถือได้ว่าเป็นการลดขั้นตอนและลดต้นทุนในการดำเนินงานได้

5) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ โดยเฉพาะการพัฒนาให้เป็น “ศูนย์ข้อมูลของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” ที่สามารถค้นคว้าและค้นหาข้อมูลของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในทุกด้านได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน สะดวก และรวดเร็ว ตลอดจนควรรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญและมีส่วนร่วมในการใช้งานในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้มากขึ้นด้วย

6) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรกำหนดนโยบายการควบคุมการใช้ทรัพยากรอย่างเข้มงวด เช่น การใช้วัสดุสิ้นเปลือง และการลดการใช้พลังงาน เป็นต้น ซึ่งจะสามารถลดต้นทุนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรนำข้อมูลต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตมาให้ความรู้และทำความเข้าใจกับบุคลากรภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับต้นทุนในการดำเนินงาน และตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและให้เกิดความคุ้มค่าต่อไป

5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงเชิงปฏิบัติงาน

1) การดำเนินงานภายในสำนักสอบสวน เจ้าหน้าที่สอบสวนควรมีการวางแผนการลงพื้นที่ในแต่ละครั้ง โดยควรพิจารณานำเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการแสวงหาข้อเท็จจริงหรือการติดตามผลตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินภายในสำนัก ซึ่งอยู่ในพื้นที่จังหวัดเดียวกันหรือพื้นที่ใกล้เคียงกับจังหวัดที่จะลงพื้นที่ไปดำเนินงานในคราวเดียวกัน เพื่อเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ส่งผลให้เกิดความคุ้มค่าต่อการใช้จ่ายงบประมาณ

2) การดำเนินงานระหว่างสำนักสอบสวน กรณีที่มีการลงพื้นที่ของเจ้าหน้าที่สอบสวนที่มีความคาบเกี่ยวการดำเนินงานในการแสวงหาข้อเท็จจริงร่วมกันระหว่างสำนักสอบสวน ทั้งในส่วนของการกำหนดการลงพื้นที่ หาระยะเวลา และพื้นที่จังหวัดเดียวกัน เจ้าหน้าที่สอบสวนควรมีการหารือร่วมกันเพื่อวางแผนการลงพื้นที่ในคราวเดียวกัน

3) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ในปัจจุบันมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด กล่าวคือ พัฒนาระบบสำนักงานอัตโนมัติของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้สามารถจัดเก็บ นำเข้าและส่งออกข้อมูลเอกสารฉบับเดียวกันหรือชุดเดียวกันที่เจ้าหน้าที่หลายสำนักของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจำเป็นต้องใช้ข้อมูลร่วมกันในขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนต่างๆ เช่น เอกสารการขออนุมัติการลงพื้นที่ และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน และต้องใช้ร่วมกันในขั้นตอนการส่งเอกสารเพื่อยืมเงินทรองการปฏิบัติงาน การขออนุญาตใช้รถยนต์ส่วนบุคคลสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และการแจ้งบันทึกการเดินทางไปปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งถือได้ว่าเป็นการลดต้นทุนและทรัพยากรในการดำเนินงานได้

4) กรณีบางขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานเป็นจำนวนมาก เช่น การจัดเตรียมเอกสารประกอบการประชุม การจัดเตรียมวาระการประชุม การจัดเตรียมเอกสารประกอบการลงพื้นที่ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรนำนวัตกรรมทางเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการดำเนินงานเพื่อลดต้นทุนและทรัพยากร เช่น โดยการใช้ QR Code เพื่อให้ดาวน์โหลดไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์แก่ผู้เข้าร่วมประชุม ซึ่งจะเป็นการลดปริมาณการใช้กระดาษ และค่าใช้จ่ายของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้

5) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีการจัดเก็บข้อมูลในเชิงต้นทุนตามภารกิจ โดยเฉพาะการจัดเก็บข้อมูลในขั้นตอนและวิธีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนและสามารถยุติได้ ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงต้นทุนต่อหน่วยเรื่องร้องเรียนได้อย่างแท้จริง นอกจากนี้ วิธีการในการดำเนินเรื่องร้องเรียนที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จ จะแสดงถึงประสิทธิผลและความคุ้มค่าในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้วย

6) ผลจากการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยของเรื่องร้องเรียนในการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปเป็นฐานข้อมูลเพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากสำนักงบประมาณ โดยเฉพาะต้นทุนในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ซึ่งถือเป็นภารกิจหลักของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

5.2.3 ข้อเสนอแนะเชิงวิจัย

1. ควรทำการศึกษาเรื่องต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตอย่างต่อเนื่อง เช่น การศึกษาเรื่องร้องเรียนเชิงระบบ และการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นต้น เพื่อให้ทราบต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต และใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดนโยบายการวางแผนการจัดสรรงบประมาณเพื่อบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2. เนื่องจากในการศึกษาค้างนี้ มีข้อจำกัดเรื่องระยะเวลาในการศึกษาและการรวบรวมข้อมูล จึงกำหนดขอบเขตการศึกษาข้อมูลเฉพาะในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ดังนั้น ในการศึกษาค้างต่อไป เพื่อให้การวิเคราะห์ต้นทุนผลผลิตมีความเที่ยงตรง ครบถ้วน สมบูรณ์ของข้อมูลมากยิ่งขึ้น จึงควรมีการศึกษาเปรียบเทียบโดยกำหนดระยะเวลาเป็นช่วงระหว่างปีงบประมาณ ตั้งแต่ 2 ปีงบประมาณขึ้นไป

3. จากการศึกษาพบว่า มีปัญหาในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีลักษณะกระจัดกระจาย โดยเฉพาะในส่วนของวิธีการและขั้นตอนในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนและผลการเบิกจ่ายตามขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ทำให้การจัดกลุ่มของข้อมูลไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร ดังนั้น ในการศึกษาค้างต่อไป ควรตระหนักและให้ความสำคัญเรื่องการรวบรวมและจัดการกับข้อมูลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่สะท้อนถึงต้นทุนของทรัพยากรและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนได้อย่างครบถ้วน และจะนำไปสู่การคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตได้อย่างเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

4. เนื่องจากการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีวิธีการและขั้นตอนในการแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ร้องที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับความซับซ้อนและความยาก – ง่าย ของแต่ละเรื่องร้องเรียน ซึ่งการศึกษาค้างนี้เป็นการศึกษาโดยพิจารณาจากต้นทุนทางตรง (Direct Cost) ในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ดังนั้น ในการศึกษาค้างต่อไปจึงควรกำหนดค่าดัชนีเพื่อถ่วงน้ำหนักของเรื่องร้องเรียน เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ต้นทุนเรื่องร้องเรียนให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

5. สำหรับการศึกษาค้างเรื่องต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตในงานสนับสนุนด้านอื่นๆ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เช่น งานบริหารบุคคล การพัสดุ งานการเงินและบัญชี และงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น ควรนำแนวทางในการคำนวณวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตโดยการกำหนดต้นทุนกิจกรรมของกรมบัญชีกลางมาประกอบการศึกษาในครั้งต่อไป เพื่อให้ผลการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตที่เป็นมาตรฐานและสามารถนำไปเทียบเคียงกับส่วนราชการอื่นได้

บรรณานุกรม

- วลัยกรณ์ อัดตะนันท์. (2557). ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์จุลภาค. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นราทิพย์ ชุตินวงศ์. (2547). ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์จุลภาค. พิมพ์ครั้งที่ 7 โครงการตำรา ลำดับที่ 17 ศูนย์บริการ เอกสารวิชาการ กรุงเทพฯ : คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุไรวรรณ รุกขวัฒน์กุล. (2549). การบัญชีต้นทุนกับการบริหารราชการไทย. วารสารกรมบัญชีกลาง. ปีที่ 47 ฉบับที่ 6.
- สำนักมาตรฐานด้านการบัญชีภาครัฐ กลุ่มงานมาตรฐานและนโยบายการบัญชีภาครัฐ กรมบัญชีกลาง. (2557) แนวทางการคำนวณต้นทุนผลผลิตของงานบริการสาธารณะประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2557
- นางสุวณี คัมภกสิกิจ. (2551). รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์เรื่องปัญหาการตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูงแนวทางการแก้ปัญหาเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ป.ป.ช.
- ศุลยาพร สุรายศ, เนตรดาว ชัยเขต, อิสราภรณ์ ทนผล ,ขวัญนุช เจริญวัฒนวิญญู. (2559). การศึกษา ต้นทุนการให้บริการตรวจสอบงบการเงินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของสำนักตรวจเงินแผ่นดิน จังหวัดฉะเชิงเทราด้วยระบบต้นทุนฐานกิจกรรม. วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา คณะการจัดการและการท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยบูรพา. ปีที่ 5 ฉบับที่ 1.
- รัตติ สุนทรวารภาส. (2561). การจัดประเภทความยากง่ายเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. กรุงเทพฯ : สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- วนิดา รุ่งสุวรรณ. (2558). การศึกษาต้นทุนต่อหน่วยบริการ unit cost แบบ Modified full cost ของ โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2556 เปรียบเทียบปีงบประมาณ 2557. วารสารศูนย์การศึกษาแพทยศาสตร์คลินิก โรงพยาบาลพระปกเกล้า. ปีที่ 32 ฉบับที่ 2 เมษายน - มิถุนายน 2558

มะลิวรรณ พฤกษ์ชัยกุล. (2554). ปัญหาและอุปสรรคในการนำต้นทุนกิจกรรมมาใช้ในหน่วยงานราชการ จังหวัดสมุทรสงคราม. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ราชกิจจานุเบกษา. (2546). พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. เล่ม 20 ตอน 100 ก. วันที่ 9 ตุลาคม 2546

ราชกิจจานุเบกษา. (2560). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก. วันที่ 6 เมษายน 2560

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. (2560). พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560.

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. (2558). ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการจ่ายค่าใช้จ่ายเดินทางไปปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2558.

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. (2559). ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของสำนักงาน พ.ศ. 2559

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. (2561). รายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี 2561.

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. (2561). แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565)

แบบสัมภาษณ์การศึกษาเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีศึกษาต้นท่อนต่อหน่วยผลิต

การสัมภาษณ์.....

วันที่

วิธีการแจ้งหรือยื่นเรื่องร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน

ขั้นตอน	จำนวน (ครั้ง)	โทรศัพท์ภายใน (ครั้ง)	โทรศัพท์ภายนอก (ครั้ง)	กระดาษ (แผ่น)	การสำเนา เอกสาร (แผ่น)	วิธีการส่งหนังสือ (ไปรษณีย์ / เจ้าหน้าที่ส่งด้วยตนเอง ฯลฯ)	การส่ง โทรสาร (ครั้ง)	การเดินทางลงพื้นที่/ประชุม (คน)	หมายเหตุ
วิธีการแจ้งหรือยื่นเรื่องร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน									ข้อ 10 ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง
1. กรณีการรับคำร้องเรียนทางโทรศัพท์									การร้องเรียน การแสวงหา
2. กรณีการรับคำร้องเรียนทางจดหมาย / โทรสาร									ข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562
3. กรณีการรับคำร้องเรียนทาง Walk - in									
4. กรณีการรับคำร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต และโมบายแอปพลิเคชัน									
5. กรณีการให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนทางโทรศัพท์									

กรณีที่ 1 กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง

ขั้นตอน	จำนวน (ครั้ง)	โทรศัพท์ภายใน (ครั้ง)	โทรศัพท์ภายนอก (ครั้ง)	กระดาษ (แผ่น)	การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	วิธีการส่งหนังสือ (ไปรษณีย์ / เจ้าหน้าที่ส่งด้วยตนเอง ฯลฯ)	การส่ง โทรสาร (ครั้ง)	การเดินทางลงพื้นที่/ประชุม (คน)	หมายเหตุ
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน									
1.1 กรณีข้อมูลครบถ้วน (จัดทำรายงานต่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน ขั้นตอนที่ 2)									ข้อ 19 ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้งการร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562
1.2 กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน									ข้อ 20 ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้งการร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562
- ประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจน หรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด									
ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อรับเรื่องไว้									
2.1 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรับเรื่องไว้									

ขั้นตอน	จำนวน (ครั้ง)	โทรศัพท์ภายใน (ครั้ง)	โทรศัพท์ภายนอก (ครั้ง)	กระดาษ (แผ่น)	การสำเนา เอกสาร (แผ่น)	วิธีการส่งหนังสือ (ไปรษณีย์ / เจ้าหน้าที่ส่งด้วยตนเอง ฯลฯ)	การส่ง โทรสาร (ครั้ง)	การเดินทางลงพื้นที่/ประชุม (คน)	หมายเหตุ
ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน									
ขั้นตอน 3.1 กรณีที่สามารถประสานงานกับหน่วยงานของรัฐเพื่อแก้ไขปัญหาได้									ข้อ 22 ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้งการร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562
3.1.1 ประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (โทรศัพท์) เพื่อแก้ไขปัญหา									
3.1.2 ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน									
3.1.3 แจ้งผลคำวินิจฉัยให้ผู้ร้องทราบ									
3.1.4 แจ้งผลคำวินิจฉัยให้หน่วยงานทราบ									
3.1.5 บันทึกผลคำวินิจฉัยในระบบสำนักงานอัตโนมัติ									
ขั้นตอน 3.2 ส่งเรื่องไปยังสำนักสอบสวนเพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบสำนวน (ภายหลังผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นชอบและผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนลงนาม)									
3.2.1 สำเนาเก็บให้เลขาธิการ									
3.2.2 ส่งให้สำนักสอบสวนที่ได้รับมอบหมาย (การลง book)									
3.2.3 บันทึกในระบบสำนักงานอัตโนมัติ									

กรณี 2 กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและรับไว้พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง (กรณีการลงพื้นที่และการจัดประชุม) ดำเนินการโดยสำนักสอบสวน

ขั้นตอน	จำนวน (ครั้ง)	โทรศัพท์ภายใน (ครั้ง)	โทรศัพท์ภายนอก (ครั้ง)	กระดาษ (แผ่น)	การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	วิธีการส่งหนังสือ (ไปรษณีย์ / เจ้าหน้าที่ส่งด้วยตนเอง ฯลฯ)	การส่ง โทรสาร (ครั้ง)	การเดินทางลงพื้นที่/ประชุม (คน)	หมายเหตุ
ขั้นตอน 1 การแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน									
1.1 การประสานกับหน่วยงานและผู้ร้องชี้แจง									ข้อ 23 ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้งการร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562
1) ประสานผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน (ถ้ามี)									
2) ประสานให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริง									
3) กรณีไม่อาจดำเนินการได้ ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสืออาจขอขยายเวลาได้ไม่เกินสองครั้งๆ ละ ไม่เกิน 30 วัน หากไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดดังกล่าว ให้มีหนังสือเร่งรัด									ข้อ 24 ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้งการร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562
1.2. ขั้นตอนการขออนุมัติเพื่อลงพื้นที่ (ภายใน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน)									
1) ทำบันทึกอนุมัติในการลงพื้นที่เสนอรองเลขาธิการ เลขาธิการ และ ผู้ตรวจการแผ่นดิน									
2) การขอยืมเงิน (ภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน)									สัญญาเงินยืมสำนักบริหารการคลัง

ขั้นตอน	จำนวน (ครั้ง)	โทรศัพท์ภายใน (ครั้ง)	โทรศัพท์ภายนอก (ครั้ง)	กระดาษ (แผ่น)	การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	วิธีการส่งหนังสือ (ไปรษณีย์ / เจ้าหน้าที่ส่งด้วยตนเอง ฯลฯ)	การส่ง โทรสาร (ครั้ง)	การเดินทางลงพื้นที่/ประชุม (คน)	หมายเหตุ
3) การแจ้งเรื่องการทำประกันการเดินทาง (แจ้งไปยังสำนักบริหารการคลัง)									
4) การแจ้งเรื่องการเดินทางไปปฏิบัติราชการ (แจ้งไปยังสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์)									
5) การดำเนินงานเกี่ยวกับการเดินทาง									
5.1) กรณีจังหวัดที่ต้องใช้เวลาเดินทางนาน และจำเป็นต้องเดินทางโดยเครื่องบิน									แบบฟอร์มการใช้รถของสำนักบริหารกลาง
- การแจ้งขอใช้รถยนต์ส่วนกลางสำหรับการเดินทางไปซื้อบัตรโดยสารเครื่องบิน									
5.2) กรณีจังหวัดที่ใกล้กรุงเทพฯ และสามารถเดินทางโดยรถยนต์ส่วนกลางของสำนักงานได้									
- การแจ้งขอใช้รถยนต์ส่วนกลางสำหรับการเดินทางไปปฏิบัติราชการ									
1.3. ขั้นตอนประสานหน่วยงานในพื้นที่เพื่อประชุม (ภายนอก)									
1) ทำหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อแจ้งเรื่องการประชุมพื้นที่									
2) ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องในการลงพื้นที่ (กรณีที่ต้องแจ้งผู้ร้อง)									
3) การเตรียมการในการลงพื้นที่									
- การประสานหน่วยงานงานที่เกี่ยวข้อง (นอกจากหน่วยงานหลัก เช่น การขอใช้ห้องประชุม)									
- โรงแรม									
- รถเช่า									
4) การจัดทำเอกสารในการลงพื้นที่และประชุม									

ขั้นตอน	จำนวน (ครั้ง)	โทรศัพท์ภายใน (ครั้ง)	โทรศัพท์ภายนอก (ครั้ง)	กระดาษ (แผ่น)	การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	วิธีการส่งหนังสือ (ไปรษณีย์ / เจ้าหน้าที่ส่งด้วยตนเอง ฯลฯ)	การส่ง โทรสาร (ครั้ง)	การเดินทางลงพื้นที่/ประชุม (คน)	หมายเหตุ
ขั้นตอน 4 การลงพื้นที่และประชุม									
1) การลงพื้นที่									
2) การประชุมในพื้นที่ (การจัดเตรียมอาหารว่าง)									
ขั้นตอน 5 การจัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนต่อไป									
1) จัดทำรายงานผลการลงพื้นที่และแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านเลขาธิการและรองเลขาธิการ									
ขั้นตอน 6 ขั้นตอนการคืนเงินยืมจากการลงพื้นที่									
1) จัดทำบันทึกคืนเงินยืม									
ขั้นตอนที่ 7 การจัดประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (กรณีแสวงหาข้อเท็จจริงโดยการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือในกรณีที่ยังไม่ได้ข้อสรุปจากการลงพื้นที่)									ข้อ 25 ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้งการร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562
7.1 ขั้นตอนการขออนุมัติการจัดประชุม (ภายใน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน)									
1) ทำบันทึกอนุมัติในการจัดประชุมเสนอต่อเลขาธิการ									
2) การขอยืมเงิน (ภายใน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน)									สัญญาเงินยืม สำนักบริหารการคลัง
3) การจัดเตรียมเอกสารประชุม									
4) การจัดเตรียมอาหารว่าง									

ขั้นตอน	จำนวน (ครั้ง)	โทรศัพท์ภายใน (ครั้ง)	โทรศัพท์ภายนอก (ครั้ง)	กระดาษ (แผ่น)	การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	วิธีการส่งหนังสือ (ไปรษณีย์ / เจ้าหน้าที่ส่งด้วยตนเอง ฯลฯ)	การส่ง โทรสาร (ครั้ง)	การเดินทางลงพื้นที่/ประชุม (คน)	หมายเหตุ
5) การจัดเตรียมสถานที่จัดประชุม									
- แจ้ง สำนักบริหารกลาง									
- แจ้ง สทส.									
- แจ้ง สสป.									
6) ทำบันทึกเชิญผู้ตรวจการแผ่นดิน / เลขานุการ / รองเลขานุการ / ที่ปรึกษา ผู้ตรวจการแผ่นดิน/ เลขานุการ ผู้ตรวจการแผ่นดิน/ ผู้อำนวยการหรือเจ้าหน้าที่สำนักที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม									
7) การบันทึกการประชุมลงบนแผ่น CD									
7.2 ขั้นตอนแจ้งหน่วยงานเชิญประชุม ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (ภายนอก)									
1) ทำหนังสือถึงหน่วยงานแจ้งเรื่องการประชุม									
2) ทำหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งการประชุม									
3) ทำหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิมาให้ความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน									
ขั้นตอน 8 การคืนเงินยืมจากการประชุม									
1) จัดทำบันทึกคืนเงินยืม									

ขั้นตอน	จำนวน (ครั้ง)	โทรศัพท์ภายใน (ครั้ง)	โทรศัพท์ภายนอก (ครั้ง)	กระดาษ (แผ่น)	การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	วิธีการส่งหนังสือ (ไปรษณีย์ / เจ้าหน้าที่ส่งด้วยตนเอง ฯลฯ)	การส่ง โทรสาร (ครั้ง)	การเดินทางลงพื้นที่/ประชุม (คน)	หมายเหตุ
ขั้นตอนที่ 9 การจัดทำรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริงเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน (ยุติ)									ข้อ 34 ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้งการร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562
1) ทำบันทึกและหนังสือยุติเรื่อง เสนอรองเลขอาธิการ เลขอาธิการ และผู้ตรวจการแผ่นดิน									
2) แจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้ผู้ร้องทราบ									
3) แจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลให้หน่วยงานเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน									
4) บันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ (บันทึกเรื่องร้องเรียนเป็นเลขแดง)									
ขั้นตอนที่ 10 การติดตามผลคำวินิจฉัย									ข้อ 35 ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้งการร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562
กรณีที 10.1 ผู้ตรวจการแผ่นดินมีข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ คำสั่ง ขั้นตอนการปฏิบัติงานใดๆ ให้หน่วยงานดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในหนึ่งร้อยยี่สิบวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือ									

ขั้นตอน	จำนวน (ครั้ง)	โทรศัพท์ภายใน (ครั้ง)	โทรศัพท์ภายนอก (ครั้ง)	กระดาษ (แผ่น)	การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	วิธีการส่งหนังสือ (ไปรษณีย์ / เจ้าหน้าที่ส่งด้วยตนเอง ฯลฯ)	การส่ง โทรสาร (ครั้ง)	การเดินทางลงพื้นที่/ประชุม (คน)	หมายเหตุ
1) กรณีหน่วยงานขอขยายระยะเวลาดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน									
- เจ้าหน้าที่ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อพิจารณาสั่งการ									
2) กรณีหน่วยงานไม่ดำเนินการตามข้อเสนอแนะหรือดำเนินการไม่แล้วเสร็จ โดยไม่มีเหตุสมควร									
- เจ้าหน้าที่ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อพิจารณาสั่งการ									
3) กรณีหน่วยงานแจ้งต่อผู้ตรวจการแผ่นดินว่าไม่อาจดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินได้									
3.1) เจ้าหน้าที่ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อพิจารณาสั่งการ									
3.2) การปรึกษาหารือเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องดังกล่าว									
- กรณีหาข้อยุติได้ เจ้าหน้าที่รายงานต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อให้หน่วยงานดำเนินการไปตามข้อยุติ									
- กรณีไม่อาจหาข้อยุติได้ เจ้าหน้าที่รายงานต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อเสนอเรื่องต่อคณะรัฐมนตรีและผลการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีเพื่อรายงานต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน									

ขั้นตอน	จำนวน (ครั้ง)	โทรศัพท์ภายใน (ครั้ง)	โทรศัพท์ ภายนอก (ครั้ง)	กระดาษ (แผ่น)	การสำเนา เอกสาร (แผ่น)	วิธีการส่งหนังสือ (ไปรษณีย์ / เจ้าหน้าที่ส่งด้วยตนเอง ฯลฯ)	การส่ง โทรสาร (ครั้ง)	การเดินทางลง พื้นที่/ประชุม (คน)	หมายเหตุ
ทั้งนี้ กรณีหน่วยงานไม่ดำเนินการตามมติ คณะรัฐมนตรีหรือดำเนินการไม่แล้วเสร็จ โดยไม่มี เหตุอันสมควร เจ้าหน้าที่ทำรายงานต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน และผู้ตรวจการแผ่นดินอาจเสนอเรื่องต่อ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต แห่งชาติ									
กรณีที่ 10.2 ผู้ตรวจการแผ่นดินมีข้อเสนอแนะ ต่อหน่วยงานให้จัดหรือระงับความเดือดร้อนให้ หน่วยงานดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ									ข้อ 36 ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหา ข้อเท็จจริง และการพิจารณา เรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562
1) กรณีหน่วยงานไม่ดำเนินการตามข้อเสนอแนะ หรือดำเนินการไม่แล้วเสร็จ โดยไม่มีเหตุสมควร									
- เจ้าหน้าที่ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณาสั่งการ									

ขั้นตอน	จำนวน (ครั้ง)	โทรศัพท์ภายใน (ครั้ง)	โทรศัพท์ภายนอก (ครั้ง)	กระดาษ (แผ่น)	การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	วิธีการส่งหนังสือ (ไปรษณีย์ / เจ้าหน้าที่ส่งด้วยตนเอง ฯลฯ)	การส่ง โทรสาร (ครั้ง)	การเดินทางลงพื้นที่/ประชุม (คน)	หมายเหตุ
2) กรณีหน่วยงานแจ้งต่อผู้ตรวจการแผ่นดินว่าไม่อาจดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินได้									
2.1) เจ้าหน้าที่ทำรายงานเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อพิจารณาสั่งการ									
2.2) การปรึกษาหารือเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องดังกล่าว									
- กรณีหาข้อยุติได้ เจ้าหน้าที่รายงานต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อให้หน่วยงานดำเนินการไปตามข้อยุติ									
- กรณีไม่อาจหาข้อยุติได้ เจ้าหน้าที่รายงานต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อเสนอเรื่องต่อคณะรัฐมนตรีและผลการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีเพื่อรายงานต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน									
ทั้งนี้ กรณีหน่วยงานไม่ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีหรือดำเนินการไม่แล้วเสร็จ โดยไม่มีเหตุอันสมควร เจ้าหน้าที่ทำรายงานต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน และผู้ตรวจการแผ่นดินอาจเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ									

ขั้นตอน	จำนวน (ครั้ง)	โทรศัพท์ภายใน (ครั้ง)	โทรศัพท์ภายนอก (ครั้ง)	กระดาษ (แผ่น)	การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	วิธีการส่งหนังสือ (ไปรษณีย์ / เจ้าหน้าที่ส่งด้วยตนเอง ฯลฯ)	การส่ง โทรสาร (ครั้ง)	การเดินทางลงพื้นที่/ประชุม (คน)	หมายเหตุ
กรณีที่ 3 กรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและไม่รับไว้พิจารณา									
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)									
1.1 กรณีข้อมูลครบถ้วน (จัดทำรายงานต่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน ขั้นตอนที่ 2)									ข้อ 19 ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้งการร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562
1.2 กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน - ประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจน หรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด									ข้อ 20 ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้งการร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562
ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน									
2.1 ทำรายงานเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและไม่รับไว้พิจารณา									
2.2 ทำหนังสือแจ้งผลคำวินิจฉัยต่อผู้ร้องเรียน									
2.3 บันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ									

กรณี 4 กรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานอื่น

ขั้นตอน	จำนวน (ครั้ง)	โทรศัพท์ภายใน (ครั้ง)	โทรศัพท์ภายนอก (ครั้ง)	กระดาษ (แผ่น)	การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	วิธีการส่งหนังสือ (ไปรษณีย์ / เจ้าหน้าที่ส่งด้วยตนเอง ฯลฯ)	การส่ง โทรสาร (ครั้ง)	การเดินทางลงพื้นที่/ประชุม (คน)	หมายเหตุ
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)									
1.1 กรณีข้อมูลครบถ้วน (จัดทำรายงานต่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน ขั้นตอนที่ 2)									ข้อ 19 ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้งการร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562
1.2 กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือไม่ชัดเจน									ข้อ 20 ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้งการร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562
- ประสานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจน หรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด									

ขั้นตอน	จำนวน (ครั้ง)	โทรศัพท์ภายใน (ครั้ง)	โทรศัพท์ภายนอก (ครั้ง)	กระดาษ (แผ่น)	การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	วิธีการส่งหนังสือ (ไปรษณีย์ / เจ้าหน้าที่ส่งด้วยตนเอง ฯลฯ)	การส่ง โทรสาร (ครั้ง)	การเดินทางลงพื้นที่/ประชุม (คน)	หมายเหตุ
ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน ไม่ได้อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานอื่น									
2.1 ทำรายงานเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้อยู่ในอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานอื่น									
1) กรณีที่เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนให้ผู้ตรวจการแผ่นดินส่งเรื่องให้คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ									มาตรา 22 วรรคท้าย พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560
2) กรณีที่การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นเรื่องเกี่ยวกับการทุจริต ให้ส่งเรื่องให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ หรือคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน									มาตรา 36 (3) พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560
โดยมีขั้นตอน ดังนี้									
2.1.1 ทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่ส่งเรื่องต่อ (คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ / คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ / คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ / คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน (แล้วแต่กรณี)									

ขั้นตอน	จำนวน (ครั้ง)	โทรศัพท์ภายใน (ครั้ง)	โทรศัพท์ ภายนอก (ครั้ง)	กระดาษ (แผ่น)	การสำเนา เอกสาร (แผ่น)	วิธีการส่งหนังสือ (ไปรษณีย์ / เจ้าหน้าที่ส่งด้วยตนเอง ฯลฯ)	การส่ง โทรสาร (ครั้ง)	การเดินทางลง พื้นที่/ประชุม (คน)	หมายเหตุ
2.1.2 ทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ									
2.1.3 ทำหนังสือแจ้งผลต่อผู้ร้องเรียน									
2.1.4 บันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ									

กรณีที่ 5 ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองเพื่อพิจารณา

ขั้นตอน	จำนวน (ครั้ง)	โทรศัพท์ภายใน (ครั้ง)	โทรศัพท์ภายนอก (ครั้ง)	กระดาษ (แผ่น)	การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	วิธีการส่งหนังสือ (ไปรษณีย์ /เจ้าหน้าที่ส่งด้วยตนเอง ฯลฯ)	การส่ง โทรสาร (ครั้ง)	การเดินทางลงพื้นที่/ประชุม (คน)	หมายเหตุ
ขั้นตอน 1 การพิจารณาความครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียน (โดยสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)									
1.1 กรณีข้อมูลครบถ้วน (จัดทำรายงานต่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน ขั้นตอนที่ 2)									ข้อ 19 ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้งการร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562
1.2 กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน									ข้อ 20 ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้งการร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562
- ประธานผู้ร้องให้เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจน หรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด									
ขั้นตอน 2 ทำรายงานเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองเพื่อพิจารณา									
2.1 ทำรายงานเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองเพื่อพิจารณา									

ขั้นตอน	จำนวน (ครั้ง)	โทรศัพท์ภายใน (ครั้ง)	โทรศัพท์ภายนอก (ครั้ง)	กระดาษ (แผ่น)	การสำเนาเอกสาร (แผ่น)	วิธีการส่งหนังสือ (ไปรษณีย์ / เจ้าหน้าที่ส่งด้วยตนเอง ฯลฯ)	การส่ง โทรสาร (ครั้ง)	การเดินทางลงพื้นที่/ประชุม (คน)	หมายเหตุ
1) กรณีขบถบัญญัติแห่งกฎหมายใดมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญให้เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ และให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัยโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ									มาตรา 23 (1) พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560
2) กรณีกฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมายให้เสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อศาลปกครองและให้ศาลปกครองพิจารณาวินิจฉัยโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง									มาตรา 23 (2) พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560
โดยมีขั้นตอน ดังนี้									
2.1.1 ทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่ส่งเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญ / ศาลปกครอง (แล้วแต่กรณี)									
2.1.2 ทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ									
2.1.3 ทำหนังสือแจ้งผลต่อผู้ร้องเรียน									
2.1.4 บันทึกผลคำวินิจฉัยลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติ									

**ราคาต้นทุนของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
กรณีพิจารณาจากราคาตลาดจากราคาตลาดของทรัพยากร**

ลำดับ	รายการ	ราคาต่อหน่วย	หน่วยนับ
1	ค่ากระดาษ	0.19	บาท/แผ่น
2	ค่าหมึกพิมพ์	0.87	บาท/แผ่น
3	ค่าโทรศัพท์และค่าโทรสาร		
3.1	ค่าโทรศัพท์มือถือ	2.00	บาท/นาที
3.2	ค่าโทรศัพท์ / โทรสาร ภายในกรุงเทพฯ	2.00	บาท/ครั้ง
3.3	ค่าโทรศัพท์ / โทรสาร ต่างจังหวัด	2.00	บาท/นาที
4	ค่าถ่ายเอกสาร	0.44	บาท/แผ่น
5	ค่าไปรษณีย์ แบบลงทะเบียน น้ำหนักไม่เกิน 20 กรัม ครั้งละ 16 บาท / ฉบับ / ห่อ	16.00	บาท/ครั้ง
6	แผ่นคอมแพ็คดีสก์ (CD)	4.92	บาท/แผ่น

ราคาต้นทุนของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน กรณีไม่มีการเก็บข้อมูลโดยการจำแนกต้นทุน

ลำดับ	รายการ	ผลเบิกจ่าย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (บาท)	ราคาต่อหน่วย (บาท/เรื่อง)
1	ค่าไฟ	1,931,694.68	180.80
2	ค่าน้ำ	15,020.00	1.41
3	ค่าน้ำหล่อเย็น	5,349,480.08	500.68
4	ค่าเช่าโทรศัพท์	332,310.00	31.10
5	ค่าเช่าหมายเลข Call Center 1676	64,200.00	14.48
6	ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง และค่าทางด่วน	301,089.38	28.18
7	ค่าบำรุงรักษายานพาหนะ	447,491.44	5.94
8	ค่าเบี้ยประกันรถยนต์	409,874.20	5.44
9	แม่บ้าน	2,419,945.08	226.50
10	ค่ารักษาความปลอดภัย	966,988.63	90.51
11	ค่าใช้จ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม	1,799,334.35	148.76
12	ค่าบำรุงรักษาระบบและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	2,944,967.52	243.48
13	ค่าวัสดุทั่วไป	1,207,943.81	113.06
	ต้นทุนค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายอื่นๆ		1,590.31

ประวัติผู้ศึกษา

1. ชื่อ-สกุล นางสาวบุญตรี โฉมศิริ

2. เกิดวันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2521

3. ประวัติการศึกษา (เรียงจากคุณวุฒิสูงสุดตามลำดับ)

พ.ศ. 2548 การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

พ.ศ. 2541 อักษรศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร

พ.ศ. 2538 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนราชินี

4. ประวัติการทำงาน (เรียงจากตำแหน่งเจ้าหน้าที่แรกจนถึงตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน)

พ.ศ. 2551 - 2554 นักวิชาการ สำนักวิชาการและยุทธศาสตร์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

พ.ศ. 2554 - 2558 นักวิชาการอาวุโส สำนักนโยบายและแผน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

พ.ศ. 2558 – ปัจจุบัน นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ สำนักนโยบายและแผน
(ตำแหน่งเดิมนักวิชาการอาวุโสระดับสูง) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน