



การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

โดย

นายตรีเพชร จินต์นุพงศ์

นักวิชาการชำนาญการ

รายงานการศึกษาระดับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเสนอเป็นผลงานทางวิชาการประกอบการพิจารณา
การกำหนดตำแหน่งระดับชำนาญการพิเศษ
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

โดย

นายตรีเพชร จินต์นุพงศ์

นักวิชาการชำนาญการ

รายงานการศึกษาฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเสนอเป็นผลงานทางวิชาการประกอบการพิจารณา

การกำหนดตำแหน่งระดับชำนาญการพิเศษ

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความเมตตากรุณาจากนายสมศักดิ์ สุวรรณสุจริต ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน รองศาสตราจารย์อิสสระีย์ หารราชจรูญโรจน์ ผู้ตรวจการแผ่นดิน พันตำรวจโท กิรป กฤทธิรานนท์ เลขานุการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดจนผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์และเอื้อเฟื้อข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณในความกรุณาของทุกท่าน

ขอขอบพระคุณนายทัญญู ทิพยมณฑา นายกมลธรรม วาสบุญมา นางสาวรอยพิมพ์ ธีระวงษ์ รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการให้คำปรึกษา ความรู้ และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการศึกษา รวมถึงคอยเป็นกำลังใจให้กับข้าพเจ้า

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการตรวจสอบผลงานผู้เสนอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ และคณะกรรมการประเมินผลเพื่อพิจารณาผลงานของข้าพเจ้า ประกอบด้วย นายอดิสร ร่มสนธิ รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชชุกร นาถชน ดร.ชาติรี ทองสารี คณะอนุกรรมการรณรงค์ต่อต้านการทุจริต สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ในภาครัฐ และนายสัจด์ ปัสวี อดีตรองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ที่กรุณาเสียสละเวลาให้เกียรติเป็นกรรมการพิจารณาผลงานของข้าพเจ้า และเห็นความสำคัญและคุณค่าของผลงานฉบับนี้ ถึงแม้ว่าจะเป็นเพียงการศึกษาวิจัยขั้นพื้นฐาน ตลอดจนให้ความเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับการเพิ่มเติมผลงานฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้อ่านและผู้ศึกษาค้นคว้าในโอกาสต่อไป

ขอขอบคุณนางสาวพรพิมล เบี้ยมุกดา ที่ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือในทุกเรื่อง ตลอดจนมิตรสหาย และเพื่อนร่วมงานหลายท่านที่คอยให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ สนับสนุน และเป็นกำลังใจให้กับข้าพเจ้ามาโดยตลอด เพื่อให้การศึกษาในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ คุณค่าและประโยชน์ใด ๆ ของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณ บิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

นายตรีเพชร จินต์นุพงศ์

17 พฤษภาคม 2565

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และเพื่อกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน การศึกษารั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บข้อมูลทั้งข้อมูลทุติยภูมิและข้อมูลปฐมภูมิ จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเครือข่าย กลุ่มที่ 2 ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเครือข่ายของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และกลุ่มที่ 3 ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเครือข่ายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ผลการศึกษาค้นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สามารถแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนการทำงาน 2) ด้านบุคลิกภาพ 3) ด้านภาวะผู้นำ 4) ด้านคุณธรรม จริยธรรม และ 5) ด้านมนุษยสัมพันธ์ และผลการศึกษากำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สามารถแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน 2) ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และ 3) ด้านการดำเนินกิจกรรม

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาในครั้งนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีนโยบายในการพัฒนางานด้านเครือข่ายของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยการออกระเบียบสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. เพื่อให้ผู้ที่เป็นเครือข่ายได้มีความรู้ ความเข้าใจ และมีความชัดเจนในบทบาทและหน้าที่ รวมถึงขอบเขตของการปฏิบัติหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในการช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อไป

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามวิจัย	3
1.3 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	3
1.4 ระเบียบวิธีวิจัย (วิธีดำเนินการศึกษา)	4
1.5 ขอบเขตของการศึกษา	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.7 คำนิยามศัพท์	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเครือข่าย	8
2.2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเครือข่าย	19
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่	29
2.4 หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560	37
2.5 หน้าที่และอำนาจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560	38
2.6 หน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560	40
2.7 หน้าที่และอำนาจของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. 2560	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.8 อำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 (และที่แก้ไขเพิ่มเติม)	44
2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	52
2.10 กรอบแนวคิดการวิจัย	56
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	57
3.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	57
3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล	60
3.3 การตรวจสอบข้อมูล	60
3.4 การนำเสนอข้อมูล	60
บทที่ 4 ผลการศึกษา	61
4.1 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	61
4.2 การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	73
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	83
5.1 สรุปผลการศึกษา	83
5.2 อภิปรายผล	91
5.3 ข้อเสนอแนะ	100
5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	100
5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ	100
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	101
บรรณานุกรม	102
ภาคผนวก	109
ภาคผนวก ก	110
ภาคผนวก ข	123
ภาคผนวก ค	163
ประวัติผู้ศึกษา	181

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ 1	แสดงภาพรวมการสัมภาษณ์ของบุคลากรจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนการทำงาน	63
ตารางที่ 2	แสดงภาพรวมการสัมภาษณ์ของบุคลากรจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านบุคลิกภาพ	65
ตารางที่ 3	แสดงภาพรวมการสัมภาษณ์ของบุคลากรจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านภาวะผู้นำ	68
ตารางที่ 4	แสดงภาพรวมการสัมภาษณ์ของบุคลากรจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านคุณธรรม จริยธรรม	70
ตารางที่ 5	แสดงภาพรวมการสัมภาษณ์ของบุคลากรจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านมนุษยสัมพันธ์	72
ตารางที่ 6	แสดงภาพรวมการสัมภาษณ์ของบุคลากรจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	76
ตารางที่ 7	แสดงภาพรวมการสัมภาษณ์ของบุคลากรจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	79
ตารางที่ 8	แสดงภาพรวมการสัมภาษณ์ของบุคลากรจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการดำเนินกิจกรรม	81

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย	56

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นับตั้งแต่การประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 (วันที่ 6 เมษายน 2560) ตามบทบัญญัติในหมวด 12 ส่วนที่ 3 มาตรา 230 บัญญัติให้ผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญมีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้ (1) เสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ บรรดาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ (2) แสวงหาข้อเท็จจริงเมื่อเห็นว่าผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้ขจัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมนั้น (3) เสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ และในกรณีที่หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องไม่ดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินตาม (1) หรือ (2) โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งให้คณะรัฐมนตรีทราบเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรต่อไป และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 หมวดที่ 3 บัญญัติให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบงานธุรการ ดำเนินการ และอำนวยความสะดวก เพื่อให้ผู้ตรวจการแผ่นดินบรรลุภารกิจ และหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ กฎหมาย และเป็นไปตามมติหรือแนวทางที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด

ผู้ตรวจการแผ่นดินเล็งเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการสร้างเครือข่ายขึ้นมาเพื่อสนับสนุนภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เนื่องจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นหน่วยงานที่มีสถานที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีได้มีหน่วยงานย่อยในพื้นที่ต่างจังหวัด จึงมีความจำเป็นต้องอาศัยการประสานงานความร่วมมือจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินภารกิจต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยกำหนดภาระงานด้านเครือข่ายไว้ในการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรองรับภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญและกฎหมายให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงได้ออกระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2561 ข้อ 4 และข้อ 16 บัญญัติให้สำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม มีภารกิจเกี่ยวกับการให้ความรู้เรื่องสิทธิและเสรีภาพของประชาชน หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ธรรมนูญการศาล การสร้างและส่งเสริมเครือข่าย เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มุ่งการประสาน ส่งเสริม สนับสนุน

และสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐให้ตระหนักและคำนึงถึงการปฏิบัติงานที่ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือเป็นภาระแก่ประชาชน โดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ตลอดจนการจัดตั้งเครือข่าย เพื่อเพิ่มโอกาสและช่องทางในการเข้าถึง และสนับสนุนการปฏิบัติตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

การดำเนินงานด้านเครือข่ายของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ผ่านมาได้ดำเนินการโดยยึดหลักกระบวนการสร้าง พัฒนา รักษา และการใช้ประโยชน์ โดยการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมขึ้นมาสนับสนุนงานด้านเครือข่ายและการมีส่วนร่วม เพื่อมุ่งหวังที่จะสร้างและขยายเครือข่ายให้มีจำนวนมากที่สุด และครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายในทุกพื้นที่ โดยการสร้างแรงจูงใจให้หน่วยงานภาครัฐทุกประเภทและประชาชนร่วมเป็นเครือข่ายกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงการพัฒนาเครือข่ายไปสู่การบูรณาการความร่วมมือระหว่างกันในแต่ละบริบท เพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมให้กับสังคมในลักษณะเชิงป้องกัน แต่เนื่องจากการดำเนินงานด้านเครือข่ายของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ผ่านมาได้มีการดำเนินการในส่วนของการสร้าง พัฒนา และการรักษาเครือข่ายเพียงบางส่วนเท่านั้น ซึ่งยังไม่มีผลการดำเนินการเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เนื่องจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินยังไม่มีข้อกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และยังไม่มีการกำหนดหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้มีความชัดเจนส่งผลให้เกิดข้อจำกัดในการดำเนินงานด้านเครือข่ายของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รู้ถึงขอบเขตและหน้าที่ของการเป็นเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งทำให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเสียโอกาสจากการได้รับความร่วมมือในการช่วยเหลือหรือสนับสนุนการดำเนินการกิจในด้านต่าง ๆ จากเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในทุกพื้นที่ เช่น การสนับสนุนข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการแสวงหาข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่ การแนะนำช่องทางการร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดินให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนในแต่ละพื้นที่รับทราบ รวมถึงการให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุนในลักษณะการอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในแต่ละพื้นที่ เป็นต้น นอกจากนี้ข้อจำกัดดังกล่าวยังเป็นสาเหตุให้การใช้ประโยชน์จากเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไม่เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม และยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ฉะนั้น การกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และการกำหนดหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจำเป็นต้องมีการกำหนดให้มีความชัดเจน และนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรมโดยเร็วที่สุด เพื่อให้การดำเนินงานด้านเครือข่ายของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน รวมถึงเพื่อให้ผู้ที่เป็นเครือข่ายกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถปฏิบัติตนอยู่ในขอบเขต

และหน้าที่ได้อย่างถูกต้องในขณะปฏิบัติหน้าที่ให้การช่วยเหลือหรือสนับสนุนการทำงานของ ผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยการนำหลักกัลยาณมิตรมาใช้ประกอบการ สร้างมิตรสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเครือข่าย ซึ่งสอดคล้องกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง เครือข่ายทำให้สามารถดึงทรัพยากรของแต่ละองค์กรมาประสานเชื่อมโยงกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในปัจจุบันนี้มีองค์กรจำนวนมากตระหนักว่าเครือข่ายเป็นเครื่องมือที่มีคุณค่า ในการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารระหว่างกันขององค์กรที่มีวัตถุประสงค์คล้ายคลึงกันหรือเกี่ยวข้องกัน ให้ได้ประโยชน์สูงสุดภายใต้ทรัพยากรที่จำกัด (อภิษฎา ศรีเครือตอง และคณะ, 2558, บทนำ) เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างเครือข่ายและสามารถสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนด ซึ่งนับเป็นกลยุทธ์ทางการจัดการความร่วมมือ เพื่อเป็นการลดความเสี่ยง ของการจัดการภาครัฐ แต่ทั้งนี้การจัดการเครือข่ายไม่ได้ดำเนินการได้โดยง่าย เนื่องจากมีประเด็นปัญหา ที่สำคัญต่อการจัดการภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาทางด้านการจัดการเครือข่าย ซึ่งรัฐจะต้องให้ ความสำคัญในด้านรัฐกำกับหรือรัฐจัดระเบียบ (Regulation State) การสร้างความร่วมมือ (Collaboration Network) การสร้างทีมงาน (Team Working) การสร้างภาวะผู้นำ (Leadership) และการเจรจาต่อรอง (Negotiation) (นันทิดา จันทร์ศิริ, 2557, บทคัดย่อ)

จากความสำคัญข้างต้นจะเห็นได้ว่าเครือข่ายถือเป็นเครื่องมือที่มีคุณค่าขององค์กร ซึ่งจะ ช่วยให้การขับเคลื่อนการดำเนินภารกิจขององค์กรสำเร็จได้รวดเร็วขึ้น และนำไปสู่การสร้าง ความเข้มแข็งให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ฉะนั้น การกำหนดหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นสิ่งสมควรให้ความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากการกำหนดหน้าที่ของเครือข่าย สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะทำให้การใช้ประโยชน์จากเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม และทำให้ผู้ที่ร่วมเป็นเครือข่ายกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้มีความชัดเจนในบทบาท หน้าที่ และมีความเข้าใจในบริบทของการเป็นเครือข่ายสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงการปฏิบัติตนอยู่ในขอบเขตและหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง ผู้ศึกษาเล็งเห็น ถึงความสำคัญและประโยชน์ของการกำหนดหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จึงสนใจ ที่จะศึกษาเรื่อง “การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” เพื่อนำผล จากการศึกษาวិจัยไปใช้พัฒนางานด้านเครือข่ายและการมีส่วนร่วมของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อไป

1.2 คำถามวิจัย

- 1.2.1 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นอย่างไร
- 1.2.2 เครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีบทบาทและหน้าที่อย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

- 1.3.1 เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- 1.3.2 เพื่อกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

1.4 ระเบียบวิธีวิจัย (วิธีดำเนินการศึกษา)

1.4.1 รูปแบบการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยนำข้อมูลเชิงเอกสาร (Documentary) และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) มาวิเคราะห์สรุปผล และนำเสนอผลการศึกษาโดยการพรรณนา (Descriptive report)

1.4.2 แหล่งข้อมูล/ผู้ให้ข้อมูล แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) โดยตรง ซึ่งเลือกแบบจำเพาะเจาะจง (Purposive sampling) จากบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงาน และปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และผู้แทนจากหน่วยงานที่มีการดำเนินงานเกี่ยวกับเครือข่าย เช่น สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการศึกษา ค้นคว้า รวบรวมข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัย หลักการ แนวคิด ทฤษฎี ตำรา หนังสือ วารสาร กฎหมาย บทความ รายงานประจำปี รายงานการประชุม ข้อมูลทางเว็บไซต์ รวมถึงวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล จำแนกออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

- 1) แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ เก็บรวบรวมโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)
- 2) แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เก็บรวบรวมจากแหล่งเอกสาร (Documentary) ต่าง ๆ จากห้องสมุดสถาบันการศึกษา องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ สถาบันพระปกเกล้า และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

1.4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยพิจารณาถึงความเชื่อมโยง ความต่อเนื่อง และความสอดคล้องของเนื้อหาสาระจากแหล่งข้อมูลที่น่าวิเคราะห์

1.4.5 การตรวจสอบข้อมูล

การศึกษานี้ใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ได้แก่ การแสวงหาความเชื่อถือได้ของข้อมูลจากแหล่งที่ต่างกัน ได้แก่ การตรวจสอบด้านข้อมูล (Data) ดังนี้

- 1) ข้อมูลด้านเอกสาร ใช้การรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกันที่มาจากแหล่งข้อมูลที่ต่างกัน
- 2) ข้อมูลด้านบุคคล ใช้การรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกันจากบุคคลหลายคน

1.5 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าวิจัยดำเนินการศึกษาตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1.5.1 ขอบเขตของเนื้อหา

ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาเกี่ยวกับการกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในการให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยกำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
- 2) ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
- 3) ด้านการดำเนินกิจกรรม

1.5.2 ขอบเขตของประชากร

1) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้แก่ ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 9 คน

2) ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเครือข่ายจากหน่วยงานที่มีการดำเนินการเกี่ยวกับการสร้างเครือข่ายเพื่อใช้เป็นกลไกในการช่วยเหลือและสนับสนุนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และการคุ้มครองมิให้ประชาชนถูกละเมิดสิทธิเสรีภาพจากการใช้อำนาจรัฐหรือข้าราชการที่มีอำนาจตามกฎหมายต่าง ๆ ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หน่วยงานละ 4 คน

1.5.3 ขอบเขตระยะเวลา

การศึกษาค้นคว้าวิจัยในครั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2564 ถึง วันที่ 19 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564

1.5.4 ขอบเขตสถานที่

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ จากการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ จากการศึกษาข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กร

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทำให้ทราบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

1.6.2 มีการกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

1.7 คำนิยามศัพท์

องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ หมายถึง องค์กรของรัฐที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเกี่ยวกับภารกิจของรัฐตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และเป็นองค์กรของรัฐ

ที่ได้บัญญัติให้เป็นองค์กระอิสระตามรัฐธรรมนูญ ซึ่งเป็นองค์กรณีฐานะพิเศษให้สามารถปฏิบัติภารกิจได้โดยอิสระปราศจากการแทรกแซงขององค์กรของรัฐอื่น ๆ หรือสถาบันทางการเมือง

เครือข่าย หมายถึง รูปแบบความสัมพันธ์ของปัจเจกบุคคล หรือกลุ่มองค์กรที่มีความเชื่อมโยงกัน มีความร่วมมือกัน รับผิดชอบงานร่วมกันโดยสมัครใจ มีความเป็นอิสระ รวมถึงการช่วยเหลือกัน เพื่อให้ได้ประโยชน์ร่วมกันตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเครือข่าย หมายถึง คุณลักษณะที่พึงปฏิบัติ และสิ่งที่ควรกระทำของผู้เป็นเครือข่าย หรือคุณลักษณะเฉพาะประจำตัวของผู้เป็นเครือข่าย และทำให้ผู้ที่เป็นเครือข่ายแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ตามบทบาทและหน้าที่ของเครือข่าย

บทบาทและหน้าที่ของเครือข่าย หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมหรือสถานภาพที่คาดหวังให้ผู้ที่เป็นเครือข่ายกระทำหรือปฏิบัติตามหน้าที่ที่ถูกกำหนดโดยฐานะตำแหน่ง

การมีส่วนร่วมและสนับสนุนการทำงาน หมายถึง การทำงานร่วมกัน และช่วยเหลือซึ่งกันและกันของเครือข่าย เพื่อให้การทำงานนั้นสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความตั้งใจในห้วงเวลา และลำดับการที่ทรงประสิทธิภาพ

บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของผู้ที่เป็นเครือข่ายที่ปรากฏต่อสายตาผู้อื่น ซึ่งเป็นคุณสมบัติหรือลักษณะที่ปฏิบัติเป็นกิจนิสัยของบุคคลนั้น

ภาวะผู้นำ หมายถึง ผู้ที่มีความสามารถและลักษณะพิเศษที่สังเกตได้ในการจูงใจผู้อื่น ให้ปฏิบัติตามความคิดเห็นในสิ่งที่ต้องปฏิบัติ หรือที่ได้รับมอบหมายจากบุคคล กลุ่มบุคคล หรือสมาชิกให้ดำเนินการในช่วงระยะเวลานั้น ๆ จนประสบความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์

คุณธรรม จริยธรรม หมายถึง ผู้ที่เป็นเครือข่ายต้องเป็นผู้ที่ยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้องและชอบธรรม มีความประพฤติและปฏิบัติตนอยู่ในศีลธรรม มีความซื่อสัตย์ สุจริต และปฏิบัติในสิ่งที่ถูกต้อง และถูกกฎหมาย รวมถึงการใช้หลักธรรมประกอบการปฏิบัติ รู้ว่าอะไรดี อะไรชั่ว รู้ว่าอะไรควรทำ อะไรไม่ควรทำ

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การที่ผู้เป็นเครือข่ายมีปฏิสัมพันธ์อันดีกับบุคคลทั่วไป และเป็นการสร้างความรู้สึกรักใคร่กับผู้ที่พบเห็นและมีปฏิสัมพันธ์ด้วย รวมถึงการสร้างความคุ้นเคยระหว่างกัน เพื่อมุ่งให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน อันจะนำมาซึ่งความร่วมมืออย่างได้ผล และมีประสิทธิภาพ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย ผ่านขั้นตอน และวิธีการของหน่วยงานนั้น ๆ

การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ หมายถึง การที่องค์กรส่งข้อมูลข่าวสารไปยังประชาชน เพื่อให้ประชาชนรับทราบ และเป็นการสร้างความเข้าใจกับประชาชน รวมถึงการสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร

กิจกรรม หมายถึง การปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกับบุคคลอื่น และเครือข่ายที่เป็นกลุ่มบุคคลหรือองค์กรด้วยความสมัครใจ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบในการศึกษาตามลำดับต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเครือข่าย
- 2.2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเครือข่าย
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่
- 2.4 หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560
- 2.5 หน้าที่และอำนาจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560
- 2.6 หน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560
- 2.7 หน้าที่และอำนาจของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. 2560
- 2.8 อำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 (และที่แก้ไขเพิ่มเติม)
- 2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.10 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเครือข่าย

เครือข่าย (Network) เป็นแนวคิดและแนวปฏิบัติที่มีมานานในความหมายที่กว้าง เครือข่ายคือ หัวใจของวิถีชุมชนในอดีต ซึ่งผู้คนอยู่อาศัยและพึ่งพากันในชุมชน และกับชุมชนอื่นมีความสัมพันธ์กันในการทำกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ หรือชั่วคราว

พระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชตอนหนึ่งว่า “...ถ้าแต่ละคนทำไปโดยลำพังแต่ละคน งานที่ทำนั้นผลอาจจะได้ไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วยและอาจจะไม่พอเพียงในการเลี้ยงตัวเอง ทำให้มีความเดือดร้อน ฉะนั้นจะต้องร่วมกัน แม้ในขั้นตอนที่ทำให้ครอบครัวก็จะต้องช่วยกันทุกคนในครอบครัวก็ช่วยกันทำงานทำการเพื่อจะเลี้ยงครอบครัวให้มีชีวิตอยู่ได้ แต่ถ้าถ้าร่วมกันหลาย ๆ คนเป็นกลุ่มเป็นก้อน ก็สามารถจะปฏิบัติงานให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามารถมีผลได้มากขึ้น...”

จากพระราชดำรัสของพระองค์ท่านที่ได้ทรงชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการรวมกัน (Collaboration) เป็นกลุ่มเป็นก้อน หรือการทำงานร่วมกันเป็นเครือข่าย ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่ทำให้การทำงานร่วมกัน หรือการทำงานเป็นทีมประสบความสำเร็จ ตลอดจนเกิดผลสัมฤทธิ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.1 ความหมายของเครือข่าย

ความหมายของคำว่า “เครือข่าย (Networks)” ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้จำนวนมากมายขึ้นอยู่กับมุมมองในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งมีความแตกต่างกันไป ดังนี้

กาญจนา แก้วเทพ (2538, หน้า 60 - 61) ได้ให้ความหมายว่า เครือข่าย หมายถึง รูปแบบหนึ่งของการประสานงานของบุคคล กลุ่ม หรือองค์กรหลาย ๆ องค์กรที่ต่างมีทรัพยากรของตนเอง มีเป้าหมาย มีวิธีการทำงานและกลุ่มเป้าหมายของตนเองบุคคลหรือกลุ่มเหล่านี้ได้มาประสานงานกันมีระยะเวลาานพอสมควร แม้อาจจะไม่มีกิจกรรมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอก็ตาม แต่ก็มีการวางรากฐานเอาไว้เมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีความต้องการที่จะขอความช่วยเหลือ หรือขอความร่วมมือจากกลุ่มอื่น ๆ เพื่อแก้ปัญหาที่สามารถติดต่อไปได้ในการเข้าร่วมเป็นองค์กรเครือข่าย

วิชิต นันทนสุวรรณ และจำนง แรกพินิจ (2545, หน้า 15 อ้างถึงใน เอกวิทย์ ณ ถกลาง, 2539, หน้า 75) ได้กล่าวว่า เครือข่ายการเรียนรู้ คือ การที่ชาวบ้านรวมตัวกันขบคิดปัญหาของเขารวมพลังแก้ปัญหา และหาผู้นำขึ้นมาจากหมู่ชาวบ้านด้วยตนเองแล้วรวมตัวกัน เพื่อนำอำนาจต่อรอง มีการต่อสู้ทางความคิด มีการเรียนรู้จากภายนอก มีการไปมาหาสู่เรียนรู้งานด้วยกัน จนกระทั่งเกิดกระบวนการแก้ปัญหาได้ การทำมาหากินดีขึ้น และเศรษฐกิจแต่ละครอบครัวดีขึ้น

ประเวศ วะสี (2542, หน้า 8 - 11) ได้กล่าวว่า เครือข่ายทางสังคมที่มีการขยายตัวออกไปจะคล้ายเครือข่ายในสมอง ซึ่งโครงสร้างของสมองนั้นจะทำให้เกิดการเรียนรู้ในระดับที่สูง เพื่อการมีชีวิตรอด และโครงสร้างทางสังคมจะมีวิวัฒนาการไปเหมือนโครงสร้างทางสมองมากขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมของสังคมจากสังคมใช้อำนาจไปเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ และการที่จะเกิดสังคมแห่งการเรียนรู้ได้นั้น จะต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางสังคมจากแนวตั้งไปเป็นเครือข่ายสังคมที่มีการโยงใยความสัมพันธ์ในทุกทิศทางเป็นเครือข่ายทางสังคมแห่งกัลยาณมิตรหรือเครือข่ายสังคมแห่งการเรียนรู้ (Learning Social Networks) โดยที่เครือข่ายสังคมจะต้องมีความสามารถในการเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่องหรือมีการขยายแนวคิดกระบวนการออกไปจึงจะสามารถปรับตัวให้อยู่ในดุลยภาพได้

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2543, หน้า 28 - 34) ได้ให้ความหมายว่า เครือข่าย หมายถึง การที่ปัจเจกบุคคล องค์กร หน่วยงาน หรือสถาบันใด ๆ ได้ตกลงที่จะประสาน เชื่อมโยงเข้าหากันภายใต้วัตถุประสงค์หรือข้อตกลงอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกันอย่างเป็นระบบ กลุ่มเครือข่ายนี้ต้องมีการแสดงออกเป็นการลงมือกระทำกิจกรรมร่วมกัน ดังนั้น เครือข่าย จึงมีได้หลายระดับตั้งแต่

การเชื่อมโยงระหว่างปัจเจกต่อปัจเจก การเชื่อมโยงระหว่างปัจเจกกับกลุ่ม การเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มกับกลุ่ม หรือแม้กระทั่งการเชื่อมโยงระหว่างเครือข่ายต่อเครือข่ายกลายเป็นเครือข่ายย่อยภายใต้เครือข่ายใหญ่

เสรี พงศ์พิศ (2548) ได้กล่าวไว้ว่า เครือข่ายในปัจจุบันมีความหมายประการหนึ่งคือ ขบวนการทำงานสังคมอันเกิดจากการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กลุ่ม องค์กร สถาบัน โดยมีเป้าหมายวัตถุประสงค์ และความต้องการบางอย่างร่วมกัน หรือร่วมกันดำเนินกิจกรรมบางอย่าง โดยที่สมาชิกเครือข่ายยังคงมีความเป็นเอกเทศไม่ขึ้นต่อกัน และอีกประการหนึ่ง หมายถึง วัฒนธรรมองค์กรเป็นกระบวนทัศน์ใหม่ที่ทำให้มีการจัดความสัมพันธ์ภายในองค์กรหนึ่ง ระหว่างคนในองค์กร และระหว่างองค์กรนั้นกับองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยการเปลี่ยนจากการจัดลำดับชั้น (Hierarchical) มาเป็นการสร้างเครือข่าย (Networking)

ธนากร สังเขป (2555) ได้กล่าวไว้ว่า เครือข่าย คือ ภาพข่ายใยแมงมุม ซึ่งแสดงให้เห็นการถักทอโยงใยกันของเส้นใยที่พาดผ่านกันมาหลายเส้น หลากทิศทาง ดังนั้น คำว่า เครือข่าย คือ “การเชื่อมโยงอย่างมีเป้าหมาย” เป็นการเชื่อมโยงระหว่างระบบที่ปฏิบัติการอยู่เข้าด้วยกัน เช่น การเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์เข้าเป็นเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น หรืออาจเป็นการเชื่อมโยงระหว่างบทบาทของบุคคลและองค์กรต่าง ๆ ภายใต้วัตถุประสงค์ร่วมใด ๆ ของภาคีสมาชิก ดังนั้น เครือข่าย จึงเป็นรูปแบบการทำงานในลักษณะสร้างความร่วมมือ ประสานงานกันในแนวราบระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องด้วยสรรพกำลังอันรวมถึง คน สติปัญญา ความสามารถและทรัพยากรในการทำงาน

ชนิภูฐา กาญจนรังสีนนท์ (2541) ได้ให้ความหมายว่า เครือข่าย หมายถึง กลุ่มของคนหรือองค์กรที่สมัครใจแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลระหว่างกันหรือทำกิจกรรมร่วมกันในลักษณะที่บุคคลหรือองค์กรสมาชิกยังมีความเป็นอิสระในการดำเนินกิจกรรมของตน การสร้างเครือข่ายเป็นการทำให้บุคคลและองค์กรที่กระจัดกระจายได้ติดต่อและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความร่วมมือกันด้วยความสมัครใจอีกทั้งให้สมาชิกในเครือข่ายมีความสัมพันธ์กันฉันท์เพื่อนที่มีความเป็นอิสระมากกว่า การสร้างการคบค้าสมาคมแบบพืงพืง

นฤมล นิราทร (2543, หน้า 6) ได้ให้ความหมายว่า เครือข่าย หมายถึง กลุ่มของจุดต่าง ๆ ซึ่งเชื่อมต่อกันด้วยเส้น จุดต่าง ๆ ที่ว่านี้ คือ บุคคลหรือกลุ่ม ส่วนเส้นที่เชื่อมต่อนี้ หมายถึง ความสัมพันธ์ที่บุคคล หรือกลุ่มต่าง ๆ มีต่อกัน เครือข่าย จึงเป็นรูปแบบหนึ่งของกลุ่ม (แต่กลุ่มไม่ใช่เครือข่ายเสมอไป)

วีระศักดิ์ เครือเทพ (2550, หน้า 32 - 35) ได้ให้ความหมายว่า เครือข่าย หมายถึง การจัดรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของการทำงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ตั้งแต่สองหน่วยงานขึ้นไป ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่แสวงหากำไร หน่วยงานพัฒนาเอกชนที่ไม่แสวงหากำไร กลุ่มอาสาสมัครของประชาชน หรือองค์การระหว่างประเทศ เพื่อร่วมมือ

ร่วมใจกันดำเนินภารกิจของสาธารณะบางประการ โดยมีองค์กรภาครัฐเป็นแกนหลักของเครือข่าย ทั้งนี้ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแสดงเหล่านี้เป็นไปในลักษณะที่พึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน และมีความสัมพันธ์กันในลักษณะเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยมีเป้าหมายของความร่วมมือก็เพื่อต้องการแก้ไขปัญหาสาธารณะบางประการร่วมกัน ซึ่งเป็นปัญหาที่องค์กรใดองค์กรหนึ่งมิอาจดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จได้โดยลำพัง

มนตรี นุมนาม (2555, หน้า 15) ได้ให้ความหมายว่า เครือข่าย หมายถึง การที่ปัจเจกบุคคล กลุ่มของคนหรือองค์กรที่มีความสนใจมาพบปะกัน เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ระหว่างกัน หรือลงมือทำกิจกรรมร่วมกัน โดยที่สมาชิกมีความเป็นอิสระ ขณะเดียวกันก็มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน ในหลายด้านไม่ว่าจะเป็นทางด้านสังคม ทางด้านข่าวสาร ฯลฯ โดยมีการจัดรูปแบบของการจัดการ ให้เป็นกลไกขับเคลื่อนเชื่อมโยงกิจกรรมร่วมกัน และตระหนักถึงงานที่จะทำร่วมกัน ทั้งนี้ก็เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ร่วมกัน

กรีช อีรางศู (2563, หน้า 14) ได้ให้ความหมายว่า เครือข่าย หมายถึง การรวมตัวกันของกลุ่มคน องค์กร สถาบัน หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่ประสานสัมพันธ์เชื่อมโยงกันและกัน ด้วยความสมัครใจ โดยมีวัตถุประสงค์ หรือข้อตกลงอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน มีการทำกิจกรรมร่วมกัน ดำเนินกิจกรรมแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน เพื่อทำกิจกรรมนั้น ๆ ให้บรรลุตามเป้าหมาย

วิชัย แสงศรี (2552, หน้า 27) ได้ให้ความหมายว่า เครือข่าย หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยมีหลักการ ข้อตกลง และแนวปฏิบัติที่ชัดเจนระหว่างคนกับคน คนกับกลุ่ม กลุ่มกับกลุ่ม และเครือข่ายต่อเครือข่าย ความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้จากหน่วยงานต่าง ๆ โดยอาจผ่านเข้ามาทางผู้นำกลุ่ม หรือสมาชิกของกลุ่มให้สมาชิกของกลุ่มที่ประกอบอาชีพเดียวกัน หรือคล้ายคลึงกันและทำงานร่วมกัน และมุ่งให้เกิดผลประโยชน์ร่วมกัน

อภิษฎา ศรีเครือตง, จิตาภา เร่งมีศรีสุข และพระครูสังฆรักษ์จักรกฤษณ์ ฐิริปญโญ (กัตติยง) (2558, หน้า 15) ได้ให้ความหมายว่า เครือข่าย หมายถึง การร่วมมือระหว่างปัจเจกบุคคล กลุ่มองค์กรประเภทเดียวกันองค์กรต่างประเภทกัน หรือเป็นเครือข่ายเชื่อมโยงระหว่างกลุ่ม ซึ่งมีหลายระดับ ตั้งแต่การเชื่อมโยงระหว่างปัจเจกต่อปัจเจก การเชื่อมโยงระหว่างปัจเจกกับกลุ่ม การเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มต่อกลุ่ม โดยดำเนินงานภายใต้เป้าหมาย และวิธีการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ประสบการณ์ระหว่างกัน หรือลงมือทำกิจกรรมร่วมกัน มีความสัมพันธ์ระหว่างกันในด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และอื่น ๆ โดยมีการจัดรูปแบบการจัดการให้เป็นกลไกขับเคลื่อนเชื่อมโยงกิจกรรมร่วมกัน กิจกรรมเครือข่ายต้องมีลักษณะเท่าเทียมกัน และเห็นความตระหนักร่วมกันในเป้าหมายและแผนงานที่จะทำ

จากการทบทวนข้อมูลในข้างต้นทำให้ทราบว่าได้นักวิชาการให้ความหมายของเครือข่ายที่แตกต่างกันออกไป โดยการให้ความหมายมุ่งเน้นไปในด้านการประสานความร่วมมือของกลุ่มคนหรือองค์กรที่สมัครใจแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน หรือทำกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าเครือข่าย หมายถึง รูปแบบความสัมพันธ์ของปัจเจกบุคคล หรือกลุ่มองค์กรที่มีความเชื่อมโยงกัน มีความร่วมมือกัน รับผิดชอบงานร่วมกันโดยสมัครใจ มีความเป็นอิสระ รวมถึงการช่วยเหลือกัน เพื่อให้ได้ประโยชน์ร่วมกันตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2.1.2 ประเภทของเครือข่าย

การกำหนดประเภทของเครือข่าย ได้นักวิชาการจำแนกประเภทไว้ในหลายมิติ

นฤมล นิราทร (2543, หน้า 18 - 21) ได้จำแนกประเภทของเครือข่าย ดังนี้

1. จำแนกตามพื้นที่ดำเนินงาน เช่น เครือข่ายระดับหมู่บ้าน ตำบล จังหวัด ภาค และระดับประเทศ เป็นต้น

2. จำแนกตามประเภทกิจกรรมหรือประเด็นปัญหา เช่น เครือข่ายที่ทำงานด้านเด็ก สตรี สาธารณสุข เศรษฐกิจ พัฒนาชุมชน และสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

3. จำแนกตามอาชีพหรือสถานภาพทางสังคม เช่น เครือข่ายแรงงาน เครือข่ายครูพิทักษ์สิทธิเด็ก เป็นต้น

4. จำแนกตามรูปแบบโครงสร้างหรือความสัมพันธ์ การจำแนกโดยใช้เกณฑ์นี้ ทำให้เกิดเครือข่าย 2 ลักษณะ คือ

4.1 เครือข่ายตามแนวตั้ง หมายถึง เครือข่ายที่โครงสร้างมีลักษณะเป็นช่วงชั้น ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรภายในเครือข่ายไม่เท่ากัน มีองค์กรที่มีสถานภาพสูงกว่า และอยู่ในฐานะผู้ให้ความช่วยเหลือแก่องค์กรที่เป็นลูกข่าย เครือข่ายแนวตั้งพบมากในองค์กรธุรกิจ เช่น เครือข่ายแฟรนไชส์ต่าง ๆ ซึ่งลูกข่ายต้องพึ่งพาบริษัทแม่ในเรื่องเครื่องหมายการค้า และขณะที่ลูกข่ายต้องเสียค่าใช้จ่ายสำหรับประโยชน์ที่จะได้จากแม่ข่าย เป็นต้น

4.2 เครือข่ายตามแนวนอน เป็นเครือข่ายที่ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรต่าง ๆ ภายในเครือข่ายมีความเท่าเทียมกัน ลักษณะการแลกเปลี่ยนเป็นไปโดยช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การติดต่อภายในเครือข่ายเป็นการติดต่อระหว่างบุคคลหรือองค์กร หรืออาจจะมีการทำหน้าที่ประสานงานระหว่างเครือข่าย เช่น จัดประชุม กระจายข่าวสารข้อมูล หรือเป็นแกนกลางเวลาที่ต้องมีการปฏิบัติการร่วมกัน ซึ่งเครือข่ายในงานพัฒนาส่วนใหญ่ก็จะเป็นเครือข่ายตามแนวนอนเครือข่ายตามแนวนอนนี้อาจแบ่งได้ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มแรก เป็นเครือข่ายที่ขยายตัวออกไปจากศูนย์กลางที่เป็นจุดกำเนิดของเครือข่าย ซึ่งอาจจะเรียกว่า “แม่ข่าย” แม่ข่ายเปรียบเสมือนศูนย์กลาง ซึ่งเป็นที่รวมของข่าวสารข้อมูล เครือข่ายแบบนี้อาจมุ่งให้การให้ข่าวสารข้อมูล หรือเพื่อการปฏิบัติการ หากมุ่งที่การกระจาย

ข่าวสารข้อมูล จะไม่ได้เรียกร้องการมีส่วนร่วมจากสมาชิกมากเท่ากับเครือข่ายที่มุ่งการปฏิบัติการ ตัวอย่างเครือข่ายลักษณะนี้ได้แก่ เครือข่ายพิทักษ์สิทธิเด็ก เครือข่ายลุ่มแม่น้ำโขง ซึ่งเกิดจากการขยายการทำงานของศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็ก เป็นต้น

กลุ่มที่สอง เป็นเครือข่ายที่ตั้งขึ้นมาจากกลุ่มที่เป็นสมาชิกเครือข่ายอยู่ก่อนแล้ว โดยแต่ละบุคคลหรือองค์กรสมาชิกต่างออกไปสร้างหรือขยายเครือข่าย เช่น เครือข่ายสิทธิเด็กกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาเด็กที่ถูกกระทำความทารุณกรรมทางร่างกาย จิตใจ ทางเพศ และสิ่งเสพติด เป็นต้น

วิระศักดิ์ เครือเทพ (2550, หน้า 90 - 91) ยังได้ตั้งข้อสังเกตถึงการจำแนกประเภทของเครือข่ายไว้ 3 ประการ ประกอบด้วย

ประการแรก การจำแนกประเภทเครือข่ายการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการสังเคราะห์ในทางทฤษฎี ซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่ต้องการสะท้อนให้เห็นถึงมิติที่หลากหลายในการออกแบบเครือข่ายการทำงานที่ผู้บริหารท้องถิ่นสามารถเลือกใช้ ความหลากหลายเช่นนี้มีได้มีความหมายว่าการทำงานในระบบเครือข่ายรูปแบบหนึ่งรูปแบบใดจะมีข้อได้เปรียบ หรือเป็นที่พึงประสงค์มากกว่ารูปแบบอื่น ๆ และมีได้หมายความว่ารูปแบบการทำงานรูปแบบหนึ่งรูปแบบใดจะไม่มี ความเหมาะสม ในความเป็นจริงนั้นเครือข่ายการทำงานในลักษณะต่าง ๆ ย่อมมีความเหมาะสมกับสภาพปัญหาสาธารณะและบริบทแวดล้อมที่แตกต่างกันออกไป และในบางสถานการณ์การบริหารงานท้องถิ่นในระบบราชการแบบดั้งเดิมอาจมีความเหมาะสมในการจัดการปัญหาบางประเภทที่ต้องการการตัดสินใจที่ฉับพลันและต้องการตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างทันท่วงที

ประการที่สอง รูปแบบเครือข่ายการทำงานมีลักษณะที่สามารถปรับเปลี่ยนได้ (Fluid) ตามแต่ลักษณะของปัญหาสาธารณะ บริบทแวดล้อม หรือตามเงื่อนไขการดำรงอยู่ของตัวแสดงต่าง ๆ ในเครือข่าย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใช้รูปแบบเครือข่ายการทำงานแบบหนึ่งในการแก้ไขปัญหาใดปัญหาหนึ่ง อาจใช้รูปแบบเครือข่ายในลักษณะที่แตกต่างกันออกไปเมื่อต้องการแก้ไขปัญหาท้องถิ่นในด้านอื่น ๆ

ประการสุดท้าย เครือข่ายการทำงานดำรงอยู่ได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ตามแต่ลักษณะของปัญหาสาธารณะที่เกิดขึ้น ในกรณีที่ปัญหาสาธารณะเกิดขึ้นเฉพาะตามสถานการณ์ (Issue-Base) เช่น ปัญหาความขัดแย้ง หรือปัญหาการรุกรานที่สาธารณะ ฯลฯ เป็นต้น เครือข่ายในการจัดการปัญหาดังกล่าวย่อมหมดความจำเป็นลง เมื่อปัญหาดังกล่าวได้รับการแก้ไขจนสำเร็จลุล่วง ในทางตรงกันข้ามปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่เป็นประจำ (Recurring) หรือเป็นปัญหาที่ต้องอาศัยการกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอ (Regulatory-Base) เช่น การดูแลอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การพัฒนาเครือข่าย

สาธารณสุข เป็นต้น เป็นงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือในการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เครือข่ายในการจัดการปัญหาดังกล่าวจึงดำรงอยู่ในระยะยาวด้วยเช่นกัน

จากการทบทวนข้อมูลการจำแนกประเภทของเครือข่ายในข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการจำแนกประเภทของเครือข่ายแม้ว่าจะมีที่มาของเครือข่ายที่แตกต่างกัน แต่เครือข่ายก็มีลักษณะคล้ายคลึงกันและมีความเกี่ยวข้องกันในแต่ละมิติ เช่น เครือข่ายเชิงพื้นที่ เครือข่ายกิจกรรม และเครือข่ายตามสถานภาพทางสังคม เป็นต้น ซึ่งเครือข่ายเหล่านี้ จะดำเนินงานในลักษณะที่ใกล้เคียงกัน และสามารถที่จะมีการปรับเปลี่ยนการทำงานร่วมกันในแต่ละบริบท หรือตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ เพื่อให้การทำงานร่วมกันของเครือข่ายบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

2.1.3 องค์ประกอบของเครือข่าย

สิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดเครือข่ายและสามารถสนับสนุนการทำงานระหว่างกันให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ ถ้าต่างฝ่ายต่างไม่มีเป้าหมายร่วมกันและไม่ได้มีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ในการทำกิจกรรมร่วมกัน เครือข่ายก็ จะไม่มีการสานต่อและเสริมต่อกันขึ้นระหว่างเครือข่ายนั้น องค์ประกอบของเครือข่าย จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดเครือข่ายที่แท้จริงขึ้น และได้มีนักวิชาการกำหนดองค์ประกอบของเครือข่าย ดังนี้

ปารีชาติ สถาปิตานนท์ และชัยวัฒน์ ธีระพันธ์ (2549) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของเครือข่าย ใช้ตัวอักษรย่อภาษาอังกฤษ คือ LINK ซึ่งประกอบด้วย 1. การเรียนรู้ (Learning) 2. การลงทุน (Investing) 3. การดูแล (Nursing) และ 4. การรักษา (Keeping)

สนธยา พลศรี (2548, หน้า 216 - 217) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของเครือข่าย ดังนี้

1. สมาชิกของเครือข่าย เครือข่ายจะต้องเริ่มต้นจากสมาชิก ซึ่งอาจจะเป็นบุคคล กลุ่มคน องค์กร หรือชุมชนขนาดต่าง ๆ ตามระดับของเครือข่าย ซึ่งหากเครือข่ายมีสมาชิกมากต้องมีการจัดแบ่งหน้าที่เป็นคณะกรรมการ เพื่อทำหน้าที่ในการจัดการ การประสานงาน

2. วัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกัน สมาชิกของเครือข่ายจะต้องมีวัตถุประสงค์ และเป้าหมายเหมือนกันมารวมกันเป็นเครือข่ายเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ นอกจากนี้เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของเครือข่ายจำเป็นต้องมีความชัดเจน เพราะมีความสำคัญต่อการเข้าร่วมและคงอยู่ของสมาชิก ตลอดจนสามารถสนองตอบความต้องการหรือภารกิจของตนเองหรือองค์กร

3. ระบบความสัมพันธ์ของเครือข่าย สมาชิกของเครือข่ายมารวมกันด้วยความสมัครใจ สมาชิกยังคงมีความเป็นอิสระในการดำเนินงาน มีความเท่าเทียมกันในการดำเนินกิจกรรม มีระบบในการเชื่อมโยงความสัมพันธ์หรือการถักทอสายใยของความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกให้เกิดความยั่งยืน

4. การบริหารจัดการ สมาชิกเครือข่ายจะเป็นผู้ร่วมกันกำหนดการบริหารและจัดการเครือข่ายทั้งโครงสร้างของเครือข่าย สถานภาพและบทบาทของสมาชิก กฎระเบียบที่ใช้ร่วมกัน การประสานงาน การติดต่อสื่อสาร แผนและโครงการ งบประมาณ เป็นต้น ซึ่งรูปแบบของ

การบริหารจัดการเครือข่ายขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์เป้าหมายของเครือข่าย คุณลักษณะของสมาชิกเครือข่ายเป็นสำคัญ

5. ผู้ประสานงานเครือข่าย เครือข่ายต้องมีผู้ประสานงาน ทำหน้าที่ประสานงานบริหารและจัดการเครือข่ายที่คัดเลือกโดยสมาชิก ซึ่งอาจจะเป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในลักษณะของคณะกรรมการเครือข่ายก็ได้ อาจจะมีเป็นศูนย์กลางประสานงานเพียงศูนย์เดียวหรือหลายศูนย์กลางก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนสมาชิกหรือขนาดของเครือข่าย และความเห็นร่วมกันของสมาชิก

6. กิจกรรมร่วมกัน เครือข่ายต้องมีกิจกรรมอย่างต่อเนื่องและเน้นการมีส่วนร่วมของสมาชิก เพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของเครือข่าย ซึ่งควรจะเป็นกิจกรรมในการดำเนินงานของเครือข่ายตามปกติและกิจกรรมที่ร่วมกันดำเนินการเป็นกรณีพิเศษ เพื่อให้สมาชิกของเครือข่ายได้ร่วมกันทำกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

7. การรวมพลังสมาชิก เครือข่ายต้องมีการรวมพลังหรือศักยภาพของสมาชิกมาใช้ในการดำเนินงานร่วมกัน เพราะพลังของเครือข่ายเป็นพลังที่เพิ่มพูนขึ้นแบบทวีคูณและมีผลต่อความสำเร็จของเครือข่าย

8. การสนับสนุนส่งเสริมซึ่งกันและกัน สมาชิกของเครือข่ายสนับสนุนส่งเสริมสมาชิกคนอื่น ๆ ให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมของเครือข่าย ไม่ใช่ต่างคนต่างอยู่ ต่างคนต่างทำ โดยทุกคนตระหนักถึงความสำคัญของสมาชิกแต่ละคน มีจิตสำนึกในการเป็นเจ้าของเครือข่าย และบรรลุเป้าหมายของเครือข่ายร่วมกัน

9. การมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง สมาชิกของเครือข่ายมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเครือข่ายอย่างกว้างขวาง ทั้งการร่วมเรียนรู้ ร่วมสรุปทบทวน ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผนงาน ร่วมปฏิบัติงาน ร่วมประเมินผล ร่วมรับผลประโยชน์

10. ผลงานของเครือข่าย เครือข่ายจำเป็นต้องมีผลการดำเนินงาน เพื่อเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จของเครือข่าย ซึ่งความสำเร็จดังกล่าว คือ การดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของเครือข่ายนั่นเอง ดังนั้น นอกจากเครือข่ายจะมีกิจกรรมเป็นองค์ประกอบที่สำคัญแล้ว ผลงานของเครือข่ายก็ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งของเครือข่าย

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2543, หน้า 36 - 44) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของเครือข่าย ดังนี้

1. การรับรู้มุมมองร่วมกัน (Common perception) สมาชิกที่เข้ามาอยู่ในเครือข่ายต้องมีความรู้สึกนึกคิดและการรับรู้ร่วมกันถึงเหตุผลการเข้าร่วมเป็นเครือข่าย อาทิ มีความเข้าใจในปัญหา และมีสำนึกในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน มีประสบการณ์ในปัญหาร่วมกัน มีความต้องการความช่วยเหลือในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลให้สมาชิกของเครือข่ายเกิดความรู้สึกผูกพันในการดำเนินกิจกรรมบางอย่างร่วมกัน เพื่อแก้ปัญหาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นการรับรู้ร่วมกัน ถือเป็นหัวใจของเครือข่ายที่ทำให้เครือข่ายมีความต่อเนื่อง เพราะหากสมาชิกไม่มีความเข้าใจในการเข้าร่วม

เป็นเครือข่ายจะทำให้การประสานงาน และการขอความร่วมมือในการดำเนินการเป็นไปอย่างยากลำบาก เพราะต่างคนต่างก็ใช้กรอบการมองโลกคนละกรอบเหมือนใส่แว่นตากันคนละสี ย่อมมองปัญหาหรือความต้องการที่เกิดขึ้นไปคนละทิศทาง แต่มิได้ความหมายว่า สมาชิกของเครือข่ายไม่สามารถจะมีความคิดเห็นแตกต่างกัน เพราะมุมมองที่แตกต่างกันย่อมมีประโยชน์ช่วยให้เกิดการสร้างสรรค์ในการทำงาน แต่ความคิดที่แตกต่างนี้สมาชิกเครือข่ายยอมรับกัน มิฉะนั้นความแตกต่างที่มีอยู่จะนำไปสู่ความแตกแยกและแตกหักในที่สุด

2. การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Common vision) วิสัยทัศน์ร่วมกันเป็นการมองเห็นภาพของจุดมุ่งหมายในอนาคตร่วมกันระหว่างสมาชิกในกลุ่ม การรับรู้เข้าใจถึงทิศทางเดียวกันและการมีเป้าหมายที่จะไปด้วยกัน จะช่วยทำให้ขบวนการเคลื่อนไหวมีพลัง เกิดเอกภาพและช่วยบรรเทาความขัดแย้ง อันเกิดจากมุมมองความคิดที่แตกต่างลงไปได้ในทางตรงข้าม เมื่อใดที่วิสัยทัศน์ หรือเป้าหมายส่วนตัวขัดแย้งกับวิสัยทัศน์ หรือเป้าหมายของเครือข่ายพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติของสมาชิกก็จะเริ่มแตกต่างจากสิ่งที่สมาชิกเครือข่ายกระทำร่วมกัน ดังนั้น แม้ว่าวิสัยทัศน์ร่วมกันเป็นสิ่งที่ต้องใช้เวลาในการสร้างให้เกิดขึ้น แต่ก็จำเป็นต้องสร้างให้เกิดขึ้นให้ได้และสมาชิกของเครือข่ายก็ควรจะมีวิสัยทัศน์ย่อยส่วนตัวที่สอดคล้องไปด้วยกันกับวิสัยทัศน์ของเครือข่าย แม้อาจไม่ได้ซ้อนทับอย่างแนบสนิทกับวิสัยทัศน์ของเครือข่าย แต่อย่างน้อยก็ควรสอดรับไปในทิศทางเดียวกัน

3. การเกิดผลประโยชน์และความสนใจร่วมกัน (Mutual Interests/benefits) เครือข่ายเกิดจากที่สมาชิกแต่ละคนก็มีความต้องการของตนเอง แต่ความต้องการเหล่านั้นจะไม่สามารถบรรลุผลสำเร็จได้หากสมาชิกต่างคนต่างอยู่ทำให้เกิดการรวมตัวกันบนฐานของผลประโยชน์ร่วมที่มากเพียงพอจะดึงดูดใจให้รวมเป็นเครือข่าย ดังนั้น การรวมเป็นเครือข่าย จึงต้องตั้งอยู่บนฐานของผลประโยชน์ที่มีร่วมกัน ซึ่งผลประโยชน์ในที่นี้ครอบคลุมทั้งผลประโยชน์ที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน อาทิ เกียรติยศ ชื่อเสียง การยอมรับโอกาสในความก้าวหน้า ความสุข ความพึงพอใจ ฯลฯ

กล่าวโดยสรุป คือ การที่จะดึงใครเข้ามามีส่วนร่วมในขบวนการเครือข่าย จำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ที่เขาจะได้รับจากการเข้าร่วม และในหลายกรณีอาจเป็นการพิจารณาล่วงหน้าก่อนที่เขาจะร้องขอด้วยซ้ำ แม้ผลประโยชน์ที่แต่ละคนได้รับอาจมากน้อยแตกต่างกัน แต่ทุกคนได้รับผลประโยชน์ เมื่อใดสมาชิกได้รับประโยชน์ร่วม หรือเมื่อเขาคิดคำนวณแล้วเขาเสียมากกว่าได้ เขาก็จะเริ่มถอยตัวเองออกจากเครือข่ายไป หรือเมื่อเขาได้รับการสนองตอบต่อความต้องการที่มีอย่างสมบูรณ์แล้ว เขาก็จะออกไปจากเครือข่ายในที่สุด ประเด็นสำคัญ อีกประการ คือ ผลประโยชน์ที่เขาจะได้รับต้องเพียงพอสำหรับเขาในการที่จูงใจให้เขามีส่วนร่วมในทางปฏิบัติจริง โดยไม่ได้มีส่วนร่วมแบบประดับที่มีเพียงตำแหน่งหรือรายชื่อในเครือข่ายแต่ไม่มีการเข้าร่วมปฏิบัติจริงในเครือข่าย

4. การมีส่วนร่วมของสมาชิกเครือข่ายอย่างกว้างขวาง การมีส่วนร่วมของสมาชิกในเครือข่าย นับเป็นกระบวนการที่สำคัญมากในการพัฒนาความเข้มแข็งของเครือข่าย เพราะกระบวนการมีส่วนร่วมทุกฝ่ายในเครือข่าย ย่อมเป็นเงื่อนไขที่ทำให้เกิดการร่วมรับรู้ร่วมคิดร่วมตัดสินใจและร่วมลงมือกระทำอย่างเข้มแข็ง ดังนั้น สถานะของสมาชิกในเครือข่าย จึงควรเป็นไปในลักษณะของความเท่าเทียมกันในฐานะของ “หุ้นส่วน” ของเครือข่าย ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในแนวราบที่เท่าเทียมกัน แทนความสัมพันธ์ในแนวตั้ง หมายความว่า หากการรวมตัวเป็นเครือข่ายเกิดขึ้นระหว่างรัฐกับชุมชนท้องถิ่นหน่วยงานภาครัฐก็ต้องวางสถานะของตนเองเทียบเท่ากับประชาชนในฐานะของสมาชิกเครือข่าย มิใช่การวางตัวเป็นเจ้านายเหนือประชาชน อย่างไรก็ตาม แม้จะยากในทางปฏิบัติในหลาย ๆ กรณี เพราะต้องอาศัยการเปลี่ยนกรอบความคิดของสมาชิกในเครือข่ายและการสร้างบริบทแวดล้อมอื่น ๆ เข้ามาประกอบด้วย แต่ก็ยังเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องกระทำ หากต้องการสร้างเครือข่ายที่เข้มแข็ง

5. การเสริมสร้างซึ่งกันและกัน (Complementary relationship) องค์ประกอบที่จะทำให้เครือข่ายดำเนินไปอย่างต่อเนื่องก็คือ การที่สมาชิกของเครือข่ายต่างก็ต้องเสริมสร้างซึ่งกันและกัน โดยที่จุดแข็งของฝ่ายหนึ่งไปช่วยเสริมจุดอ่อนของอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งจะทำให้ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการรวมตัวเป็นเครือข่ายมากกว่าการไม่สร้างเครือข่ายแต่ต่างคนต่างอยู่ ตัวอย่างเช่น นักวิชาการที่เข้าใจสภาพท้องถิ่นเข้าไปทำการวินิจฉัยร่วมกับประชาชนในท้องถิ่นก็จะช่วยให้เกิดการระดมองค์ความรู้ของท้องถิ่นอย่างเป็นระบบอันเป็นประโยชน์ต่อชุมชน ในขณะที่ประชาชนในท้องถิ่นก็ให้ข้อมูลและความร่วมมือในการศึกษาวิจัย หรือการที่มูลนิธิขององค์กรธุรกิจช่วยสนับสนุนด้านการเงินแก่องค์กรประชาชน ขณะเดียวกันความสำเร็จขององค์กรประชาชนก็สร้างชื่อเสียงแก่องค์กรธุรกิจนั้นด้วย

6. การพึ่งพิงอิงร่วมกัน (Interdependence) เนื่องจากธรรมชาติความจำกัดของสมาชิกในเครือข่ายทั้งด้านทรัพยากร ความรู้ เงินทุน กำลังคน ฯลฯ สมาชิกของเครือข่าย จึงไม่สามารถดำรงอยู่ได้อย่างสมบูรณ์ด้วยตัวเอง การจะทำให้เป้าหมายร่วมสำเร็จได้นั้น สมาชิกต่างจำเป็นต้องพึ่งพาซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิกในเครือข่าย เพื่อให้เกิดการเสริมสร้างซึ่งกันและกัน การจะทำให้สมาชิกหรือหุ้นส่วนของเครือข่ายยึดโยงกันให้แน่นหนาจำเป็นต้องทำให้หุ้นส่วนแต่ละคนรู้สึกว่าการเอาหุ้นส่วนคนใดคนหนึ่งออกไปจะทำให้เครือข่ายล้มลงไปได้ การดำรงอยู่ของหุ้นส่วนแต่ละคนจึงจำเป็นต้องการดำรงอยู่ของเครือข่าย ซึ่งการพึ่งพิงอิงร่วมกันนี้จะส่งผลทำให้สมาชิกต้องมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันโดยอัตโนมัติ

7. การปฏิสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยน (Interaction) สมาชิกในเครือข่ายต้องทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกด้วยกัน เช่น มีการติดต่อกันผ่านทาง การเขียนหรือการพบปะพูดคุย การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน หรือมีกิจกรรมประชุมสัมมนาร่วมกัน เป็นต้น ซึ่งผลของการปฏิสัมพันธ์นี้ ต้องก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเครือข่ายตามมาด้วยปฏิสัมพันธ์ดังกล่าว

จะเป็นลักษณะความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนระหว่างกันมิใช่ปฏิสัมพันธ์ฝ่ายเดียว ยิ่งสมาชิกมีการปฏิสัมพันธ์กันมากเท่าใดก็จะยิ่งเกิดความผูกพันภายในระหว่างกันมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งจะช่วยให้เกิดการเชื่อมโยงในระดับที่แน่นแฟ้นมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้การปฏิสัมพันธ์ยังช่วยให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างกันมากขึ้นจะช่วยให้เครือข่ายเข้มแข็งยิ่งขึ้น องค์ประกอบข้างต้นไม่เพียงจะเป็นประโยชน์ในการนำไปช่วยจำแนกระหว่างเครือข่ายแท้กับเครือข่ายเทียมเท่านั้น หากยังช่วยแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่จะมีผลต่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายด้วย

นฤมล นิราทร (2543, หน้า 7 - 8) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของเครือข่ายที่สำคัญ มีดังนี้

1. มีกลุ่มบุคคลหรือองค์กร
2. กลุ่มเหล่านี้มีปฏิสัมพันธ์ ปฏิสัมพันธ์เป็นกระบวนการที่ประสานกลุ่มหรือบุคคลเอาไว้ สิ่งที่ได้จากการมีปฏิสัมพันธ์ก็คือ ข่าวสารข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ (หรือบางครั้งอาจไม่เป็นประโยชน์) ต่อการทำงาน
3. มีการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันลักษณะทั้ง 3 ประการข้างต้นเป็นลักษณะทั่วไปของกลุ่ม (Group) หรือองค์กร (Organization) แต่เครือข่ายยังมีลักษณะที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ

4. มีความเป็นอิสระต่อกัน ความเป็นอิสระต่อกันนี้หมายถึง แต่ละกลุ่มก็มีเป้าหมาย มีกิจกรรมของตนเองอยู่แล้ว การเข้ามาร่วมเครือข่ายเป็นการเข้ามาร่วมเป็นบางส่วน เพื่อทำกิจกรรมหรือโครงการร่วมกัน เมื่อโครงการสำเร็จแล้วเครือข่ายก็อาจสลายตัวไปได้

เสาวลักษณ์ ชายทวีป (2542, หน้า 12) ได้อธิบายถึง องค์ประกอบของเครือข่ายไว้ ดังนี้

1. เครือข่ายควรมีบทบาทในการเป็นกลไกขั้นต้น เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มต่าง ๆ ได้เข้าไปสู่กลไกแก้ไขปัญหาคืออยู่ในระดับที่สูงขึ้น เครือข่ายเป็นองค์กรภาคประชาชนที่เปรียบเสมือนเป็นห้องประชุมพยาบาลขั้นต้น
2. องค์กรที่เป็นเครือข่าย ควรมีความสัมพันธ์เป็นแบบเพื่อนร่วมงานเพื่อการประสานงานกันช่วยเหลือกัน เพื่อจะได้มีพลังที่เป็นขบวนการความสัมพันธ์ขององค์กรเครือข่ายอาจจะมีลักษณะแนวตั้ง แต่ไม่ได้หมายถึงการมีอำนาจในการสั่งการ
3. เครือข่ายต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน องค์กรที่เป็นเครือข่ายควรมีลักษณะที่เป็นอิสระ

จากการทบทวนข้อมูลองค์ประกอบของเครือข่ายข้างต้น ทำให้ทราบได้ว่ามีนักวิชาการหลายคนได้กล่าวถึงองค์ประกอบของเครือข่ายไว้แตกต่างกันออกไป โดยมุ่งเน้นสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเครือข่ายให้เกิดขึ้นอย่างแน่นแฟ้น และกล่าวโดยสรุปได้ว่า องค์ประกอบของเครือข่ายประกอบไปด้วยสมาชิกเครือข่าย การรับรู้มุมมองร่วมกัน มีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์เดียวกัน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยกัน มีการจัดทำกิจกรรมในลักษณะของความสัมพันธ์ที่ทำให้การทำงาน

ของเครือข่ายประสบความสำเร็จได้ และถ้าเครือข่ายขาดองค์ประกอบส่วนใดส่วนหนึ่งไปก็อาจจะทำให้การทำงานของเครือข่ายไม่ประสบความสำเร็จก็ได้

2.2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่าย

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2554 ได้ให้ความหมาย คุณลักษณะ หมายถึง เครื่องหมาย หรือสิ่งที่ชี้ให้เห็นความดี หรือลักษณะประจำ

คุณลักษณะของเครือข่าย คือ เครื่องหมายที่ชี้ให้เห็นความดี หรือลักษณะประจำตัวของเครือข่าย

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเครือข่าย คือ คุณลักษณะที่ดี หรือคุณลักษณะเฉพาะที่ประจำตัวของผู้ที่ เป็นเครือข่ายที่ทำให้เครือข่ายแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ตามบทบาท และหน้าที่ของเครือข่าย

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายมุ่งเน้นการทำงานร่วมกันระหว่างเครือข่ายย่อมมีวัตถุประสงค์ และเป้าหมายในการดำเนินการ เพื่อให้การทำงานร่วมกันระหว่างเครือข่ายประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพจึงจำเป็นต้องมีเครือข่ายที่สามารถสนับสนุนการทำงาน ระหว่างกัน และเครือข่ายต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ มีภาวะผู้นำ มีมนุษยสัมพันธ์ และมีคุณธรรม จริยธรรม รวมทั้งเป็นผู้ที่สามารถเข้าถึงหรือมีปฏิสัมพันธ์ได้โดยง่าย ซึ่งการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในครั้งนี้ได้มีนักวิชาการให้ความเห็นไว้ ดังนี้

2.2.1 ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนการทำงาน

ซูวิทย์ พิทักษ์พินลภ (2548, หน้า 29) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมและสนับสนุนการทำงาน คือ การทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความตั้งใจ โดยการทำงานดังกล่าวในห้วงเวลา และลำดับการที่ทรงประสิทธิภาพ คือ ถูกจังหวะและเหมาะสมกับการงานดังกล่าวด้วยความรู้สึกผูกพันให้ประจักษ์ว่า เชื่อถือได้ ไว้วางใจได้ การมีส่วนร่วมเป็นหัวใจของการเสริมสร้างพลังการทำงาน ร่วมกันเป็นกลุ่ม (Teamwork) ที่มีประสิทธิภาพในการเสริมสร้างและสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง และการพัฒนา เพราะการมีส่วนร่วมทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือผู้มีส่วนร่วมเข้าใจสถานการณ์และอุทิศตน มากยิ่งขึ้น เพื่อการเปลี่ยนแปลงหรือการพัฒนาาร่วมกันต่อไป

บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ์ (2549, หน้า 186 - 187) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วม และการสนับสนุนการทำงาน คือ การทำกิจกรรมใด ๆ ที่มีบุคคลอื่น ซึ่งไม่มีหน้าที่ในการทำ กิจกรรมนั้นโดยตรง แต่มีส่วนได้เสียร่วมเกี่ยวข้องด้วยการมีส่วนร่วมเป็นวิธีการ และเป็นจุดหมาย ปลายทางที่ต้องการให้ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความรู้ ความเข้าใจ เกิดทักษะและให้การสนับสนุน ต่อกิจกรรมนั้น

ไตรรัตน์ โคนะสุ (2546, หน้า 18) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมและสนับสนุนการทำงาน คือ ความร่วมมือของประชาชนที่มีความเห็นพ้องต้องกันเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบในการวางแผน การตัดสินใจ การสนับสนุน การลงมือปฏิบัติตามแผนและการประเมินผล โดยการกระทำผ่านกลุ่ม หรือองค์กรเพื่อให้บรรลุความเปลี่ยนแปลงที่ต้องการ

เกรียงไกร กัลป์ตินันท์ (2546, หน้า 16 - 18) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมและการสนับสนุนการทำงาน คือ กระบวนการที่บุคคล ชุมชน หรือองค์กรในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ปัญหา เพื่อให้การดำเนินการนั้นบรรลุเป้าหมาย เพื่อบุคคล ชุมชน หรือองค์กรในชุมชน โดยบุคคล ชุมชน หรือองค์กรในชุมชน

ทศพล กฤตพิสิฐ (2548, หน้า 10) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมและการสนับสนุนการทำงาน คือ การที่ปัจเจกบุคคล กลุ่มหรือชุมชน มีความเห็นพ้องกันต้องกันในเรื่องที่มีผลการพบใด ๆ ต่อการดำเนินชีวิตของตน และมีการแสดงให้เห็นถึงความต้องการร่วมกันที่จะเปลี่ยนแปลงให้เป็นที่ตามวัตถุประสงค์นั้น ๆ มีความร่วมมือและรับผิดชอบในกิจกรรมการพัฒนาที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยขั้นตอนต่าง ๆ ของการดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ มีกลุ่ม หรือองค์กรชุมชนรองรับประชาชนที่เข้าร่วมมีการพัฒนาภูมิปัญญา และการรับรู้สามารถวิเคราะห์ และตัดสินใจ เพื่อกำหนดการดำเนินชีวิตของตนเองได้ ประชาชน หรือชุมชนได้พัฒนาขีดความสามารถของตนในการจัดการควบคุมการใช้และการกระจายทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อประโยชน์ต่อการดำรงชีพทางเศรษฐกิจและสังคม ตามความจำเป็นอย่างสมศักดิ์ศรีในฐานะสมาชิกของสังคม

กมลาศน์ ศรประสิทธิ์ (2549, หน้า 16) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมและสนับสนุนการทำงาน คือ การมีกลุ่มบุคคลตกลงในการแสดงความคิดเห็นร่วมกันที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หรือร่วมกันเปลี่ยนแปลงกลุ่มไปในทิศทางที่พึงปรารถนาจากการตัดสินใจร่วมกัน และการมีส่วนร่วมจะเกี่ยวข้องกับการให้ความช่วยเหลือการให้อำนาจ

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2537, หน้า 182) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมและสนับสนุนการทำงาน คือ การที่บุคคลหรือคณะบุคคลเข้ามาช่วยเหลือและสนับสนุนทำประโยชน์ในเรื่องต่าง ๆ หรือกิจกรรมต่าง ๆ อาจเป็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจหรือกระบวนการบริหาร

ภาวนา วงศ์สวาท (2541, หน้า 43) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมและสนับสนุนการทำงาน คือ กิจกรรมที่ผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรร่วมกันคิด ร่วมกันทำ และร่วมกันประเมินผล เพื่อให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จและผู้บริหารโรงเรียนจะต้องเข้าใจถึงประเภทของการให้มีส่วนร่วมด้วยเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานต่อไป

จากการทบทวนข้อมูลด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนการทำงานในช่วงต้น ทำให้ทราบได้ว่ามีนักวิชาการหลายคนได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมและสนับสนุนการทำงานระหว่างกันไว้อย่างหลากหลาย โดยมุ่งหวังที่จะให้เกิดการทำงานร่วมกันของเครือข่ายในลักษณะปัจเจกบุคคล กลุ่ม หรือชุมชนที่เกี่ยวข้องกัน รวมถึงความรู้สึกผูกพันให้ประจักษ์ว่า เชื่อถือได้ ไว้วางใจได้ และกล่าวโดยสรุปได้ว่าการมีส่วนร่วมและสนับสนุนการทำงาน หมายถึง การที่ปัจเจกบุคคล กลุ่ม องค์กร หรือชุมชนร่วมกันทำกิจกรรมใด ๆ ที่มีบุคคลอื่น ซึ่งไม่มีหน้าที่ในการทำกิจกรรมนั้นโดยตรง แต่เขาได้ให้ความร่วมมือในการร่วมกันคิด ร่วมกันทำ และช่วยเหลือกันการทำงานนั้น

2.2.2 ด้านบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะของบุคคลที่เป็นเครือข่าย และเป็นแบบอย่างที่ดี วางตนได้เหมาะสม เมื่ออยู่ในสังคมและเป็นไปตามขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรม เพราะเป็นสิ่งสำคัญส่วนหนึ่งที่ส่งผลต่อการได้รับความร่วมมือระหว่างเครือข่าย ถ้าผู้ที่เป็นเครือข่ายมีบุคลิกภาพที่ดี และวางตนเหมาะสมก็จะสามารถสร้างความน่าเชื่อถือ ศรัทธา และความมั่นใจให้กับประชาชน รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี และได้มีนักวิชาการให้ความเห็นไว้ ดังนี้

กวี วงศ์พุ่ม (2542, หน้า 44) ได้กล่าวถึง บุคลิกภาพที่ดี ดังนี้

1. ต้องมีความสามารถในการเข้าสังคม
2. ต้องเป็นคนที่ตระหนกอยู่เสมอว่าตนเองนั้นมีคุณค่า และมีความสำคัญต่อองค์กร
3. ต้องมีความมั่นคงทางอารมณ์
4. ต้องมีความเชื่อมั่นในตนเอง

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2543, หน้า ก 7 - 9) ได้กำหนด บุคลิกที่สำคัญที่พึงมี ดังนี้

1. ด้านร่างกาย การมีลักษณะร่างกายแข็งแรง มีสุขภาพทางร่างกาย และจิตใจดี มีรูปร่างหน้าตา ท่าทางมีชีวิตชีวา ร่าเริง แจ่มใส มีการใช้วาจา การพูด สื่อสาร และการวางตนที่ดี เหมาะสมที่จะเอื้อต่อการปฏิบัติงาน สามารถร่วมกิจกรรมกับผู้ร่วมงานได้เป็นอย่างดีและต่อเนื่อง

2. ด้านอารมณ์ความรู้สึก ต้องมีความรับผิดชอบ ความเชื่อมั่นในตนเอง มีอุดมการณ์ มีความเสียสละ มีความมั่นคงทางอารมณ์ มีพลังอดทน กล้าตัดสินใจ มีเมตตาจิต ยุติธรรม มีอารมณ์ขัน มีวินัย มีความเห็นอกเห็นใจ และที่สำคัญคือมีความไวต่อการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น

3. ด้านสังคม มีความสามารถในการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความสามารถในการเข้าสังคม มีใจกว้าง บริการช่วยเหลือ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน มีหัวใจเป็นประชาธิปไตย มีค่านิยมในการทำงานเป็นระบบ

4. ด้านสติปัญญา มีความสามารถในการเรียนรู้ และรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เข้าใจ และเห็นความสัมพันธ์ของเหตุการณ์ สถานการณ์ต่าง ๆ มีความพยายามไม่ย่อท้อต่อการหาความรู้ และขยันมุ่งมั่นศึกษาหาความรู้จากการอ่าน การฟัง การเขียน สนใจวิชาการใหม่ ๆ ทำให้เกิดความรู้ ความก้าวหน้า ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ สามารถนำความรู้มาปฏิบัติงานได้อย่างดี ตื่นตัว และสามารถหยั่งรู้สถานการณ์ได้ กล้าคิด กล้าตัดสินใจในทางที่ถูกต้อง มีไหวพริบ และรู้เท่าทันผู้อื่น มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่แสดงออกให้เป็นที่ประจักษ์ รู้จักการวางแผนในหน่วยงานอย่างดี

สุเมธ แสงนิมนวล (2544, หน้า 106 - 107) ได้กล่าวถึง บุคลิกภาพของคนเรา อาจพิจารณาได้ 6 เรื่อง คือ

1. ลักษณะเฉพาะตัว เรามีจุดเด่นจุดด้อยอะไร หลักคือ เด่นต้องโชว์ ด้อยต้องอำพราง
 2. การแสดงออกทางท่าทาง โดยเฉพาะท่าทางที่ชอบทำอะไรซ้ำๆ ทำให้คนจำได้ว่าสไตล์นี้คือ เรา
 3. ความรู้สึกนึกคิด คนเราคิดอย่างไร บุคลิกแสดงออกอย่างนั้น จะให้บุคลิกดีต้องคิดแต่เรื่องดี ๆ
 4. ความเฉลียวฉลาด ใครฉลาดหรือใครไม่ฉลาด บุคลิกแสดงออกอย่างนายเนไปกับลูกน้อง นายเนควรมีความฉลาดที่เปล่งประกายทำให้คนรู้สึกว่าเป็นนาย ไม่ใช่ลูกน้อง
 5. กิริยามารยาท แสดงออกแบบช้า แบบเร็ว หรือแบบพอดี ๆ
 6. อุปนิสัย เป็นคนใจร้อน ใจเย็น ใจดี ใจร้าย ประการใด
- ทองทิพภา วิริยพันธุ์ (2546, หน้า 122 - 123) ได้กล่าวถึง บุคลิกภาพในด้านต่าง ๆ ดังนี้
1. ด้านกายภาพ ได้แก่ รูปร่าง ขนาด ความสูง สุขภาพ น้ำหนัก การแต่งกาย หน้าตา ทรงผม ทรวดทรง อิริยาบถต่าง ๆ เช่น การนั่ง เดิน กิน ฯลฯ การมีรูปร่างหน้าตาดีสวยงาม จะทำให้เป็นที่สนใจ ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ และถ้ามีสุขภาพดีประกอบด้วย จะทำให้เป็นผู้ที่มีความคล่องแคล่ว ว่องไวในการทำงาน การมีบุคลิกภาพดีสร้างความประทับใจให้แก่ผู้พบเห็นได้
 2. ด้านสมอง ผู้ที่มีสมองดีจะเป็นส่วนช่วยเสริมแต่งบุคลิกภาพให้ดีขึ้น เนื่องจากเป็นผู้มีสติปัญญา มีความคิดดี มีความเฉลียวฉลาด มีเชาวน์ใช้ไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าด้วยความรอบคอบ
 3. ด้านความสามารถ ได้แก่ ความรู้ทางด้านวิชาชีพ ความสามารถในด้านต่าง ๆ ตลอดจนประสบการณ์ในการทำงาน และความถนัดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
 4. ด้านความประพฤติ ผู้ที่มีความประพฤติอยู่ในศีลในธรรมอันดีงาม มีความสุภาพ อ่อนโยน ไม่เป็นปฏิปักษ์ต่อสังคมและกฎหมายบ้านเมือง ย่อมเป็นที่น่ายกย่องนับถือของสังคม
 5. ด้านสังคม ได้แก่ ทักษะที่ดีที่มีต่อผู้อื่น กิริยาท่าทีในการแสดงออกต่อเพื่อนฝูงว่าเป็นอย่างไร เช่น เป็นคนสงบเสงี่ยม เป็นคนเห็นแก่ตัว เป็นคนเย่อหยิ่งหลงตน ฯลฯ ซึ่งลักษณะเหล่านี้ล้วนเป็นส่วนประกอบของบุคลิก
 6. ด้านอารมณ์ อารมณ์มีบทบาทเป็นอย่างยิ่งในการกำหนดบุคลิกภาพของบุคคล เพราะสามารถแสดงออกให้เห็นว่าบุคคลผู้นั้นเป็นคนใจร้อนหรือใจเย็น สะกดกลิ่นโทสะไว้ได้หรือไม่ บุคคลที่มีอารมณ์ดี ใจเย็น มีการแสดงออกที่เหมาะสมจะเป็นผู้นำคบหา ในขณะที่บุคคลที่มีอารมณ์ร้าย ใจร้าย มีพฤติกรรมก้าวร้าว จะมีบุคลิกไม่เป็นที่น่าประทับใจแก่ผู้พบเห็น
 7. ด้านกำลังใจ ผู้ที่มีกำลังใจเข้มแข็ง ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคจะสามารถควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ เอาไว้ได้ด้วยดีและมีสติที่จะควบคุมตนเองไม่ให้ตื่นเต้น เสียขวัญ ท้อถอย อันจะเป็นผลพลอย

ให้ผู้อื่นพลอยเสียกำลังใจไปด้วย กำลังใจ จึงเปรียบเสมือนเป็นอาวุธสำคัญในการต่อสู้กับอุปสรรคของชีวิต นับเป็นบุคลิกที่ดีของผู้ที่เป็นผู้นำ

ก่อ สวัสดิพานิชย์ (2519, หน้า 105 - 112) ได้กล่าวถึง บุคลิกภาพ แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ

1. อุปนิสัยของคน ซึ่งพื้นฐานของการแสดงพฤติกรรม ได้แก่ ความกล้าหาญกับความรอบคอบ ความเยือกเย็นกับความเจ้าอารมณ์ การคิดการณ์ไกลกับการคิดเฉพาะหน้า ความฝึกฝนทางศิลปะกับการเป็นนักปฏิบัติและความเชื่อถือในโซกลางกับความเชื่อในวิทยาศาสตร์
2. คุณลักษณะประจำตัวของบุคคล ซึ่งได้แก่ ร่างกาย รูปร่างหน้าตาและกิริยาท่าทาง
3. บทบาทของบุคคล บทบาทเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพ ซึ่งจะแสดงออกตามเพศ วัย อาชีพ ฐานะทางเศรษฐกิจ สังคม และตำแหน่ง

ดำรง ประเสริฐกุล (2542, หน้า 66) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะทั้งภายนอกและคุณลักษณะภายในที่รวมอยู่ในตัวบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ได้แก่ รูปร่างหน้าตา กิริยามารยาท การแต่งกาย การแสดงออกของอารมณ์ ค่านิยมต่าง ๆ ทำให้บุคคลนั้นมีบุคลิกภาพแตกต่างไปจากบุคคลอื่น ๆ จนสามารถแสดงเอกลักษณ์ของตนเองให้เริ่มสังเกตเห็นได้

สุนีย์ บุญทิม (2542, หน้า 38) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง คุณลักษณะส่วนรวมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ในแต่ละบุคคล อันได้แก่ คุณลักษณะทางกาย ทางสติปัญญา ทางอารมณ์ และทางสังคม ลักษณะประจำตัวนี้แสดงออกได้ทั้งทางระบบจิต อันได้แก่ ความคิด ความความรู้สึก และพลังจิตใจ และการแสดงทางระบบกาย อันได้แก่ รูปร่างหน้าตา เป็นต้น

จากการทบทวนข้อมูลด้านบุคลิกภาพในช่วงต้น ทำให้ทราบได้ว่ามีนักวิชาการหลายคนได้กล่าวถึง บุคลิกภาพ ไว้อย่างหลากหลาย ซึ่งมีใจความสำคัญที่มีความใกล้เคียงกัน คือ ผู้ที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่จะเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติที่มีความพร้อมในการทำงานนั้น รวมถึงการสร้างที่น่าเชื่อถือ ศรัทธา และความมั่นใจให้กับผู้ที่พบเห็น และอาจจะได้รับความร่วมมือจากผู้อื่นได้เป็นอย่างดี และกล่าวโดยสรุปได้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะประจำตัวของแต่ละบุคคล หรือการปฏิบัติตนจนเป็นกิจนิสัยของบุคคลนั้น

2.2.3 ด้านภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำเป็นศิลปะของบุคคลที่มีความสามารถในการบังคับบัญชาบุคคลอื่นให้ทำตามได้ และเป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับและยกย่องจากบุคคลอื่น รวมถึงการที่บุคคลอื่นไว้วางใจ และให้ความร่วมมือด้วยความเต็มใจไม่ว่าจะในโอกาสหรือสถานการณ์ใด ๆ เพื่อให้การดำเนินงานสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ กล่าวได้ว่า ผู้ที่มีภาวะผู้นำ คือ ผู้ที่มีความสามารถในการจูงใจคนให้ปฏิบัติตามความคิดเห็นในสิ่งที่ผู้นำต้องปฏิบัติ ตามที่ได้รับมอบหมายจากบุคคลกลุ่มบุคคลหรือสมาชิกให้ดำเนินการในช่วงระยะเวลา นั้น ๆ โดยอาจจะมีการกำหนด ภูมิทัศน์ ระเบียบ แบบแผน และข้อมูลบังคับต่าง ๆ เป็นสิ่งที่กำหนดให้

ปฏิบัติตน ถ้าไม่ปฏิบัติตามอาจส่งผลต่อตัวเอง บุคคลอื่น หรือองค์กรก็อาจเป็นไปได้ และได้มีนักวิชาการให้ความเห็นไว้ ดังนี้

วีรวัดน์ ปันนิตามัย (2537, 13 - 16) ได้กล่าวถึง ภาวะผู้นำที่ดีไว้ ดังนี้

1. แสดงความเป็นของแท้ หมายถึง ผู้นำต้องแสดงความเชื่อมั่น ศรัทธาในสิ่งที่ตนยึดถือ ต่อค่านิยมเชิงสร้างสรรค์อย่างแท้จริง กระตุ้นและก่อให้เกิดความทะเยอทะยานสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีขององค์กรได้ สนับสนุนศรัทธาคำพูดของตนด้วยการกระทำ

2. วิสัยทัศน์ หมายถึง ผู้นำมีความสามารถพินิจพิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งในและนอกองค์กรในแง่มุมของอดีตและปัจจุบัน คาดคะเนพยากรณ์และสร้างภาพฉายไปในอนาคตได้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงอะไร และทำการสื่อสารภาพดังกล่าวให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

3. ด้านความกล้าตัดสินใจ คือ ต้องทำการตัดสินใจที่เหมาะสมทันกาลและต้องตัดสินใจภายใต้ข้อมูลและทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด

4. แสดงความใส่ใจ คือ ผู้นำต้องเลือกที่จะใส่ใจในบางเรื่อง ไม่ควรใส่ใจเสียเวลาในทุกเรื่อง หรือให้ความสำคัญในบางเรื่องเท่ากันหมด การจัดลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วนของงานที่ทำ จึงมีความสำคัญมาก

5. สร้างความรู้สึกประทับใจเป็นส่วนตัว คือ ผู้นำที่ดีต้องสามารถสร้างศรัทธาและความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา รู้จักใช้ช่องทางการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ ได้อย่างถูกกาลเทศะ สอบถามทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชา และรู้จักสร้างขวัญกำลังใจ

6. มีความสนใจในการสื่อสารและเก่งคน คือ ทักษะการพูด ฟัง เขียน อ่าน ของผู้นำสะท้อนให้เห็นความสามารถของคน ผู้นำไม่สามารถทำงานทุกอย่างได้ด้วยตัวเองภายใต้เวลาที่จำกัด ความสามารถสื่อสารและอาศัยการเก่งคน การมีเครือข่ายมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จะสามารถทำให้ผู้นำสามารถร้องขอความช่วยเหลือ กระตุ้นแรงจูงใจและใช้ “คน” ทำงานให้สำเร็จตามที่ผู้นำต้องการ

7. การพัฒนาตนเองอยู่เสมอ คือ ผู้นำต้องพัฒนาลักษณะการทำงานให้ดีอยู่เสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

ภิญโญ สาร (2526, หน้า 254) ได้กล่าวถึง ภาวะผู้นำ ไว้ 3 ประการ คือ

1. ผู้นำ คือ บุคคลใดบุคคลหนึ่งในหลาย ๆ คนที่มีอำนาจ อิทธิพลหรือความสามารถในการจูงใจคนให้ปฏิบัติตามความคิดเห็น ความต้องการหรือคำสั่งของเขาได้ ผู้นำมีอิทธิพลเหนือการปฏิบัติตน หรือพฤติกรรมของผู้อื่น คำว่า ผู้อื่น ไม่ได้หมายความว่าผู้อื่นทุกคนในกลุ่มที่ผู้นำนั้นมีส่วนร่วม เพราะภาวะผู้นำไม่ได้เกิดขึ้นโดยอาศัยหลักทั้งหมดหรือไม่ก็ไม่มีเลย ภาวะผู้นำที่เป็นผู้มากหรือน้อย ไม่ได้เกี่ยวกับจำนวนคนที่เขานำแต่อยู่ที่ความมากน้อยของอำนาจอิทธิพลหรือความสามารถในการจูงใจคน

2. ผู้นำ คือ บุคคลที่มีอำนาจเหนือในการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations) ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการ 2 ทาง (Two ways process) คือ ผู้นำที่มีอิทธิพลเหนือผู้ตาม และในทำนองเดียวกันบางครั้งผู้ตามก็มีอิทธิพลเหนือผู้นำ ความเป็นผู้นำหรือภาวะผู้นำ จึงเป็นผลรวมของทัศนคติของสมาชิกในกลุ่มคนนั่นเอง

3. ผู้นำ อาจเป็นคนคนเดียวกับผู้บริหาร แต่ไม่จำเป็นต้องเสมอไปหัวหน้าหรือผู้บริหารหลายคน มีอำนาจหน้าที่โดยตำแหน่ง แต่อาจไม่ใช่ผู้นำที่แท้จริง อาจเป็นคนอื่นซึ่งมิใช่หัวหน้าหรือผู้บริหาร แต่เขามีอำนาจ มีอิทธิพล และมีความสามารถจูงใจคนให้ปฏิบัติตามความคิดเห็น ความต้องการหรือ คำสั่งของเขาก็ได้ ทั้ง ๆ ที่เขาไม่มีอำนาจโดยตำแหน่งใด ๆ ทั้งสิ้น

บุญทัน ดอกไธสง (2535, หน้า 266) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำ คือ ผู้มีอิทธิพล มีศิลปะ มีอิทธิพลต่อกลุ่มชน เพื่อให้พวกเขามีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการของผู้นำ และแนะนำช่วยเหลือกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดตามความสามารถ ผู้นำไม่เพียงแต่ยืนอยู่เบื้องหลังกลุ่มที่คอยแต่วางแผนและผลักดัน แต่ผู้นำจะต้องยืนอยู่ข้างหน้ากลุ่ม แนะนำกลุ่มปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย

เสาวนิต เสาธานนท์ (2542, หน้า 8) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำ คือ บุคคลที่มีอิทธิพลมากที่สุด ในกลุ่มจะมาจากการเลือกตั้ง แต่งตั้ง หรือยกย่องจากกลุ่มให้เป็นผู้ชี้แนะช่วยเหลือให้กลุ่มปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ จนประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

วรวิทย์ จินดาพล (2542, หน้า 24) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำ คือ บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งหรือยกย่องให้เป็นหัวหน้า ซึ่งอาจเกิดจากอำนาจหน้าที่หรือความสามารถที่มีเหนือบุคคลชักนำให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติภารกิจให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

วิโรจน์ สารรัตน์ (2542, หน้า 117) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำ คือ ผู้นำจะมุ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงนวัตกรรมในทิศทางที่ถูกต้อง (Do the right thing) ความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) และความสามารถจูงใจให้ผู้ปฏิบัติเกิดแรงบันดาลใจใช้ความสามารถพิเศษได้อย่างเต็มที่

ศิริ เจริญวัย (2543, หน้า 3) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำ คือ บุคคลที่มีบทบาทหน้าที่ และได้รับการแต่งตั้งหรือเลือกตั้งให้เป็นผู้ตัดสินใจแทนกลุ่ม ตลอดจนเป็นผู้ปกครองดูแลบังคับบัญชาผู้ร่วมงานให้ประพฤติปฏิบัติในเรื่องต่าง ๆ ตามที่พึงประสงค์ได้ โดยใช้ศาสตร์และศิลปะในการโน้มน้าวชักจูงให้ผู้ร่วมงานคล้อยตามด้วยความเต็มใจ

จากการทบทวนข้อมูลด้านภาวะผู้นำในข้างต้น ทำให้ทราบได้ว่ามีนักวิชาการหลายคนได้กล่าวถึงภาวะผู้นำ ไว้อย่างหลากหลาย แต่มีใจความสำคัญที่มีความใกล้เคียงกัน คือ ผู้ที่มีภาวะผู้นำจะได้รับการยอมรับจากกลุ่มคนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และกล่าวโดยสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ และเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อจิตใจ และมีศิลปะในการ

จงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการได้ รวมถึงเกิดความเชื่อมั่น ศรัทธาในสิ่งที่ตนยึดถือต่อค่านิยม
เชิงสร้างสรรค์อย่างแท้จริง

2.2.4 ด้านคุณธรรม จริยธรรม

คุณธรรม จริยธรรม เป็นคุณสมบัติอันดีงามที่มีอยู่ในจิตใจของคนทั่วไปที่คอยกำกับให้
ทุกคนประพฤติและปฏิบัติตนอยู่ในศีลธรรม รู้สึกรับผิดชอบชั่วดีภายในจิตใจ มีความซื่อสัตย์ สุจริต
และรับผิดชอบ รวมถึงการใช้หลักธรรมประกอบการปฏิบัติ เพื่อต้องการให้ผู้ที่เป็นเครือข่ายปฏิบัติ
ในสิ่งที่ถูกต้องและถูกกฎหมาย รู้ว่าอะไรดี อะไรชั่ว รู้ว่าอะไรควรทำ อะไรไม่ควรทำ และเป็นคนดี
ที่สามารถเป็นแบบอย่างให้กับคนในสังคมได้ และได้มีนักวิชาการได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับคุณธรรม
จริยธรรม ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ให้ความหมายว่า คุณธรรม คือ สภาพ
คุณงามความดี

นิเชต สุนทรพิทักษ์ (2532, หน้า 6) ได้กล่าวถึง คุณธรรม คือ คุณลักษณะที่เป็นความดี
ความงามที่มีอยู่ในจิตใจของแต่ละคน โดยได้ถือปฏิบัติจนเป็นนิสัยและเป็นสิ่งที่ยอมรับว่า เป็นสิ่งที่
ถูกต้องดีงามของคนทั่วไป

นิตย สัมมาพันธ์ (2529, หน้า 44 - 53) ได้กล่าวถึง ธรรมสำหรับนักบริหารไว้ว่า
นักบริหารทุกประเภทตั้งแต่ระดับนานาชาติ ระดับชาติ ระดับท้องถิ่น ระดับองค์กร หน่วยงาน
ครอบครัว ตลอดจนผู้บริหารตนเอง ควรมีวินัยและควรก่อให้เกิดวินัยในหมู่คณะที่ตนรับผิดชอบ
ในฐานะผู้นำด้วย ในทางพุทธศาสนาวินัยสำหรับฆราวาสก็คือ ศีล 5 ซึ่งการที่จะรักษาศีล 5 ให้บริสุทธิ์
แล้วจะต้องมีคุณธรรมอื่น ๆ ประกอบด้วย เช่น ความยุติธรรม ซึ่งหมายถึง ความเที่ยงตรง
ไม่ผิดหรือบิดเบือนไปจากความเป็นจริง นักบริหารต้องประพฤติปฏิบัติให้ตรงความนิยมของสังคมเสมอ
โดยไม่มีอคติเข้ามาประกอบการตัดสินใจเป็นอันขาด ซึ่งอคตินั้น ได้แก่ ความลำเอียง และความอดทน

ธรรมข้อนี้ทำให้เกิดความงดงามทางจรรยาทำให้ไม่มีพฤติกรรมอันทุจริตทั้งหลาย
ทั้งทางการ ทางวาจา และทางใจ เพราะสามารถอดทนต่อโลกะ โทสะ โมหะ ได้เป็นอย่างดี

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2547, หน้า 66) ได้กล่าวถึง
คุณธรรมของความเป็นธรรมตามนุษย์ทั้งหลาย คือ

1. โลกธรรม 8 ได้แก่

มีลาภ ย่อมมี เสื่อมลาภ

มียศ ย่อมมี เสื่อมยศ

มีสรรเสริญ ย่อมมี นินทา

มีสุข ย่อมมี ทุกข์

2. สังคหวัตถุธรรม ธรรมอันเป็นที่ตั้งของการสงเคราะห์กัน การยึดเหนี่ยวน้ำใจกัน
4 ประการ คือ

ทาน การให้สิ่งของหรือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกัน

ปิยวาจา การเจรจาไพเราะอ่อนหวานไม่ว่าร้ายเสียดสีผู้อื่น

อัตถจริยา การประพฤติอันเป็นประโยชน์เกื้อกูลกัน

สมานัตตา การวางตนเป็นผู้สม่ำเสมอ ทำตนให้เข้ากับผู้อื่นได้

คำว่า จริยธรรม ได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้ให้ความหมายว่า จริยธรรม คือ ธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติ ศิลธรรม และกฎศีลธรรม

พระราชวรมุนี (ประยูรค์ ปยุตโต, 2523, หน้า 10) ให้ความหมาย จริยธรรม ไว้ว่า จรรย์หรือ จริย แปลว่า ความประพฤติในทางพุทธศาสนา จริยธรรม คือ มรรค มีองค์ 8 ประการ จริยธรรมประกอบด้วย ศิล สมาธิ ปัญญา จริยธรรมเป็นการปฏิบัติเพื่อเข้าถึงจุดหมาย

พิภพ วังเงิน (2545, หน้า 2) ได้กล่าวว่า จริยา จริยะ จริย เป็นภาษาบาลี ถ้ามาอยู่ส่วนต้นของคำสมาสจะใช้ในรูป จริย หมายถึง ความประพฤติ การปฏิบัติ พฤติกรรม การทำการเคลื่อนไหว (ไตรทวาร หรือ 3 ทาง คือ ทางกาย วาจา และใจ) กริยาที่ควรประพฤติปฏิบัติ สิ่งอันพึงประพฤติ กริยาที่ควรประพฤติ ดึงาม นำคำจริย สมาส เช่น จริยศึกษา หมายถึง การเรียนรู้ที่ควรประพฤติ จริยธรรม หมายถึง สิ่งที่ควรประพฤติ ธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติ คำสอนทางศาสนามีส่วนสร้างระบบจริยธรรมให้สังคม จริยธรรม จึงมักอิงอยู่กับศาสนา บางท่านจึงเรียกหลักแห่งความประพฤติอันเนื่องมาจากคำสอนทางศาสนา ศิลธรรม แต่แท้ที่จริงจริยธรรมไม่ได้อิงอยู่กับหลักคำสอนทางศาสนาเพียงอย่างเดียว ยังหยั่งรากอยู่บนขนบธรรมเนียมเรียกหลักแห่งความประพฤติอันพัฒนามาจากแหล่งอื่น ๆ เหล่านี้ว่า จริยธรรม

มารศรี จันทรศรี (2540) ได้สรุปความหมายของจริยธรรมว่า หมายถึง การกระทำ การประพฤติปฏิบัติต่อตนเอง ต่อผู้อื่น และต่อสังคม ทั้งความคิดและเหตุผลที่สอดคล้องกับการปฏิบัติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องเป็นเรื่องทางศาสนา แต่เป็นเรื่องที่สังคมนิยมชมชอบให้การสนับสนุน รวมทั้งการกระทำเกิดความพอใจและเป็นการนำสันติสุขมาให้สังคมและบุคคลได้ตามควรแก่กรณี รวมทั้งการกระทำในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับขนบธรรมเนียมประเพณี กฎหมาย อุดมการณ์ วินัย มารยาท การดำเนินชีวิต ทั้งทางกาย วาจา ใจ อย่างถูกต้องเหมาะสม

ธีรศักดิ์ อัครบวร (2544, หน้า 125) ได้กล่าวว่า คุณธรรม จริยธรรม เป็นคำที่มีความหมายใกล้เคียงกันทั้งในวงการศึกษาศึกษา สังคมวิทยา ปรัชญา และศาสนาทั่ว ๆ ไป อย่างไรก็ตามความหมายของคุณธรรมนั้นมักจะใช้ในลักษณะที่ครอบคลุมความหมายของจริยธรรมด้วย ทั้งในศัพท์

ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ กล่าวคือ จริยธรรม เป็นการแสดงออกให้ผู้อื่นเห็นคุณธรรมที่อยู่ในจิตใจของแต่ละบุคคลนั่นเอง

ไพฑูริย์ สินลารัตน์ (2542, หน้า 88) ได้กล่าวถึงคำว่า จริยธรรม คือ จริยธรรม แยกออกเป็น จริยะ+ธรรม คำว่า จริยะ หมายถึง ความประพฤติ หรือกริยาที่ควรปฏิบัติ ส่วนคำว่า ธรรม มีความหมายหลายอย่าง เช่น คุณความดี หลักคำสอนของศาสนา หลักปฏิบัติ เมื่อนำคำทั้งสองคำมารวมกันเป็นจริยธรรม จึงได้ความหมายตามตัวอักษรว่า หลักแห่งความประพฤติ หรือแนวทางของการประพฤติ

ธานีรินทร์ กรัยวิเชียร (2555, หน้า 5) คุณธรรม จริยธรรม คือ การยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม ซึ่งมีความหมายที่ลึกซึ้งและกว้างขวางมาก เพราะเป็นที่รวมของความถูกต้องทั้งปวง และหากผู้ใดเป็นผู้ที่ยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมแล้ว ก็ย่อมจะต้องประพฤติตนอยู่ในกรอบของคุณงามความดี กฎหมาย และศีลธรรมเสมอ

กิริติ บุญเจือ (2538, หน้า 4) ได้ให้ความหมายว่า จริยธรรม คือ ประมวลกฎเกณฑ์ ความประพฤติของคน

ปราณี วิสุรวานิชย์ ได้กล่าวถึง จริยธรรม คือ ความประพฤติและการปฏิบัติที่ถูกต้อง เป็นความประพฤติที่ดีงาม สมควรอย่างยิ่งที่จะปฏิบัติสืบต่อกันไปและถือว่าจริยธรรมเป็นหน้าที่โดยตรงของทุกคนที่จะต้องปฏิบัติ

จากการทบทวนข้อมูลด้านคุณธรรม จริยธรรม ในข้างต้น ทำให้ทราบได้ว่ามีนักวิชาการหลายคน ได้กล่าวถึง คุณธรรม จริยธรรม ไว้อย่างหลากหลาย แต่มีใจความสำคัญที่ใกล้เคียงกัน คือ การมุ่งที่จะให้ทุกคนทำความดี และเป็นคนดีในสังคม และกล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณธรรม จริยธรรม หมายถึง ผู้ที่ประพฤติและปฏิบัติตนอยู่ในศีลในธรรมและเป็นความประพฤติที่ดีงาม รวมถึงเป็นแบบอย่างที่ดีในทุก ๆ ด้าน โดยใช้หลักธรรมประกอบการปฏิบัติ เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อตนเองและสังคม โดยส่วนรวม

2.2.5 ด้านมนุษยสัมพันธ์

มนุษยสัมพันธ์ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งไปสู่การสร้างมิตร การจงใจ และสร้างคนให้อยู่ร่วมกันอย่างเป็นสุข มนุษยสัมพันธ์จะเกี่ยวข้องกับหลายสิ่งหลายอย่าง เช่น ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การทำให้ความต้องการของแต่ละบุคคลสอดคล้องกัน การรวมพลังของแต่ละบุคคลอย่างเป็นระบบ เป็นต้น การที่เครือข่ายเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลทั่วไป จะสร้างความรู้สึกรักใคร่ยินดีกับผู้ที่พบเห็น หรือผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้ที่กำลังต้องการขอรับความช่วยเหลือสามารถเข้าถึงเครือข่ายได้ง่าย และได้มีนักวิชาการได้ให้ความเห็นไว้ ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2546, หน้า 833) ได้ให้ความหมายของคำว่า มนุษยสัมพันธ์ คือ ความสัมพันธ์ในทางสังคมระหว่างมนุษย์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน

เรียม ศรีทอง (2540, หน้า 4) ได้กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ คือ กระบวนการติดต่อเกี่ยวข้องกับ ด้วยสัมพันธ์ภาพอันดีตั้งอยู่บนพื้นฐานความเข้าใจร่วมกัน การให้การยอมรับนับถือนำไปสู่ความพอใจ รักใคร่ร่วมมือ สามารถทำงานร่วมกัน จนบรรลุเป้าหมายในงานส่วนบุคคลและงานในองค์กร

สุรัฐ ศิลปะอนันต์ (2541, หน้า 6) ได้กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ คือ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี กับผู้ร่วมงานเพื่อระดมสรรพกำลังทรัพยากรบุคคลในหน่วยงานให้ร่วมกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิภาพ

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2541, หน้า 446) ได้กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ คือ การศึกษาวิถีทางทำให้งานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพ ในขณะเดียวกันวิถีทางนั้น ๆ ต้องส่งเสริมเกื้อกูลให้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนโดยทั่วไปมีความสุขพอสมควรแก่สภาพ

สถิตย์ กองคำ (2544, หน้า 6) ได้กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ คือ พฤติกรรมในทางที่ดี ของบุคคลหนึ่ง แสดงต่อคนอื่นๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน และคนอื่นๆ เกิดความรู้สึกที่ดี ตอบสนองและพร้อมที่จะร่วมมือร่วมปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร

จากการทบทวนข้อมูลด้านมนุษยสัมพันธ์ในข้างต้น ทำให้ทราบได้ว่ามีนักวิชาการหลายคน ได้กล่าวถึง มนุษยสัมพันธ์ ไว้อย่างหลากหลาย แต่มีใจความสำคัญที่ใกล้เคียงกันเพราะการมี มนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นหัวใจสำคัญในการเป็นเครือข่าย และกล่าวโดยสรุปได้ว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหนึ่งซึ่งแสดงต่อคนอื่นๆ ด้วยการมีปฏิสัมพันธ์ หรือ การสัมพันธ์ภาพอันดีต่อกัน เพื่อทำให้ความต้องการของแต่ละบุคคลได้รับการตอบสนอง และสอดคล้องกัน

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ให้ความหมายคำว่า บทบาท หมายถึง การทำตามตามบท การทำตามบท โดยปริยาย หมายความว่า การทำตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ เช่น บทบาทของพ่อแม่ บทบาทของครู

คำว่า หน้าที่ หมายถึง กิจที่จะต้องทำด้วยความรับผิดชอบ

ติณ ปรัชญพฤทธิ์ (2546, หน้า 37) ได้กล่าวว่า บทบาท หมายถึง พฤติกรรมที่สังคมกำหนด และคาดหวังให้บุคคลกระทำ

ชาญ คำวรรณ (2546, หน้า 5 - 6) ได้กล่าวว่า บทบาทและหน้าที่ มีสมมติฐาน (Assumption) ร่วมกันอยู่สองประการ คือ ประการแรก “บทบาท” เป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้ในกระบวนการปฏิสังสรรค์ ทางสังคม ประการที่สอง ในการปฏิสังสรรค์กับคนอื่น บุคคลต้องพิจารณาตนเองและคนอื่น ๆ ว่าเจ้าของสถานภาพบางชนิดและเขาได้ใช้สิ่งที่ได้เรียนรู้อะไรเป็น “ความคาดหวัง” ซึ่งผูกพัน

กับสถานภาพนั้น ๆ เป็นเครื่องแนบแนวทางการกระทำของเขา แนวความคิดทางบทบาท แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ ลักษณะแนวโครงสร้างนิยม และลักษณะแนวปฏิสังสรรค์สัญลักษณ์นิยม

1. แนวโครงสร้างนิยม มุ่งสนใจเนื้อหาโครงสร้างและหน้าที่ของสถานภาพทางสังคม การจัดระเบียบ และผลของบทบาทต่าง ๆ ต่อระบบ กล่าวคือ บทบาทจะถูกมองว่าเป็นสิ่งที่ถูกกำหนดกฎเกณฑ์ไว้ในสังคม ถูกคาดหวังได้ว่า บุคคลในสถานภาพใดควรมีสถานภาพใด ควรมีบทบาทอย่างไร เมื่อบุคคลเข้าดำรงสถานภาพต่าง ๆ ตามที่เป็นค่านิยม บรรทัดฐานที่กำหนดให้มีบทบาทพฤติกรรมนั้น ๆ

2. แนวปฏิสังสรรค์ ให้ความสำคัญกับขบวนการ ซึ่งบุคคลจะทำความเข้าใจได้ว่า บุคคลอื่นให้ความคาดหวังกับตนเองอย่างไร ในการที่จะมีบทบาทในสังคม อันจะเกิดขึ้นจากการที่บุคคลมีปฏิสังสรรค์ทางสังคมต่อกัน

มันเกียร์ติ โกลนนิร์ตีวงซ์ (2541, หน้า 45) ได้กล่าวว่า บทบาทและหน้าที่ คือ องค์ประกอบพื้นฐานของโครงสร้างทางสังคม หรืออีกนัยหนึ่ง หมายถึง แบบแผนของพฤติกรรมซึ่งเกี่ยวข้องกับตำแหน่งสังคม เช่น ชายคนหนึ่งอาจมีบทบาทได้หลายบทบาท เป็นต้น บทบาทในอุดมคตินั้นจะกำหนดสิทธิ และหน้าที่ไว้ควบคุมกับตำแหน่งทางสังคมด้วย บทบาทจะเป็นเครื่องบ่งชี้ให้บุคคลผู้ดำรงตำแหน่งได้รู้ว่าเขาควรจะทำปฏิบัติตนเช่นไร ทั้งในแง่สิทธิและหน้าที่ อย่างไรก็ตามการแสดงออก หรือพฤติกรรมของบุคคลตามบทบาทที่เป็นจริงนั้น นอกจากจะได้รับอิทธิพลจากความคาดหวังดังกล่าวแล้วยังขึ้นอยู่กับลักษณะของสังคม และบุคลิกภาพบุคคลประกอบด้วย

คำว่า “บทบาท” มีความเกี่ยวเนื่องกันกับคำว่า “สถานภาพ” ซึ่งหมายถึง ตำแหน่ง หรือชั้นของบุคคลในกลุ่ม ตามสิทธิและหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ควบคุมกับสถานภาพ หรือตำแหน่งนั้น ๆ ในแง่จิตวิทยาสังคม บทบาท เป็นสิ่งที่ไม่มีความสมบูรณ์แบบในตัวเอง เนื่องจากบทบาทแต่ละบทบาทในลักษณะสังคมเดียวกันย่อมเป็นสิ่งแวดล้อมหนึ่งของกันและกัน ตัวอย่างเช่น บทบาทของครูเกิดขึ้นได้เพราะมีบทบาทของนักเรียน ซึ่งบทบาทของนักเรียนนั้นจะไม่เกิดขึ้น ถ้าหากไม่มีบทบาทของครู การที่จะวิเคราะห์บทบาทของผู้ดำรงตำแหน่งหนึ่งตำแหน่งใด จึงจำเป็นต้องศึกษาถึงบทบาทของผู้ดำรงตำแหน่งอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย บุคคลที่ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ในระบบสังคมจะแสดงพฤติกรรมส่วนหนึ่งออกมาจากสิ่งที่คิดว่าผู้อื่นคาดหวังให้ปฏิบัติ หรือจากสิ่งที่ผู้อื่นต้องการให้ปฏิบัติ ความคาดหวังดังกล่าวนี้ เรียกว่า “บทบาทที่คาดหวัง” และบทบาทในสังคมของบุคคล ก็ได้รับอิทธิพลมาจากบุคลิกภาพของตน ส่วนความคาดหวังในบทบาท หมายถึง ความคาดหวังในแบบแผน พฤติกรรมของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งจากผู้อื่น ความคาดหวังนั้น อาจเป็นทั้งข้อมูลปฏิบัติ และข้อห้ามไม่ให้ปฏิบัติในสิ่งที่เกี่ยวกับงานในบทบาทนั้น ข้อปฏิบัติ และข้อห้ามไม่ให้ปฏิบัติดังกล่าวยังได้กำหนดความเข้มงวดกวดขัน ในการยึดถือปฏิบัติแตกต่างกันออกไป

สุทธิรักษ์ เสมอกัน (2553, หน้า 23 - 24) ได้กล่าวว่า บทบาทและหน้าที่ เป็นความคาดหวังทางการกระทำว่า ในสถานภาพหนึ่ง ๆ บุคคลควรมีบทบาทอย่างไร โดยมีการเรียนรู้

เป็นกระบวนการสำคัญ เพื่อให้ทราบว่า แต่ละบุคคลจะต้องแสดงบทบาทอย่างไร ซึ่งการเรียนรู้บทบาทนี้จะเกิดจากการเลียนแบบอย่างและการสังเกตจากบุคคลที่เรายึดถือ เพื่อจะนำมาเป็นแบบอย่างของบทบาทของตน ที่จะแสดงต่อผู้อื่นในสถานการณ์ต่าง ๆ ในสังคมที่ตนต้องการ แต่ทั้งนี้การเสนอภาพของตนเองหรือการแสดงบทบาทและการสวมบทบาทนี้อาจจะสอดคล้องหรือขัดแย้งกับความคาดหวังของสังคมก็ได้ แต่อย่างไรก็ตามการที่บุคคลจะรู้ว่า ควรปฏิบัติอย่างไรในสถานภาพหรือสถานการณ์นั้น ๆ

ณรงค์ เชิงประชา (2528, หน้า 75 - 76) ได้กล่าวว่า บทบาทและหน้าที่ คือ พฤติกรรมหรือสถานภาพที่ปฏิบัติตามตำแหน่งเป็นพฤติกรรมที่สังคมกำหนดและคาดหวังให้บุคคลกระทำ เพื่อบุคคลดำรงตำแหน่งในสังคมย่อมต้องแสดงบทบาทในตำแหน่งนั้น ๆ ตำแหน่งเดียวกันแต่ผู้ดำรงตำแหน่งแต่ละคนประพฤติและปฏิบัติที่แตกต่างกัน ตามนิสัย ความคิด ความสามารถ การอบรม กำลังใจ มุลเหตุจูงใจ ความพอใจในสิทธิหน้าที่ สภาพจิตใจ และร่างกายไม่เหมือนกัน

ชิตยา สุวรรณะชฎ (2527, หน้า 43) ได้กล่าวว่า บทบาทและหน้าที่ เป็นลักษณะพฤติกรรมที่ถูกกำหนดโดยฐานะตำแหน่ง และยังได้แบ่งบทบาทออกไป

1. บทบาทตามอุดมคติ หรือบทบาทที่ผู้ดำรงตำแหน่งทางสังคมควรปฏิบัติ
2. บทบาทที่ปฏิบัติจริง หรือบทบาทที่ผู้ดำรงตำแหน่งในทางสังคมต้องปฏิบัติจริง และได้กล่าวไว้ว่า บทบาทที่ปฏิบัติจริงเป็นผลรวมของ
 - 2.1 บทบาทตามอุดมคติ
 - 2.2 บุคลิกภาพของผู้ดำรงตำแหน่ง
 - 2.3 อารมณ์ขณะแสดงบทบาท อุปกรณ์ของผู้ดำรงตำแหน่งที่มีอยู่
 - 2.4 ปฏิกริยาผู้ที่เกี่ยวข้อง

ฐิณัตตา สารเวียง (2543, หน้า 17 - 23) ได้กล่าวว่า บทบาทและหน้าที่ เป็นแนวคิดในเรื่องสถานภาพหรือฐานะและบทบาท ซึ่งหมายถึง ฐานะหรือตำแหน่ง ซึ่งจะเป็นเครื่องกำหนดบทบาทของตำแหน่งนั้น ๆ ว่าตำแหน่งนั้นจะมีภารกิจและหน้าที่อย่างไรบ้าง บุคคลจะแสดงบทบาทได้ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. วัฒนธรรมประเพณีและความปรารถนาของสังคมที่เกี่ยวข้อง
2. ลักษณะเฉพาะของสังคม
3. บุคลิกภาพและความจำเป็นของผู้แสดง

และได้สรุปคำว่า บทบาทและหน้าที่ คือ การแสดงพฤติกรรมของบุคคลตามนัย สิทธิและหน้าที่ ความรับผิดชอบของสถานภาพ ซึ่งบทบาทของบุคคลนั้น หากดำเนินการตามแนวทางที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลสอดคล้องกับความมุ่งหวัง พฤติกรรมที่ปรากฏก็จะไปในทางราบรื่น

แต่หากการดำเนินบทบาทนั้นไม่สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และความมุ่งหวังของสังคมพฤติกรรมที่ปรากฏก็จะเป็นไปในทางลบ

พัทยา สายหู (2516, หน้า 80) ได้กล่าวว่า บทบาทและหน้าที่ คือ ขอบเขตอำนาจหน้าที่ และสิทธิในการกระทำของแต่ละงานที่เรามีต่อผู้อื่น

อมรา พงศาพิชญ์ (2521, หน้า 91 - 92) ได้กล่าวว่า บทบาทและหน้าที่ คือ สิทธิหน้าที่ ในการประพฤติปฏิบัติที่บุคคลหนึ่งมีต่อบุคคลอื่นในสังคมตามสถานภาพของตัวเอง

พิมพ์พันธ์ เตชะคุปต์ (2543, หน้า 56 - 57) ได้เสนอว่า บทบาทหน้าที่ต้องรับผิดชอบ ควรครอบคลุมสิ่งต่อไปนี้

1. นักวิเคราะห์
2. แหล่งข่าว
3. ผู้ตัดสินใจ
4. นักวางแผน
5. ผู้จัดการสายงาน
6. นักบริหารบุคคล
7. นักพัฒนา - ฝึกอบรม
8. ผู้นำ
9. นักจูงใจ
10. นักปฏิบัติ
11. ผู้ควบคุมติดตามผล
12. นักเปลี่ยนแปลง

และได้กล่าวถึง บทบาทและหน้าที่ คือ พฤติกรรมของบุคคลที่ถูกผู้อื่นคาดหวังว่าต้องแสดงออก ให้สอดคล้อง เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่การงานของบุคคลนั้น ส่วนบทบาทการบริหาร หรือบทบาทของผู้บังคับบัญชา เห็นว่าถ้าบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพแล้วต้องแสดงบทบาท 4 บท ดังนี้

1. บทบาทการเสริมสร้างความคาดหวังในองค์กร หรือหน่วยงานโดยย่อต้องการนักบริหารที่มีความเก่งทั้ง 4 ด้าน คือ เก่งคิด เก่งคน เก่งงาน และเก่งข้อมูลข่าวสารเทคโนโลยี

2. บทบาทในการดำเนินการ องค์กรหรือหน่วยงานย่อมมีความคาดหวังไว้ว่า ผู้บริหารควรมีความสามารถในการบริหารบุคคล รวมทั้งสร้างผลผลิตได้ด้วยบทบาทในการดำเนินการและกำหนดประสานงาน งานควบคุม และลงโทษทางวินัย โดยเฉพาะผู้บริหารที่สามารถสาวบทผู้ดำเนินการ ทำให้เชื่อมั่นว่าระบบได้ดำเนินการไปตามระบบที่ได้ออกแบบไว้

3. บทบาทในการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากทุกวันนี้สภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลง และเคลื่อนไหวอย่างรวดเร็วตลอดเวลาผู้บริหารต้องใช้ดุลพินิจ วินิจฉัย และมีอิสระที่ตัดสินใจเปลี่ยนแปลงระบบ

4. บทบาทในการหล่อหลอม ผู้บริหารควรมีความสามารถหล่อหลอมคนในองค์กรนั้นได้ คือ การที่ผู้บังคับบัญชาทำให้ “กลุ่มบุคคลสามารถปฏิบัติงานด้วยตนเอง โยมีทิศทางที่ชัดเจนในจิตใจ และสามารถเลือกทิศทางให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายและกลยุทธ์ขององค์กร การหล่อหลอมเน้นในระบบอนุระบบบุคคลหรือสังคม”

จากการทบทวนข้อมูลข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า บทบาทและหน้าที่ คือ การแสดงออกทางพฤติกรรม หรือการปฏิบัติ รวมถึงการกระทำต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเนื่องกับอำนาจ หน้าที่ และสิทธิ ซึ่งผูกพัน และต้องรับผิดชอบตามตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง หรือตามฐานะตำแหน่ง ซึ่งเป็นเช่นเดียวกับการบทบาทหน้าที่ของเครือข่าย ซึ่งจะต้องมีการประพฤติกการปฏิบัติให้ถูกต้องตามบทบาทและหน้าที่ของการเป็นเครือข่ายที่ได้กำหนดไว้ เพื่อให้การดำเนินภารกิจของเครือข่ายประสบความสำเร็จ และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ มุ่งหวังที่จะกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้เครือข่ายสามารถช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และด้านการดำเนินกิจกรรม ซึ่งได้มีนักวิชาการได้ให้ความเห็นไว้ ดังนี้

1. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ระเบียบระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้บัญญัติไว้ว่า เรื่องร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่มีผู้แจ้งหรือผู้ร้องเรียน หรือเรื่องที่ปรากฏต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไม่ว่าโดยทางใด และผู้ตรวจการแผ่นดินได้เห็นชอบให้พิจารณาดำเนินการ

ผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นกลไกหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐที่มีลักษณะเฉพาะ บางประการที่แตกต่างจากหน่วยงานตรวจสอบอื่นของทางราชการ กล่าวคือ ผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ มิได้สังกัดฝ่ายบริหาร โดยมีสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ทำหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการและอำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ ส่งเสริม และสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน จึงเชื่อมั่นได้ว่าการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินนั้น มีความเป็นธรรมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้ร้องเรียนหรือผู้ถูกร้องเรียนก็ตาม โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักนิติธรรมและการมุ่งส่งเสริมธรรมาภิบาลในภาครัฐตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ทั้งนี้ในขั้นตอนการแสวงหาข้อเท็จจริง ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถดำเนินการตามกฎหมายได้ดังนี้

1. ให้หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลใดมีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงให้ความเห็นในการปฏิบัติงาน หรือมาให้ถ้อยคำ หรือส่งวัตถุเอกสาร หลักฐาน หรือพยานหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณา

2. เข้าไปในเคหสถานหรือสถานที่ใด ๆ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือรวบรวมพยานหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ในกรณีที่เคหสถานหรือสถานที่ที่จะเข้าไปในนั้นมีได้อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานของรัฐ และเจ้าของหรือผู้ครอบครองไม่ยินยอมให้เข้าไปได้เมื่อมีหมายของศาล

อนึ่ง กระบวนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินมีความแตกต่างจากศาลที่ผลของคำพิพากษาจะมีฝ่ายแพ้ - ชนะ มีการเผชิญหน้ากันระหว่างคู่ความ และมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาและเยียวยาความทุกข์ร้อนของประชาชนหรือผู้ร้องเรียนมากกว่าการมุ่งชี้ความผิดและการลงโทษ มิได้พิจารณาปัญหา โดยยึดถือเพียงแต่ความถูกต้องตามตัวบทกฎหมายแต่เพียงอย่างเดียว แต่พิจารณาถึงความเหมาะสมและความเป็นธรรมแก่ประชาชนด้วย นอกจากนี้ผู้ตรวจการแผ่นดินยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ประชาชนสามารถร้องเรียนได้สะดวก ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการร้องเรียน และดำเนินการกระบวนการพิจารณาโดยเร็ว เพื่อให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย ด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้โดยใช้แนวทางสันติวิธีในการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างรัฐกับประชาชน (สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, 2563, หน้า 16 - 17)

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย (2548, หน้า 16 - 17, 158) การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยเป็นรูปแบบหนึ่งของการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง โดยกระบวนการที่ใช้บุคคลที่สามที่ไม่ฝักใฝ่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ที่เรียกว่า ผู้ไกล่เกลี่ยเข้ามามีบทบาทประสานงานและสนับสนุนให้ทั้งฝ่ายที่มีความขัดแย้งกัน แสวงหาแนวทางแก้ไขความขัดแย้งที่สามารถยอมรับได้ทั้งสองฝ่ายร่วมกัน ผู้ไกล่เกลี่ย โดยทั่วไปจะเป็นผู้ที่ได้รับความไว้วางใจจากทั้งสองฝ่าย นำเทคนิคการแก้ไขปัญหามาใช้บนเวทีเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายที่มีความขัดแย้งสามารถทำความเข้าใจและกลับมาคืนดีกันได้ ถ้าทั้งสองฝ่ายพิจารณาแล้วว่าแนวทางนั้นจะก่อให้เกิดประโยชน์ที่ดีที่สุดต่อทั้งสองฝ่าย ส่วนการบรรลุถึงข้อตกลงอาจไม่ผูกมัดเกี่ยวพันตามกฎหมายใด ๆ ขึ้นอยู่กับบริบทของแต่ละเทคนิคที่นำมาใช้

วันชัย วัฒนศัพท์ (2545, หน้า 19) การไกล่เกลี่ย เป็นกระบวนการแก้ไขปัญหา ซึ่งคนตั้งแต่สองคนสมัครใจที่จะมาพูดคุยถึงความคิดเห็นที่แตกต่าง และพยายามบรรลุการตัดสินใจร่วมในสิ่งที่เขาหวังและมีความกังวลร่วมกัน

จากการทบทวนข้อมูลข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การแก้ไขเรื่องร้องเรียน คือ การที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนดำเนินการตรวจสอบการแสวงหาข้อเท็จจริง ได้แก่ การไต่สวน การสืบสวน

การสอบสวน และการดำเนินการอื่นใด เพื่อรวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน รวมทั้งการแก้ไขปัญหาและเยียวยาความทุกข์ร้อนของประชาชนหรือผู้ร้องเรียน และในบางครั้งการแก้ไขปัญหาคือข้อพิพาท อาจแก้ไขได้โดยการมีบุคคลที่สามที่ไม่ฝักใฝ่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเข้ามามีบทบาทประสานงานและสนับสนุนให้ทั้งฝ่ายที่มีความขัดแย้งกัน แสวงหาแนวทางแก้ไขความขัดแย้งที่สามารถยอมรับได้ทั้งสองฝ่ายร่วมกัน

2. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ และช่วงทางการร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้ประชาชนได้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมถึงการดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในเชิงป้องกันด้วยการเปิดรับฟังปัญหาความทุกข์ร้อนและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ การแสดงนิทรรศการและบริการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ประชาชนผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ

การประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษว่า Public Relations โดย Public หมายถึง หมู่มาก ประชาชน หรือสาธารณะชน ส่วน Relations หมายถึง การสัมพันธ์ เมื่อแปลความหมายแล้วการประชาสัมพันธ์ (Relations) หมายถึง การสัมพันธ์กับหมู่มาก

เสรี วงษ์มณฑา (2540) ได้กล่าวว่า การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เป็นการกระทำทั้งสิ้นทั้งปวงที่เกิดจากการวางแผนล่วงหน้า ในการที่จะสร้างความเข้าใจกับสาธารณชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อก่อให้เกิดทัศนคติที่ดี ภาพพจน์ที่ดี จะนำไปสู่สัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างหน่วยงาน และสาธารณะที่เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดการสนับสนุนและความร่วมมือกันอย่างดี

วิมลพรรณ อาภาเวท (2546) รายงานว่าสมาคมการประชาสัมพันธ์ระหว่างประเทศ สมาคมของนักประชาสัมพันธ์นานาชาติจากทั่วโลก ได้ให้ทัศนะและแนวคิดของการประชาสัมพันธ์ว่า การประชาสัมพันธ์เป็นภาระหน้าที่ของฝ่ายบริหาร ซึ่งต้องอาศัยการวางแผนที่ดี มีการกระทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อสร้างสรรค์และดำรงรักษาความเข้าใจอันดี มีความเห็นองเห็นใจ และให้การสนับสนุนความร่วมมือจากกลุ่มประชาชนที่องค์การเกี่ยวข้องอยู่

อภิชัช พุกสวัสดิ์ (2556, หน้า 6) ได้กล่าวว่า การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กร หน่วยงาน สถาบัน กลุ่มประชาชนเป้าหมายเพื่อหวังผลในความร่วมมือและสนับสนุนจากประชาชนกลุ่มเป้าหมายและสาธารณชน รวมทั้งมีส่วนช่วยสร้างภาพลักษณ์

ที่ดีให้แก่องค์กร หน่วยงาน สถาบัน ทำให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายและสาธารณชนเกิดความนิยมเลื่อมใสศรัทธาต่อองค์กร หน่วยงาน สถาบัน

ประจักษ์ ก๊กก้อน (2560, หน้า 169) ได้กล่าวว่า การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อสื่อสารการเผยแพร่ชี้แจงกับประชาชนหรือกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องกับสถาบัน หน่วยงาน ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน โดยการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร สร้างภาพลักษณ์ สร้างความสัมพันธ์ การสนับสนุนและความร่วมมือ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

พรทิพย์ พิมลสินธุ์ (2540, หน้า 232) ได้กล่าวว่า การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เป็นกิจกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน องค์กร สถาบัน

จากการทบทวนข้อมูลข้างต้น สรุปได้ว่า การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ หมายถึง การสร้างความรู้ความเข้าใจกับสาธารณชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบถึงภารกิจของหน่วยงาน และก่อให้เกิดทัศนคติที่ดี ภาพพจน์ที่ดี ซึ่งจะนำไปสู่สัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างหน่วยงาน และสาธารณชนที่เกี่ยวข้อง รวมถึงจะก่อให้เกิดการสนับสนุนและความร่วมมือกันอย่างดี

3. การดำเนินกิจกรรม

ผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ให้สอดคล้องตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ที่ได้บัญญัติถึงหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินเอาไว้ กล่าวคือ การขจัดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้กับประชาชน และการเสริมสร้างธรรมาภิบาล โดยการสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน ผ่านการดำเนินโครงการหรือกิจกรรม เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ให้ความหมายคำว่า กิจกรรม หมายถึง การที่ผู้เรียนปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อการเรียนรู้

ฉันทิตา รัตนารธรรม (2548, หน้า 29) ได้กล่าวว่า กิจกรรม หมายถึง สภาพการเรียนรู้ที่ใช้ทั้งสภาพร่างกาย และสมอง เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่วางไว้ เพื่อมุ่งให้ผู้กระทำกระทำด้วยความเต็มใจ ทั้งทางสมองและทางกาย

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2537, หน้า 12) ได้จำแนกการจัดกิจกรรม ออกเป็น 3 แบบ คือ

1. การจัดกิจกรรมที่ยึดวิทยากรเป็นศูนย์กลาง เป็นการฝึกอบรมที่วิทยากรเป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์ เนื้อหาสาระการดำเนินการถ่ายทอดและประเมินโดยผู้รับการอบรม
2. การจัดกิจกรรมที่ยึดผู้เข้าอบรมเป็นศูนย์กลาง เป็นการจัดกิจกรรมที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์และมีส่วนร่วมในการเรียนด้วยตัวเองมากที่สุด วิทยากรเป็นเพียงผู้ชี้ทางและประสานกิจกรรมการฝึกอบรม

3. กิจกรรมที่ยืดความรู้และประสบการณ์เป็นศูนย์กลาง เป็นรูปแบบการฝึกอบรมที่ศูนย์กลางของการฝึกอบรมอยู่ที่เนื้อหาสาระ

วานิช บรรจง (2516, หน้า 131) ได้กล่าวว่า กิจกรรม หมายถึง การทำให้นักเรียนได้กระทำสิ่งต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา เช่น ได้พูด ได้ถาม ได้อภิปราย และค้นคว้า เป็นต้น

จรินทร์ ธาณิรัตน์ (2517, หน้า 11 - 12) ได้กล่าวว่า กิจกรรม หมายถึง สภาพการเรียนรู้ใดๆ ที่ได้กระทำด้วยความเต็มใจทั้งทางสมองและทางกาย เพื่อเป็นการสนองความต้องการของผู้กระทำให้บรรลุถึงจุดมุ่งหมาย เช่น การค้นคว้าการอภิปราย การแก้ปัญหา หรือการที่เด็กได้ใช้ส่วนต่างๆ ของร่างกายและสมองประกอบกันเป็นกิจกรรมแล้ว

จากการทบทวนข้อมูลข้างต้น สรุปได้ว่า การดำเนินกิจกรรม หมายถึง การปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมีหมู่คนหรือบุคคลอื่นร่วมกันปฏิบัติด้วยความสมัครใจ และพร้อมที่จะร่วมปฏิบัติและเรียนรู้ไปด้วยกัน จนสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานนั้น ๆ

2.4 หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

นับตั้งแต่การประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 (วันที่ 6 เมษายน 2560) ได้บัญญัติให้ผู้ตรวจการแผ่นดินองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ หมวด 12 ส่วนที่ 3 (มาตรา 228 - 231) ดังนี้

มาตรา 228 ผู้ตรวจการแผ่นดินมีจำนวนสามคนซึ่งพระมหากษัตริย์ทรงแต่งตั้งตามคำแนะนำของวุฒิสภา จากผู้ซึ่งได้รับการสรรหาโดยคณะกรรมการสรรหาผู้ซึ่งได้รับการสรรหาต้องเป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตเป็นที่ประจักษ์ และมีความรู้ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารราชการแผ่นดินไม่ต่ำกว่าอธิบดีหรือหัวหน้าส่วนราชการที่เทียบเท่าหรือหัวหน้าหน่วยงานของรัฐที่เทียบได้ไม่ต่ำกว่ากรมตามที่คณะกรรมการสรรหาประกาศกำหนด โดยต้องดำรงตำแหน่งดังกล่าวเป็นเวลาไม่น้อยกว่าห้าปี จำนวนสองคน และเป็นผู้มีประสบการณ์ในการดำเนินกิจการอันเป็นสาธารณะมาแล้วไม่น้อยกว่ายี่สิบปี จำนวนหนึ่งคน

มาตรา 229 ผู้ตรวจการแผ่นดินมีวาระการดำรงตำแหน่งเจ็ดปีนับแต่วันที่พระมหากษัตริย์ทรงแต่งตั้ง และให้ดำรงตำแหน่งได้เพียงวาระเดียว

มาตรา 230 ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

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

(2) แสวงหาข้อเท็จจริงเมื่อเห็นว่ามิผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมาย

ของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้จัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมนั้น

(3) เสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ

ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องไม่ดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินตาม (1) หรือ (2) โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งให้คณะรัฐมนตรีทราบเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรต่อไป

ในการดำเนินการตาม (1) หรือ (2) หากเป็นกรณีที่เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนให้ผู้ตรวจการแผ่นดินส่งเรื่องให้คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติดำเนินการต่อไป

มาตรา 231 ในการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา 230 ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองได้เมื่อเห็นว่ามิกรณี ดังต่อไปนี้

(1) บทบัญญัติแห่งกฎหมายใดมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ ให้เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ และให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัยโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ

(2) กฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย ให้เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลปกครองและให้ศาลปกครองพิจารณาวินิจฉัยโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง

2.5 หน้าที่และอำนาจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบงานธุรการ ดำเนินการและอำนวยความสะดวก เพื่อให้ผู้ตรวจการแผ่นดินบรรลุภารกิจและหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ กฎหมาย และเป็นไปตามมติหรือแนวทางที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด และมีภารกิจตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 หมวด 3 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มาตรา 41 บัญญัติให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(1) รับผิดชอบงานธุรการและดำเนินการเพื่อให้ผู้ตรวจการแผ่นดินบรรลุภารกิจและหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ และกฎหมายอื่น

(2) อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ ส่งเสริม และสนับสนุน การปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(3) ศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล และสนับสนุนให้มีการวิจัยเกี่ยวกับงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(4) ดำเนินการหรือส่งเสริมและสนับสนุนหรือประสานงานกับหน่วยงานของรัฐหรือภาคเอกชน ในการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(5) ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่มิกฎหมายกำหนดหรือที่ผู้ตรวจการแผ่นดินมีมติมอบหมาย

2.5.1 ภารกิจด้านเครือข่ายและการมีส่วนร่วมของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2561

ผู้ตรวจการแผ่นดินเล็งเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการสร้างเครือข่าย เพื่อสนับสนุนภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยการกำหนดภาระงานด้านเครือข่ายไว้ในการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อรองรับภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญและกฎหมายให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงได้ออกระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2561 และได้จัดตั้งให้มีสำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วมและภารกิจ ดังนี้

ข้อ 16 สำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม มีภารกิจเกี่ยวกับการให้ความรู้เรื่องสิทธิและเสรีภาพของประชาชน หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ธรรมนูญการสร้างและส่งเสริมเครือข่ายเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

การดำเนินการเกี่ยวกับจริยธรรมที่เกี่ยวข้อง โดยมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(1) พิจารณา เสนอความเห็น วางแผน อำนวยการ ประสานงาน กำกับดูแล และดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอแนะนโยบายและแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการให้ความรู้แก่กลุ่มเป้าหมายเรื่องสิทธิและเสรีภาพของประชาชน หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ธรรมนูญการ ตลอดจนส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานของเครือข่าย

(2) ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำ ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนามาตรฐานทางจริยธรรมขึ้นใช้บังคับแก่ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญและผู้ดำรงตำแหน่งในองค์กรอิสระ รวมทั้งผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดินและหัวหน้าหน่วยงานธุรการของศาลรัฐธรรมนูญและองค์กรอิสระ

(3) พิจารณา เสนอความเห็น และดำเนินการเพื่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินจัดทำ ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาข้อกำหนดทางจริยธรรมขึ้นใช้บังคับแก่พนักงานและลูกจ้างของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตลอดจนให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในเรื่องที่เกี่ยวข้อง

(4) ประสาน ส่งเสริม และสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ตระหนักและคำนึงถึงการปฏิบัติงานที่ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

(5) ส่งเสริม สนับสนุน จัดตั้งเครือข่ายเพื่อเพิ่มโอกาสและช่องทางในการเข้าถึง และสนับสนุนการปฏิบัติตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(6) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

จากการทบทวนข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่ และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 หมวด ๓ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประกอบภาระงานด้านเครือข่ายและการมีส่วนร่วมตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการจัดแบ่งส่วนงาน และขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2561 สามารถจำแนกภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ออกเป็น 5 ด้าน คือ (สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, 2563)

1. ด้านเรื่องร้องเรียน
2. ด้านการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ ตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐของรัฐธรรมนูญ
3. ด้านการเสนอเรื่องร้องเรียนพร้อมความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครอง
4. ด้านความร่วมมือกับภาคีเครือข่าย
5. ด้านการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

2.6 หน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

นับตั้งแต่การประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 (วันที่ 6 เมษายน 2560) ได้บัญญัติให้คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ หมวด 12 ส่วนที่ 6 (มาตรา 246 - 247) ดังนี้

มาตรา 246 คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติประกอบด้วยกรรมการจำนวนเจ็ดคน ซึ่งพระมหากษัตริย์ทรงแต่งตั้งตามคำแนะนำของวุฒิสภาจากผู้ซึ่งได้รับการสรรหา

ผู้ซึ่งได้รับการสรรหาต้องมีความรู้และประสบการณ์ด้านการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนเป็นกลางทางการเมือง และมีความซื่อสัตย์สุจริตเป็นที่ประจักษ์

กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติมีวาระการดำรงตำแหน่งเจ็ดปีนับแต่วันที่พระมหากษัตริย์ทรงแต่งตั้ง และให้ดำรงตำแหน่งได้เพียงวาระเดียว

คุณสมบัติ ลักษณะต้องห้าม การสรรหา และการพ้นจากตำแหน่งของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ทั้งนี้ บทบัญญัติเกี่ยวกับการสรรหาต้องกำหนดให้ผู้แทนองค์กรเอกชนด้านสิทธิมนุษยชนมีส่วนร่วมในการสรรหาด้วย

มาตรา 247 คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(1) ตรวจสอบและรายงานข้อเท็จจริงที่ถูกต้องเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนทุกกรณี โดยไม่ล่าช้าและเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางที่เหมาะสมในการป้องกันหรือแก้ไขการละเมิดสิทธิมนุษยชน รวมทั้งการเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนต่อหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่เกี่ยวข้อง

(2) จัดทำรายงานผลการประเมินสถานการณ์ด้านสิทธิมนุษยชนของประเทศเสนอต่อรัฐสภาและคณะรัฐมนตรี และเผยแพร่ต่อประชาชน

(3) เสนอแนะมาตรการหรือแนวทางในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนต่อรัฐสภา คณะรัฐมนตรี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบหรือคำสั่งใด ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชน

(4) ชี้แจงและรายงานข้อเท็จจริงที่ถูกต้องโดยไม่ชักช้าในกรณีที่มีการรายงานสถานการณ์เกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนในประเทศไทยโดยไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรม

(5) สร้างเสริมทุกภาคส่วนของสังคมให้ตระหนักถึงความสำคัญของสิทธิมนุษยชน

(6) หน้าที่และอำนาจอื่นตามที่กฎหมายบัญญัติ

เมื่อรับทราบรายงานตาม (1) และ (2) หรือข้อเสนอนี้ตาม (3) ให้คณะรัฐมนตรีดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามความเหมาะสมโดยเร็ว กรณีใดไม่อาจดำเนินการได้หรือต้องใช้เวลาในการดำเนินการให้แจ้งเหตุผลให้คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติทราบโดยไม่ชักช้า

ในการปฏิบัติหน้าที่ คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติต้องคำนึงถึงความผาสุกของประชาชนชาวไทยและผลประโยชน์ส่วนรวมของชาติเป็นสำคัญด้วย

2.7 หน้าที่และอำนาจของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. 2560

สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบงานธุรการ ดำเนินการและอำนวยความสะดวก เพื่อให้คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติบรรลุภารกิจและหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ กฎหมาย และเป็นไปตามมติหรือแนวทางที่คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติกำหนด และมีภารกิจตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. 2560 หมวด 3 สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ มาตรา 48 บัญญัติให้ สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ มีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(1) รับผิดชอบงานธุรการและดำเนินการเพื่อให้คณะกรรมการบรรลุนิติกรรมและหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ และกฎหมายอื่น

(2) อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ ส่งเสริม และสนับสนุน การปฏิบัติงานของคณะกรรมการและกรรมการ

(3) ศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล และสนับสนุนให้มีการวิจัยเกี่ยวกับงานของคณะกรรมการรวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน หรือองค์กรอื่นใดในด้านสิทธิมนุษยชนเพื่อประโยชน์ในการสนับสนุนภารกิจและหน้าที่ของคณะกรรมการ

(4) ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดหรือที่คณะกรรมการมอบหมาย การดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางที่คณะกรรมการกำหนด

2.7.1 ภารกิจด้านพัฒนาความร่วมมือเครือข่ายของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติตามประกาศคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในและขอบเขตหน้าที่และอำนาจของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. 2561

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติได้กำหนดภาระงานด้านเครือข่ายไว้ในการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติเพื่อรองรับภารกิจตามประกาศคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในและขอบเขตหน้าที่และอำนาจของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. 2561 ดังนี้

ข้อ 11 สำนักส่งเสริมการเคารพสิทธิมนุษยชน มีขอบเขตหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(1) ส่งเสริมและสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้สิทธิมนุษยชนศึกษา เพื่อสร้างความตระหนักถึงหลักสิทธิมนุษยชนของแต่ละบุคคลที่ทัดเทียมกัน และการเคารพในสิทธิมนุษยชนของบุคคลอื่นซึ่งอาจแตกต่างกันในทางวัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิต และศาสนา

(2) ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือ การเคารพ และการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนของทุกภาคส่วนในสังคม

(3) ส่งเสริม สนับสนุน และผลักดันให้เกิดการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิมนุษยชน รวมทั้งส่งเสริมวัฒนธรรมและวิถีชีวิตสิทธิมนุษยชนในสังคมไทย

(4) พัฒนามาตรการและกลไก เพื่อให้เป็นมาตรฐานในการปกป้อง คุ้มครอง และพิทักษ์ สิทธิมนุษยชนโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน

(5) ประสานการพัฒนาระบบเครือข่ายด้านสิทธิมนุษยชนกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชน ท้องถิ่น และภาคประชาสังคม และสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมเป็นเครือข่ายในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

(6) ประสานการพัฒนาระบบและวิธีการทำงานในลักษณะการมีส่วนร่วมขององค์กร เครือข่ายด้านสิทธิมนุษยชนในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

(7) เสริมสร้างและพัฒนาความเข้มแข็งร่วมกับองค์กรเครือข่ายด้านสิทธิมนุษยชนและการรวมกลุ่มของเครือข่ายเพื่อส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน รวมทั้งกลไกเครือข่ายในการติดตาม เฝ้าระวัง และตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชน

(8) ส่งเสริมและสนับสนุนบทบาท ภารกิจ และกิจกรรมขององค์กรเครือข่ายด้านสิทธิมนุษยชน

(9) ดำเนินการเกี่ยวกับการสื่อสารสาธารณะเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และเห็นคุณค่า การเคารพ และการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน

(10) ติดตาม ประมวลและวิเคราะห์ข่าว บทความ และข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติและสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ต่อบทบาท ภารกิจ และภาพลักษณ์องค์กร ตลอดจนชี้แจงทำความเข้าใจและให้ข้อมูลแก่สื่อมวลชน

(11) เสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีแก่สาธารณชนในบทบาท ภารกิจและ กิจกรรมของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(12) พัฒนาองค์ความรู้ การปรับเปลี่ยนเจตคติ เผยแพร่ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชนให้แก่ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชน ท้องถิ่น ภาคประชาสังคมและประชาชน ตลอดจนสื่อมวลชน

(13) ผลิตสื่อ รณรงค์ และเผยแพร่ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชน

(14) จัดทวารสารวิชาการ

(15) ดำเนินการเกี่ยวกับงานโฆษกของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ รวมทั้ง ประสานและอำนวยความสะดวกแก่สื่อมวลชนในการเผยแพร่ข่าว การแถลงข่าว และการให้ สัมภาษณ์ ของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(16) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

จากการทบทวนเกี่ยวกับหน้าที่ และอำนาจของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 และสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. 2560 ประกอบภารกิจด้านพัฒนาความร่วมมือเครือข่ายของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติตามประกาศคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการ ภายในและขอบเขตหน้าที่และอำนาจของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. 2561 สามารถจำแนกภารกิจของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ออกเป็น 8 ด้าน คือ (สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ, 2563)

1. การตรวจสอบและรายงานข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน
2. การจัดทำรายงานผลการประเมินสถานการณ์ด้านสิทธิมนุษยชนของประเทศ
3. การเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน
4. การชี้แจงและรายงานข้อเท็จจริงที่ถูกต้องในกรณีที่มีการรายงานเกี่ยวกับสถานการณ์สิทธิมนุษยชนในประเทศไทยโดยไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรม
5. การสร้างเสริมทุกภาคส่วนของสังคมให้ตระหนักถึงความสำคัญของสิทธิมนุษยชน
6. การศึกษาวิจัยด้านสิทธิมนุษยชน
7. การส่งเสริมความร่วมมือและการประสานงานด้านสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ
8. การบริหารจัดการและการพัฒนาองค์กร

2.8 อำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 (และแก้ไขเพิ่มเติม)

2.8.1 อำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 (และแก้ไขเพิ่มเติม) บัญญัติให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจและหน้าที่ตามมาตรา 10 ดังต่อไปนี้

(1) พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ

(1/1) ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามที่ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจตกลงกันก่อนมีการฟ้องคดีต่อศาล ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

(1/2) ส่งเสริม พัฒนา และสนับสนุนงานคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

(2) (ยกเลิก)

(3) กำหนดแนวทางการแจ้งหรือโฆษณาข่าวสารตามมาตรา 20 (2/2)

(4) ให้คำปรึกษาและแนะนำแก่คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และพิจารณาวินิจฉัยการอุทธรณ์คำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

(5) วางระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องและคณะอนุกรรมการ

(6) สอดส่องเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐให้ปฏิบัติตามอำนาจและหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ดำเนินคดีในความผิดเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

(7) ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคที่คณะกรรมการเห็นสมควรหรือมีผู้ร้องขอ ตามมาตรา 39

(8) รับรองสมาคมและมูลนิธิตามมาตรา 40

(8/1) จัดทำแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาตินโยบายของรัฐบาล มติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวกับกำคุ้มครองผู้บริโภค หรือมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภคสากล

(9) เสนอความเห็นต่อคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภค และพิจารณาให้ความเห็นในเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามที่คณะรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีมอบหมาย

(9/1) เสนอความเห็นต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อให้มีการตรากฎหมาย แก้ไขหรือปรับปรุงกฎหมายหรือกฎเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้สอดคล้องกับหรือเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค

(9/2) เสนอความเห็นต่อส่วนราชการ หน่วยงานอื่นของรัฐ หรือองค์กรอื่น เพื่อให้จัดทำ ทบทวน ประเมิน หรือปรับปรุงมาตรการ และแนวทางการปฏิบัติราชการหรือการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งในการออกกฎหมายและการบังคับใช้กฎหมายและกฎเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

(9/3) พิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดการใช้บังคับกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ตามมาตรา 21 วรรคสอง

(10) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่มีกฎหมายกำหนดไว้ให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการ

ในการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา ๓๖ คณะกรรมการอาจมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นผู้ปฏิบัติการหรือเตรียมข้อเสนอไปยังคณะกรรมการเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

2.8.2 อำนาจและหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เป็นหน่วยงานรัฐซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากรมสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีตั้งขึ้นตามพระบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 (และแก้ไขเพิ่มเติม) โดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2556 มีอำนาจและหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัตินั้นมีอยู่ 7 ประการ ซึ่งได้ปฏิบัติการเพื่อช่วยเหลือผู้บริโภค ดังนี้

(1) รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการพิจารณาดำเนินการต่อไป

ผู้บริโภคทุกท่านที่ถูกระงับหรือเอาเปรียบ หรือได้รับอันตรายจากสินค้าหรือบริการใดสามารถมาร้องเรียนได้ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กทม. 10210 หรือติดต่อขอคำปรึกษาทางโทรศัพท์สายด่วน สคบ. โทร 1166 และระบบรับเรื่องร้องทุกข์ (<http://complaint.ocpb.go.th>) การร้องเรียนหรือการช่วยกันสอดส่องและแจ้งมายัง สคบ. นั้น เป็นสิทธิที่ผู้บริโภคพึงกระทำได้นอกจากนั้น ยังเป็นการกระตุ้นเตือน ให้ผู้ประกอบการธุรกิจได้สำนึกและบรรเทาอาการเอาเปรียบต่อผู้บริโภคได้บ้าง และประการสำคัญก็คือ เป็นการช่วยให้ สคบ. ทราบปัญหาของผู้บริโภคและดำเนินการช่วยเหลือให้เต็มที่ โดยในการช่วยเหลือผู้บริโภคนั้น สคบ. มีสายงานที่รับผิดชอบอยู่โดยตรงคือกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา และสำนักงานกฎหมายและคดี โปรดระลึกอยู่เสมอว่าท่านไม่จำเป็นต้องอดทนต่อความไม่ปลอดภัยหรือการเอาเปรียบจากผู้ประกอบการธุรกิจอีกต่อไปผู้บริโภคทุกท่านมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครอง

(2) ติดตามและสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบการธุรกิจ ซึ่งกระทำการใด ๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้า หรือบริการใด ๆ ตามที่เห็นสมควรและจำเป็นเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ เพราะในปัจจุบันมีการเสนอขายสินค้าหรือบริการต่าง ๆ ต่อผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก และเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยใช้วิธีการและเทคนิคใหม่ ๆ ในทางการตลาด และทางการโฆษณาเพื่อส่งเสริมการขาย โดยทั่วไปผู้บริโภคไม่อาจทราบภาวะตลาดและข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคุณภาพและราคาของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ได้อย่างถูกต้อง สคบ. จึงต้องมีบทบาทในการติดตามและสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบการธุรกิจ และดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์ในบางครั้งเป็นการช่วยเหลือผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมตามสมควร

(3) สนับสนุนหรือทำการศึกษาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับสถาบันการศึกษาและหน่วยงานอื่น เพื่อที่จะได้ดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภคได้ตรงกับปัญหาและความต้องการ

(4) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาแก่ผู้บริโภคในทุกระดับการศึกษาเกี่ยวกับความปลอดภัยและอันตรายที่อาจได้รับจากสินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคควรจะได้เรียนรู้และเข้าใจปัญหา ตลอดจนวิธีการป้องกันหรือหลีกเลี่ยง เพื่อจะได้สามารถคุ้มครองตนเองในเบื้องต้นก่อน นอกเหนือจากความช่วยเหลือจากรัฐบาล การส่งเสริมและการสนับสนุนให้มีการศึกษาแก่ผู้บริโภคในทุกระดับ จึงเป็นหน้าที่ที่สำคัญอันหนึ่งของ สคบ.

(5) ดำเนินการเผยแพร่วิชาการ และให้ความรู้และการศึกษาแก่ผู้บริโภค เพื่อสร้างนิสัยในการบริการที่เป็นการส่งเสริมพละทานมัย ประหยัด และใช้ทรัพยากรของชาติให้เป็นประโยชน์มากที่สุด โดย สคบ. มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบงานด้านนี้โดยตรง คือ กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

ดำเนินการเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการในด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคผ่านทางสื่อมวลชนอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทวารสาร เอกสาร บทความ ข่าวสาร ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค แจกฟรีแก่ผู้สนใจอีกด้วย เป็นการส่งเสริมให้ผู้บริโภคมีความรู้พื้นฐานในด้านต่าง ๆ อย่างกว้างๆ ในการดำรงชีวิตประจำวัน การเผยแพร่ความรู้ของ สคบ. นั้น ส่วนใหญ่จะเสนอสารประโยชน์ด้วยถ้อยคำและภาษาที่เข้าใจง่ายแต่แฝงความรู้ทางวิชาการไว้

(6) ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุม ส่งเสริม หรือกำหนดมาตรฐานของสินค้าหรือบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสินค้าประเภทอุปโภคบริโภค สคบ. มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านนี้ คือ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา และสำนักกฎหมายและคดี ทำงานประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นๆ ในการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัยและเป็นธรรมจากซื้อสินค้าหรือบริการ เช่น

สินค้าที่เป็นอันตราย เป็นต้นว่า อาหารผสมสีย้อมผ้า อาหารไม่บริสุทธิ์ หรือสินค้าที่ไม่ปลอดภัย เป็นต้นว่า อาหารมีสารบอแรกซ์เจือปน จะประสานงานกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามที่เห็นสมควร

สินค้าที่ไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน เป็นต้นว่า น้ำมันปลอมปน สินค้าเลียนแบบสินค้าที่ไม่เป็นธรรม ขายสินค้าเกินราคา สินค้าที่มีปริมาณไม่ตรงตามตราซั่ง ตวงวัด จะประสานกับกรมการค้าภายใน กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และเจ้าหน้าที่ตำรวจ กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการตรวจสอบ จับกุม และดำเนินคดี

บริการที่เอาเปรียบผู้บริโภค โฆษณาสินค้าหรือบริการที่เป็นเท็จ หรือเกินความจริง สินค้าที่แสดงฉลากหลอกหลวง คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะกำหนดมาตรฐานในการดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการเหล่านี้ด้วย และ สคบ. ก็มีหน้าที่ติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจเหล่านั้นอยู่เสมอ

(7) ปฏิบัติการอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการ หรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องมอบหมายที่สำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งคือ การแจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค โดยอาจจะบุงซื้อสินค้าหรือบริการ หรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้ นอกจากนี้ยังมีการประสานงานกับพนักงานเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐให้ปฏิบัติการตามอำนาจและหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดหรือกล่าวง่าย ๆ คือ เป็นตัวแทนของผู้บริโภคคอยประสานงานให้หน่วยงานซึ่งรับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ ดำเนินการเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคประการสุดท้ายที่สำคัญคือ สคบ. ยังมีสำนักกฎหมายและคดี ซึ่งรับผิดชอบในด้านกฎหมาย สามารถจะดำเนินคดีแพ่งและคดีอาญาแก่ผู้ประกอบธุรกิจที่กระทำ

การละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในศาลตามที่คณะกรรมการมอบหมาย และฟ้องเรียกทรัพย์สินหรือค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ร้องขอได้ด้วย

2.8.3 ภารกิจด้านเครือข่ายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยเครือข่ายและอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2562

ระเบียบระเบียบสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยเครือข่ายและอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2562 ได้มีการกำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจและหน้าที่ในการส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมและการรวมตัวกันของผู้บริโภคในการจัดตั้งองค์กรของผู้บริโภค และการส่งเสริมองค์กรของผู้บริโภคในการรักษาสิทธิของผู้บริโภค ตามแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ดังนั้น จึงเป็นการสมควรกำหนดระเบียบที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของเครือข่ายและอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมและการรวมตัวกันของภาคประชาชนในการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีความเข้มแข็งและยั่งยืนสอดคล้องกับบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

ระเบียบดังกล่าวได้ให้คำนิยามไว้ว่า “เครือข่าย” หมายถึง เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับการแต่งตั้งโดยเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จากบุคคล กลุ่มอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภคหรือนิติบุคคลที่ได้มีการรวมตัวกันจัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภค

“อาสาสมัคร” หมายถึง อาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับการแต่งตั้งโดยเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค บุคคลที่ได้รับกำรอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภคของสำนักงานและผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนด รวมถึงผู้มีประสบการณ์การทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงประจักษ์ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเห็นชอบ โดยให้ใช้ชื่อย่อภาษาไทยว่า “อสคป.” และเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติ บทบาท สิทธิ และหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้

“เลขาธิการ” หมายถึง เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

“บัตรประจำตัว” หมายถึง บัตรประจำตัวอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภค

“สำนักงาน” หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ข้อ 4 ให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคให้คำแนะนำ คำปรึกษา สนับสนุน และอำนวยความสะดวกแก่เครือข่ายและอาสาสมัครในการปฏิบัติงานในพื้นที่

หมวด 1 คุณสมบัติและการแต่งตั้ง

ข้อ 5 บุคคล กลุ่มบุคคล กลุ่มอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภคหรือนิติบุคคลที่จะได้รับการแต่งตั้งเป็นเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคจะต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

(1) มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค
ในชุมชน

(2) เข้าร่วมเป็นเครือข่ายกับสำนักงานด้วยความสมัครใจ

(3) มีสมาชิกเครือข่ายที่ผ่านการอบรมและผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนดในหลักสูตรใด
หลักสูตรหนึ่งที่สำนักงานจัดขึ้น

ข้อ 6 บุคคลที่จะได้รับการพิจารณาแต่งตั้งเป็นอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภคจะต้องมี
คุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

(1) มีสัญชาติไทย

(2) มีอายุตั้งแต่ 15 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป

(3) เป็นผู้เลื่อมใสในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข

(4) มีความสมัครใจ ซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรม มีความเสียสละ พร้อมทั้งจะอุทิศตนเพื่อให้
ความช่วยเหลือและดำเนินการส่งเสริมคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคของประชาชนในชุมชน

(5) ไม่เป็นผู้บกพร่องในศีลธรรมอันดี

(6) เป็นผู้ที่ได้รับการอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภคของสำนักงานและผ่านเกณฑ์
ตามที่กำหนด

(7) ไม่เป็นบุคคลที่ศาลสั่งให้เป็นคนไร้ความสามารถ คนเสมือนไร้ความสามารถหรือบุคคล
ล้มละลาย

ข้อ 7 บุคคลที่มีคุณงามความดี และมีความเสียสละในการให้ความช่วยเหลืออันเป็น
ประโยชน์ทั่วไปหรือมีผลงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค อาจได้รับการพิจารณาแต่งตั้งให้เป็น
อาสาสมัครกิตติมศักดิ์ มีสิทธิระดับเครื่องหมายอาสาสมัคร หรือสิ่งแสดงเกียรติคุณ

ข้อ 8 ให้เลขาธิการหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้มีอำนาจ แต่งตั้งเครือข่าย
อาสาสมัคร หรืออาสาสมัครกิตติมศักดิ์ และเป็นผู้ลงนามในบัตรประจำตัว

หมวด 2 บทบาทและหน้าที่

ข้อ 9 เครือข่ายและอาสาสมัคร มีบทบาทและหน้าที่ ดังนี้

(1) ให้คำปรึกษา รับเรื่องราวร้องทุกข์ ช่วยเหลือ ประสานงาน แนะนำความรู้ด้านการ
คุ้มครองผู้บริโภคให้กับผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ

(2) เฝ้าระวัง สอดส่อง รายงานสถานการณ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคแก่สำนักงาน

(3) เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ หรือจัดการรณรงค์ และให้ความรู้ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้
ประชาชน และชุมชนตระหนักในการคุ้มครองผู้บริโภค

(4) เสริมสร้างและพัฒนาเครือข่ายในการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

(5) ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกรณีที่มีผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม

(6) ประสานการดำเนินงานตามข้อ (1) - (4) ร่วมกับผู้แทนสำนักงาน

(7) ให้มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสำนักงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือตามที่สำนักงานกำหนด

(8) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่สำนักงานร้องขอ

หมวด ๓ ระเบียบวินัยและจริยธรรม

ข้อ 10 เครือข่าย และอาสาสมัคร จะตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยัน อดทน เสียสละ และซื่อสัตย์สุจริต หรือตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ 11 เครือข่าย และอาสาสมัคร จะไม่เรียกร้องหรือไม่อาศัยตำแหน่งหน้าที่ในการแสวงหาประโยชน์ส่วนตน

ข้อ 12 เครือข่าย และอาสาสมัคร จะดำเนินงานโดยเคารพต่อกฎหมาย

ข้อ 13 เครือข่าย และอาสาสมัคร จะยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรมในการดำเนินงาน และรักษาความสามัคคีในหมู่คณะ

ข้อ 14 เครือข่าย และอาสาสมัครจะเฝ้าระวังสอดส่องการกระทำใด ๆ ที่เป็นการเอาเปรียบ และละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ข้อ 15 เครือข่าย และอาสาสมัครจะให้ความร่วมมือกับสำนักงานในกิจกรรม เพื่อประโยชน์ต่อผู้บริโภคอย่างเต็มความสามารถ

ข้อ 16 ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนจากการกระทำผิดระเบียบวินัย และจริยธรรมของอาสาสมัครให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการชั้นคณะหนึ่ง มีจำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน ทำหน้าที่ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วรายงานให้เลขาธิการทราบเพื่อพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม

หมวด 4 สิทธิประโยชน์

ข้อ 17 เครือข่ายและอาสาสมัคร มีสิทธิประดับเครื่องหมายอาสาสมัคร และเครื่องหมายเชิดชูเกียรติ

ข้อ 18 เครือข่ายและอาสาสมัคร มีสิทธิขอเข้าร่วมการฝึกอบรม ประชุม สัมมนา ที่เกี่ยวกับการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคซึ่งจัดโดยสำนักงาน

ข้อ 19 เครือข่ายและอาสาสมัคร อาจได้รับสิทธิหรือประโยชน์อื่นใดตามที่สำนักงานกำหนด อาทิ โล่เชิดชูเกียรติ สื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การขอใช้สถานที่ของราชการ การรับรองเครือข่ายและอาสาสมัครการเข้าร่วมกิจกรรมในโอกาสต่าง ๆ การให้การสนับสนุนการจัดกิจกรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชน

หมวด 5 ระยะเวลาและการสิ้นสุดการเป็นเครือข่ายหรืออาสาสมัคร

ข้อ 20 การสิ้นสุดการเป็นเครือข่ายหรืออาสาสมัคร อาจสิ้นสุดลงได้ด้วยเหตุ ดังนี้

- (1) ตาย
- (2) ถูกศาลสั่งให้เป็นคนไร้ความสามารถ คนเสมือนไร้ความสามารถ หรือบุคคลล้มละลาย
- (3) ต้องคำพิพากษาถึงที่สุดให้ลงโทษจำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ
- (4) เป็นบุคคลวิกลจริต
- (5) ลาออก
- (6) กระทำผิดระเบียบวินัย และจริยธรรมข้อใดข้อหนึ่ง หรือหลายข้อตามความที่กำหนดไว้ในหมวด 3 หรือเพิกเฉยต่อการปฏิบัติตามบทบาทและหน้าที่ในหมวด 2

กรณีตาม (5) หรือ (6) สถานภาพแห่งการเป็นเครือข่ายหรืออาสาสมัคร จะสิ้นสุดต่อเมื่อมี

คำสั่งของเลขาธิการหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากเลขาธิการ

- (7) เหตุอื่น ๆ ตามที่สำนักงานเห็นสมควร

ข้อ 21 เครือข่ายหรืออาสาสมัคร ที่พ้นจากตำแหน่งมีสิทธิได้รับการพิจารณาแต่งตั้งให้ เป็นเครือข่ายหรืออาสาสมัครได้อีกตามที่เลขาธิการเห็นสมควร

หมวด 6 บัตรประจำตัว

ข้อ 20 ให้เลขาธิการหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ออกบัตรประจำตัวให้อาสาสมัคร หรืออาสาสมัครกิตติมศักดิ์ บัตรนี้ให้มีรูปถ่าย และชื่อ - ชื่อสกุลของอาสาสมัคร

ข้อ 21 บัตรประจำตัวมีระยะเวลาการใช้คราวละ 5 ปี กรณีบัตรหมดอายุให้ยื่นความจำนง ขอมีบัตรประจำตัวใหม่กับสำนักงาน

ข้อ 22 กรณีบัตรประจำตัว สูญหาย หรือชำรุด ให้เครือข่าย และอาสาสมัครยื่นความ จำนงขอมีบัตรประจำตัวใหม่ ภายใน 60 วัน

ข้อ 23 การใช้บัตรประจำตัวให้อาสาสมัครแสดงต่อบุคคลภายนอกในระหว่างปฏิบัติ หน้าที่หรือติดต่อประสานงานกับหน่วยงานของรัฐ หรือตามเจ้าหน้าที่ของรัฐร้องขอ

ข้อ 24 ให้เลขาธิการ มีอำนาจออกข้อบังคับ ข้อปฏิบัติ คำแนะนำหรือตีความและวินิจฉัย ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ลงนาม)

จากการทบทวนภารกิจเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านเครือข่ายของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ทำให้ทราบได้ว่าในแต่ละหน่วยงานมีภารกิจเกี่ยวกับการสร้างกลไกในการรับเรื่องร้องเรียน และการดูแลปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เพื่อที่จะคุ้มครองมิให้ประชาชนถูกละเมิดสิทธิเสรีภาพ

จากการใช้อำนาจรัฐหรือข้าราชการที่มีอำนาจตามกฎหมายต่าง ๆ หรือระหว่างเอกชนกับเอกชน ด้วยกันเอง และภายใต้การดำเนินภารกิจของแต่ละหน่วยงานยังมีการมุ่งหวังที่จะจัดหรือระงับ ความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมที่เกิดขึ้นกับประชาชน เพื่อสร้างความเป็นธรรมให้เกิด ผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ได้มีการขยายช่องทางการรื้อรื้อเรียนมายังแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนในทุกพื้นที่ได้เข้าถึงกระบวนการอำนวยความสะดวก ซึ่งแต่ละหน่วยงานได้เล็งเห็น ถึงความสำคัญของเครือข่ายและได้มีการกำหนดภาระงานเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านเครือข่ายไว้ใน ภารกิจของแต่ละหน่วยงาน โดยเฉพาะสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีการกำหนด บทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายไว้อย่างชัดเจน เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านเครือข่ายให้เกิด ผลสัมฤทธิ์ โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของเครือข่ายที่จะคอยให้ความช่วยเหลือและสนับสนุน การดำเนินงานตามภารกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้ นอกจากนี้เครือข่าย ของแต่ละหน่วยงานยังจะช่วยเสริมสร้างให้องค์กรมีความเข้มแข็งมากขึ้น จากการช่วยเหลือ และสนับสนุนการทำงานระหว่างเครือข่าย เช่น การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เบื้องต้น การเฝ้าระวังภัย การสร้างการรับรู้ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การสนับสนุนการทำกิจกรรม และการอำนวยความสะดวกในการทำงานระหว่างเครือข่าย เป็นต้น

2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุษกร พรหมเชษฐ (2547) ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาเพื่อพัฒนาบทบาทหน้าที่ของผู้พิพากษา สมทบในศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 6 มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาบทบาทหน้าที่ของผู้พิพากษา สมทบ 2. เพื่อสร้างรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับนำไปใช้พัฒนาบทบาทหน้าที่ของผู้พิพากษาสมทบ ในศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 6 3. เพื่อพัฒนาบทบาทหน้าที่ของผู้พิพากษาสมทบในศาลเยาวชน และครอบครัว ภาค 6 ผลการศึกษา พบว่า 1. ผู้พิพากษาสมทบศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 6 มีบทบาทหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบทบาท หน้าที่ในการดำรงตน อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก 2. ผู้พิพากษาสมทบ ศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 6 ที่มีเพศต่างกัน มีบทบาทหน้าที่ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 3. ผู้พิพากษาสมทบศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 6 ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีบทบาทหน้าที่ ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 4. ผู้พิพากษาสมทบศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 6 ที่มีประสบการณ์ต่างกันมีบทบาทหน้าที่ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 5. ผู้พิพากษา สมทบศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 6 ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างกันมีบทบาทหน้าที่ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บทบาทหน้าที่ในการสังเคราะห์เด็กและเยาวชนมีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน 6. รูปแบบที่เหมาะสมใน การพัฒนาบทบาทหน้าที่ของผู้พิพากษาสมทบศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 6 คือ การอบรม

7. ผู้พิพากษาสมทบศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 6 ที่รับการอบรมมีบทบาทหน้าที่ที่เหมาะสม และมีการพัฒนามากยิ่งขึ้น ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

นวรรตน์ แป้วบุญสม (2546) ทำการศึกษาเรื่อง บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการชุมชนในการพัฒนาชุมชน กรณีศึกษา เทศบาลเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาถึงแรงจูงใจในการเข้ามาเป็นคณะกรรมการชุมชน บทบาทหน้าที่ และปัญหาอุปสรรคในการทำงานของคณะกรรมการชุมชน 2. เพื่อทราบแนวทางในการแก้ไขปัญหาแผนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการชุมชน โดยศึกษาในเชิงคุณภาพ ผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในการเข้ามาเป็นคณะกรรมการต้องการพัฒนาชุมชนของตนให้มีความเจริญทัดเทียมกับชุมชนอื่น ซึ่งบุคคลที่เข้ามาเป็นคณะกรรมการจะมีฐานะดี เป็นที่ยอมรับและเป็นผู้ตระหนักในหน้าที่ของตน แต่ในแง่ของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ยังไม่มีความเหมาะสม โดยยังขาดความชัดเจนของแผนการปฏิบัติ เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารที่ให้ประชาชนได้รับทราบในการดำเนินงานของชุมชนยังไม่มีชัดเจนและไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน การให้ความช่วยเหลือของเทศบาลยังขาดในเรื่องของการจัดสรรงบประมาณ ซึ่งไม่เพียงพอ และขาดความร่วมมืออย่างจริงจังระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้นโยบายการพัฒนาชุมชนยังไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์หลักในการพัฒนาชุมชน ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานรวมถึงปัญหาด้านงบประมาณสำหรับการพัฒนาชุมชน ปัญหาความร่วมมือของประชาชนในพื้นที่อยู่ในระดับน้อยมาก เพราะประชาชนยังขาดจิตสำนึกในการเสียสละให้กับส่วนรวม

นภาพัณธ์ ต่วนชะเอม (2552) ทำการศึกษาเรื่อง ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความเข้าใจของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ต่อการพัฒนาท้องถิ่นตามประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจ เรื่องกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ลงวันที่ 13 สิงหาคม 2546 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ผลการศึกษา พบว่า สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุระหว่าง 36 - 55 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพค้าขาย เคยเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายมาก่อน ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเคยเป็นสมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายมาแล้ว 1 สมัย

ความรู้ความเข้าใจของสมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นอยู่ในระดับมาก ด้านมีความรู้ความเข้าใจมากที่สุดคือ ด้านทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย รองลงมาคือ ด้านเกี่ยวกับขอบเขตพื้นที่รับผิดชอบ และบทบาท อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

อัมภพร สงค์เกื้อ (2558) ทำการศึกษาเรื่อง บทบาทหน้าที่ที่คาดหวังและปฏิบัติจริงของผู้ฝึกสอนกรีฑาของโรงเรียนกีฬาในสังกัดสถาบันการพลศึกษา มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาทัศนคติของนักกรีฑาต่อผู้ฝึกสอนกรีฑาของโรงเรียนในสังกัดสถาบันการพลศึกษา เพื่อศึกษาเปรียบเทียบบทบาทหน้าที่ที่คาดหวังและปฏิบัติจริงของนักกรีฑาต่อผู้ฝึกสอนกรีฑาของโรงเรียนกีฬาในสังกัดสถาบันการพลศึกษา และเพื่อศึกษาปัจจัยเชิงบริหารที่สนับสนุนบทบาทหน้าที่ของผู้ฝึกสอนกรีฑา ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขในการฝึกสอนกรีฑาของโรงเรียนกีฬาในสังกัดสถาบันการพลศึกษา ใช้แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากผู้บริหาร 4 คน ผู้ฝึกสอนกรีฑา 8 คน และนักกรีฑา 268 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและปฏิบัติเป็นจริงของผู้ฝึกสอนกรีฑาโดยใช้ paired - sample t-test และนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบความเรียงและตารางประกอบความเรียง ผลการศึกษา พบว่าระหว่างบทบาทหน้าที่ที่คาดหวังและการปฏิบัติจริงของนักกรีฑาต่อผู้ฝึกสอนกรีฑาของโรงเรียนกีฬาในสังกัดสถาบันการพลศึกษาด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านพฤติกรรม และด้านทัศนคติ รวมทุกด้านพบว่า ค่าปฏิบัติจริงมีค่าสูงกว่าระดับที่คาดหวัง แสดงให้เห็นว่า นักกีฬากรีฑาพอใจบทบาทหน้าที่ของผู้ฝึกสอนในระดับปฏิบัติมากกว่าระดับที่คาดหวังไว้ ปัจจัยเชิงบริหารที่สนับสนุนบทบาทหน้าที่ของผู้ฝึกสอนกรีฑาด้านสรรหาทรัพยากรขององค์กรมีการเปิดรับสมัครอย่างเป็นทางการตามระเบียบของสถาบันการพลศึกษา ด้านการพัฒนาบุคลากรในองค์กรทางโรงเรียนส่งเสริมให้ผู้ฝึกสอนเข้ารับการอบรมต่าง ๆ ด้านการดำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ทางโรงเรียนมีนโยบายสนับสนุนด้านการจัดหาตำแหน่งให้บุคลากรที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีมีความรับผิดชอบและมีผลงานดีเด่น

รัตนะ ไตรสินธุ์ (2551) ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้สำรวจปริมาณงานในโครงการก่อสร้าง มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษารoles บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบที่สำคัญของผู้สำรวจปริมาณงานในประเทศไทย และเพื่อวิเคราะห์หาความเหมาะสมในการใช้ผู้สำรวจปริมาณงานของโครงการก่อสร้าง โดยการศึกษาได้ใช้ข้อมูลจากแบบสอบถาม จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ของผู้มีประสบการณ์ ในงานก่อสร้างที่ปฏิบัติงานอยู่ในโครงการก่อสร้างอาคารขนาดใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 102 คน จาก 79 โครงการ ผลจากการวิเคราะห์ทางสถิติเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบที่ ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า บทบาทหลักของผู้สำรวจปริมาณงานในโครงการก่อสร้างมีอยู่ 7 บทบาทด้วยกัน ได้แก่ จัดทำการประมาณราคาโครงการ และทำใบแสดงปริมาณงานเพื่อใช้ประกอบสัญญา ตรวจสอบปริมาณและมูลค่าการเบิกงวดงานก่อสร้าง เป็นต้น ในการประเมินความเหมาะสมของโครงการที่ใช้ผู้สำรวจปริมาณงาน ได้ใช้การวิเคราะห์โดยพิจารณาค่าวิกฤติของการแจกแจงแบบโคสแควร์ พบว่า ปัจจัยทางด้านประเภทของงานก่อสร้าง มูลค่าโครงการ ระยะเวลาดำเนินการ รูปแบบของสัญญาของโครงการ จะส่งผลต่อการเลือกใช้ผู้สำรวจปริมาณงานในโครงการก่อสร้างนั้น ๆ

รวีวรรณ เล็กศรีสกุล (2555) ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อ มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อ ในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ 2. เพื่อพัฒนาเครื่องมือวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อ ในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ 3. เพื่อประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อในปัจจุบัน 4. เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล 3 (BN) ของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ก่อนและหลังการได้รับโปรแกรมการบริหารที่มุ่งให้มีประสิทธิภาพ การวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ระยะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ การวิจัยในระยะที่ 1 ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้จัดการร้านที่มีผลการปฏิบัติงานดีเลิศ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 43 คน การวิจัยระยะที่ 2 ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างผู้จัดการร้านในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2 (BW) ของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 358 คน การวิจัยในระยะที่ 3 ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณกับกลุ่มตัวอย่างผู้จัดการร้านในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล 3 (BN) ของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 437 คน

ผลการวิจัยในระยะที่ 1 พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้าน แบ่งเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน 2. ด้านทักษะการบริหารงาน ซึ่งประกอบด้วยด้านทักษะการวางแผนและการประสานงานทักษะการบริหารที่มุ่งเน้นทักษะการให้บริการและแก้ไขปัญหา 3. ด้านบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ซึ่งประกอบด้วยด้านความหนักแน่นและเป็นธรรม ความรับผิดชอบและคำนึงถึงผู้อื่น ความกล้าหาญ และการประนีประนอม และ 4. ด้านภาวะผู้นำ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อ คือ ทีมงานของผู้จัดการร้าน ซึ่งได้แก่ หัวหน้างานผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน อีกทั้งปัจจัยสนับสนุนจากองค์กร ได้แก่ การให้การอบรมการให้อุปกรณ์อำนวยความสะดวก

ผลการวิจัยในระยะที่ 2 พบว่า คุณภาพของเครื่องมือวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ จำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน ด้านทักษะการบริหารงาน ด้านบุคลิกภาพในการทำงาน และด้านภาวะผู้นำตามลำดับ

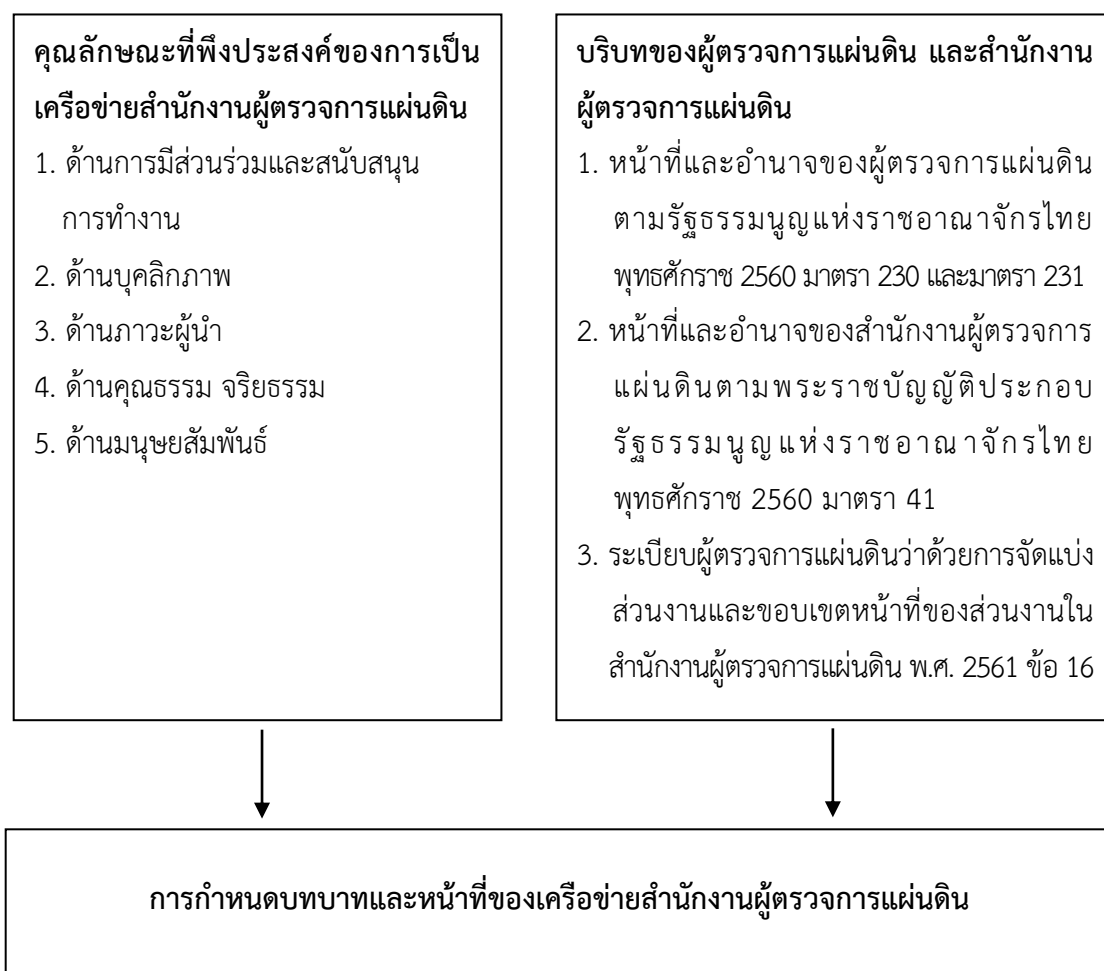
ผลการวิจัยในระยะที่ 3 พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล 3 (BN) ของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความรู้

ความสามารถ และด้านทักษะการบริหารงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ตามลำดับ ส่วนด้านบุคลิกภาพ และภาวะผู้นำอยู่ในระดับสูง

ผลการวิจัยในระยะที่ 4 ในการเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อ ก่อนและหลังการได้รับโปรแกรมฝึกอบรมการบริหารทีมงานให้มีประสิทธิภาพ พบว่า คะแนนค่ามัธยฐานของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านทักษะการบริหารทีมงานของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อในกลุ่มทดลองมีค่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านทักษะการบริหารทีมงาน

2.10 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้นำความรู้ที่ได้มาทำการศึกษา และพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และเพื่อกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และผู้ศึกษามีขั้นตอนการดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ประกอบการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

3.1.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้แก่ การศึกษา ค้นคว้า รวบรวมข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัย หลักการ แนวคิด ทฤษฎี ตำรา หนังสือ วารสาร กฎหมาย บทความ รายงานประจำปี รายงานการประชุม ข้อมูลทางเว็บไซต์ รวมถึงวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลต่าง ๆ มาประมวล วิเคราะห์ และสรุปสาระสำคัญ และนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบการศึกษาและใช้พัฒนาแบบสัมภาษณ์ในครั้งนี้

3.1.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้แก่ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูล (Key Informants) ซึ่งเลือกแบบจำเพาะเจาะจง (Purposive sampling) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

- 1) ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเครือข่าย
- 2) ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเครือข่ายของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
- 3) ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเครือข่ายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

โดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) คือ ผู้สัมภาษณ์จะดำเนินการเตรียมแนวคำถามไว้ล่วงหน้า และเป็นลักษณะของคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถตอบคำถามได้อย่างเป็นอิสระ รวมถึงสามารถปรับเปลี่ยนหรือยืดหยุ่นหัวข้อคำถามให้เหมาะสมกับเนื้อหาในการสัมภาษณ์ หรือเพิ่มเติมข้อคำถามในหัวข้อที่น่าสนใจในขณะทำการสัมภาษณ์ ซึ่งจะทำได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่มีความชัดเจนมากขึ้น

3.1.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กลุ่มตัวอย่างจากสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และกลุ่มตัวอย่างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเครือข่ายของหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อนำมาสัมภาษณ์และเก็บข้อมูล ดังนี้

- 1) กลุ่มตัวอย่างจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 9 คน ดังนี้
 - 1.1) นายสมศักดิ์ สุวรรณสุจริต ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน
 - 1.2) รองศาสตราจารย์อิสริย์ ทรรษาจรรยาโรจน์ ผู้ตรวจการแผ่นดิน
 - 1.3) พันตำรวจโท กิรป กฤตธีรานนท์ เลขาธิการ
 - 1.4) นายวาทัญญู ทิพยมณฑา รองเลขาธิการ
 - 1.5) นายกมลธรรม วาสนุญา รองเลขาธิการ
 - 1.6) นายอดิสร รมสนธิ์ รองเลขาธิการ
 - 1.7) นางสาวรอยพิมพ์ ธีระวงษ์ รองเลขาธิการ
 - 1.8) นางสาวกิตติยา โสภณโกโคย ผู้อำนวยการ
สำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม
 - 1.9) นางนิชดา ม่วงวิเศษ นักวิชาการชำนาญการ
ส่วนสร้างและพัฒนาเครือข่าย
สำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม
- 2) กลุ่มตัวอย่างจากสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ จำนวน 4 คน ดังนี้
 - 2.1) นายนรอรจน์ สุนทรพุกพ์ ผู้อำนวยการ
สำนักส่งเสริมการเคารพสิทธิมนุษยชน
 - 2.2) นายอภิสิทธิ์ พันธุ์ไวล์ นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ
กลุ่มงานพัฒนาความร่วมมือเครือข่าย
สำนักส่งเสริมการเคารพสิทธิมนุษยชน
 - 2.3) นายวณพล ครุตเนตร นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ
กลุ่มงานพัฒนาความร่วมมือเครือข่าย
สำนักส่งเสริมการเคารพสิทธิมนุษยชน
 - 2.4) นายฐิติวัฒน์ สายวร นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ
กลุ่มงานส่งเสริมสิทธิมนุษยชน
สำนักส่งเสริมการเคารพสิทธิมนุษยชน

3) กลุ่มตัวอย่างจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน 4 คน ดังนี้

- | | |
|------------------------------|--|
| 3.1) นางสาวดาลัด ทยะสวัสดิ์ | ผู้อำนวยการ
ฝ่ายเผยแพร่วิชาการและพัฒนา
เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค
กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ |
| 3.2) นายปฐวี เยาวลักษณ์ | ผู้อำนวยการ
ส่วนประสานและส่งเสริม
การคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด 2
สำนักประสานและส่งเสริม
การคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด |
| 3.3) นางสาวศิริัญญา กระดุมพี | นักวิชาการชำนาญการ
ฝ่ายเผยแพร่วิชาการและพัฒนา
เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค
กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ |
| 3.4) นางสาวปาริฉัตร เขยโชติ | นักสืบสวนชำนาญการ
ส่วนประสานและส่งเสริม
การคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด 2
สำนักประสานและส่งเสริม
การคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด |

3.1.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ผู้ศึกษาใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ด้วยแบบสัมภาษณ์และเครื่องบันทึกเสียง โดยแบบสัมภาษณ์ดังกล่าวผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นมาจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นทำการร่างแบบสัมภาษณ์ เพื่อนำเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย และให้คำแนะนำ รวมถึงการทดสอบแบบสัมภาษณ์ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ ก่อนนำแบบสัมภาษณ์ไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป โดยแบ่งแบบสัมภาษณ์ออกเป็น 3 ชุด

ชุดที่ 1 สำหรับใช้สัมภาษณ์บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ชุดที่ 2 สำหรับใช้สัมภาษณ์บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

ชุดที่ 3 สำหรับใช้สัมภาษณ์บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

โดยแบบสัมภาษณ์ในแต่ละชุดจะมีโครงสร้างในการสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่าย

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของเครือข่าย

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

3.2.1 การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสังเกต และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากนั้นนำข้อมูลมาสังเคราะห์เนื้อหา นำเสนอในรูปแบบเรียงเกี่ยวกับการกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ในการสัมภาษณ์ จะจดบันทึก และบันทึกเทป เพื่อเก็บรายละเอียดของข้อมูลที่สัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนถูกต้อง
- 2) วิเคราะห์รายละเอียดข้อมูลที่ได้มาจากการบันทึก และถอดเทป
- 3) จากนั้นตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแบบสามเส้า และข้อมูลที่ไม่ต้องการจะถูกกำจัดออกไปได้
- 4) จัดแยกข้อมูลที่ได้มาไว้เป็นหมวดหมู่ เพื่อให้ง่ายต่อการสรุปเนื้อหาแต่ละประเด็น
- 5) นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาสรุปรวบรวมเป็นข้อความแบบบรรยายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และผนวกกับคำพูดของผู้ให้การสัมภาษณ์บางตอน เพื่อเน้นความหมายของคำให้หนักแน่นและน่าเชื่อถือ

3.2.2 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเชิงคุณภาพ และจากการศึกษาเอกสาร (Documentary Study) มาทำการวิเคราะห์ร่วมกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้ศึกษาใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

3.3 การตรวจสอบข้อมูล

การศึกษาเชิงคุณภาพจำเป็นต้องตรวจสอบข้อมูล ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ และความสอดคล้องกันของข้อมูลที่ได้จากแหล่งต่าง ๆ โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลด้วยวิธีการแบบสามเส้า (Triangulation) กล่าวคือ การตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากบุคคล เวลา และสถานที่ที่แตกต่างกัน ข้อมูลที่ได้จะแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร เพื่อความสอดคล้องเชื่อมโยงของเนื้อหา และความถูกต้อง โดยทำพร้อม ๆ กับการเก็บข้อมูล เป็นการตรวจสอบทันที เพราะการตรวจสอบข้อมูลในทันที ทำให้ทราบว่าข้อมูลที่ได้มานั้นเป็นความจริงหรือไม่ มากน้อยเพียงใด จนแน่ใจว่าข้อมูลนั้นเป็นความจริงมากที่สุด

3.4 การนำเสนอข้อมูล

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้านเครือข่ายของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลและแจกแจงเป็นผลการศึกษา พร้อมทั้งสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะในเชิงพรรณนา

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และเพื่อกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งเป็นการศึกษา โดยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) และการศึกษาเอกสาร (Documentary Study) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ประกอบด้วย 3 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเครือข่าย

กลุ่มที่ 2 ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเครือข่ายของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

กลุ่มที่ 3 ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเครือข่ายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์สามารถนำมาใช้วิเคราะห์ประกอบการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องตามวัตถุประสงค์ มีรายละเอียดผลของการศึกษา ดังนี้

4.1 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

4.1.1 ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนการทำงาน

การมีส่วนร่วมและการสนับสนุนการทำงานระหว่างเครือข่ายเป็นหัวใจสำคัญ โดยให้เครือข่ายร่วมกันกำหนดเป้าหมายและการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ระหว่างกัน และเป็นเหตุผลที่ทำให้เกิดเครือข่ายตามทฤษฎีการแลกเปลี่ยน กล่าวคือ การที่แต่ละฝ่ายมองเห็นประโยชน์ที่จะได้รับจากการร่วมมือกัน ซึ่งจะนำไปสู่ความเต็มใจที่จะประสานความร่วมมือและการทำงานร่วมกัน ที่จะก่อให้เกิดผลลัพธ์ซึ่งมีคุณค่าวิคุณ หรือเข้มแข็งมากกว่าที่แต่ละองค์กรจะทำงานด้วยตนเอง เพียงลำพัง การมีส่วนร่วมและสนับสนุนการทำงานระหว่างเครือข่ายจะเป็นกระบวนการที่สำคัญในการพัฒนาความเข้มแข็งของเครือข่าย เพราะการมีส่วนร่วมของสมาชิกทุกฝ่ายจะเป็นเงื่อนไขที่ทำให้เกิดการร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผนการทำงาน การไว้วางใจซึ่งกันและกัน และร่วมมือกระทำอย่างเข้มแข็ง รวมถึงเป็นการเสริมสร้างซึ่งกันและกัน โดยใช้จุดแข็งของฝ่ายหนึ่ง เพื่อช่วยจุดอ่อนของอีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการเรื่องใดเรื่องหนึ่งของกลุ่มบุคคลหรือองค์กร ซึ่งความร่วมมือของเครือข่ายจะเป็นลักษณะที่มีความเป็นอิสระ และไม่ได้อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของหน่วยงาน แต่เครือข่ายจะอยู่ในลักษณะแนวราบที่มีความเท่าเทียมกันในการช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงาน รวมถึงการประสานงานระหว่างกัน

ผลจากการศึกษาและการสัมภาษณ์เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็น เครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนการทำงาน พบว่า เครือข่าย สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรเป็นผู้ที่สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยเหลือและสนับสนุน การทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในภาระงานที่ได้รับอนุญาตให้ สามารถปฏิบัติกรช่วยเหลือและสนับสนุนได้เท่าที่จำเป็น และไม่ขัดต่อกฎหมาย รวมถึงไม่เป็นภาระ เพื่อให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนไม่ได้รับความไม่เป็นธรรมจากหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ ของรัฐ อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจ ตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรมของผู้ตรวจการ แผ่นดิน และได้รับการแก้ไขปัญหา โดยผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงการสร้างการมีส่วนร่วมกับทุกภาคส่วน ในลักษณะกัลยาณมิตร และเมื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่ และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ทำให้ทราบได้ว่า เครือข่ายสามารถที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานของผู้ตรวจการ แผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
- 2) ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
- 3) ด้านการดำเนินกิจกรรม

ดังคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “เครือข่ายควรมีส่วนร่วมและสนับสนุนการทำงาน ของหน่วยงาน ได้แก่ การสนับสนุนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน การสนับสนุนการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ การสนับสนุนการดำเนินกิจกรรม หรือโครงการต่าง ๆ ของสำนักงานผู้ตรวจการ แผ่นดิน เพื่อให้บรรลุภารกิจ” (คนที่ 1 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, สัมภาษณ์ วันที่ 18 ตุลาคม 2564) และสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “เครือข่ายควรมีส่วนร่วมและสนับสนุน การทำงานของหน่วยงาน คือ การสนับสนุนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน การสนับสนุนการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ การสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” (คนที่ 2 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, สัมภาษณ์ วันที่ 18 ตุลาคม 2564)

การทำงานร่วมกันระหว่างเครือข่ายควรให้เครือข่ายได้มีส่วนร่วมในความรับผิดชอบ ร่วมกัน การกำหนดเป้าหมายร่วมกัน การวางแผนในการสนับสนุนการทำงานระหว่างกัน การลงมือปฏิบัติ รวมถึงการประเมินผลการทำงานของเครือข่าย โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแล ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดจนการแสดงความยินดี ยกย่อง และเชิดชู รวมถึง การให้รางวัลแก่เครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ได้ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงาน จนงานนั้นเสร็จสิ้นภารกิจและบรรลุวัตถุประสงค์ ดังคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “สมาชิกเครือข่าย

ควรมีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงานร่วมกัน เพราะสมาชิกเครือข่ายของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นผู้เล่น ฉะนั้น ควรให้เขามามีส่วนร่วม และให้คำแนะนำไปด้วยกัน รวมถึงต้องให้รางวัลแก่เครือข่ายที่ช่วยทำงานจนสำเร็จตามเป้าหมาย” (คนที่ 3 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2564) และสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “สมาชิกเครือข่ายนอกจากที่เขามีงานในหน้าที่ของเขาแล้ว แต่เขายังมาช่วยงานเรา ผลงานที่เกิดขึ้นต้องให้เป็นผลงานของเขาด้วยเป็นการให้เกียรติกัน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญมาก ๆ อย่างนี้ถือว่า fair fair หรือ เรียกว่า “คบได้” และ “พึ่งพาอาศัยกันได้” (คนที่ 4 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2564) และในภาพรวมของคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลได้มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันทั้ง 3 หน่วยงาน ปรากฏรายละเอียดดังตาราง 1

ตารางที่ 1 แสดงภาพรวมการสัมภาษณ์ของบุคลากรจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนการทำงาน

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (สผผ.)	สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (กสม.)	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)
ผู้ให้สัมภาษณ์มีความประสงค์ที่จะให้เครือข่ายช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานของหน่วยงาน ได้แก่ การสนับสนุนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานซึ่งจะให้เครือข่ายสนับสนุนเฉพาะในส่วนที่สามารถกระทำได้และไม่เป็นการผิดกฎหมาย	ผู้ให้สัมภาษณ์มีความประสงค์ที่จะให้เครือข่ายเข้ามามีส่วนร่วมและสนับสนุนการทำงานของหน่วยงาน หรือช่วยเหลือการทำงานของหน่วยงานที่ไม่ขัดกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการแก้ไขด้านเรื่องร้องเรียนการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน และการสนับสนุนการทำงานระหว่างกัน เช่น การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งในพื้นที่กรุงเทพฯ และต่างจังหวัด	ผู้ให้สัมภาษณ์มีความประสงค์ที่จะให้สมาชิกเครือข่ายมีส่วนร่วมในการทำงานกับหน่วยงาน ได้แก่ การสนับสนุนการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงาน การสนับสนุนเกี่ยวกับการแก้ไขเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค และการสนับสนุนการทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างเครือข่าย

4.1.2 ด้านบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพเป็นอุปนิสัยและลักษณะเด่นประจำตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นพื้นฐานของการแสดงออกของบุคคลนั้น และมีความแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับการแสดงออกตามบทบาทของบุคคลทั้งในด้านกายภาพ และการแสดงออกเป็นพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งสามารถปรับปรุงได้และพัฒนาได้ บุคลิกภาพที่ดีเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะเป็นการมีบุคลิกภาพทางร่างกายดี การมีบุคลิกภาพทางจิตใจดี และการมีบุคลิกภาพทางสังคมดี เพราะจะช่วยให้เห็นร่างกาย อุปนิสัย และสติปัญญา รวมถึงบุคลิกภาพจะช่วยในการสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งบุคคลที่มีบุคลิกภาพดี นับว่าเป็นผู้ประสบความสำเร็จในการทำงาน เพราะบุคลิกภาพเป็นสิ่งสะดุดตา สร้างรอยยิ้มให้กับผู้พบเห็น หรือการพบปะพูดคุย การติดต่อประสานงานกับบุคคลก็จะสามารถดึงดูดและจูงใจชวนให้เกิดความสนใจที่จะให้ความร่วมมือ ให้การยอมรับ และศรัทธาตั้งแต่แรกพบ ซึ่งจะก่อให้เกิดมิตรภาพระหว่างกัน รวมถึงจะรู้สึกนิยมยกย่องนับถือ ให้ความรักความเอ็นดู หรือมีเจตคติอย่างไร ก็ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของบุคคลนั้น แต่การปฏิบัติงานบางประเภทอาจจะไม่ได้มีการกำหนดคุณลักษณะบุคลิกภาพไว้เป็นการเฉพาะมากนัก แต่จะมุ่งหวังไปที่ความสำเร็จของการทำงานและผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก แต่อย่างไรก็ตาม ถ้าหน่วยงานได้ผู้ที่เป็นเครือข่ายที่มีคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพตามที่พึงประสงค์แล้ว ก็จะเป็นการดียิ่ง ซึ่งจะสามารถสร้างความเชื่อถือ ศรัทธา และความมั่นใจให้กับประชาชน เพราะบุคลิกภาพจะมีอิทธิพลต่อความรู้สึกและอารมณ์ของผู้ที่พบเห็นได้เป็นอย่างดี

ผลจากการศึกษาและการสัมภาษณ์เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านบุคลิกภาพ พบว่า เครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่มีสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ได้ตามที่กำหนด และมีความพร้อมในการทำงานร่วมกัน ได้แก่

- 1) มีความเสียสละ และมีจิตสาธารณะ
- 2) เป็นผู้ที่มีความประพฤติและปฏิบัติในสิ่งที่ถูกต้องตามกฎหมาย
- 3) วางตัวเป็นกลาง และไม่โลภ
- 4) มีทัศนคติในเชิงสร้างสรรค์ มีอัธยาศัยดี มีความเป็นกันเอง และเข้าถึงได้ง่าย
- 5) มีความน่าเชื่อถือ มีคุณวุฒิ และทรงภูมิ
- 6) มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ และมีความรับผิดชอบ
- 7) สุขภาพเรียบร้อย มีความอ่อนน้อมถ่อมตน และเป็นคนเปิดเผย
- 8) มีความกระตือรือร้น และสื่อสารคล่องแคล่ว
- 9) สามารถแสวงหาข้อเท็จจริงได้

ดังคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “เครือข่ายควรเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพ สุภาพเรียบร้อย เสียสละ ประพฤติตนถูกต้องตามกฎหมาย มีวุฒิภาวะทางอารมณ์” (คนที่ 1 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, สัมภาษณ์ วันที่ 18 ตุลาคม 2564) และสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “สมาชิกเครือข่ายควรเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพ คือ ต้องนำเสนอเรื่องจริง และไม่เสริมเติมแต่ง กล่าวคือ ไม่เอาความรู้สึกตัวเองมาปะปน ต้องมีความเป็นกลาง ไม่โลภ สุจริต และสามารถแสวงหาข้อเท็จจริงได้” (คนที่ 3 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2564) และสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “เครือข่ายควรเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่มีความน่าเชื่อถือ ใจกว้าง รับประทานอาหารที่แลกเปลี่ยนกัน และนำไปปฏิบัติได้ และเข้ากับคนได้ง่าย” (คนที่ 5 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2564) และสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “บุคลิกภาพของเครือข่ายจะต้องมีความกระตือรือร้น ทศนคติที่ดี มีอัธยาศัยดี มีประสบการณ์ มีคุณวุฒิ เป็นที่น่าเชื่อถือ และต้องไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน” (คนที่ 7 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2564) และสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “เครือข่ายควรเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่มีความน่าเชื่อถือ สามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้ มีความร่าเริงแจ่มใส มีความจริงใจต่อกัน และไม่กดขี่ข่มเหงผู้อื่น” (คนที่ 1 สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2564) และสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “เครือข่ายต้องมีบุคลิกภาพ คือ มีจิตอาสา มีความรู้เกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน มีความน่าเชื่อถือ วางตัวเป็นกลาง ไม่เอนเอียงไปด้านใด เข้าถึงได้ง่าย และมีความอดทน อดกลั้น” (คนที่ 1 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2564) และในภาพรวมของคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลพบว่า ผู้ให้ข้อมูลได้มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันทั้ง 3 หน่วยงาน ปรากฏรายละเอียดดังตาราง 2

ตารางที่ 2 แสดงภาพรวมการสัมภาษณ์ของบุคลากรจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านบุคลิกภาพ

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (สผผ.)	สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (กสม.)	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)
ผู้ให้สัมภาษณ์มีความประสงค์ที่จะมีเครือข่าย ซึ่งเป็นผู้ที่มีความเสียสละ มีจิตสาธารณะ ประพฤติตนถูกต้องตามกฎหมาย มีทัศนคติใน	ผู้ให้สัมภาษณ์มีความประสงค์ที่จะมีเครือข่าย ซึ่งเป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือ มีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ มีประสบการณ์ ทำงานได้จริง	ผู้ให้สัมภาษณ์มีความประสงค์ที่จะมีเครือข่าย ซึ่งเป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือ มีวุฒิภาวะ เป็นผู้มีความรู้ เป็นผู้ทรงภูมิ เป็นคนดี มีจิตอาสา มีความเสียสละ

ตารางที่ 2 (ต่อ) แสดงภาพรวมการสัมภาษณ์ของบุคลากรจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านบุคลิกภาพ

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (สผผ.)	สำนักงานคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (กสม.)	สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)
เชิงสร้างสรรค์ มีอัธยาศัยดี มีคุณวุฒิ มีความน่าเชื่อถือ ทรงภูมิ มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ วางตัวเป็นกลาง ไม่โลภ เป็นคนเปิดเผย เข้ากับคนได้ง่าย สุภาพ เรียบร้อย สื่อสารคล่องแคล่ว มีความเป็นกันเอง มีความอ่อนน้อมถ่อมตน มีความกระตือรือร้น ความเอื้ออาทรต่อผู้อื่น มีความเมตตาและมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	เป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูล ก้าวทันตลิ่งใจ สามารถไกลเกลี่ยข้อพิพาทได้ มีความกระตือรือร้น ไร่แรงแจ่มใส มีความจริงใจต่อกัน และไม่กดขี่ข่มเหงผู้อื่น	มีความรู้ในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค วางตัวเป็นกลาง ไม่เอนเอียงไปด้านใด เป็นผู้ใฝ่รู้ ตระหนักในเรื่องสิทธิการคุ้มครอง เป็นผู้ที่มีความสามารถในการทำงานจริง มีความอดทนอดกลั้น และเข้าถึงได้ง่าย

4.1.3 ด้านภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำมิได้เกิดขึ้นโดยอาศัยหลักการ “ทั้งหมด หรือไม่มีเลย” ภาวะผู้นำที่เป็นผู้นำมากหรือน้อยไม่เกี่ยวกับจำนวนคนที่เขานำ แต่อยู่ที่ความมากน้อยของอำนาจของอิทธิพล หรือความสามารถในการจูงใจคน อาจกล่าวได้ว่า ภาวะผู้นำเป็นศิลปะของบุคคลที่มีความสามารถในการบังคับบัญชาบุคคลอื่นให้ทำตามได้ และเป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับและยกย่องจากบุคคลอื่น รวมถึงการที่บุคคลอื่นไว้วางใจ และให้ความร่วมมือด้วยความเต็มใจไม่ว่าจะในโอกาสหรือสถานการณ์ใด ๆ เพื่อให้การดำเนินงานสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งสมัยโบราณมนุษย์มีความเชื่อว่าการเป็นผู้นำเป็นเรื่องของความสามารถที่เกิดขึ้นเฉพาะตระกูล หรือเฉพาะบุคคลและสืบเชื้อสายกันได้ ซึ่งลักษณะของการเป็นผู้นำเป็นสิ่งที่มิมาแต่กำเนิดและเป็นคุณสมบัติเฉพาะตัว สามารถถ่ายทอดทางพันธุกรรมได้ ผู้ที่เกิดในตระกูลของผู้นำย่อมจะต้องมีลักษณะ ภาวะผู้นำด้วยแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำเริ่มเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย ซึ่งทฤษฎีคุณลักษณะภาวะผู้นำ (Trait Leadership Theories) ซึ่งมีการศึกษาภาวะผู้นำในระยะแรกเริ่มในปี ค.ศ. 1930 - 1940 แนวคิดมาจากทฤษฎีมหาบุรุษ (Greatman Theory of Leadership) ของกรีกและโรมันโบราณ มีความเชื่อว่า ภาวะผู้นำเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติหรือโดยกำเนิด (Born Leader) ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้แต่สามารถพัฒนาขึ้นได้

ลักษณะผู้นำที่ดีและมีประสิทธิภาพสูงจะประกอบด้วย ความเฉลียวฉลาด สติปัญญา และความรับผิดชอบ ซึ่งแสดงถึงการเป็นผู้นำ รวมถึงผู้นำต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถชี้แนะ ชักจูง โน้มน้าว และกระตุ้นให้ผู้อื่นปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ และมุ่งหวังให้ความต้องการส่วนบุคคลได้รับการตอบสนองและให้ภารกิจขององค์กรได้บรรลุเป้าหมาย รวมถึงภาวะผู้นำเป็นกระบวนการที่จะช่วยสร้างความชัดเจนให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับรู้ว่าอะไรคือภาพของความเป็นจริง และจะช่วยให้ผู้ที่ทำงานร่วมกันมองเห็นทิศทางและจุดหมายอย่างชัดเจน

ผลจากการศึกษาและการสัมภาษณ์เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านภาวะผู้นำ พบว่า เครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรเป็นผู้ที่มีความเป็นภาวะผู้นำ เพื่อสนับสนุนให้การทำงานร่วมกันระหว่างเครือข่ายให้ประสบความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ ตลอดจนเกิดผลสัมฤทธิ์ที่แท้จริง ได้แก่

- 1) มีวิสัยทัศน์
- 2) มีความสามารถในการวางแผนการทำงาน
- 3) มีมาตรฐานในการทำงาน และมีเป้าหมายและกลยุทธ์ที่ชัดเจน
- 4) สามารถโน้มน้าว และจูงใจผู้อื่นได้
- 5) กล้าคิด และกล้าตัดสินใจ
- 6) การมีความรู้เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของหน่วยงาน
- 7) สามารถแก้ปัญหาได้ และมีระบบความคิดชัดเจน
- 8) รู้จักคนในวงกว้าง และมีความมั่นใจในตนเอง

ตั้งคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “ผู้เป็นเครือข่ายต้องมีภาวะผู้นำ มีความจริงใจ สามารถการสื่อสารได้ พูดคุยได้ โน้มน้าวได้ และจูงใจผู้อื่นได้” (คนที่ 4 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2564) และสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “สมาชิกเครือข่ายต้องมีภาวะผู้นำ ต้องวางแผนการทำงานได้ จูงใจผู้อื่นได้ แก้ปัญหาได้ รับผิดชอบและหน้าที่ของหน่วยงาน และมีระบบความคิดชัดเจน” (คนที่ 5 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2564) และสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “เครือข่ายต้องมีภาวะผู้นำ มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน จูงใจคนได้ และรู้จักคนในวงกว้าง” (คนที่ 7 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2564) และสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “ผู้เป็นเครือข่ายต้องมีภาวะผู้นำ สามารถนำผู้อื่นได้ วางแผนการทำงานได้ และต้องมีวุฒิภาวะ” (คนที่ 2 สำนักส่งเสริมการเคารพสิทธิมนุษยชน, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2564) และในภาพรวมของคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลได้มีความเห็นที่มีความสอดคล้องกันทั้ง 3 หน่วยงาน ปรากฏรายละเอียดดังตาราง 3

ตารางที่ 3 แสดงภาพรวมการสัมภาษณ์ของบุคลากรจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านภาวะผู้นำ

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (สผผ.)	สำนักงานคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (กสม.)	สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)
ผู้ให้สัมภาษณ์มีความประสงค์ที่จะมีเครือข่าย ซึ่งเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ สามารถวางแผนการทำงาน โน้มน้าว จูงใจผู้อื่นได้ มีความรู้เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของหน่วยงาน แก้ปัญหาได้ มีระบบความคิดชัดเจน และรู้จักคนในวงกว้าง	ผู้ให้สัมภาษณ์มีความประสงค์ที่จะมีเครือข่าย ซึ่งเป็นผู้ที่รู้เขารู้เราในบทบาทภารกิจ ร่วมงานกันเสริมกัน มีความเข้าใจ มีความตระหนักในเรื่องสิทธิมนุษยชน จูงใจผู้อื่นได้ มีความรู้พอสมควร สามารถประสานงานได้ วางแผนการทำงานได้ มีประสบการณ์ในการทำงานที่เป็นมาตรฐาน มีเป้าหมาย และมีกลยุทธ์ที่ชัดเจน	ผู้ให้สัมภาษณ์มีความประสงค์ที่จะมีเครือข่าย ซึ่งเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ วางแผนการทำงานได้ มีความรู้ความสามารถในการเป็นเครือข่าย จูงใจผู้อื่นได้ มีความรู้เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของหน่วยงาน

4.1.4 ด้านคุณธรรม จริยธรรม

คุณธรรม จริยธรรมเป็นคุณสมบัติอันดีงามที่มีอยู่ในจิตใจของคนทั่วไปที่คอยกำกับให้ทุกคนประพฤติและปฏิบัติตนอยู่ในศีลธรรม รู้สึกรับผิดชอบชั่วดีภายในจิตใจ สามารถแยกแยะได้ว่า อะไรควรทำ และอะไรไม่ควรทำ ปฏิบัติตัวเหมาะสม รวมถึงช่วยควบคุมจิตใจให้มั่นคง ไม่คิดขำเติมผู้อื่นที่กำลังได้รับความทุกข์ มีความยินดี และพร้อมจะช่วยเหลือผู้อื่นเท่าที่จะช่วยเหลือได้ คุณธรรม จริยธรรม เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ทำให้มนุษย์มีความแตกต่างจากสัตว์และเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์

“คุณธรรม” ซึ่งเป็นปัจจัยให้เกิด “จริยธรรม” และจริยธรรมจะเป็นผลของการมีคุณธรรม ผู้ใดมีคุณธรรม ชื่อสัตย์สุจริต ผู้นั้นจะมีจริยธรรม กล่าวคือ “จริยธรรม” คือ ความประพฤติที่ถูกต้องดีงาม สมควรที่บุคคลประพฤติ และปฏิบัติตน เพื่อให้ตนเองและสังคมรอบข้างมีความสุขสงบเยือกเย็น “จริยธรรม” เป็นเรื่องการฝึกนิสัยที่ดี โดยทำเป็นต่อเนื่องสม่ำเสมอจนเป็นนิสัย ส่วน “คุณธรรม” เป็นสภาพคุณงามความดีซึ่งอยู่ภายในจิตใจ และด้วยภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งเป็นผู้อำนวยความยุติธรรม และแก้ไขปัญหาทุกข์ร้อนให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือ

ไม่ได้รับความเป็นธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเป็นผู้ที่ความตระหนักและยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม เป็นหัวใจสำคัญ ในการเป็นทำงานร่วมกัน เมื่อเครือข่ายเป็นผู้ที่มีคุณธรรม จริยธรรม ก็จะก่อเกิดการไว้วางใจ ในการทำงานระหว่างกัน มีความราบรื่น เต็มไปด้วยการเสียสละอย่างแท้จริง ฉะนั้น คุณลักษณะส่วนตัว ด้านคุณธรรม จริยธรรม จึงมีความสำคัญมาก

ผลจากการศึกษาและการสัมภาษณ์เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็น เครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านคุณธรรม จริยธรรม พบว่า เครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ต้องเป็นผู้ที่ยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม เพื่อเป็นสิ่งที่ควบคุมจิตใจให้ตนเองปฏิบัติในสิ่งที่ ถูกต้อง ซึ่งจะทำให้การทำงานร่วมกันระหว่างเครือข่ายประสบความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ ได้แก่

- 1) ยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้องและชอบธรรม (Integrity)
- 2) ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล
- 3) ยึดมั่นผลประโยชน์ส่วนรวมเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน
- 4) มีความยุติธรรม และไม่เอนเอียง
- 5) ไม่แอบอ้างความเป็นเครือข่ายเพื่อแสวงหาผลประโยชน์
- 6) ทำในสิ่งที่ถูกต้อง ถูกกฎหมาย และไม่เลือกปฏิบัติ
- 7) มีความซื่อสัตย์สุจริต รับผิดชอบ และไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน
- 8) มีความเท่าเทียมทางเพศ และการเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

ตั้งคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “เครือข่ายควรเป็นผู้ที่มีคุณธรรม จริยธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน มีความยุติธรรมเป็นที่ตั้ง ไม่แอบอ้างสำนักงาน เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ และมีจิตสาธารณะ” (คนที่ 1 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, สัมภาษณ์ วันที่ 18 ตุลาคม 2564) คุณธรรม จริยธรรม เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะช่วยขัดเกลาจิตใจ และเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ และเตือนสติของผู้เป็นสมาชิกเครือข่ายให้เป็นผู้ที่มีความคิดดี และปฏิบัติในสิ่งที่ถูกต้อง รวมถึงสามารถแยกแยะได้ว่าอะไรควรทำและอะไรไม่ควรทำ ซึ่งสอดคล้อง กับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “เครือข่ายต้องเป็นผู้ที่มีคุณธรรม จริยธรรมในเชิงประจักษ์ และเป็นที่ยอมรับของคนในชุมชน และมีความประพฤติปฏิบัติเป็นที่เลื่อมใสต่อคนในชุมชน” (คนที่ 2 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2564) และสอดคล้องกับ คำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “ผู้เป็นเครือข่ายต้องเป็นผู้ที่มีคุณธรรม จริยธรรม และต้องไม่ทำในสิ่งที่ ไม่ถูกต้อง ไม่ยุ่งเกี่ยวและสนับสนุนการทุจริตคอร์รัปชัน ดังนั้น เรื่องคุณธรรม จริยธรรม เป็นสิ่งที่มี ความสำคัญมาก ๆ” (คนที่ 4 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2564)

และสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “คุณธรรม จริยธรรม เป็นสิ่งที่จำเป็นของการเป็น เครือข่ายของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” (คนที่ 6 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2564) และสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “เครือข่ายต้องเป็น ผู้ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีจิตอาสา มีศีลธรรม และมีความประพฤติ ที่ไม่ผิดเพี้ยน” (คนที่ 1 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2564) และในภาพรวมของคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันทั้ง 3 หน่วยงาน ปรากฏรายละเอียดดังตาราง 4

ตารางที่ 4 แสดงภาพรวมการสัมภาษณ์ของบุคลากรจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงาน คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านคุณธรรม จริยธรรม

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (สผผ.)	สำนักงานคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (กสม.)	สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)
ผู้ให้สัมภาษณ์มีความประสงค์ที่จะมีสมาชิกเครือข่าย ซึ่งเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน มีความยุติธรรมเป็นที่ตั้ง ไม่แอบอ้างความเป็นเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ มีธรรมาภิบาล ยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้องและชอบธรรม (Integrity) มีจิตอาสา มีการประพฤติปฏิบัติเป็นที่เลื่อมใสต่อผู้อื่น สามารถเก็บความลับ ความกตัญญู โปร่งใส ตรงไปตรงมา และผู้เป็นเครือข่ายต้องทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง	ผู้ให้สัมภาษณ์มีความประสงค์ที่จะมีสมาชิกเครือข่าย ซึ่งเป็นผู้ที่มีชื่อเสียง สุจริต ยึดมั่นในหลักนิติธรรม ยึดมั่นในหลักคุณธรรม ยึดมั่นในหลักความโปร่งใส ยึดมั่นในหลักความมีส่วนร่วม ยึดมั่นในหลักความรับผิดชอบ ยึดมั่นในหลักความคุ้มค่า ไม่นำชื่อของหน่วยงานไปใช้ในทางที่ผิด ไม่เลือกปฏิบัติ มีความเท่าเทียมทางเพศ และการเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์	ผู้ให้สัมภาษณ์มีความประสงค์ที่จะมีสมาชิกเครือข่าย ซึ่งเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน มีความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีจิตอาสา ไม่แอบอ้างความเป็นเครือข่ายสำนักงาน เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ มีศีลธรรม มีน้ำใจในการช่วยเหลือ และมีความตระหนักทำในสิ่งที่ถูกต้อง

4.1.5 ด้านมนุษยสัมพันธ์

การมีมนุษยสัมพันธ์ในภาษาอังกฤษใช้คำว่า Human Relations แบ่งออกเป็น 2 คำ คือ คำว่ามนุษย์ (Human) หมายถึง ลักษณะความเป็นมนุษย์ และคำว่าสัมพันธ์ (Relations) หมายถึง ความสัมพันธ์ ผูกพัน กล่าวคือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งไปสู่การสร้างมิตร การจูงใจ และสร้างคนให้อยู่ร่วมกันอย่างเป็นสุข มนุษยสัมพันธ์จะเกี่ยวข้องกับหลายสิ่งหลายอย่าง เช่น ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การทำให้ความต้องการของแต่ละบุคคลสอดคล้องกัน การรวมพลังของแต่ละบุคคลอย่างเป็นระบบ เป็นต้น ซึ่งลำพังของการทำงานร่วมกัน ถึงแม้ว่าบุคคลนั้นจะมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ แต่ขาดความสามารถในการเข้ากับคน และไม่สามารถจูงใจให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานให้ได้ผลดีแล้วย่อมจะเกิดปัญหาในการประสานงานระหว่างเครือข่ายที่จะให้การสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การมีมนุษยสัมพันธ์ จึงเป็นความเกี่ยวข้องกันระหว่างคน ๆ หนึ่งกับคนอื่น หรือระหว่างสมาชิกกลุ่ม หรือระหว่างกลุ่มหนึ่งกับอีกกลุ่มหนึ่ง หรือระหว่างองค์กร การที่บุคคลได้รับความร่วมมือร่วมใจจากผู้อื่นเป็นอย่างดีนั้น เพราะผู้นั้นเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ซึ่งการมีมนุษยสัมพันธ์เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในการเข้ากับคน การครองใจและการเอาชนะใจคน เพื่อการเสริมสร้างความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน อันจะนำมาซึ่งการให้ความร่วมมือและประสานงานในการดำเนินงานต่าง ๆ เป็นอย่างดี

ผลจากการศึกษาและการสัมภาษณ์เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า สมาชิกเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ควรเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น เพราะการทำงานเกี่ยวกับเครือข่ายจะเป็นการทำงานร่วมกับบุคคลจำนวนมาก และมีความหลากหลายในความคิด ซึ่งการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีในลักษณะต่าง ๆ ก็จะมีผลแตกต่างกันออกไปในแต่ละบริบท ซึ่งจะช่วยให้ได้รับความร่วมมือในการสนับสนุนการทำงานระหว่างเครือข่าย จนเกิดผลสัมฤทธิ์ของการทำงานอย่างแท้จริงและประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว ได้แก่

- 1) มีความสามารถไปพบปะพูดคุย กล้าคิด กล้าพูด และกล้าแสดงออก
- 2) การมีทัศนคติเป็นเชิงสร้างสรรค์
- 3) การประสานงานเป็นเลิศ
- 4) เป็นผู้ชอบเข้าสังคม และร่วมกิจกรรมต่าง ๆ
- 5) เข้ากับผู้อื่นได้ง่าย และมีความจริงใจต่อกัน
- 6) มีความโอปอ้ออมอารี และให้เกียรติผู้อื่นเสมอ

ตั้งคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี คือ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี เข้ากับผู้อื่นได้ง่าย และมีทัศนคติที่ดี” (คนที่ 7 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, สัมภาษณ์

เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2564) และสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “สมาชิกเครือข่าย ต้องเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งจะช่วยให้การทำงานประสบความสำเร็จได้รวดเร็วขึ้น” (คนที่ 6 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2564) และสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี คือ เป็นผู้ที่น่าพูดคุย และเจรจาด้วย” (คนที่ 4 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2564) และในภาพรวมของ คำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันทั้ง 3 หน่วยงาน ปรากฏรายละเอียดดังตาราง 5

ตารางที่ 5 แสดงภาพรวมการสัมภาษณ์ของบุคลากรจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงาน คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านมนุษยสัมพันธ์

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (สผผ.)	สำนักงานคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (กสม.)	สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)
ผู้ให้สัมภาษณ์มีความประสงค์ที่จะมีเครือข่าย ซึ่งเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีเป็นสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นการพบปะ พูดคุย อธิบายความและเอาความไปเผยแพร่ให้ประชาชนเข้าใจและรับทราบ มีทัศนคติเป็นเชิงสร้างสรรค์ การประสานงานเป็นเลิศ เป็นผู้ชอบเข้าสังคม และร่วมกิจกรรม การประชุม เข้ากับผู้อื่นได้ง่าย มีความโอปอ้อมอารี มีความอ่อนน้อม ถ่อมตน และเป็นที่น่าคบหาสมาคม	ผู้ให้สัมภาษณ์มีความประสงค์ที่จะมีเครือข่าย ซึ่งเป็นผู้ที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างจริงจัง ตรงไป ตรงมา ไปพบปะ พูดคุย กล้าคิด กล้าพูด กล้าแสดงออก สามารถดึงคนเข้ามาร่วมเป็นเครือข่ายได้ ทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง และต้องมีการทำกิจกรรมร่วมกันต่อไปในอนาคตเพื่อความสำเร็จในการทำงาน	ผู้ให้สัมภาษณ์มีความประสงค์ที่จะมีเครือข่าย ซึ่งเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ทัศนคติที่ดี ต่อผู้อื่น ความคิดเชิงบวก พูดจาไพเราะ น่าพูดคุย การเจรจา น่าฟัง ไม่พูดคำหยาบ รู้จักระงับอารมณ์ ไม่กระโชกโงก เป็นคนที่ชุมชนยอมรับ และเป็นกัลยาณมิตรต่อกัน

4.2 การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

เครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในการดำเนินการตามภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมทั้งการสร้างความเข้มแข็งให้องค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นมาก เนื่องจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นหน่วยงานที่มีสถานที่ตั้งในกรุงเทพมหานคร และมีได้มีหน่วยงานสาขาในพื้นที่ต่างจังหวัด ดังนั้น เพื่อให้การทำงานด้านการอำนวยความสะดวกเกิดขึ้นและให้ครอบคลุมในทุกพื้นที่ รวมถึงการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้สามารถเข้าถึงระบบการอำนวยความสะดวกของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินที่ได้บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 และการดำเนินภารกิจต่าง ๆ มุ่งหวังที่จะให้เกิดการมีส่วนร่วมกับทุกภาคส่วน โดยการให้เครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้เข้ามาแสดงบทบาทในการช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้มีความชัดเจน เพื่อให้เครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีความรู้ความเข้าใจถึงบทบาทและหน้าที่ รวมถึงขอบเขตในการปฏิบัติหน้าที่ในการช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดจนการทำหน้าที่ในการเป็นตัวแทนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในการช่วยเหลือประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมายและไม่เสียความเป็นธรรม โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

4.2.1 ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่และอำนาจตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ตามมาตรา 230 คือ (1) เสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ บรรดาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ (2) แสวงหาข้อเท็จจริงเมื่อเห็นว่ามีผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้จัดหรือระงับความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรมนั้น (3) เสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ และในกรณีที่หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องไม่ดำเนินการ

ตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินตาม (1) หรือ (2) โดยไม่มีเหตุผลอันสมควรให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งให้คณะรัฐมนตรีทราบเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรต่อไป

ผลจากการศึกษาและการสัมภาษณ์เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน พบว่า เครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีบทบาทและหน้าที่ในการช่วยเหลือหรือสนับสนุนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยสามารถปฏิบัติได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย และไม่เสียความเป็นธรรม ได้แก่

- 1) การช่วยเหลือและสนับสนุนเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องับเรื่องร้องเรียน
- 2) การอำนวยความสะดวกในการแสวงหาข้อเท็จจริงของผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- 3) การเป็นผู้ประสานงานระหว่างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกับประชาชน หรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในพื้นที่
- 4) การเป็นตัวแทนสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในการรับเรื่องร้องเรียน และส่งเรื่องร้องเรียนต่อมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน
- 5) การเป็นผู้ช่วยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น
- 6) การให้คำปรึกษา หรือการแนะนำวิธีการและขั้นตอนการร้องเรียนแก่ประชาชนผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม
- 7) การเฝ้าระวังความไม่เป็นธรรมในพื้นที่

ดังกล่าวให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “ เครือข่ายควรมีบทบาทหน้าที่ในการช่วยเหลือ หรือสนับสนุนด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เช่น การสนับสนุนข้อมูลต่าง ๆ การอำนวยความสะดวกในการแสวงหาข้อเท็จจริง หรือกรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่ และการช่วยเหลือประสานงานกับหน่วยงาน หรือประชาชนในพื้นที่” (คนที่ 1 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2564) และสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “เครือข่ายควรมีบทบาทและหน้าที่ในการช่วยเหลือ หรือสนับสนุนเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่คาดว่าจะช่วยได้ เช่น การเป็นตัวแทนในการรับเรื่องร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการรายงานข้อเท็จจริงกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความไม่เป็นธรรมจากการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือการสร้างภาระเพิ่มขึ้นให้กับประชาชนว่ามีข้อเท็จจริงเป็นอย่างไร เกิดจากการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างไร และการเฝ้าระวังความไม่เป็นธรรมในพื้นที่ เป็นต้น (คนที่ 3 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2564) และสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า

“เครือข่ายควรมีบทบาทและหน้าที่ในการช่วยเหลือและสนับสนุนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้นได้ เช่น การเฝ้าระวังความไม่เป็นธรรม (วอชต์อ็อก) คือ การเป็นหูเป็นตาในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือสิ่งที่ไม่ควรเกิดไม่ควรทำแล้วเสียหายต่อสาธารณะ สิ่งที่ไม่ชอบมาพากลช่วยกันแจ้งเบาะแส และให้ช่วยตรวจสอบไปในตัว เป็นต้น” (คนที่ 4 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2564) และสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “เครือข่ายควรมีบทบาทและหน้าที่ในการช่วยเหลือและสนับสนุนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เช่น การประสานงาน แนะนำช่องทางการร้องเรียน เฝ้าระวังความไม่เป็นธรรมในพื้นที่ เป็นต้น ซึ่งให้สนับสนุนได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย และไม่เสียความเป็นธรรม” (คนที่ 5 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2564) และสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “เครือข่ายควรมีบทบาทและหน้าที่ในการช่วยเหลือและสนับสนุนเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เช่น การเฝ้าระวังความไม่เป็นธรรมในพื้นที่ การแจ้งเบาะแส การอำนวยความสะดวกในการพาผู้ร้องเรียนมาพบกับเจ้าหน้าที่สอบสวน ในกรณีมีการลงพื้นที่ การประสานงานในเบื้องต้น และการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเท่าที่ทำได้ เป็นต้น” (คนที่ 6 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2564) และสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “เครือข่ายควรมีบทบาทและหน้าที่ในการช่วยเหลือและสนับสนุนด้านการแก้ไขปัญหาเรื่อง เช่น การรับเรื่องร้องเรียน การช่วยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในเบื้องต้น การช่วยประสานงาน หรือเป็นตัวกลางในการประสานงานในการลงพื้นที่ เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้พบกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือการอำนวยความสะดวกเท่าที่ทำได้ เป็นต้น (คนที่ 7 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2564) และสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “เมื่อมีการร้องเรียนเข้ามาที่หน่วยงานเราต้องพึงพาอาศัยข้อมูลจากเครือข่าย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการประกอบการเรื่องร้องเรียน” (คนที่ 1 สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2564) และสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “เครือข่ายมีหน้าที่ในการช่วยรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคในท้องถิ่นของตัวเอง และส่งเรื่องต่อมายังหน่วยงาน” (คนที่ 1 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2564) และในภาพรวมของคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันทั้ง 3 หน่วยงาน ปรากฏรายละเอียดดังตาราง 6

ตารางที่ 6 แสดงภาพรวมการสัมภาษณ์ของบุคลากรจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (สผ.)	สำนักงานคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (กสม.)	สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)
<p>ผู้ให้สัมภาษณ์มีความประสงค์ที่จะมีเครือข่าย เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยให้เครือข่ายมีหน้าที่ในการช่วยเหลือและสนับสนุน ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อำนวยความสะดวกในการแสวงหาข้อเท็จจริง หรือช่วยเหลือ และสนับสนุนการประสานงานระหว่างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกับประชาชน หรือผู้ได้รับความเดือดร้อนในพื้นที่ กรณีเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินลงพื้นที่ การรับเรื่องร้องเรียน และส่งต่อมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน การให้คำปรึกษา หรือการแนะนำวิธีการเขียนคำร้องเรียนแทนเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน การแจ้งเบาะแสเมื่อพบเห็นความไม่เป็นธรรมและการเฝ้าระวังความไม่เป็นธรรมในพื้นที่</p>	<p>ผู้ให้สัมภาษณ์มีความประสงค์ที่จะมีเครือข่าย เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยให้เครือข่ายมีหน้าที่ในการช่วยประสานงาน อำนวยความสะดวกในการร้องเรียนมายังหน่วยงาน การเฝ้าระวังและประเมินสถานการณ์ และส่งข้อมูลมายังหน่วยงาน การอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนประสานงานระหว่างหน่วยงานกับผู้ได้รับความเดือดร้อน การพาผู้เสียหายมาพบเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ</p>	<p>ผู้ให้สัมภาษณ์มีความประสงค์ที่จะมีเครือข่าย เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยให้เครือข่ายมีหน้าที่ในการเป็นตัวกลางในการรับเรื่องในท้องที่กรณีประชาชนไม่ต้องเดินทางมาที่ สคบ. ได้ การตรวจความถูกต้องตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเบื้องต้น ภายใต้การเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในขอบเขตบทบาทและหน้าที่ของเครือข่าย</p>

4.2.2 ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

การอำนวยความสะดวกยุติธรรมของผู้ตรวจการแผ่นดินให้เข้าถึงในทุกพื้นที่ รวมถึงการสร้าง การรับรู้ และการสร้างความเข้าใจระหว่างรัฐกับประชาชน จึงมีความจำเป็นต้องมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ในข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อต้องการให้ประชาชนรับรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงช่องทางการร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดจน การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานตามภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินที่เป็นประโยชน์ ต่อสาธารณะหรือประชาชน และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 บัญญัติให้มีสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบงานธุรการ ดำเนินการ และอำนวยความสะดวก เพื่อให้ผู้ตรวจการแผ่นดินบรรลุภารกิจและหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ใน รัฐธรรมนูญ กฎหมาย และเป็นไปตามมติหรือแนวทางที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด

ผลจากการศึกษาและการสัมภาษณ์เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า เครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ควรมีบทบาทและหน้าที่ในการช่วยเหลือ และสนับสนุนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ได้แก่

- 1) การเป็นตัวแทนในการอธิบายความเกี่ยวกับหน้าที่ และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงช่องทางการร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้ ประชาชนรับทราบ
- 2) การออกหน่วยเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหน้าที่ และอำนาจของผู้ตรวจการ แผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงช่องทางการร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้ประชาชนรับทราบ
- 3) การเป็นผู้ให้ความรู้เกี่ยวกับหน้าที่ และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงช่องทางการร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้ประชาชนรับทราบ
- 4) การจัดนิทรรศการ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหน้าที่ และอำนาจของ ผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงช่องทางการร้องเรียนมายังผู้ตรวจการ แผ่นดิน เพื่อให้ประชาชนรับทราบ

ดังคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “เครือข่ายเครือข่ายควรมีบทบาทและหน้าที่ ในการเป็นตัวแทนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในการอธิบายความและเผยแพร่บทบาทหน้าที่ และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัน” (คนที่ 2 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2564)

และสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “เครือข่ายควรเป็นผู้ที่สามารถพูดแทน หรือเป็นตัวแทนในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงช่องทาง การร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงสิทธิและเสรีภาพของประชาชน เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ” (คนที่ 3 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2564) และสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “เครือข่ายควรมีบทบาทและหน้าที่ในการช่วยเหลือและสนับสนุนงานเกี่ยวกับการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงช่องทาง การร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน” (คนที่ 4 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2564) และสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “เครือข่ายควรมีบทบาทและหน้าที่ในการนำข้อมูลไปสื่อสารต่อ หรือการเอาสิ่งนี้ไปบอกกับผู้อื่น อาจจะไปร่วมประชุมชุมชนหมู่บ้าน ผ่านหอกระจายข่าว หรือกิจกรรมอื่นๆ เพื่อให้ประชาชนรับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงช่องทาง การร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน” (คนที่ 5 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2564) และสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “เครือข่ายควรมีบทบาทและหน้าที่ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงช่องทาง การร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน” (คนที่ 8 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2564) และสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “เครือข่ายควรมีบทบาทและหน้าที่ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงช่องทาง การร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน” (คนที่ 9 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2564) และสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “เครือข่ายได้มีการช่วยเหลือหรือสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานเกี่ยวกับการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับภารกิจขององค์กร เพื่อให้สังคมรับทราบต่อไป” (คนที่ 1 สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2564) และสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “เครือข่ายมีหน้าที่ในการช่วยเหลือหรือสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานได้ในส่วนของการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงานให้สังคม และประชาชนในท้องถิ่นของตนเองที่ทางเครือข่ายนั้นอยู่อาศัยรับทราบ” (คนที่ 1 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2564) และในภาพรวมของคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันทั้ง 3 หน่วยงาน ปรากฏรายละเอียดดังตาราง 7

ตารางที่ 7 แสดงภาพรวมการสัมภาษณ์ของบุคลากรจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (สผผ.)	สำนักงานคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (กสม.)	สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)
<p>ผู้ให้สัมภาษณ์มีความประสงค์ที่จะมีเครือข่าย เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานเกี่ยวกับ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ โดยให้เครือข่ายมีหน้าที่ ได้แก่ การเป็นตัวแทนในการอธิบายความ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และการเป็นผู้ให้ความรู้เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงช่องทาง การร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน ให้แก่ประชาชนในพื้นที่ ทราบ</p>	<p>ผู้ให้สัมภาษณ์มีความประสงค์ที่จะมีเครือข่าย เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานเกี่ยวกับ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ โดยให้เครือข่ายมีหน้าที่ ได้แก่ การเป็นกระบอกเสียงที่คอยช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับทราบเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ หน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ รวมถึงช่องทาง การร้องเรียนมายังคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ให้แก่ ประชาชนในพื้นที่ ทราบ การสร้างความรู้ความเข้าใจในภารกิจเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ เพื่อให้ประชาชนรับทราบ และเข้าถึงเรื่องสิทธิมนุษยชนในการดำเนินชีวิตประจำวัน</p>	<p>ผู้ให้สัมภาษณ์มีความประสงค์ที่จะมีเครือข่าย เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานเกี่ยวกับ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ โดยให้เครือข่ายมีหน้าที่ ได้แก่ การให้ความรู้และการเผยแพร่บทบาทและหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และช่องทาง การร้องเรียนมายังคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค</p>

4.2.3 ด้านการดำเนินงาน

การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งเป็นจัดกิจกรรมในลักษณะเชิงการป้องกัน ซึ่งเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่จะทำให้ประชาชนได้มีโอกาสใช้บริการการอำนวยความสะดวกของผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้จัดขึ้น เนื่องจากการจัดกิจกรรมในแต่ละครั้งมีความมุ่งหมายที่จะให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเป็นผู้ฟัง หรือร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ที่ประชาชนกำลังได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมถึงการปรึกษาข้อกฎหมายภายในงาน เช่น กิจกรรมผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจร กิจกรรมการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ กิจกรรมเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อความเป็นธรรมในสังคม กิจกรรมการเผยแพร่สิทธิเสรีภาพของประชาชน กิจกรรมการส่งเสริมความตระหนักในหลักธรรมาภิบาล และกิจกรรมการพัฒนาสู่การเป็นองค์กรธรรมาภิบาล เป็นต้น ซึ่งการจัดกิจกรรมดังกล่าวได้มีการจัดขึ้นในพื้นที่เป้าหมายที่แตกต่างกันไป นอกจากนี้การจัดกิจกรรมในแต่ละครั้งมุ่งหวังที่จะให้เครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในแต่ละพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานระหว่างกัน ในแต่ละบริบทเท่าที่จำเป็น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสมัครใจของเครือข่าย โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะเป็นผู้แจ้งในรายละเอียดของการจัดกิจกรรมให้เครือข่ายในแต่ละพื้นที่รับทราบ

ผลจากการศึกษาและการสัมภาษณ์เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการดำเนินกิจกรรม พบว่า เครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีบทบาทและหน้าที่ในการช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการดำเนินกิจกรรม ได้แก่

- 1) การสนับสนุนและผลักดันการสร้างความตระหนักในหลักธรรมาภิบาล
- 2) การมีส่วนร่วมในการพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรธรรมาภิบาล
- 3) การมีส่วนร่วมในการกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ
- 4) การช่วยเหลือการทำงานระหว่างเครือข่ายด้านวิชาการ
- 5) การสนับสนุนการประสานงานกับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย หรือหน่วยงานต่าง ๆ

ในพื้นที่

- 6) การเป็นผู้เข้าร่วมในกิจกรรม การร่วมเป็นผู้ฟัง และการเป็นผู้สังเกตการณ์
- 7) การให้ความร่วมมือในการเตรียมความพร้อมในการจัดกิจกรรม
- 8) การสนับสนุนงานอื่น ๆ เท่าที่สำนักงานร้องขอ

ตั้งคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “เครือข่ายควรมีบทบาทและหน้าที่เกี่ยวกับการสนับสนุนการจัดกิจกรรมของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งในแต่ละพื้นที่จะมีประเพณีวัฒนธรรมที่ไม่เหมือนกัน ถ้ามีสมาชิกเครือข่ายมาช่วยประสานงานก็จะทำให้งานสำเร็จเพิ่มขึ้น” (คนที่ 2 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2564) และสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “เครือข่ายควรมีบทบาทและหน้าที่เกี่ยวกับการสนับสนุนการจัดกิจกรรมของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เช่น การมีส่วนร่วมในการช่วยคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายในการเข้าร่วมกิจกรรม การช่วยเหลือและสนับสนุนระหว่างการจัดกิจกรรม เป็นต้น” (คนที่ 4 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2564) และสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “เครือข่ายควรมีบทบาทและหน้าที่เกี่ยวกับการสนับสนุนการจัดกิจกรรมของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เช่น การสร้างความตระหนักในหลักธรรมาภิบาล การพัฒนาไปสู่องค์กรธรรมาภิบาล การเข้าร่วมกิจกรรม การเป็นผู้ฟัง การเป็นผู้สังเกตการณ์ การให้ความร่วมมือในการทำงานกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน การช่วยเตรียมพร้อมในการจัดกิจกรรม รวมถึงการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายในการเชิญเข้าร่วมกิจกรรม เป็นต้น” (คนที่ 6 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2564) และสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “เครือข่ายได้มีการเข้ามาสนับสนุนการทำงานร่วมกันด้วยการร่วมแชร์ประสบการณ์ การร่วมกิจกรรม และการให้ข้อมูลที่เป็นลักษณะที่เป็นข้อเท็จจริงในภายในงาน รวมถึงการสนับสนุนการทำงานระหว่างจัดกิจกรรม” (คนที่ 1 สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2564) และสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “เครือข่ายจะสนับสนุนการทำงานต่าง ๆ ที่ได้จัดขึ้น โดย การเข้าร่วมกิจกรรม การอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรม รวมถึงการเข้ามาช่วยทำงานกับเจ้าหน้าที่ในการระหว่งการจัดกิจกรรม” (คนที่ 2 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2564) และในภาพรวมของคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นที่มีความสอดคล้องกันทั้ง 3 หน่วยงาน ปรากฏรายละเอียดดังตาราง 8

ตารางที่ 8 แสดงภาพรวมการสัมภาษณ์ของบุคลากรจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการดำเนินกิจกรรม

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (สผผ.)	สำนักงานคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (กสม.)	สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)
ผู้ให้สัมภาษณ์มีความประสงค์ที่จะให้เครือข่ายช่วยเหลือและ	ผู้ให้สัมภาษณ์มีความประสงค์ที่จะให้เครือข่ายช่วยเหลือและ	ผู้ให้สัมภาษณ์มีความประสงค์ที่จะให้เครือข่ายช่วยเหลือและ

ตารางที่ 8 (ต่อ) แสดงภาพรวมการสัมภาษณ์ของบุคลากรจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการดำเนินกิจกรรม

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (สผผ.)	สำนักงานคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (กสม.)	สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)
สนับสนุนการทำงานเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรม โดยให้เครือข่ายมีหน้าที่ได้แก่ การร่วมกำหนดกลุ่มเป้าหมาย การแนะนำวิทยากร ประสานงานกับหน่วยงานและประชาชนในพื้นที่ การส่งเสริมธรรมาภิบาล การร่วมเป็นผู้ฟัง การเป็นผู้สังเกตการณ์ การช่วยเหลือการทำงานระหว่างกัน การช่วยเตรียมความพร้อมในการจัดงาน และการสนับสนุนงานอื่น ๆ เท่าที่ช่วยเหลือได้	สนับสนุนการทำงานเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรม โดยให้เครือข่ายมีหน้าที่ได้แก่ การเข้ามาสนับสนุนด้วยการร่วมแชร์ประสบการณ์ การเข้าร่วมกิจกรรม การให้ข้อมูลเป็นลักษณะที่เป็นข้อเท็จจริงในภายในงาน การร่วมเวทีเสวนา การช่วยคัดกรองกลุ่มเป้าหมายมาร่วมกิจกรรมในแต่ละด้าน และการสนับสนุนเกี่ยวกับการประสานงานระหว่างเครือข่าย	สนับสนุนการทำงานเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรม โดยให้เครือข่ายมีหน้าที่ได้แก่ การช่วยในการรับลงทะเบียนผู้ร่วมงาน การร่วมกำหนดกลุ่มเป้าหมาย การอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรม การสนับสนุนเจ้าหน้าที่มาช่วยเตรียมพร้อมในการจัดกิจกรรมในแต่ละครั้ง และการเข้าร่วมกิจกรรม

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และเพื่อกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) และการศึกษาเอกสาร (Documentary Study) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ประกอบด้วย 3 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเครือข่าย

กลุ่มที่ 2 ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเครือข่ายของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

กลุ่มที่ 3 ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเครือข่ายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์สามารถนำมาใช้วิเคราะห์ประกอบการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มารวบรวมเป็นผลการศึกษา ใช้การบรรยายเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ซึ่งผู้ศึกษาจะนำเสนอรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ผลการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

การศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และมีความพึงประสงค์อยากจะทำให้เกิดขึ้นกับเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนการทำงาน ด้านบุคลิกภาพ ด้านภาวะผู้นำ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และด้านมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งมีผลการศึกษา ดังนี้

1) ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนการทำงาน

เครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรเป็นผู้ที่สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในภาระงานที่ได้รับอนุญาตให้สามารถปฏิบัติการช่วยเหลือและสนับสนุนได้ และไม่ขัดต่อกฎหมายรวมถึงไม่เป็นภาระ เพื่อมุ่งหวังที่จะให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้สามารถเข้าถึงกระบวนการอำนวยความสะดวกและได้รับการแก้ไขปัญหิต่าง ๆ โดยผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงการมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมกับทุกภาคส่วนในลักษณะกัลยาณมิตร เพื่อให้เครือข่ายได้มีส่วนร่วมในความรับผิดชอบร่วมกันของการทำงานไม่ว่าจะเป็นการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน การวางแผนในการสนับสนุนการทำงานระหว่างกัน การลงมือปฏิบัติ รวมถึงการประเมินผลการทำงานของเครือข่าย ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดจนการแสดงความยินดี ยกย่อง เชิดชู และการให้รางวัลแก่เครือข่ายที่ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานจนงานนั้นเสร็จสิ้น และสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์

เมื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่ และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 รวมถึงหน้าที่ และอำนาจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ทำให้ทราบได้ว่าเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สามารถที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้เท่าที่จำเป็น

ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนการทำงาน พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนการทำงาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

- 1.1) ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
- 1.2) ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
- 1.3) ด้านการดำเนินกิจกรรม

2) ด้านบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพเป็นอุปนิสัยและลักษณะเด่นประจำตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นพื้นฐานของการแสดงออกของบุคคลนั้น ซึ่งมีความแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับการแสดงออกตามบทบาทของบุคคลทั้งในด้านกายภาพ และการแสดงออกเป็นพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งสามารถปรับปรุงได้ และพัฒนาได้ บุคลิกภาพที่ดีเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะเป็นทางร่างกาย ทางจิตใจ และทางสังคม แต่การปฏิบัติงานบางประเภทอาจจะไม่ได้มีการกำหนดคุณลักษณะบุคลิกภาพไว้เป็นการเฉพาะ

แต่จะมุ่งหวังไปที่ความสำเร็จของการทำงานและผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก แต่อย่างไรก็ตาม ถ้าหน่วยงานได้ผู้ที่เป็นเครือข่ายที่มีคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพตามที่พึงประสงค์แล้วก็จะเป็นการดียิ่ง ซึ่งจะสามารถสร้างความเชื่อถือ ศรัทธา และความมั่นใจให้กับประชาชน เพราะบุคลิกภาพ จะมีอิทธิพลต่อความรู้สึกและอารมณ์ของผู้ที่พบเห็นได้เป็นอย่างดี

ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านบุคลิกภาพ พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านบุคลิกภาพ ได้แก่

- 2.1) มีความเสียสละ และมีจิตสาธารณะ
- 2.2) เป็นผู้ที่มีความประพฤติและปฏิบัติในสิ่งที่ถูกต้องตามกฎหมาย
- 2.3) วางตัวเป็นกลาง และไม่โลภ
- 2.4) มีทัศนคติในเชิงสร้างสรรค์ มีอัธยาศัยดี มีความเป็นกันเอง และเข้าถึงได้ง่าย
- 2.5) มีความน่าเชื่อถือ มีคุณวุฒิ และทรงภูมิ
- 2.6) มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ และมีความรับผิดชอบ
- 2.7) สุขภาพเรียบร้อย ความอ่อนน้อมถ่อมตน และเป็นคนเปิดเผย
- 2.8) มีความกระตือรือร้น และสื่อสารคล่องแคล่ว
- 2.9) สามารถแสวงหาข้อเท็จจริงได้

3) ด้านภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำเป็นศิลปะของบุคคลที่มีความสามารถในการบังคับบัญชาบุคคลอื่น และเป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับ และยกย่องจากบุคคลอื่น รวมถึงการที่บุคคลอื่นไว้วางใจ และให้ความร่วมมือด้วยความเต็มใจ ไม่ว่าจะในโอกาสหรือสถานการณ์ใด ๆ เพื่อให้การดำเนินงานต่าง ๆ ประสบความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ เครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรเป็นผู้ที่มีภาวะผู้นำ เพื่อช่วยให้การทำงานร่วมกันระหว่างเครือข่ายได้รับความร่วมมือและเกิดผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน

ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านภาวะผู้นำ พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านภาวะผู้นำ ได้แก่

- 3.1) มีวิสัยทัศน์
- 3.2) มีความสามารถในการวางแผนการทำงาน
- 3.3) มีมาตรฐานในการทำงาน และมีเป้าหมายและกลยุทธ์ที่ชัดเจน
- 3.4) สามารถโน้มน้าว และจูงใจผู้อื่นได้
- 3.5) กล้าคิด และกล้าตัดสินใจ
- 3.6) การมีความรู้เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของหน่วยงาน

3.7) สามารถแก้ปัญหาได้ และมีระบบความคิดชัดเจน

3.8) รู้จักคนในวงกว้าง และมีความมั่นใจในตนเอง

4) ด้านคุณธรรม จริยธรรม

คุณธรรม จริยธรรมเป็นคุณสมบัติอันดีงามที่มีอยู่ในจิตใจของคนทั่วไปที่คอยกำกับให้ทุกคนประพฤติและปฏิบัติตนอยู่ในศีลธรรม รู้สึกรับผิดชอบชั่วดีภายในจิตใจ สามารถแยกแยะได้ว่าอะไรควรทำ และอะไรไม่ควรทำ ปฏิบัติตัวเหมาะสม รวมถึงช่วยควบคุมจิตใจให้มั่นคง และด้วยภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งเป็นผู้อำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาทุกชั้นร้อนให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต้องเป็นผู้ยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม และเป็นผู้ที่ได้รับความไว้วางใจจากทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านคุณธรรม จริยธรรม พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านคุณธรรม จริยธรรม ได้แก่

4.1) ยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้องและชอบธรรม (Integrity)

4.2) ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล

4.3) ยึดมั่นผลประโยชน์ส่วนรวมเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน

4.4) มีความยุติธรรม และไม่เอนเอียง

4.5) ไม่แอบอ้างความเป็นเครือข่ายเพื่อแสวงหาผลประโยชน์

4.6) ทำในสิ่งที่ถูกต้อง ถูกกฎหมาย และไม่เลือกปฏิบัติ

4.7) มีความซื่อสัตย์สุจริต รับผิดชอบ และไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน

4.8) มีความเท่าเทียมทางเพศ และการเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

5) ด้านมนุษยสัมพันธ์

การมีมนุษยสัมพันธ์ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งนำไปสู่การสร้างมิตร การจูงใจ และสร้างคนให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข การทำงานของเครือข่ายมีความจำเป็นที่จะต้องได้ความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน แม้ว่าโดยลำพังบุคคลนั้นจะมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ แต่ขาดความสามารถในการเข้ากับคนอื่น และไม่สามารถจูงใจให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานให้ได้ผลดีแล้ว ย่อมจะเกิดปัญหาในการประสานงานระหว่างเครือข่ายที่จะให้การสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ควรเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น เนื่องจากการทำงานของเครือข่ายเป็นการทำงานร่วมกันกับคนอื่นจำนวนมาก และมีความหลากหลาย ซึ่งการมี

ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในลักษณะต่าง ๆ จะช่วยให้การสนับสนุนการทำงานระหว่างเครือข่ายให้เกิดผลสัมฤทธิ์ได้อย่างรวดเร็ว

ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่

- 5.1) มีความสามารถไปพบปะพูดคุย กล้าคิด กล้าพูด และกล้าแสดงออก
- 5.2) การมีทัศนคติเป็นเชิงสร้างสรรค์
- 5.3) การประสานงานเป็นเลิศ
- 5.4) เป็นผู้ชอบเข้าสังคม และร่วมกิจกรรมต่าง ๆ
- 5.5) เข้ากับผู้อื่นได้ง่าย และมีความจริงใจต่อกัน
- 5.6) มีความโอบอ้อมอารี และให้เกียรติผู้อื่นเสมอ

5.1.2 ผลการศึกษาการกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

เครือข่ายของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในการดำเนินการตามภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมทั้งการสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นหน่วยงานที่มีสถานที่ตั้งในกรุงเทพมหานคร และมีได้มีหน่วยงานสาขาในพื้นที่ต่างจังหวัด ฉะนั้น เพื่อให้การทำงานด้านการอำนวยความสะดวกเกิดขึ้น และให้ครอบคลุมในทุกพื้นที่ รวมถึงเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้สามารถเข้าถึงระบบการอำนวยความสะดวกของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามภารกิจที่ได้บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 และมุ่งหวังที่จะให้เครือข่ายของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้เข้ามามีบทบาทในการช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ จึงมีความจำเป็นต้องกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้มีความชัดเจน เพื่อให้เครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีความรู้ความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ รวมถึงขอบเขตในการช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดจนการทำหน้าที่ในการเป็นตัวแทนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในการช่วยเหลือประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมายและไม่เสียความเป็นธรรม ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับการกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่าย

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และด้านการดำเนินกิจกรรม ซึ่งมีผลการศึกษา ดังนี้

1) ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่และอำนาจตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ตามมาตรา 230 คือ (1) เสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ บรรดาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็น หรือเกินสมควรแก่เหตุ (2) แสวงหาข้อเท็จจริงเมื่อเห็นว่ามีผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้ขจัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมนั้น (3) เสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมีได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ และในกรณีที่หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องไม่ดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินตาม (1) หรือ (2) โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งให้คณะรัฐมนตรีทราบเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรต่อไป

เมื่อนำหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินมาใช้เป็นแนวทางการศึกษา การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เพื่อให้เครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีความรู้ความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ รวมถึงขอบเขตในการช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย และไม่เสียความเป็นธรรม ผลการศึกษา พบว่า บทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- 1.1) การช่วยเหลือและสนับสนุนเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
- 1.2) การอำนวยความสะดวกในการแสวงหาข้อเท็จจริงของผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- 1.3) การเป็นผู้ประสานงานระหว่างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกับประชาชน หรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในพื้นที่
- 1.4) การเป็นตัวแทนสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในการรับเรื่องร้องเรียน และส่งเรื่องร้องเรียนต่อมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน
- 1.5) การเป็นผู้ช่วยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น
- 1.6) การให้คำปรึกษา หรือการแนะนำวิธีการและขั้นตอนการร้องเรียนแก่ประชาชนผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม
- 1.7) การเฝ้าระวังความไม่เป็นธรรมในพื้นที่

2) ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

การอำนวยความสะดวกของผู้ตรวจการแผ่นดินให้ครอบคลุมในทุกพื้นที่ รวมถึง การสร้างการรับรู้ และการสร้างความเข้าใจระหว่างหน่วยงานของรัฐกับประชาชน จึงมีความจำเป็นต้อง มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อต้องการให้ประชาชนได้รับรู้เกี่ยวกับหน้าที่ และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงช่องทางการร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดจน การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานตามภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินที่เป็นประโยชน์ ต่อสาธารณะ และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 บัญญัติให้ มีสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบงานธุรการ ดำเนินการ และอำนวยความสะดวก เพื่อให้ผู้ตรวจการแผ่นดินบรรลุภารกิจและหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ กฎหมาย และเป็นไปตามมติหรือแนวทางที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด

เมื่อนำหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มาใช้เป็นแนวทางการศึกษาการกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีความรู้ความเข้าใจ ในบทบาทและหน้าที่ รวมถึงขอบเขตในการช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผลการศึกษา พบว่า บทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ได้แก่

2.1) การเป็นตัวแทนในการอธิบายความเกี่ยวกับหน้าที่ และอำนาจของผู้ตรวจการ แผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงช่องทางการร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้ประชาชนรับทราบ

2.2) การออกหน่วยเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหน้าที่ และอำนาจของผู้ตรวจการ แผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงช่องทางการร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้ประชาชนรับทราบ

2.3) การเป็นผู้ให้ความรู้เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงช่องทางการร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้ ประชาชนรับทราบ

2.4) การจัดนิทรรศการ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหน้าที่ และอำนาจของ ผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงช่องทางการร้องเรียนมายังผู้ตรวจการ แผ่นดิน เพื่อให้ประชาชนรับทราบ

3) ด้านการดำเนินกิจกรรม

การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยภาพรวมจะเป็นการดำเนินกิจกรรมในลักษณะเชิงการป้องปราม และเป็นกิจกรรมที่สร้างการรับรู้เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และช่องทางการร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งเป็นกระบวนการหนึ่งที่จะทำให้ประชาชนได้มีโอกาสได้ใช้บริการระบบการอำนวยความสะดวกของผู้ตรวจการแผ่นดิน เนื่องจากการจัดกิจกรรมในแต่ละครั้งมุ่งหวังที่จะให้ประชาชนทั่วไปในพื้นที่ได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการเป็นผู้ฟัง หรือร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ที่ประชาชนกำลังได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมถึงการปรึกษาข้อกฎหมาย เช่น กิจกรรมผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจร กิจกรรมการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ กิจกรรมเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อความเป็นธรรมในสังคม กิจกรรมการเผยแพร่สิทธิเสรีภาพของประชาชน กิจกรรมการส่งเสริมความตระหนักในหลักธรรมาภิบาล และกิจกรรมการพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรธรรมาภิบาล เป็นต้น

เมื่อนำหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มาใช้เป็นแนวทางการศึกษาการกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการดำเนินกิจกรรม เพื่อให้เครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีความรู้ความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ รวมถึงขอบเขตในการช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผลการศึกษา พบว่า บทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการดำเนินกิจกรรม ได้แก่

- 3.1) การสนับสนุนและผลักดันการสร้างความตระหนักในหลักธรรมาภิบาล
 - 3.2) การมีส่วนร่วมในการพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรธรรมาภิบาล
 - 3.3) การมีส่วนร่วมในการกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ
 - 3.4) การช่วยเหลือการทำงานระหว่างเครือข่ายด้านวิชาการ
 - 3.5) การสนับสนุนการประสานงานกับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย หรือหน่วยงานต่าง ๆ
- ในพื้นที่
- 3.6) การเป็นผู้เข้าร่วมในกิจกรรม การร่วมเป็นผู้ฟัง และการเป็นผู้สังเกตการณ์
 - 3.7) การให้ความร่วมมือในการเตรียมความพร้อมในการจัดกิจกรรม
 - 3.8) การสนับสนุนงานอื่น ๆ เท่าที่สำนักงานร้องขอ

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง “การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” มีประเด็นที่นำมาอภิปราย เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา และผู้ศึกษาขอเสนอ การอภิปราย ดังนี้

5.2.1 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

การศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และเป็นสิ่งที่มีความพึงประสงค์อยากจะทำให้เกิดขึ้นกับเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1) ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนการทำงาน

เครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ควรเป็นผู้ที่สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในภาระงานที่ได้รับอนุญาตให้สามารถปฏิบัติการช่วยเหลือและสนับสนุนได้ และไม่ขัดต่อกฎหมาย รวมถึงไม่เป็นภาระ เพื่อมุ่งหวังที่จะให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมาย ของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้สามารถเข้าถึงกระบวนการอำนวยความสะดวก และได้รับการแก้ไขปัญหา โดยผู้ตรวจการแผ่นดิน และรวมถึงการสร้างการมีส่วนร่วมกับทุกภาคส่วน ในลักษณะกัลยาณมิตร ผลการศึกษา พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนการทำงาน ได้แก่

- 1.1) ด้านแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
- 1.2) ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
- 1.3) ด้านการดำเนินกิจกรรม

การมีส่วนร่วมและสนับสนุนการทำงานระหว่างเครือข่ายเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เพื่อเปิดโอกาสให้เครือข่ายได้เข้ามาทำงานร่วมกัน รับผิดชอบร่วมกัน และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การใช้ทรัพยากรร่วมกัน และมีประโยชน์ร่วมกันตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งเป็นกระบวนการในการพัฒนาความเข้มแข็งของเครือข่าย และเป็นเงื่อนไขที่ทำให้เกิดการร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ และร่วมลงมือกระทำอย่างเข้มแข็ง โดยการนำจุดแข็งของฝ่ายหนึ่งไปช่วยแก้ไขจุดอ่อนของอีกฝ่ายหนึ่ง จนประสบความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ นอกจากนี้การช่วยเหลือและเสริมหนุนการทำงานระหว่างเครือข่ายยังจะสร้างให้เกิดความผูกพันของการเป็นเครือข่าย ซึ่งจะนำไปสู่การให้ความร่วมมือสนับสนุนการทำงานระหว่างกันในแต่ละบริบท ซึ่งสอดคล้องกับ ชูวิทย์ พิทักษ์พันธุ์ (2548, หน้า 29) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมและสนับสนุนการทำงาน เพื่อต้องการให้บรรลุวัตถุประสงค์

ด้วยความตั้งใจ โดยการทำงานดังกล่าวในห้วงเวลาและลำดับการที่ทรงประสิทธิภาพ คือ ถูกจังหวะ และเหมาะสมกัน รวมทั้งกระทำการงานดังกล่าวด้วยความรู้สึกผูกพันให้ประจักษ์ว่า เชื่อถือได้ ไว้วางใจได้ และยังสอดคล้องกับ บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2549, หน้า 186 - 187) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วม และการสนับสนุนการทำงานในกิจกรรมใด ๆ ที่มีบุคคลอื่น ซึ่งไม่มีหน้าที่ในการทำกิจกรรมนั้นโดยตรง แต่มีส่วนได้เสียร่วมเกี่ยวข้องด้วย การมีส่วนร่วมเป็นวิธีการและเป็นจุดหมายปลายทางที่ต้องการให้ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความรู้ความเข้าใจ เกิดทักษะ และให้การสนับสนุนต่อกิจกรรมนั้น

2) ด้านบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพเป็นอุปนิสัยและลักษณะเด่นประจำตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นพื้นฐานของการแสดงออกของบุคคลนั้น และเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ควรเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ รวมถึงการมีความพร้อมในการทำงานร่วมกัน ผลการศึกษา พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านบุคลิกภาพ ได้แก่

- 2.1) มีความเสียสละ และมีจิตสาธารณะ
- 2.2) เป็นผู้ที่มีความประพฤติและปฏิบัติในสิ่งที่ถูกต้องตามกฎหมาย
- 2.3) วางตัวเป็นกลาง และไม่โลภ
- 2.4) มีทัศนคติในเชิงสร้างสรรค์ มีอัธยาศัยดี มีความเป็นกันเอง และเข้าถึงได้ง่าย
- 2.5) มีความน่าเชื่อถือ มีคุณวุฒิ และทรงภูมิ
- 2.6) มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ และมีความรับผิดชอบ
- 2.7) สุขภาพเรียบร้อย ความอ่อนน้อมถ่อมตน และเป็นคนเปิดเผย
- 2.8) มีความกระตือรือร้น และสื่อสารคล่องแคล่ว
- 2.9) สามารถแสวงหาข้อเท็จจริงได้

ผู้ที่มีบุคลิกภาพตรงกับการปฏิบัติตามบทบาทและหน้าที่ของตนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในการทำงานของเครือข่าย และถือได้ว่าเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี เพราะผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดีจะสามารถจูงใจและชักชวนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือมีปฏิสัมพันธ์ด้วย สามารถที่จะตอบสนองความต้องการที่เครือข่ายมีความประสงค์ได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับ กวี วงศ์พุด (2542, หน้า 44) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพที่ดี ดังนี้ 1) ต้องมีความสามารถในการเข้าสังคม 2) ต้องเป็นคนที่มีตระหนักรู้เสมอว่าตนเองนั้นมีคุณค่า และมีความสำคัญต่อองค์กร 3) ต้องมีความมั่นคงทางอารมณ์ 4) ต้องมีความเชื่อมั่นในตนเอง และยังสอดคล้องกับ สุเมธ แสงนันทนวล (2544, หน้า 106 - 107) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพของคนเราอาจพิจารณาได้ 6 เรื่อง คือ 1) ลักษณะเฉพาะตัว เรามีจุดเด่นจุดด้อยอะไร หลักคือ เด่นต้องโชว์ ด้อยต้องอำพราง 2) การแสดงออกทางท่าทาง โดยเฉพาะท่าทางที่ชอบทำอะไรซ้ำๆ ทำให้คนจำได้ว่าสไตล์นี้ คือ เรา 3) ความรู้สึกนึกคิด คนเรา

คิดอย่างไร บุคลิกภาพแสดงออกออกอย่างนั้น จะให้บุคลิกภาพดีต้องคิดแต่เรื่องดี ๆ 4) ความเฉลียวฉลาด ใครฉลาดหรือใครไม่ฉลาด บุคลิกภาพก็จะแสดงออกให้เห็นชัดเจน เช่น นายเนไปกับลูกน้อง นายควรมีความฉลาดที่เปล่งประกายทำให้คนรู้สึกว่าเป็นนาย ไม่ใช่ลูกน้อง เป็นต้น 5) กิริยามารยาท แสดงออกแบบช้า แบบเร็ว หรือแบบพอดี ๆ 6) อุปนิสัย เป็นคนใจร้อน ใจเย็น ใจดี ใจร้าย ประการใด ซึ่งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลจะมีการแสดงออกที่แตกต่างกันออกไป และในบางครั้งที่การแสดงออกของพฤติกรรมก็ขึ้นอยู่กับบทบาทและหน้าที่ของการทำงานของแต่ละคน ซึ่งสอดคล้องกับ ก่อ สวัสดิพานิชย์ (2519, หน้า 105 - 112) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ 1) อุปนิสัยของคน ซึ่งพื้นฐานของการแสดงพฤติกรรม ได้แก่ ความกล้าหาญกับความรอบคอบ ความเยือกเย็นกับความเจ้าอารมณ์ การคิดการณ์ไกลกับการคิดเฉพาะหน้า ความฝักใฝ่ทางศิลปะกับการเป็นนักปฏิบัติและความเชื่อถือในโชคกลางกับความเชื่อในวิทยาศาสตร์ 2) คุณลักษณะประจำตัวของบุคคล ซึ่งได้แก่ ร่างกาย รูปร่าง หน้าตา และกิริยาท่าทาง 3) บทบาทของบุคคล บทบาทเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพ ซึ่งจะแสดงออกตามเพศ วัย อาชีพ ฐานะทางเศรษฐกิจ สังคม และตำแหน่ง

3) ด้านภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และเป็นองค์ประกอบของการเป็นผู้นำที่สามารถผลักดันให้เกิดความร่วมมือในการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ควรเป็นผู้ที่มีภาวะผู้นำในการทำงานระหว่างกัน เพื่อในการทำงานร่วมกันระหว่างเครือข่ายประสบความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ และเกิดผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน ผลการศึกษา พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านภาวะผู้นำ ได้แก่

- 3.1) การมีวิสัยทัศน์
- 3.2) มีความสามารถในการวางแผนการทำงาน
- 3.3) มีมาตรฐานในการทำงาน และมีเป้าหมายและกลยุทธ์ที่ชัดเจน
- 3.4) สามารถโน้มน้าว และจูงใจผู้อื่นได้
- 3.5) กล้าคิด และกล้าตัดสินใจ
- 3.6) การมีความรู้เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของหน่วยงาน
- 3.7) สามารถแก้ปัญหาได้ และมีระบบความคิดชัดเจน
- 3.8) รู้จักคนในวงกว้าง และมีความมั่นใจในตนเอง

ผู้ที่มีภาวะผู้นำ อาจกล่าวได้ว่า เป็นผู้ที่มีความพิเศษที่มีความสามารถในขับเคลื่อนการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้กำหนดไว้ ด้วยการสร้างความศรัทธาและเชื่อมโยงให้เกิดขึ้นกับผู้ที่ทำงานร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับ วีรวัฒน์ ปันนิตามัย (2537, 13 - 16) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำที่ดี ได้แก่ 1) แสดงความเป็นของแท้

คือ ผู้นำต้องแสดงความเชื่อมั่น ศรัทธาในสิ่งที่ตนยึดถือ 2) วิสัยทัศน์ คือ การคาดคะเนพยากรณ์ และสร้างภาพฉายไปในอนาคตได้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงอะไร และทำการสื่อสารภาพดังกล่าวให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ 3) ด้านความกล้าตัดสินใจ คือ ต้องทำการตัดสินใจที่เหมาะสมทันกาล 4) แสดงความใส่ใจ คือ ผู้นำต้องเลือกที่จะใส่ใจในบางเรื่อง ไม่ควรใส่ใจเสียเวลาในทุกเรื่อง 5) สร้างความรู้สึกประทับใจเป็นส่วนตัว 6) มีความสนใจในการสื่อสารและเก่งคน 7) การพัฒนาตนเอง อยู่เสมอ และผู้ที่มีภาวะผู้นำจะเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ และยังสอดคล้องกับ บุญทัน ดอกไธสง (2535, หน้า 266) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำ คือ ผู้มีอิทธิพล มีศิลปะ มีอิทธิพลต่อกลุ่มชน เพื่อให้พวกเขามีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการของผู้นำ และช่วยเหลือกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดตามความสามารถ ถ้าผู้ที่เป็นเครือข่ายเป็นผู้ที่มีภาวะผู้นำก็จะสามารถขับเคลื่อนและผลักดันให้การทำงานร่วมกันสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งสามารถที่จะทำให้ผู้ที่ทำงานร่วมกันมองเห็นถึงภาพของความเป็นจริงได้ชัดเจน

4) ด้านคุณธรรม จริยธรรม

คุณธรรม จริยธรรมเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นคุณสมบัติอันดีงามที่มีอยู่ในจิตใจของคนทั่วไปที่คอยกำกับให้ทุกคนประพฤติและปฏิบัติตนอยู่ในศีลธรรม รู้สึกรับผิดชอบชีวิตภายในจิตใจ สามารถแยกแยะได้ว่าอะไรควรทำ และอะไรไม่ควรทำ ปฏิบัติตัวเหมาะสมและด้วยภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งเป็นผู้อำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาทุกข์ร้อนให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จึงมีความจำเป็นต้องเป็นผู้ที่ความตระหนักและยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม เพื่อใช้เป็นสิ่งที่ควบคุมจิตใจให้ปฏิบัติในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นแบบอย่างที่ดี และได้รับความไว้วางใจจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานระหว่างเครือข่ายประสบความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ ผลการศึกษา พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านคุณธรรม จริยธรรม ได้แก่

- 4.1) ยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้องและชอบธรรม (Integrity)
- 4.2) ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล
- 4.3) ยึดมั่นผลประโยชน์ส่วนรวมเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน
- 4.4) มีความยุติธรรม และไม่เอินเอียง
- 4.5) ไม่แอบอ้างความเป็นเครือข่ายเพื่อแสวงหาผลประโยชน์
- 4.6) ทำในสิ่งที่ถูกต้อง ถูกกฎหมาย และไม่เลือกปฏิบัติ
- 4.7) มีความซื่อสัตย์สุจริต รับผิดชอบ และไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน
- 4.8) มีความเท่าเทียมทางเพศ และการเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

การเป็นผู้ที่ยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม เป็นสิ่งที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นมากที่สุดของการเป็นเครือข่ายของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพราะการประพฤติและการปฏิบัติตนที่ถูกต้องและเหมาะสมของผู้ที่เป็นเครือข่ายจะเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือ และเป็นที่น่าไว้วางใจของประชาชนหรือผู้ที่พบเห็น ซึ่งสอดคล้องกับ ธาณินทร์ กรัยวิเชียร (2555, หน้า 5) ได้กล่าวไว้ว่า คุณธรรม จริยธรรม คือ การยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม ซึ่งมีความหมายที่ลึกซึ้งและกว้างขวางมาก เพราะเป็นที่รวมของความถูกต้องทั้งปวง และหากผู้ใดเป็นผู้ที่ยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมแล้ว ก็ย่อมจะต้องประพฤติตนอยู่ในกรอบของคุณงามความดี กฎหมาย และศีลธรรมเสมอ และสอดคล้องกับ นิเชต สุนทรพิทักษ์ (2532, หน้า 6) ได้กล่าวว่า คุณธรรม คือ คุณลักษณะที่เป็นความดี ความงามที่มีอยู่ในจิตใจของแต่ละคน เมื่อทุกคนมีความคิดที่ดีก็จะส่งผลต่อพฤติกรรมและการแสดงออกที่ดีงาม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ปราณี วิรุรวาณิช (2542, หน้า 4) ได้กล่าวว่า จริยธรรม คือ ความประพฤติ และการปฏิบัติที่ถูกต้องเป็นความประพฤติที่ดีงาม เมื่อเครือข่ายเป็นผู้ที่มีความคิดที่ดีก็จะแสดงออกด้วยการประพฤติและการปฏิบัติในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรม ถูกกฎหมาย และไม่บิดเบือนข้อมูล หรือข้อเท็จจริง ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญที่เครือข่ายต้องยึดถือและปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

5) ด้านมนุษยสัมพันธ์

การมีมนุษยสัมพันธ์เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งนำไปสู่การสร้างมิตร การจูงใจ และสร้างคนให้อยู่ร่วมกันอย่างเป็นสุข มนุษยสัมพันธ์จะเกี่ยวข้องกับหลายสิ่งหลายอย่าง ซึ่งจะก่อให้เกิดการให้ความร่วมมือในการสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันละกัน และเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ควรเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น และมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้เกิดการสนับสนุนการทำงานระหว่างเครือข่ายจนเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างแท้จริงและประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว ผลการศึกษา พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่

- 5.1) มีความสามารถไปพบปะพูดคุย กล่าวคิด กล่าวพูด กล่าวแสดงออก
- 5.2) การมีทัศนคติเป็นเชิงสร้างสรรค์
- 5.3) การประสานงานเป็นเลิศ
- 5.4) เป็นผู้ชอบเข้าสังคม และร่วมกิจกรรมต่าง ๆ
- 5.5) เข้ากับผู้อื่นได้ง่าย และมีความจริงใจต่อกัน
- 5.6) มีความโอบอ้อมอารี และให้เกียรติผู้อื่นเสมอ

การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นสิ่งที่จะทำให้การทำงานของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีความคล่องตัว รวดเร็ว และได้รับความร่วมมือจากผู้อื่นได้เป็นอย่างดีในทุกภารกิจ ซึ่งสอดคล้องกับ เรียม ศรีทอง (2540, หน้า 4) ได้กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ คือ การมีความเข้าใจร่วมกัน การให้การยอมรับนับถือนำไปสู่ความพอใจ และสามารถทำงานร่วมกัน จนบรรลุเป้าหมาย

และยังสอดคล้องกับ สุรัฐ ศิลปะอนันต์ (2541, หน้า 6) ได้กล่าวว่า มนุษย์สัมพันธ์ คือ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน เพื่อให้ร่วมกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิภาพ เพราะการทำงานในรูปแบบของเครือข่ายเป็นการประสานความร่วมมือระหว่างกันของเครือข่าย เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนซึ่งกันและกันให้การทำงานในแต่ละภารกิจประสบความสำเร็จ และบรรลุวัตถุประสงค์ภายในห้วงเวลาที่กำหนด และเกิดผลสัมฤทธิ์ในการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม

จากการนำเสนอการอภิปรายผลการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเครือข่ายให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเกิดประสิทธิภาพ รวมถึงเพื่อให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้มีสมาชิกเครือข่ายที่มีศักยภาพสูง และมีความพร้อมในการช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และการได้รับความไว้วางใจจากประชาชนในฐานะผู้เป็นตัวกลางหรือตัวแทน ร่วมในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตลอดถึงการได้รับความร่วมมือจากประชาชนและหน่วยงานทุกภาคส่วน ในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่ และร่วมเป็นเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

5.2.2 ผลการศึกษาการกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

เครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในการดำเนินการตามภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมทั้งการสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นหน่วยงานที่มีสถานที่ตั้งในกรุงเทพมหานคร และมีได้มีหน่วยงานสาขาในพื้นที่ต่างจังหวัด ดังนั้น เพื่อให้การทำงานด้านการอำนวยความสะดวกเกิดขึ้น และให้ครอบคลุมในทุกพื้นที่ รวมถึงการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้สามารถเข้าถึงระบบการอำนวยความสะดวกของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามภารกิจที่ได้บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 จึงมีความจำเป็นต้องกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้มีความชัดเจน เพื่อต้องการให้เครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีความรู้ความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ รวมถึงขอบเขตในการช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดจนการทำหน้าที่ในการเป็นตัวแทนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในการช่วยเหลือประชาชนผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากหน่วยงานของรัฐ

หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมายและไม่เสียความเป็นธรรม ผลจากการศึกษาการกำหนด บทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1) ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ผู้ตรวจการแผ่นดิน มีหน้าที่และอำนาจตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ตามมาตรา 230 คือ (1) เสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ บรรดาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชน โดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ (2) แสวงหาข้อเท็จจริงเมื่อเห็นว่าผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้จัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมนั้น (3) เสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ และในกรณีที่หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องไม่ดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตาม (1) หรือ (2) โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งให้คณะรัฐมนตรีทราบเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรต่อไป ผลการศึกษา พบว่า บทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- 1.1) การช่วยเหลือและสนับสนุนเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
- 1.2) การอำนวยความสะดวกในการแสวงหาข้อเท็จจริงของผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- 1.3) การเป็นผู้ประสานงานระหว่างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกับประชาชน หรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในพื้นที่
- 1.4) การเป็นตัวแทนสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในการรับเรื่องร้องเรียน และส่งเรื่องร้องเรียนต่อมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน
- 1.5) การเป็นผู้ช่วยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น
- 1.6) การให้คำปรึกษา หรือการแนะนำวิธีการและขั้นตอนการร้องเรียนแก่ประชาชนผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม
- 1.7) การเฝ้าระวังความไม่เป็นธรรมในพื้นที่

2) ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

การอำนวยความสะดวกยุทธธรรมของผู้ตรวจการแผ่นดินให้ครอบคลุมในทุกพื้นที่ รวมถึงการสร้างการรับรู้ และการสร้างความเข้าใจระหว่างหน่วยงานของรัฐกับประชาชน จึงมีความจำเป็นต้องมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อต้องการให้ประชาชนได้รับรู้เกี่ยวกับหน้าที่ และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงช่องทางการร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดจนการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ผลการดำเนินงานตามภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ ผลการศึกษา พบว่า บทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ได้แก่

2.1) การเป็นตัวแทนในการอธิบายความเกี่ยวกับหน้าที่ และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงช่องทางการร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้ประชาชนรับทราบ

2.2) การออกหน่วยเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหน้าที่ และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงช่องทางการร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้ประชาชนรับทราบ

2.3) การเป็นผู้ให้ความรู้เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงช่องทางการร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้ประชาชนรับทราบ

2.4) การจัดนิทรรศการ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหน้าที่ และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงช่องทางการร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้ประชาชนรับทราบ

3) ด้านการดำเนินกิจกรรม

การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยภาพรวมจะเป็นการดำเนินกิจกรรมในลักษณะเชิงการป้องกัน และเป็นกิจกรรมที่สร้างการรับรู้เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และช่องทางการร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งเป็นอีกวิธีการหนึ่งที่จะทำให้ประชาชนได้มีโอกาสได้ใช้บริการระบบการอำนวยความสะดวกยุทธธรรมของผู้ตรวจการแผ่นดิน เนื่องจากการจัดกิจกรรมในแต่ละครั้งต้องการที่จะให้ประชาชนทั่วไปในพื้นที่ ได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการเป็นผู้ฟัง หรือร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการปรึกษาข้อกฎหมาย เช่น กิจกรรมผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจร กิจกรรมการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ กิจกรรมเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อความเป็นธรรมในสังคม กิจกรรมการเผยแพร่สิทธิเสรีภาพของประชาชน กิจกรรมการส่งเสริมความตระหนักในหลักธรรมาภิบาล และกิจกรรมการพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรธรรมาภิบาล เป็นต้น ซึ่งเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

สามารถที่จะเข้ามามีบทบาทและมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือหรือสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้ ผลการศึกษา พบว่า บทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการดำเนินกิจกรรม ได้แก่

- 3.1) การสนับสนุนและผลักดันการสร้างตระหนักรู้ในหลักธรรมาภิบาล
- 3.2) การมีส่วนร่วมในการพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรธรรมาภิบาล
- 3.3) การมีส่วนร่วมในการกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ
- 3.4) การช่วยเหลือการทำงานระหว่างเครือข่ายด้านวิชาการ
- 3.5) การสนับสนุนการประสานงานกับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย หรือหน่วยงานต่าง ๆ

ในพื้นที่

- 3.6) การเป็นผู้เข้าร่วมในกิจกรรม การร่วมเป็นผู้ฟัง และการเป็นผู้สังเกตการณ์
- 3.7) การให้ความร่วมมือในการเตรียมความพร้อมในการจัดกิจกรรม
- 3.8) การสนับสนุนงานอื่น ๆ เท่าที่สำนักงานร้องขอ

การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ทั้ง 3 ด้าน ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อต้องการให้เครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้มีความรู้ความเข้าใจ และมีความชัดเจนในบทบาทและหน้าที่ รวมถึงขอบเขตของการปฏิบัติหน้าที่ ในการช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง และตรงตามความคาดหวัง และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับ ตีถน ปรัชญพฤทธิ์ (2546, หน้า 37) ได้กล่าวว่า บทบาท หมายถึง พฤติกรรมที่สังคมกำหนดและคาดหวังให้บุคคลกระทำ และสอดคล้องกับ ณรงค์ เซ็งประชา (2528, หน้า 75 - 76) ได้กล่าวว่า บทบาทและหน้าที่ คือ พฤติกรรมหรือสถานภาพที่ ปฏิบัติตามตำแหน่งเป็นพฤติกรรมที่สังคมกำหนดและคาดหวังให้บุคคลกระทำ เพื่อให้บุคคล ดำรงตำแหน่งในสังคมย่อมต้องแสดงบทบาทในตำแหน่งนั้น ๆ และยังสอดคล้องกับ รัฐันตดา สารเวียง (2543, หน้า 17 - 23) ได้กล่าวว่า บทบาทและหน้าที่ เป็นแนวคิดในเรื่องสถานภาพหรือฐานะ และการแสดงพฤติกรรมของบุคคลตามนัยยะ สิทธิ และหน้าที่ความรับผิดชอบของสถานภาพ ซึ่งบทบาทและหน้าที่ของบุคคลนั้น หากดำเนินการตามแนวทางที่สามารถตอบสนองความต้องการของ บุคคลและสอดคล้องกับความมุ่งหวัง พฤติกรรมที่ปรากฏก็จะเป็นไปในทางราบรื่น แต่หากการดำเนิน บทบาทนั้นไม่สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และความมุ่งหวังของสังคมพฤติกรรมที่ปรากฏก็จะเป็นไป ในทางลบ ฉะนั้น เมื่อเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินปฏิบัติหน้าที่เป็นตามบทบาทและหน้าที่ ที่ได้กำหนดไว้ ก็จะทำให้การอำนวยความสะดวกของผู้ตรวจการแผ่นดินครอบคลุมไปทุกพื้นที่ และประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตาม กฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ได้รับการแก้ไขปัญหาและการจัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมนั้น รวมถึงการดำเนินภารกิจต่าง ๆ ของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินก็จะได้รับการช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานจากเครือข่ายจนประสบความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ได้รวดเร็วมากขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีนโยบายในการพัฒนางานด้านเครือข่ายของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับ “การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งของการทำงานในภารกิจด้านเครือข่ายของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งจะช่วยให้ผู้ที่เป็นเครือข่ายได้มีความรู้ความเข้าใจ และมีความชัดเจนในบทบาทและหน้าที่ รวมถึงขอบเขตของการปฏิบัติหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในการช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

2) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมอบหมายให้สำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม และสำนักกฎหมายและคดี ร่วมกันศึกษาถึงข้อกฎหมายตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการออกระเบียบสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ.

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยสำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม ควรนำผลการศึกษาเรื่อง การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ไปใช้เป็นแนวทางประกอบการดำเนินภารกิจของสำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งจะเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในการช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในอนาคต

2) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยสำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม ควรกำหนดกระบวนการและหลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้ที่จะเป็นเครือข่ายของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้ได้เครือข่ายของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตามที่พึงประสงค์ และสามารถช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ในอนาคต

3) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยสำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม ควรจัดทำหลักสูตร และคู่มือเครือข่ายของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้เครือข่ายของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับรู้ รับทราบ เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของตนที่พึงมี พึงปฏิบัติ และใช้เป็น

เครื่องมือในการปฏิบัติของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้เป็นไปในทางเดียวกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งในคู่มือนี้ควรบอกถึงบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงขอบเขตในการช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

4) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยสำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วมควรจัดทำช่องทางในการสื่อสารระหว่างเครือข่ายของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อใช้เป็นช่องทางในการติดต่อประสานงานกับเครือข่ายในการช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

5) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยสำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วมควรมีการให้รางวัลเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ได้ให้ความร่วมมือในภารกิจต่าง ๆ เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในการช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจนสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาเรื่อง “การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” เป็นการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และบทบาทหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรเป็นอย่างไร เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวลผลในการกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นไปตามบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ได้กำหนดไว้ การศึกษาครั้งต่อไป สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และระดับความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการประเมินผลด้านความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในการช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินว่าเป็นอย่างไร

บรรณานุกรม

- กมลลาศน์ ศรประสิทธิ์. (2549). การมีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษาของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน อำเภอสะเตกา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสงขลา เขต 3. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- กรีช อีรางศุ. (2563). แนวทางการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือ สำหรับสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 24 กาฬสินธุ์. ปรินญาการศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กวี วงศ์พุ่ม. (2539). ภาวะผู้นำ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- กীরติ บุญเจือ. (2538). จริยศาสตร์สำหรับผู้เริ่มเรียน. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- กาญจนา แก้วเทพ. (2538). เครื่องมือการทำงานแนววัฒนธรรมชุมชน. กรุงเทพฯ : มายด์พับริสซิ่ง.
- เกรียงไกร กัลป์ตินันท์. (2546). การมีส่วนร่วม. กรุงเทพฯ : เอ็ดดิสัน เพรสโปรดักส์.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2543). มองฝันไปข้างหน้า : วิสัยทัศน์ประเทศไทยปี 2560. กรุงเทพฯ : ซีเค็สมีเดีย.
- ก่อ สวัสดิพานิช. (2519). วัยรุ่นและการปรับปรุงบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ชนิษฐา กาญจนรังสีนนท์. (2541). การสร้างเครือข่ายเพื่อการพัฒนา. กรุงเทพฯ : กรมการพัฒนาชุมชน.
- จรินทร์ ธานีรัตน์. (2517). รวมศัพท์วิชาการศึกษาจิตวิทยา พลศึกษา สุขศึกษา และสันตนาการ. กรุงเทพฯ : โอเดียน.
- จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. (2548). กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ : การคืน อำนาจ แก่เหยื่ออาชญากรรมและชุมชน. กรุงเทพฯ : สำนักงานสนับสนุนกองทุนการวิจัย (สกว.).
- ชาญ คำวรรณ. (2546). บทบาทและอำนาจหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้านในการป้องกันและรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนภายหลังปี พ.ศ. 2537. การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชูวิทย์ พิทักษ์พินลภ. (2548). แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม. กรุงเทพฯ : อักษรการพิมพ์.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2537). เอกสารการสอนชุดวิชาสื่อการสอนระดับปฐมนศึกษา หน่วยที่ 8 - 15 (พิมพ์ครั้งที่ 16). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.
- ฐิณัตตา สารเวียง. (2543). ความคาดหวังของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อบทบาททางการเมืองของพรรคการเมืองไทย. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. สาขารัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิตยา สุวรรณชะฎ. สังคมวิทยา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ณรงค์ เข็งประชา. (2528). สังคมวิทยา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พิทักษ์อักษร.

- ดำรง ประเสริฐกุล. (2542). ความเป็นนครนครสวรรค์. คณะครุศาสตร์. สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม.
- ดิณ ปรัชญพฤทธิ. (2546). ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทศพล กฤตพิสิฐ. (2548). การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียน. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ไตรรัตน์ โคะสะสุ. (2546). การมีส่วนร่วมของประชาชน. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า.
- ทองทิพภา วิริยพันธุ์. (2546). มนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : อินฟอร์มีเดีย บุ๊ค.
- ธนากร สังเขป. (2555). การพัฒนาที่ยั่งยืน. กรุงเทพฯ : วี.พริ้นท์ (1991).
- ธานินทร์ กรียวิเชียร. (2555). จริยธรรมผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เดือนตุลา.
- ฉีนศักดิ์ อัครบวร. (2544). ความเป็นครู. กรุงเทพฯ : ก.พลพิมพ์ (1996).
- ฉันทิตา รัตนธรรม. (2548). การส่งเสริมกิจกรรมการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านดีเด่นของโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ได้รับรางวัลการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านดีเด่น เขตการศึกษา 8. สาขาการบริหารการศึกษา. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- นภากัญท์ ต่วนชะเอม. (2552). ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่น. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- นวรรตน์ แป้วบุญสม. (2546). บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการชุมชนในการพัฒนาชุมชน ศึกษากรณีเทศบาลเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นฤมล นิราทร. (2543). การสร้างเครือข่ายการทำงาน : ข้อควรพิจารณาบางประการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิตย สัมมาพันธ์. (2529). การบริหารเชิงพุทธ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- นิเชต สุนทรพิทักษ์. (2532). ทักษะในการปลูกฝังและการเสริมสร้างคุณธรรม : คู่มือพัฒนาคุณธรรม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ศาสนา.
- นันทิดา จันท์ศิริ. (2557). การจัดการเครือข่ายในกระบวนการนโยบายสาธารณะ Network Governance in Public Policy Processes. สารอาศรมวัฒนธรรม : Walailak Abode of Culture Journal. Asian Journal of arts and culture [ออนไลน์]. เข้าถึงข้อมูล วันที่ 7 ตุลาคม 2564. จาก <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/cjwu/issue/view/8709>.
- บุญทัน ดอกไธสง. (2535). การจัดการองค์การ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2549). เทคนิคการสร้างความร่วมมือรบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จามจุรีโปรดักท์.

- บุษกร พรรณเชษฐ์. (2547). การศึกษาเพื่อพัฒนาบทบาทหน้าที่ของผู้พิพากษาสมทบในศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 6. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขายุทธศาสตร์การพัฒนาศาสนาบ้านราชภัฏพิบูลสงคราม.
- ประกาศคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในและขอบเขตหน้าที่และอำนาจของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. 2561. กฎหมาย [ออนไลน์]. เข้าถึงข้อมูล วันที่ 10 ตุลาคม 2564. จาก <https://www.nhrc.or.th/getattachment/191f7f17-6ce7-4695-a17c-31a4334405fd/.aspx>.
- ประจักษ์ ก๊กก้อน. (2560). หลักการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์. กำแพงเพชร : มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- ประเวศ วะสี. (2542). วิสัยทัศน์ของกระบวนการเรียนรู้ในหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน. วารสารวิชาการ. ปีที่ 2 ฉบับที่ 1. 8 - 11.
- ปาริชาติ สถาปิตานนท์ และชัยวัฒน์ ธีระพันธ์. (2549). การขับเคลื่อนทางสังคมด้านการควบคุมการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ : ผลการประเมินปี 2548 - 2549. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.).
- ปราณี วิรุจวานิชย์. (2542). จริยธรรมกับชีวิต. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. ค้นหาแบบทั่วไป [ออนไลน์]. เข้าถึงข้อมูล วันที่ 7 ตุลาคม 2564. จาก <https://dictionary.orst.go.th/>.
- พรทิพย์ พิมพ์สินธุ์. (2540). ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ประกายพริ้ง.
- ไพฑูรย์ โกพัฒน์ตา. (2535). คุณลักษณะที่ประสงค์ของการหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สำนักงานประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- พิมพ์พันธ์ เตชะคุปต์. (2543). Storyline Approach หน่วยการเรียนรู้สู่การเรียนการสอนแบบบูรณาการเน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลาง. กรุงเทพฯ. ครุศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522. พระราชบัญญัติ [ออนไลน์]. เข้าถึงข้อมูล วันที่ 12 พฤศจิกายน 2564. จาก https://www.ocpb.go.th/download/article/article_20200221144401.pdf
- พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. 2560. ราชกิจจานุเบกษา [ออนไลน์]. ข้อมูล วันที่ 15 พฤศจิกายน 2564. จาก <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2560/A/123/1.PDF>.

- พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560. ราชกิจจานุเบกษา [ออนไลน์]. เข้าถึงข้อมูล วันที่ 13 พฤศจิกายน 2564. จาก <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2560/A/131/1.PDF>.
- พิทยา สายหู. (2516). ความเข้าใจเกี่ยวกับกลไกของสังคม. กรุงเทพฯ : เคล็ดไทย.
- พิภพ วงษ์เงิน. (2545). จริยธรรมวิชาชีพ. กรุงเทพฯ : อมราการพิมพ์.
- ภาวนา วงสวาท. (2541). การตัดสินใจแบบให้มีส่วนร่วมของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัด กรุงเทพมหานคร. ปริญญาโทศึกษาศาสตร์ศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ภิญโญ สาร. (2526). หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.
- มารศรี จันทร์ศรี. (2540). การศึกษาจริยธรรมของครูและนักเรียนประถมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาการพัฒนาศาสตร์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- มนตรี นุ่มนาม. (2555). เครือข่ายความร่วมมือในการบริหารจัดการศิลปวัฒนธรรมโครงการประวัติศาสตร์และภูมิปัญญาท้องถิ่นเมืองบางซ่ง จังหวัดสุโขทัย. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- มันเกียรติ โกศลนิตติวงศ์. (2541). ทฤษฎีการให้คำปรึกษา. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- รวีวรรณ เล็กศรีสกุล. (2555). การพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อ. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. ภาควิชามนุษยศาสตร์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยเครือข่ายและอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2562. กฎหมาย [ออนไลน์]. เข้าถึงข้อมูล วันที่ 20 ตุลาคม 2564. จาก https://www.ocpb.go.th/download/article/article_20200128092621.pdf.
- ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2561. รวมกฎหมาย [ออนไลน์]. เข้าถึงข้อมูล วันที่ 25 ตุลาคม 2564. จาก <https://www.ombudsman.go.th/new/assets/documents/law/3/1/5/3.pdf>
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- เรียม ศรีทอง. (2540). มนุษย์สัมพันธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ฝ่ายเอกสารและตำรา. สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. รัฐธรรมนูญ [ออนไลน์]. เข้าถึงข้อมูล วันที่ 4 พฤษภาคม 2564. จาก <https://www.krisdika.go.th/law?lawId=1>.

- รัตน์ะ โตสินธุ์. (2550). การศึกษาบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของ ผู้สำรวจปริมาณงาน
ในโครงการก่อสร้าง. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา.
ภาควิชาวิศวกรรมโยธา. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วรวิทย์ จินดาพล. (2542). ภาวะผู้นำ. กรุงเทพฯ. สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- วานิช บรรจง. (2516). วิชาการศึกษาลึกคำสอน. กรุงเทพฯ : กรุงเทพมหานครพิมพ์.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2542). การบริหาร หลักการ ทฤษฎี และประเด็นทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ทิพย์วิสุทธิ.
- วิจิต นันทนสุวรรณ และจำนง แรกพิณิจ. (2545). บทบาทของชุมชนกับการศึกษา : รายงาน
การศึกษาวิจัยเสนอสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. กรุงเทพฯ : สำนัก
นายกรัฐมนตรี.
- วิชัย แสงศรี. (2552). การศึกษาวิเคราะห์และพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการเครือข่ายสถานศึกษา
ในเขตพื้นที่ชนบทภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- วิมลพรรณ อาภาเวท. (2546). การวางแผนการประชาสัมพันธ์และการรณรงค์. กรุงเทพฯ
: บริษัท บุ๊ค พอยท์ จำกัด.
- วีรวัฒน์ ปันนิตามัย. (2537). ข่าวสารข้าราชการ. 9 - 18 กันยายน - ตุลาคม.
- วันชัย วัฒนศัพท์. (2544). ความรู้เบื้องต้นการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทที่เหมาะสม (พิมพ์ครั้งที่ 1).
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ศิริภรณ์ ออฟเซต.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2550). เครือข่าย : นวัตกรรมการทำงานขององค์กรปกครองท้องถิ่น
บทวิเคราะห์ว่าด้วยการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแนวระนาบเพื่อการเพิ่ม
ขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ. กรุงเทพฯ : ซีโน ดีไซน์.
- ศิริ เจริญวัย. (2540). ภาวะผู้นำ. นครราชสีมา : สถาบันราชภัฏนครราชสีมา.
- เศาวนิต เศาณานนท์. (2542). ภาวะผู้นำ. นครราชสีมา : สถาบันราชภัฏนครราชสีมา.
- สนธยา พลศรี . (2548). เครือข่ายการเรียนรู้ในงานพัฒนาชุมชน. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2541). พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์.
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สถิตย์ กองคำ. (2544). มนุษย์สัมพันธ์สำหรับผู้บริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 2). นครราชสีมา : สถาบันราชภัฏ
นครราชสีมา.
- สุรัฐ ศิลปอนันต์. (2541). พฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษา
แห่งชาติ.

- สุทธิรักษ์ เสมอกัน. (2553). บทบาทและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูแนะแนวตามความคาดหวังของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุนีย์ บุญทิสม. (2542). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามความคาดหวังของครูและผู้บริหารโรงเรียน. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2540). การประชาสัมพันธ์เชิงปฏิบัติการ. กรุงเทพฯ : บริษัท เอเอ็นการพิมพ์.
- เสาวลักษณ์ ชายทวีป. (2542). เครือข่ายสตรีทางการเมือง. กรุงเทพฯ : คบไฟ.
- เสรี พงศ์พิศ. (2548). เครือข่ายยุทธวิธีเพื่อประชาคมเข้มแข็ง ชุมชนเข้มแข็ง : วัฒนธรรมองค์กรของโลกยุคใหม่. กรุงเทพฯ : สถาบันส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2537). โน้มเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารการศึกษาในประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาปัญหาและแนวโน้มทางการบริหารศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา. นนทบุรี.
- สุเมธ แสงนิมนวล. (2544). บุคลิกภาพผู้นำ. กรุงเทพฯ : บั๊คแบงค์.
- สุพัตรา สุภาพ. (2541). สังคมวิทยา. กรุงเทพฯ : บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2546). คู่มือการสรรหาและการเลือกคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2545.
- สำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ. (2547). เอกสารประกอบการศึกษาด้วยตนเอง หลักสูตรผู้ช่วยผู้บริหารสถานศึกษาและผู้บริหารสถานศึกษาตามหลักเกณฑ์และวิธีการพัฒนาข้าราชการครูเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งสายงานผู้บริหารในสถานศึกษา ปีงบประมาณ 2547. กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ.
- สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ. (2563). รายงานผลการปฏิบัติงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ.
- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (2564). เกี่ยวกับหน่วยงาน [ออนไลน์]. เข้าถึงข้อมูล วันที่ 9 ตุลาคม 2564. จาก https://www.ocpb.go.th/news_view.php?nid=9747.
- สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. (2563). รายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี 2563. กรุงเทพฯ : สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน.
- อภิษฎา ศรีเครือตง จิตาภา เร่งมีศรีสุข และพระครูสังฆรักษ์จักรกฤษณ์. (2558). การพัฒนาเครือข่ายการบริหารงานของเทศบาลนครนนทบุรี. คณะสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

อภิชาติ พุกสวัสดิ์. (2556). นวัตกรรมการประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ผ่านการสื่อสารเครือข่ายสังคมออนไลน์.

กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อัมภพร สงค์เกื้อ. (2558). บทบาทหน้าที่ที่คาดหวังและปฏิบัติจริงของผู้ฝึกสอนกรีฑาของโรงเรียนกีฬาในสังกัดสถาบันการพลศึกษา.วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.

สาขาการจัดการทางการกีฬา. มหาวิทยาลัยมหิดล.

อมรา พงศาพิชญ์. (2521). มนุษย์สังคม. กรุงเทพฯ : แพร่พิทยา.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

1. แบบสัมภาษณ์ เรื่อง การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
(สำหรับบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน)
2. แบบสัมภาษณ์ เรื่อง การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
(สำหรับบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ)
3. แบบสัมภาษณ์ เรื่อง การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
(สำหรับบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค)

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (สำหรับบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน)

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อใช้ในการศึกษาเรื่อง การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งแบบสัมภาษณ์ มี 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่าย

ตอนที่ 2 บทบาทและหน้าที่ของเครือข่าย

ชื่อ - นามสกุล ผู้ให้สัมภาษณ์

ตำแหน่งปัจจุบัน.....สังกัด.....

สัมภาษณ์วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เริ่มการสัมภาษณ์เวลา.....จบการสัมภาษณ์.....

ตอนที่ 1 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่าย

1.1 ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนการทำงาน

ท่านคิดว่าสมาชิกเครือข่ายควรมีส่วนร่วมและสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานท่านอย่างไรบ้าง พร้อมยกตัวอย่าง

.....

.....

.....

.....

.....

ท่านคิดว่าสมาชิกเครือข่ายควรมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบเกี่ยวกับในการวางแผนการตัดสินใจ การสนับสนุนการทำงาน การลงมือปฏิบัติตามแผน และการประเมินผลการทำงานของเครือข่ายหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

1.2 ด้านบุคลิกภาพ

ท่านคิดว่าสมาชิกเครือข่ายควรมีบุคลิกภาพอย่างไรบ้าง พร้อมยกตัวอย่าง

.....

.....

.....

.....

.....

ท่านคิดว่าบุคลิกภาพของสมาชิกเครือข่ายจะส่งผลต่อหน่วยงานของท่านหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

1.3 ด้านภาวะผู้นำ

ท่านคิดว่าสมาชิกเครือข่ายควรมีความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างไร พร้อมยกตัวอย่าง

.....

.....

.....

.....

.....

ท่านคิดว่าเรื่องภาวะผู้นำของสมาชิกเครือข่ายส่งผลต่อหน่วยงานของท่านหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

1.4 ด้านคุณธรรม จริยธรรม

ท่านคิดว่าสมาชิกเครือข่ายควรมีคุณธรรม จริยธรรม อย่างไรบ้าง พร้อมยกตัวอย่าง

.....

.....

.....

.....

.....

ท่านคิดว่าเรื่องคุณธรรม จริยธรรมของสมาชิกเครือข่ายจะส่งผลต่อหน่วยงานของท่านหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

1.5 ด้านมนุษยสัมพันธ์

ท่านคิดว่าสมาชิกเครือข่ายควรมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในลักษณะใดบ้าง พร้อมยกตัวอย่าง

.....

.....

.....

.....

.....

ท่านคิดว่าเรื่องมนุษยสัมพันธ์ของสมาชิกเครือข่ายส่งผลต่อหน่วยงานของท่านหรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 2 บทบาทและหน้าที่ของเครือข่าย

2.1 เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการมีเครือข่ายของหน่วยงานท่าน

.....

.....

.....

.....

.....

2.2 ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ท่านคิดว่าสมาชิกเครือข่ายควรมีบทบาทและหน้าที่ในการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ได้ส่งมายังหน่วยงานของท่านอย่างไรบ้าง พร้อมยกตัวอย่าง

.....

.....

.....

.....

.....

2.3 ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

ท่านคิดว่าสมาชิกเครือข่ายควรมีบทบาทและหน้าที่ในการสนับสนุนการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์หน่วยงานของท่านอย่างไรบ้าง พร้อมยกตัวอย่าง

.....

.....

.....

.....

2.4 ด้านการดำเนินกิจกรรม

ท่านคิดว่าสมาชิกเครือข่ายควรมีบทบาทและหน้าที่ในการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งจัดขึ้นโดยหน่วยงานของท่านอย่างไรบ้าง พร้อมยกตัวอย่าง

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณครับ

นายตรีเพชร จินต์นุพงศ์

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (สำหรับบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ)

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อใช้ในการศึกษาเรื่อง การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งแบบสัมภาษณ์ มี 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่าย

ตอนที่ 2 บทบาทและหน้าที่ของเครือข่าย

ชื่อ - นามสกุล ผู้ให้สัมภาษณ์

ตำแหน่งปัจจุบัน.....สังกัด.....

สัมภาษณ์วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เริ่มการสัมภาษณ์เวลา.....จบการสัมภาษณ์.....

ตอนที่ 1 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่าย

1.1 ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนการทำงาน

ท่านคิดว่าสมาชิกเครือข่ายควรมีส่วนร่วมและสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานท่านอย่างไรบ้าง พร้อมยกตัวอย่าง

.....

.....

.....

.....

.....

ท่านคิดว่าสมาชิกเครือข่ายควรมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบเกี่ยวกับในการวางแผนการตัดสินใจ การสนับสนุนการทำงาน การลงมือปฏิบัติตามแผน และการประเมินผลการทำงานของเครือข่ายหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

1.2 ด้านบุคลิกภาพ

ท่านคิดว่าสมาชิกเครือข่ายควรมีบุคลิกภาพอย่างไรบ้าง พร้อมยกตัวอย่าง

.....

.....

.....

.....

.....

ท่านคิดว่าบุคลิกภาพของสมาชิกเครือข่ายจะส่งผลต่อหน่วยงานของท่านหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

1.3 ด้านภาวะผู้นำ

ท่านคิดว่าสมาชิกเครือข่ายควรมีความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างไร พร้อมยกตัวอย่าง

.....

.....

.....

.....

.....

ท่านคิดว่าเรื่องภาวะผู้นำของสมาชิกเครือข่ายส่งผลต่อหน่วยงานของท่านหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

1.4 ด้านคุณธรรม จริยธรรม

ท่านคิดว่าสมาชิกเครือข่ายควรมีคุณธรรม จริยธรรม อย่างไรบ้าง พร้อมยกตัวอย่าง

.....

.....

.....

.....

.....

ท่านคิดว่าเรื่องคุณธรรม จริยธรรมของสมาชิกเครือข่ายจะส่งผลต่อหน่วยงานของท่านหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

1.5 ด้านมนุษยสัมพันธ์

ท่านคิดว่าสมาชิกเครือข่ายควรมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในลักษณะใดบ้าง พร้อมยกตัวอย่าง

.....

.....

.....

.....

.....

ท่านคิดว่าเรื่องมนุษยสัมพันธ์ของสมาชิกเครือข่ายส่งผลต่อหน่วยงานของท่านหรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 2 บทบาทและหน้าที่ของเครือข่าย

2.1 เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการมีเครือข่ายของหน่วยงานท่าน

.....

.....

.....

.....

.....

2.2 ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ท่านคิดว่าสมาชิกเครือข่ายควรมีบทบาทและหน้าที่ในการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ได้ส่งมายังหน่วยงานของท่านอย่างไรบ้าง พร้อมยกตัวอย่าง

.....

.....

.....

.....

.....

2.3 ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

ท่านคิดว่าสมาชิกเครือข่ายควรมีบทบาทและหน้าที่ในการสนับสนุนการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์หน่วยงานของท่านอย่างไรบ้าง พร้อมยกตัวอย่าง

.....

.....

.....

.....

2.4 ด้านการดำเนินกิจกรรม

ท่านคิดว่าสมาชิกเครือข่ายควรมีบทบาทและหน้าที่ในการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งจัดขึ้นโดยหน่วยงานของท่านอย่างไรบ้าง พร้อมยกตัวอย่าง

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณครับ

นายตรีเพชร จินต์นุพงศ์

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (สำหรับบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค)

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อใช้ในการศึกษาเรื่อง การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งแบบสัมภาษณ์ มี 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่าย

ตอนที่ 2 บทบาทและหน้าที่ของเครือข่าย

ชื่อ - นามสกุล ผู้ให้สัมภาษณ์

ตำแหน่งปัจจุบัน.....สังกัด.....

สัมภาษณ์วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เริ่มการสัมภาษณ์เวลา.....จบการสัมภาษณ์.....

ตอนที่ 1 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นเครือข่าย

1.1 ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนการทำงาน

ท่านคิดว่าสมาชิกเครือข่ายควรมีส่วนร่วมและสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานท่านอย่างไรบ้าง พร้อมยกตัวอย่าง

.....

.....

.....

.....

.....

ท่านคิดว่าสมาชิกเครือข่ายควรมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนการตัดสินใจ การสนับสนุนการทำงาน การลงมือปฏิบัติตามแผน และการประเมินผลการทำงานของเครือข่ายหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

1.2 ด้านบุคลิกภาพ

ท่านคิดว่าสมาชิกเครือข่ายควรมีบุคลิกภาพอย่างไรบ้าง พร้อมยกตัวอย่าง

.....

.....

.....

.....

.....

ท่านคิดว่าบุคลิกภาพของสมาชิกเครือข่ายจะส่งผลต่อหน่วยงานของท่านหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

1.3 ด้านภาวะผู้นำ

ท่านคิดว่าสมาชิกเครือข่ายควรมีความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างไร พร้อมยกตัวอย่าง

.....

.....

.....

.....

.....

ท่านคิดว่าเรื่องภาวะผู้นำของสมาชิกเครือข่ายส่งผลต่อหน่วยงานของท่านหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

1.4 ด้านคุณธรรม จริยธรรม

ท่านคิดว่าสมาชิกเครือข่ายควรมีคุณธรรม จริยธรรม อย่างไรบ้าง พร้อมยกตัวอย่าง

.....

.....

.....

.....

.....

ท่านคิดว่าเรื่องคุณธรรม จริยธรรมของสมาชิกเครือข่ายจะส่งผลกระทบต่อหน่วยงานของท่านหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

1.5 ด้านมนุษยสัมพันธ์

ท่านคิดว่าสมาชิกเครือข่ายควรมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในลักษณะใดบ้าง พร้อมยกตัวอย่าง

.....

.....

.....

.....

.....

ท่านคิดว่าเรื่องมนุษยสัมพันธ์ของสมาชิกเครือข่ายส่งผลกระทบต่อหน่วยงานของท่านหรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 2 บทบาทและหน้าที่ของเครือข่าย

2.1 เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการมีเครือข่ายของหน่วยงานท่าน

.....

.....

.....

.....

.....

2.2 ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ท่านคิดว่าสมาชิกเครือข่ายควรมีบทบาทและหน้าที่ในการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ได้ส่งมายังหน่วยงานของท่านอย่างไรบ้าง พร้อมยกตัวอย่าง

.....

.....

.....

.....

.....

2.3 ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

ท่านคิดว่าสมาชิกเครือข่ายควรมีบทบาทและหน้าที่ในการสนับสนุนการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์หน่วยงานของท่านอย่างไรบ้าง พร้อมยกตัวอย่าง

.....

.....

.....

.....

2.4 ด้านการดำเนินกิจกรรม

ท่านคิดว่าสมาชิกเครือข่ายควรมีบทบาทและหน้าที่ในการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งจัดขึ้นโดยหน่วยงานของท่านอย่างไรบ้าง พร้อมยกตัวอย่าง

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณครับ

นายตรีเพชร จินต์นุพงศ์

ภาคผนวก ข

1. ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2561
2. ประกาศคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในและขอบเขตหน้าที่และอำนาจของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. 2561
3. ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยเครือข่ายและอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2562

ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดิน

ว่าด้วยการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

พ.ศ. ๒๕๖๑

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อรองรับภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญและกฎหมายให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๒ (๑) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้ตรวจการแผ่นดินปรึกษาหารือและเห็นชอบร่วมกัน จึงออกระเบียบจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๑”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก

(๑) ประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่อง การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๖

(๒) ประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่อง การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๐

ข้อ ๔ ให้แบ่งส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ดังต่อไปนี้

- (๑) สำนักบริหารกลาง
- (๒) สำนักบริหารการคลัง
- (๓) สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์
- (๔) สำนักนโยบายและแผน
- (๕) สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์
- (๖) สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- (๗) สำนักกฎหมายและคดี
- (๘) สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
- (๙) สำนักสอบสวน ๑
- (๑๐) สำนักสอบสวน ๒
- (๑๑) สำนักสอบสวน ๓
- (๑๒) สำนักสอบสวน ๔

- (๑๓) สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ
- (๑๔) สำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม
- (๑๕) สำนักวิเทศสัมพันธ์
- (๑๖) สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา
- (๑๗) หน่วยตรวจสอบภายใน

การแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนัก สถาบัน หน่วย ตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามที่เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนดโดยความเห็นชอบร่วมกันของประธานผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้ตรวจการแผ่นดิน

ข้อ ๕ สำนักบริหารกลาง มีภารกิจเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานพิธีการ งานเลขานุการ งานการประชุม งานบริหารทั่วไป งานอาคารสถานที่และความปลอดภัย งานยานพาหนะ งานข้อมูลข่าวสาร งานธุรการกลางและงานอื่นซึ่งไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่และอำนาจของส่วนงานอื่นใดในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นการเฉพาะ โดยมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) พิจารณา เสนอความเห็น วางแผน อำนวยการ ประสานงาน กำกับดูแลและดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอแนะนโยบายและจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการอำนวยการทั้งปวงของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๒) ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๓) ศึกษา วิเคราะห์ กลั่นกรอง ตรวจสอบ ค้นคว้าข้อมูล เสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณา ตลอดจนดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการ งานช่วยอำนวยการ งานธุรการของผู้ตรวจการแผ่นดิน และผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๔) ดำเนินการในฐานะฝ่ายเลขานุการที่ประชุมผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ติดตามผลการดำเนินการตามมติที่ประชุม ตลอดจนการประสานงาน ให้บริการและอำนวยความสะดวกในการใช้ห้องประชุมพร้อมอุปกรณ์และห้องรับรองต่าง ๆ

(๕) ประสาน ดำเนินการเกี่ยวกับงานพิธีการต่าง ๆ

(๖) ดำเนินการเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก การบริการ การจัดเลี้ยงและการรับรองของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๗) รวบรวมข้อมูลข่าวสารของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ ตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

(๘) ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย งานอาคารสถานที่และงานยานพาหนะ

(๙) ดำเนินการเกี่ยวกับงานธุรการกลางในการติดต่อราชการทั้งภายในและภายนอกสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๑๐) ดำเนินงานอื่นซึ่งไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่และอำนาจของส่วนงานอื่นใดในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นการเฉพาะ

(๑๑) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๖ สำนักบริหารการคลัง มีภารกิจเกี่ยวกับการบริหารการเงิน การบัญชี การพัสดุและทรัพย์สิน โดยมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) พิจารณา เสนอความเห็น วางแผน อำนวยการ ประสานงาน กำกับดูแลและดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอแนะนโยบายและจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการเงิน การบัญชี การพัสดุและทรัพย์สิน

(๒) บริหารจัดการ ควบคุม ตรวจสอบและดำเนินการเกี่ยวกับงานการเงิน การบัญชีและการพัสดุ

(๓) รับ - เบิกจ่ายเงิน ตลอดจนดำเนินการเก็บรักษาและควบคุมเงินคงเหลือ

(๔) จัดทำบัญชี จัดทำรายงานการเงินรวมถึงรายงานการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน

(๕) ควบคุมการเบิกจ่ายและรายงานการใช้จ่ายเงินงบประมาณ

(๖) บริหารงานพัสดุ วางแผนการจัดซื้อ จัดหา จัดจ้าง การทำสัญญารวมทั้งควบคุม เก็บรักษา จัดสรร การใช้และควบคุมดูแลการเบิกจ่ายและจำหน่ายพัสดุ

(๗) ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ประสานงาน ช่วยเหลือ และควบคุมกำกับดูแลตรวจสอบการดำเนินงานเกี่ยวกับการเงินและทรัพย์สินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๘) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๗ สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีภารกิจเกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ งานสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล งานวินัยและจรรยาบรรณ และงานเลขานุการของคณะกรรมการบริหารงานบุคคล โดยมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) พิจารณา เสนอความเห็น วางแผน อำนวยการ ประสานงาน กำกับดูแลและดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอแนะนโยบายและแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

(๒) ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ สรรหา บรรจุ แต่งตั้ง การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือนหรือให้ได้รับประโยชน์ตอบแทนอื่น ตลอดจนการวิเคราะห์เพื่อกำหนดตำแหน่ง อัตราค่าจ้าง การวางแผน และบริหารอัตราค่าจ้าง

(๓) จัดทำและพัฒนาทะเบียนประวัติ ควบคุมการเกษียณอายุ และเป็นศูนย์กลางข้อมูลสารสนเทศด้านทรัพยากรมนุษย์

(๔) ดำเนินการเกี่ยวกับวินัย การอุทธรณ์ การร้องทุกข์ และจรรยาบรรณของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๕) ดำเนินการเกี่ยวกับงานสวัสดิการและประโยชน์ตอบแทนอื่น

(๖) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะกรรมการบริหารงานบุคคล

(๗) พิจารณา เสนอความเห็น วางแผน อำนาจการ ประสานงาน กำกับดูแลและดำเนินการ เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จัดฝึกอบรม พัฒนาศักยภาพ ติดตามประเมินผล ตลอดจน การจัดทำเอกสาร คู่มือ ตำราชุดการฝึกอบรม การปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรสำหรับการฝึกอบรมหรือ พัฒนาศักยภาพ

(๘) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติงานอื่น ตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๘ สำนักนโยบายและแผน มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดทำนโยบายและยุทธศาสตร์ การจัดทำค่าของงบประมาณ การบริหารงบประมาณ การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารความเสี่ยง โดยมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) พิจารณา เสนอความเห็น วางแผน อำนาจการ ประสานงาน กำกับดูแลและดำเนินการ เกี่ยวกับการเสนอแนะนโยบายและการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านนโยบายและแผน

(๒) พิจารณา เสนอความเห็น วางแผน อำนาจการ ประสานงาน กำกับดูแลและดำเนินการ เกี่ยวกับการจัดทำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน แผนปฏิบัติการประจำปี โครงการ กิจกรรม ตลอดจนการประสานนโยบายและยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ

(๓) ศึกษา วิเคราะห์ พัฒนาการบริหารจัดการเพื่อนำนโยบายของผู้ตรวจการแผ่นดินไปสู่ การปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์

(๔) วางแผน เตรียมการ บริหารจัดการ รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนดำเนินการ ให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่อาจจะต้องมี การตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๕) ประสานงาน บูรณาการและขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์ผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมทั้งเสนอความเห็นเพื่อปรับปรุงและพัฒนานโยบายยุทธศาสตร์

(๖) ศึกษา วิเคราะห์ วางแผน จัดทำค่าของงบประมาณ วิเคราะห์การใช้จ่ายงบประมาณ การบริหารงบประมาณ การจัดสรรงบประมาณให้กับส่วนงานต่าง ๆ การขออนุมัติเปลี่ยนแปลงรายการ งบประมาณ

(๗) ประสานงาน วิเคราะห์ ติดตาม ประเมินและรายงานผลการปฏิบัติงานและความคุ้มค่า ของการดำเนินโครงการและกิจกรรมตามนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน และแผนปฏิบัติการประจำปี ตลอดจนการจัดทำรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณและผลการดำเนินงานประจำปีของสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๘) ดำเนินการในฐานะหน่วยงานกลางเพื่อการประสานงานและบูรณาการร่วมกับคณะรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎร วุฒิสภา และองค์กรอิสระในการปฏิบัติตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๙) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๙ สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ มีภารกิจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ การสื่อสารองค์กร การสื่อสารมวลชนสัมพันธ์ การพัฒนา การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ การดำเนินการเกี่ยวกับงานโสตทัศนูปกรณ์ โดยมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) พิจารณา เสนอความเห็น วางแผน อำนวยความสะดวก ประสานงาน กำกับดูแลและดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอแนะนโยบายและแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสื่อสารองค์กรและการประชาสัมพันธ์

(๒) ดำเนินการเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร และสนับสนุนการประชาสัมพันธ์ของส่วนงานต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันของบุคลากรภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และเป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๓) ดำเนินการเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารภายนอกองค์กร เพื่อสร้างความเข้าใจและการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๔) ดำเนินการ และสนับสนุนงานโฆษกของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงการประสานงานและอำนวยความสะดวกแก่สื่อมวลชนทุกประเภทในการเผยแพร่ข่าว การแถลงข่าว และการให้สัมภาษณ์ของผู้ตรวจการแผ่นดินและบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๕) ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข่าวสาร เหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจากทุกสื่อ

(๖) ดำเนินการเกี่ยวกับการผลิต การออกแบบ การพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ การจัดนิทรรศการ การแสดงข้อมูลข่าวสารและการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลงานของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดจนการดำเนินการเกี่ยวกับการสื่อสารมวลชนสัมพันธ์

(๗) บริหารจัดการเว็บไซต์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์ของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๘) ดำเนินการเกี่ยวกับงานสื่อและโสตทัศนูปกรณ์ การบันทึกภาพ การบันทึกเสียง การให้บริการสื่อและโสตทัศนูปกรณ์ รวมถึงการจัดเก็บ รักษาและดูแลอุปกรณ์เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๙) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๑๐ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีภารกิจเกี่ยวกับงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) พิจารณา เสนอความเห็น วางแผน อำนวยความสะดวก ประสานงาน กำกับดูแลและดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอแนะนโยบายและแผนปฏิบัติการประจำปีด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

(๒) ศึกษา วิเคราะห์ ข้อมูลทางสถิติ รวมทั้งให้บริการข้อมูลสถิติ และเป็นศูนย์กลางบริหารจัดการ และให้บริการข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการ ตามภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๓) พิจารณา ศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบ วางระบบ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสาร ระบบฐานข้อมูล ระบบการเชื่อมโยงเครือข่าย ระบบการรักษาความปลอดภัยข้อมูล การบำรุงรักษา เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานและการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๔) ติดตาม ประเมินผลการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการปฏิบัติงานของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำหรือฝึกอบรมการใช้ระบบ

(๕) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติงานอื่น ตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๑๑ สำนักกฎหมายและคดี มีภารกิจเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริง การเสนอเรื่องต่อ ศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครอง การวิเคราะห์กฎหมายและงานนิติการ โดยมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) พิจารณา เสนอความเห็น วางแผน อำนาจการ ประสานงาน กำกับดูแล และ ดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอแนะนโยบายและแผนปฏิบัติการประจำปีด้านกฎหมายและคดี การแสวงหา ข้อเท็จจริงและงานนิติการ

(๒) พิจารณา เสนอความเห็น วางแผน อำนาจการ ประสานงาน กำกับดูแล และ ดำเนินการเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริงและจัดทำความเห็นเพื่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัยเรื่อง เกี่ยวกับปัญหาความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย ตลอดจนดำเนินการพิจารณาคดี ในศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครอง แล้วแต่กรณี

(๓) พิจารณา เสนอความเห็น วางแผน อำนาจการ ประสานงาน กำกับดูแล และ ดำเนินการเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริงและจัดทำความเห็นเพื่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัย

(๔) ประมวล ติดตาม รายงานผลการดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๕) ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลด้านกฎหมายเพื่อพัฒนาปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และ อำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๖) ศึกษา วิเคราะห์ และดำเนินการจัดทำร่างกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศและคำสั่ง ตลอดจนงานวิชาการและงานพัฒนากฎหมายของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๗) ให้คำปรึกษา ตอบข้อหารือ ให้ความเห็นทางกฎหมายเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของ ผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงการให้ความเห็นเพื่อตอบข้อหารือ ด้านกฎหมายของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้แก่ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่น

(๘) ดำเนินการเกี่ยวกับงานตรวจร่างนิติกรรมและสัญญา งานความรับผิดชอบทางแพ่ง อาญา คดีปกครอง และงานคดีที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดจนร่วมกับ ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับงานวินัยและสอบสวน

(๙) พิจารณา เสนอความเห็น วางแผน อำนวยความสะดวก ประสานงาน กำกับดูแล และ ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องอื่นที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๑๐) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติงานอื่น ตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๑๒ สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน มีภารกิจเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบ กลั่นกรอง แสวงหาข้อเท็จจริง โดยมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) พิจารณา เสนอความเห็น วางแผน อำนวยความสะดวก ประสานงาน กำกับดูแลและดำเนินการเกี่ยวกับ การเสนอแนะนโยบายและแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการแสวงหาข้อเท็จจริง และการรับเรื่องร้องเรียน

(๒) พิจารณา เสนอความเห็น วางแผน อำนวยความสะดวก ประสานงาน กำกับดูแล และ ดำเนินการเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริง และจัดทำความเห็นเพื่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัย ดังต่อไปนี้

(ก) รับหรือไม่รับไว้เป็นเรื่องร้องเรียน ตลอดจนส่งมอบเรื่องร้องเรียนที่รับไว้พิจารณา ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริง

(ข) เรื่องที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน สามารถประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือไม่เป็นธรรมด้วยความรวดเร็ว

(ค) เรื่องอื่นที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๓) ประมวล ติดตาม รายงานผลการดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๔) ให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม แก่ประชาชน หน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๕) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติงานอื่น ตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๑๓ สำนักสอบสวน ๑ - ๓ มีภารกิจเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริง โดยมีหน้าที่และ อำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) พิจารณา เสนอความเห็น วางแผน อำนวยความสะดวก ประสานงาน กำกับดูแล และ ดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอแนะนโยบายและแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการแสวงหาข้อเท็จจริง

(๒) พิจารณา เสนอความเห็น วางแผน อำนวยความสะดวก ประสานงาน กำกับดูแล และ ดำเนินการเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริงและจัดทำความเห็นเพื่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัย

(๓) ประมวล ติดตามและรายงานผลการดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๔) พิจารณา เสนอความเห็น วางแผน อำนวยความสะดวก ประสานงาน กำกับดูแล และดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องอื่นที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๕) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๑๔ สำนักสอบสวน ๔ มีภารกิจเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริง โดยมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) พิจารณา เสนอความเห็น วางแผน อำนวยความสะดวก ประสานงาน กำกับดูแล และดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอแนะนโยบายและแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการแสวงหาข้อเท็จจริง

(๒) พิจารณา เสนอความเห็น วางแผน อำนวยความสะดวก ประสานงาน กำกับดูแล และดำเนินการเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริงและจัดทำความเห็นเพื่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัย โดยเฉพาะเรื่องที่มีลักษณะพิเศษ เรื่องที่สำคัญเร่งด่วน เรื่องที่มีความสลับซับซ้อนเกี่ยวเนื่องหลายพื้นที่ หรือหลายหน่วยงาน ตลอดจนเรื่องและผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมอบหมายให้ดำเนินการเป็นกรณีพิเศษ

(๓) ประมวล ติดตาม รายงานผลการดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๔) พิจารณา เสนอความเห็น วางแผน อำนวยความสะดวก ประสานงาน กำกับดูแล และดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องอื่นที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๕) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๑๕ สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ มีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุน ตรวจสอบ และพิจารณาเสนอความเห็นเพื่อผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมีได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามรัฐธรรมนูญหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ โดยมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) พิจารณา เสนอความเห็น วางแผน อำนวยความสะดวก ประสานงาน กำกับดูแล และดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอแนะนโยบายและแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ

(๒) ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูล แสวงหาข้อเท็จจริง จัดทำรายงานการแสวงหาข้อเท็จจริง พร้อมความเห็นและข้อเสนอเพื่อให้ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมีได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามรัฐธรรมนูญหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ

(๓) กำหนดมาตรการ หลักเกณฑ์ รูปแบบ และวิธีปฏิบัติในการส่งเสริม ติดตาม ตรวจสอบ และเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมีได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามรัฐธรรมนูญหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ

(๔) พิจารณา เสนอความเห็น วางแผน อำนวยความสะดวก ประสานงาน กำกับดูแล และดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องอื่นที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๕) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๑๖ สำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม มีภารกิจเกี่ยวกับการให้ความรู้เรื่องสิทธิและเสรีภาพของประชาชน หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ธรรมนูญการเลือกตั้งและส่งเสริมเครือข่ายเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน การดำเนินการเกี่ยวกับจริยธรรมที่เกี่ยวข้อง โดยมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) พิจารณา เสนอความเห็น วางแผน อำนวยความสะดวก ประสานงาน กำกับดูแล และดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอแนะนโยบายและแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการให้ความรู้แก่กลุ่มเป้าหมาย เรื่องสิทธิและเสรีภาพของประชาชน หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ธรรมนูญการเลือกตั้งและส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานของเครือข่าย

(๒) ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำ ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนามาตรฐานทางจริยธรรมขึ้นใช้บังคับแก่ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญและผู้ดำรงตำแหน่งในองค์กรอิสระ รวมทั้งผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดิน และหัวหน้าหน่วยงานธุรการของศาลรัฐธรรมนูญและองค์กรอิสระ

(๓) พิจารณา เสนอความเห็น และดำเนินการเพื่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินจัดทำ ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาข้อกำหนดทางจริยธรรมขึ้นใช้บังคับแก่พนักงานและลูกจ้างของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดจนให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในเรื่องที่เกี่ยวข้อง

(๔) ประสาน ส่งเสริม และสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐให้ตระหนักและคำนึงถึงการปฏิบัติงานที่ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือเป็นภาระแก่ประชาชน โดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

(๕) ส่งเสริม สนับสนุน จัดตั้งเครือข่ายเพื่อเพิ่มโอกาสและช่องทางในการเข้าถึง และสนับสนุนการปฏิบัติตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๖) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๑๗ สำนักวิเทศสัมพันธ์ มีภารกิจเกี่ยวกับงานวิเทศสัมพันธ์ การสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศ กิจกรรมล่ามและภาษาต่างประเทศ งานรับรองและงานพิธีการเกี่ยวกับการต่างประเทศ งานวิจัยและวิชาการระหว่างประเทศ ตลอดจนการเผยแพร่ผลงานที่เป็นภาษาต่างประเทศ โดยมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) พิจารณา เสนอความเห็น วางแผน อำนวยความสะดวก ประสานงาน กำกับดูแล และดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอแนะนโยบายและแผนปฏิบัติการประจำปีด้านกรวิเทศสัมพันธ์

(๒) ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิเทศสัมพันธ์ งานผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ งานเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศหรือองค์กรระหว่างประเทศทั้งแบบพหุภาคี ทวิภาคี และความร่วมมือรูปแบบอื่นที่เกี่ยวข้อง

(ก) ประสาน ร่วมมือกับองค์กรหรือสถาบันการศึกษาในการดำเนินกิจกรรมทางวิชาการ ติดต่อและประสานงานโครงการความร่วมมือและความช่วยเหลือทางวิชาการกับต่างประเทศ รวมถึง แสวงหาทุนสนับสนุนการวิจัยและวิชาการที่เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน การฝึกอบรม การศึกษาดูงานและการประชุมในต่างประเทศของผู้ตรวจการแผ่นดินและบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(ข) แพล ได้ตอบหนังสือต่างประเทศ สนับสนุนกิจการล่ามและการต่างประเทศ

(ค) ประสาน จัดทำข้อตกลง ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการจัดทำข้อตกลงระหว่างประเทศ

(ง) ดำเนินการเกี่ยวกับการรับรองและงานพิธีการที่เกี่ยวกับการต่างประเทศ

(จ) จัดทำข้อมูลและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาท ภารกิจ หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นภาษาต่างประเทศ

(ฉ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๑๘ สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา มีภารกิจเกี่ยวกับการวิจัย วิชาการ การบริการ วิชาการและเผยแพร่ งานจัดทำรายงานประจำปี งานห้องสมุด จดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์ผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) พิจารณา เสนอความเห็น วางแผน อำนวยความสะดวก ประสานงาน กำกับดูแล และดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอแนะนโยบายและแผนปฏิบัติการประจำปีด้านงานวิจัย งานวิชาการ และเผยแพร่ งานห้องสมุด จดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์

(๒) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยในประเด็นสำคัญ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๓) ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน แสวงหาทุนสนับสนุนให้มีการวิจัยและร่วมมือกับองค์กรหรือสถาบันการศึกษาในการพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับงานของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๔) ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิชาการ งานวารสารผู้ตรวจการแผ่นดิน งานบทความ ทางวิชาการ การจัดทำหนังสือรวมคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน และการศึกษาเปรียบเทียบระบบงานของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยหรือองค์กรตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐของไทยกับต่างประเทศ

(๕) จัดทำรายงานประจำปีเพื่อเสนอต่อคณะรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภา

(๖) เผยแพร่ สนับสนุนให้มีการนำผลงานวิจัยและวิชาการไปประยุกต์ใช้อย่างเป็นรูปธรรม และเป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานวิจัยและวิชาการของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๗) ศึกษา วิเคราะห์ จัดทำข้อมูล สถิติ และสารสนเทศเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริง ตลอดจนการจัดเก็บและการให้บริการยืม - คืนเอกสารสำนวน

(๘) ดำเนินการเกี่ยวกับงานห้องสมุด งานหอจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์ผู้ตรวจการแผ่นดิน การให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือ รวมถึงสนับสนุนด้านการวิจัยและวิชาการ

(๙) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติงานอื่น ตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๑๙ หน่วยตรวจสอบภายใน มีภารกิจเกี่ยวกับการตรวจสอบการดำเนินงานภายในและ สนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) พิจารณา เสนอความเห็น วางแผน อำนวยความสะดวก ประสานงาน กำกับดูแล และ ดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอแนะนโยบายและแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการตรวจสอบภายใน

(๒) ดำเนินการตรวจสอบด้านการบริหาร ด้านการดำเนินงาน ด้านการเงิน ด้านการบัญชี และด้านการพัสดุ

(๓) ให้คำปรึกษาและแนะนำแก่หน่วยรับตรวจตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการสอบทาน และประเมินผลความเหมาะสมและความพอเพียงของระบบควบคุมภายในของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๔) รายงานผลการตรวจสอบให้ผู้ตรวจการแผ่นดินและเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทราบ

(๕) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติงานอื่น ตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๒๐ ให้ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินรักษาการตามระเบียบนี้

ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ ให้ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้ตรวจการแผ่นดินปรึกษาหารือและเห็นชอบร่วมกันวินิจฉัยชี้ขาด และคำวินิจฉัยให้ถือเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๑

พลเอก วิทวัส รชตะนันทน์

ผู้ตรวจการแผ่นดิน ปฏิบัติหน้าที่แทน

ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ประกาศคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในและขอบเขตหน้าที่และอำนาจของส่วนราชการ
ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

พ.ศ. ๒๕๖๑

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๙ (๑) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐ คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในและขอบเขตหน้าที่และอำนาจของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๑”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดเจ็ดวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกประกาศคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในและกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๖ ลงวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๖

ข้อ ๔ ให้แบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ดังต่อไปนี้ โดยให้ขึ้นตรงต่อเลขาธิการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

- (๑) สำนักบริหารกลาง
- (๒) สำนักกิจการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
- (๓) สำนักคุ้มครองสิทธิมนุษยชน
- (๔) สำนักส่งเสริมการเคารพสิทธิมนุษยชน
- (๕) สำนักเฝ้าระวังและประเมินสถานการณ์สิทธิมนุษยชน
- (๖) สำนักมาตรฐานและติดตามการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน
- (๗) สำนักสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ
- (๘) สำนักกฎหมาย
- (๙) สำนักดิจิทัลสิทธิมนุษยชน
- (๑๐) หน่วยตรวจสอบภายใน

ข้อ ๕ สำนักบริหารกลาง มีขอบเขตหน้าที่และอำนาจดังนี้

(๑) ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานบริหารทั่วไป งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ งานพิธีการ งานรักษาความปลอดภัย งานช่วยอำนวยความสะดวก และปฏิบัติงานในฐานะฝ่ายเลขานุการของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(๑) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการการประชุมของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
ในฐานะองค์กรกลางบริหารงานบุคคล

(๓) จัดระบบงานและบริหารงานทรัพยากรบุคคล รวมทั้งการเสริมสร้างวินัยและระบบ
คุณธรรม

(๔) พัฒนาระบบงานและจัดฟ้่าคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการ
สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ รวมทั้งประเมินผลการปฏิบัติตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ

(๕) บริหารงบประมาณและแผนการเงิน ดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การงบประมาณ
และการพัสดุ

(๖) จัดทำแผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

(๗) ปฏิบัติงานที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่และอำนาจของส่วนราชการใดของสำนักงาน
คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(๘) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับ
มอบหมาย

ข้อ ๖ ให้สำนักบริหารกลาง แบ่งออกเป็น ๕ กลุ่มงานดังนี้

(๑) กลุ่มงานบริหารทั่วไป มีหน้าที่และอำนาจดังนี้

(ก) ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานบริหารทั่วไป และงานช่วยอำนวยความสะดวก

(ข) ปฏิบัติงานในฐานะฝ่ายเลขานุการของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
และติดตามการดำเนินการตามนโยบาย คำสั่ง หรือการมอบหมายของสำนักงานคณะกรรมการ
สิทธิมนุษยชนแห่งชาติและรายงานความก้าวหน้า พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน

(ค) สนับสนุนงานเลขานุการของผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(ง) สนับสนุนการดำเนินงานพระราชพิธี รัฐพิธี ศาสนพิธี และพิธีการต่าง ๆ

(จ) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับ

ได้รับมอบหมาย

(๒) กลุ่มงานบริหารงานทรัพยากรบุคคล มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(ก) ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานทรัพยากรบุคคล รวมทั้งการเสริมสร้างวินัยและ
ระบบคุณธรรม

(ข) ดำเนินการเกี่ยวกับงานวินัย การอุทธรณ์และการร้องทุกข์ และข้อกำหนด
ทางจริยธรรมข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง

(ค) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการการประชุมของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
ในฐานะองค์กรกลางบริหารงานบุคคล

(ง) จัดทำโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ การวางแผนกำลังคน การกำหนดตำแหน่ง
การกำหนดมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง และกรอบอัตรากำลังของข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง

(จ) ดำเนินการเกี่ยวกับการสรรหา การบรรจุแต่งตั้ง ย้าย โอน การเลื่อนระดับ
การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งการเลื่อนเงินเดือนและการเลื่อน
ค่าตอบแทน

(ฉ) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำ และรักษาทะเบียนประวัติ การควบคุมการเกษียณอายุ
ราชการ การจัดทำข้อมูลทรัพยากรบุคคล

(ข) จัดทำบัญชีถือจ่ายเงินเดือนของข้าราชการ ค่าตอบแทนของพนักงานราชการ และลูกจ้าง

(ค) ดำเนินการเกี่ยวกับงานบำเหน็จบำนาญ งานกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) และงานประกันสังคม

(ง) จัดระบบงานด้านสวัสดิการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(ฉ) ดำเนินการเกี่ยวกับการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์

(ช) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

(๓) กลุ่มงานพัฒนาระบบงานและพัฒนาบุคลากร มีหน้าที่และอำนาจดังนี้

(ก) พัฒนาระบบงานของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(ข) จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ รวมทั้งประเมินผลการปฏิบัติตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ

(ค) จัดทำแผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ตลอดจนปฐมนิเทศบุคลากรที่บรรจุใหม่

(ง) สร้างและพัฒนาหลักสูตรการเรียนรู้ด้านสิทธิมนุษยชนสำหรับบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(จ) จัดทำฐานข้อมูลการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

(ฉ) เสริมสร้างเครือข่ายความร่วมมือเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร

(ช) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

(๔) กลุ่มงานคลัง มีหน้าที่และอำนาจดังนี้

(ก) ควบคุม กำกับ ตรวจสอบ และจัดระบบงานการเงินทุกประเภทและการบัญชีของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(ข) ดำเนินการรับ - เบิกจ่าย และนำส่งเงินทุกประเภท

(ค) ดำเนินการจัดทำบัญชีและทะเบียนคุมที่เกี่ยวข้อง

(ง) จัดทำแผนเบิกจ่ายเงินงบประมาณจากกระทรวงการคลัง

(จ) ดำเนินการขออนุมัติเงินประจำงวดและเปลี่ยนแปลงเงินงบประมาณ รวมทั้งควบคุมและรายงานการใช้จ่ายงบประมาณ

(ฉ) จัดทำรายงานการเงิน การบัญชี และฐานะเงินงบประมาณ

(ช) ดำเนินการเก็บรักษาและควบคุมเงินคงเหลือ

(ช) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

(๕) กลุ่มงานพัสดุ มีหน้าที่และอำนาจดังนี้

(ก) ควบคุม กำกับ ตรวจสอบ และจัดระบบงานพัสดุ

(ข) ดำเนินการจัดทำบัญชีและทะเบียนคุมเกี่ยวกับพัสดุ

(ค) ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานพัสดุ โดยวางแผนการจัดซื้อ จัดหา จัดจ้าง จ้างเหมาบริการ ดำเนินการทำสัญญาซื้อ สัญญาจ้าง รวมทั้งควบคุมเก็บรักษา เบิกจ่ายและจำหน่ายพัสดุ

(ง) ควบคุม ตรวจสอบ และดูแลรักษาอาคารสถานที่ ยานพาหนะ ระบบสาธารณูปโภค โสตทัศนูปกรณ์ และระบบรักษาความปลอดภัย

(จ) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๗ สำนักกิจการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ มีขอบเขตหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(๑) อำนวยการ สนับสนุนและประสานงานเกี่ยวกับภารกิจของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ประธานกรรมการและกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(๒) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและการประชุมของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ด้านบริหาร

(๓) ศึกษา วิเคราะห์ กลั่นกรองในเรื่องและปัญหาต่าง ๆ พร้อมเสนอความเห็นตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ประธานกรรมการและกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(๔) ติดตามและประสานงานการจัดเตรียมเอกสารข้อมูลประเด็นการเข้าร่วมประชุมของประธานกรรมการและกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(๕) ติดตามและประสานการดำเนินการตามมติคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ด้านบริหาร และรายงานความก้าวหน้า พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน

(๖) ดำเนินการเกี่ยวกับการให้ได้ว่าซึ่งกรรมการสรรหากรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และกรรมการสรรหาผู้ดำรงตำแหน่งในองค์การอิสระอื่น

(๗) จัดทำทะเบียนประวัติประธานกรรมการและกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(๘) จัดทำนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์กร แผนปฏิบัติงานประจำปี แผนงบประมาณ รวมทั้งจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(๙) ติดตามและประเมินผลความสำเร็จของนโยบาย แผนงาน และแผนงบประมาณ

(๑๐) จัดทำร่างรายงานประจำปีเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติพิจารณา

(๑๑) บริหารจัดการงานวิจัยด้านสิทธิมนุษยชน

(๑๒) รวบรวมข้อมูลด้านวิชาการเพื่อสนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(๑๓) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๘ ให้สำนักกิจการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ แบ่งออกเป็น ๓ ฝ่าย ๓ กลุ่มงาน ดังนี้

(๑) ฝ่ายช่วยอำนวยการ มีหน้าที่และอำนาจดังนี้

(ก) ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณ กลั่นกรองเรื่อง งานช่วยอำนวยการ ร่างหนังสือโต้ตอบ ย่อเรื่อง ตรวจทานหนังสือ งานระเบียบแบบแผน ช่วยวางแผนและติดตามงาน และติดต่อบัณฑิตยสถานที่เป็นภารกิจของสำนักกิจการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(ข) ดำเนินการเกี่ยวกับแผนงบประมาณ แผนปฏิบัติการ การพัสดุ ครุภัณฑ์ เก็บรักษา เอกสาร งานรวบรวมประมวลข้อมูลสถิติในเรื่องต่าง ๆ ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมชุมชนแห่งชาติ

(ค) กำหนดวาระการประชุม จัดเตรียมการประชุมและจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้อง จัดทำบันทึกรายงานการประชุมและรายงานอื่น ๆ รวมทั้งติดตามผลการดำเนินงานตามมติที่ประชุม

(ง) ดำเนินการจัดจ้างทำรูปเล่ม ออกแบบ และจัดพิมพ์รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี หรือรายงานผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการเสนอต่อรัฐสภา คณะรัฐมนตรีและเผยแพร่ ให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป

(จ) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือคำปรึกษาที่ได้รับมอบหมาย

(๒) กลุ่มงานอำนวยการกิจการคณะกรรมการส่งเสริมชุมชนแห่งชาติ มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(ก) อำนวยการ สนับสนุนและประสานงานเกี่ยวกับภารกิจของคณะกรรมการส่งเสริมชุมชนแห่งชาติ ประสานกรรมการและกรรมการส่งเสริมชุมชนแห่งชาติ

(ข) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและการประชุมของคณะกรรมการส่งเสริมชุมชนแห่งชาติด้านบริหาร

(ค) ติดตามและประสานการดำเนินการตามมติคณะกรรมการส่งเสริมชุมชนแห่งชาติ และรายงานความก้าวหน้า พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน

(ง) ศึกษา วิเคราะห์ กลั่นกรองในเรื่องและปัญหาต่าง ๆ พร้อมเสนอความเห็นตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการส่งเสริมชุมชนแห่งชาติ ประสานกรรมการและกรรมการส่งเสริมชุมชนแห่งชาติ

(จ) ติดตามและประสานงานการจัดเตรียมเอกสารข้อมูลประเด็นการเข้าร่วมประชุมของประธานกรรมการและกรรมการส่งเสริมชุมชนแห่งชาติ

(ฉ) ดำเนินการเกี่ยวกับการให้ได้มาซึ่งกรรมการสรรหากรรมการส่งเสริมชุมชนแห่งชาติ และกรรมการสรรหาผู้ดำรงตำแหน่งในองค์การอิสระอื่น

(ช) จัดทำทะเบียนประวัติประธานกรรมการและกรรมการส่งเสริมชุมชนแห่งชาติ

(ซ) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือคำปรึกษาที่ได้รับมอบหมาย

(๓) กลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์ มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(ก) จัดทำนโยบายยุทธศาสตร์ เป้าหมายการดำเนินงาน กำหนดกรอบวงเงินงบประมาณ แผนงบประมาณของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมชุมชนแห่งชาติ

(ข) ศึกษา วิเคราะห์ และดำเนินการเกี่ยวกับการวางระบบการจัดทำค่าของงบประมาณ และจัดทำค่าของงบประมาณให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์คณะกรรมการส่งเสริมชุมชนแห่งชาติ ตลอดจนวิเคราะห์การใช้จ่ายเงินงบประมาณ

(ค) ควบคุม กำกับ ติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายเงินงบประมาณ

(ง) ติดตาม วิเคราะห์ ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงานตามนโยบาย แผนปฏิบัติการประจำปี ตลอดจนการใช้จ่ายเงินงบประมาณ

(จ) วิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และแผนปฏิบัติการประจำปีพร้อมทั้งเสนอความเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา

(ฉ) จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(ช) จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(ซ) จัดทำร่างรายงานประจำปีของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติเพื่อพิจารณา

(ฅ) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

(๔) กลุ่มงานวิจัยสิทธิมนุษยชน มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(ก) ศึกษาปัญหา วิเคราะห์ สังเคราะห์ และพัฒนาองค์ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชน ตลอดจนการกำหนดโจทย์การศึกษาวิจัยเพื่อป้องกันหรือแก้ไขปัญหาคณะกรรมาธิการสิทธิมนุษยชน เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ รวมทั้งข้อเสนอแนะของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ เพื่อการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

(ข) จัดทำข้อเสนอโครงการศึกษาวิจัยและแผนการศึกษาวิจัยประจำปีของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(ค) ดำเนินการบริหารจัดการโครงการศึกษาวิจัยตามแผนการศึกษาวิจัยประจำปีให้มีประสิทธิภาพ

(ง) รวบรวม และประมวลข้อมูล เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยไปขับเคลื่อนทางวิชาการและสังคม เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการป้องกัน และแก้ไขปัญหาคณะกรรมาธิการสิทธิมนุษยชน เสริมสร้างความตระหนัก และพัฒนาความเข้มแข็งด้านสิทธิมนุษยชน

(จ) ส่งเสริม สนับสนุน และประสานความร่วมมือกับบุคคล หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ในการศึกษาวิจัยด้านสิทธิมนุษยชน หาแหล่งเงินทุนและแหล่งศึกษาวิจัยทั้งในและต่างประเทศ

(ฉ) ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการศึกษาวิจัยตามแผนงานการศึกษาวิจัยประจำปีและแผนงานโครงการประจำปี พร้อมทั้งจัดทำรายงานการศึกษาวิจัยและผลงานการศึกษาวิจัยประจำปีหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

(ช) ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ คำแนะนำ และสนับสนุนด้านการศึกษาวิจัยด้านสิทธิมนุษยชน

(ซ) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๙ สำนักคุ้มครองสิทธิมนุษยชน มีขอบเขตหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(๑) พิจารณา เสนอความเห็น วางแผน อำนวยความสะดวก ประสานงาน ควบคุมและกำกับดูแลการดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชน

(๒) ดำเนินการตามมติคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติในการส่งเรื่องต่อไปให้องค์กรอื่นเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียนและติดตามผล

(๓) ดำเนินการสืบสวน หรือตรวจสอบเกี่ยวกับเรื่องที่มีการยื่นคำร้อง หรือเรื่องที่คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติเห็นสมควรให้มีการตรวจสอบโดยไม่ล่าช้าทั้งเชิงกรณีและเชิงระบบ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(๔) จัดทำร่างรายงานผลการพิจารณาหรือร่างรายงานผลการตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชนตามมติคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ รวมทั้งกำหนดมาตรการในการเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนต่อหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่เกี่ยวข้อง

(๕) พิจารณาเสนอความเห็นในกรณีที่มีการโต้แย้งรายงานผลการพิจารณาหรือรายงานผลการตรวจสอบ

(๖) ดำเนินการเกี่ยวกับระบบฐานข้อมูล การพัฒนารูปแบบ หลักเกณฑ์และวิธีการในการตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชน

(๗) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการการประชุมของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ด้านการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

(๘) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๓๐ ให้สำนักคุ้มครองสิทธิมนุษยชน แบ่งออกเป็น ๓ ฝ่าย ๗ กลุ่มงาน ดังนี้

(๓) ฝ่ายช่วยอำนาจการ มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(ก) ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณ กลั่นกรองเรื่อง งานช่วยอำนาจการ ร่างหนังสือโต้ตอบ ข้อเรื่อง ตรวจทานหนังสือ งานระเบียบแบบแผน ช่วยวางแผนและติดตามงาน และติดต่อนัดหมายที่เป็นภารกิจของสำนักคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

(ข) ดำเนินการเกี่ยวกับแผนงบประมาณ แผนปฏิบัติการ การพัสดุครุภัณฑ์ เก็บรักษาเอกสาร งานรวบรวมประมวลข้อมูลสถิติในเรื่องต่าง ๆ ของสำนักคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

(ค) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการการประชุมของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ด้านการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

(ง) จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

(จ) พัฒนาระบบงาน รูปแบบ หลักเกณฑ์และวิธีการในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

(ฉ) จัดระบบงานทะเบียนและจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน เพื่อประโยชน์ในการศึกษา วิเคราะห์ และค้นคว้า

(ช) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

(๔) กลุ่มงานตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชน ๓ ถึง ๗ มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(ก) พิจารณา เสนอความเห็น วางแผน อำนาจการ ประสานงาน ควบคุมและกำกับดูแลการดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชน

(ข) ดำเนินการตามมติคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติในการส่งเรื่องต่อไปให้องค์กรอื่นเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและติดตามผล

(ค) ดำเนินการสืบสวนหรือตรวจสอบเกี่ยวกับเรื่องที่มีการยื่นคำร้อง หรือเรื่องที่คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติเห็นสมควรให้มีการตรวจสอบที่มีการกล่าวอ้างว่ามีการกระทำ

หรือการละเลยการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนโดยไม่ล่าช้าทั้งเชิงกรณีและเชิงระบบ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(ง) รับผิดชอบสำนวนคำร้อง เสนอความเห็นในเรื่องที่ตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชน และเสนอมาตรการการแก้ไขปัญหาการละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือแนวทางการแก้ไขการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(จ) จัดทำร่างรายงานผลการตรวจสอบหรือพิจารณาการละเมิดสิทธิมนุษยชนตามมติ คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ รวมทั้งการเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายจากการละเมิด สิทธิมนุษยชนต่อหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่เกี่ยวข้อง

(ฉ) พิจารณาเสนอความเห็นในกรณีที่มีการโต้แย้งรายงานผลการพิจารณาหรือรายงาน ผลการตรวจสอบ

(ช) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๓๓ สำนักส่งเสริมการเคารพสิทธิมนุษยชน มีขอบเขตหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(๓๑) ส่งเสริมและสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้สิทธิมนุษยชนศึกษา เพื่อสร้างความตระหนักถึง หลักสิทธิมนุษยชนของแต่ละบุคคลที่หัดเห็นอกเห็นใจ และการเคารพในสิทธิมนุษยชนของบุคคลอื่นซึ่งอาจ แตกต่างกันในทางวัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิต และศาสนา

(๓๒) ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือ การเคารพ และการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน ของทุกภาคส่วนในสังคม

(๓๓) ส่งเสริม สนับสนุน และผลักดันให้เกิดการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิมนุษยชน รวมทั้ง ส่งเสริมวัฒนธรรมและวิถีชีวิตสิทธิมนุษยชนในสังคมไทย

(๓๔) พัฒนามาตรการและกลไก เพื่อให้เป็นมาตรฐานในการปกป้อง คุ้มครอง และพิทักษ์ สิทธิมนุษยชนโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน

(๓๕) ประสานการพัฒนาาระบบเครือข่ายด้านสิทธิมนุษยชนกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชน ท้องถิ่น และภาคประชาสังคม และสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมเป็นเครือข่ายในการส่งเสริม และคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

(๓๖) ประสานการพัฒนาาระบบและวิธีการทำงานในลักษณะการมีส่วนร่วมขององค์กรเครือข่าย ด้านสิทธิมนุษยชนในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

(๓๗) เสริมสร้างและพัฒนาความเข้มแข็งร่วมกับองค์กรเครือข่ายด้านสิทธิมนุษยชนและ การรวมกลุ่มของเครือข่ายเพื่อส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน รวมทั้งกลไกเครือข่ายในการติดตาม เฝ้าระวัง และตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชน

(๓๘) ส่งเสริมและสนับสนุนบทบาท ภารกิจ และกิจกรรมขององค์กรเครือข่ายด้านสิทธิ มนุษยชน

(๓๙) ดำเนินการเกี่ยวกับการสื่อสารสาธารณะเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และเห็นคุณค่า การเคารพ และการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน

(๓๙๐) ติดตาม ประมวลและวิเคราะห์ข่าว บทความ และข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติและสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ค่อบทบาท ภารกิจ และภาพลักษณ์องค์กร ตลอดจนชี้แจงหาความเข้าใจและให้ข้อมูลแก่สื่อมวลชน

(๑๑) เสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีแก่สาธารณชนในบทบาท ภารกิจและ กิจกรรมของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(๑๒) พัฒนาองค์ความรู้ การปรับเปลี่ยนเจตคติ เผยแพร่ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชนให้แก่ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชน ท้องถิ่น ภาคประชาสังคมและประชาชน ตลอดจนสื่อมวลชน

(๑๓) ผลิตสื่อ วรรณคดี และเผยแพร่ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชน

(๑๔) จัดทำวารสารวิชาการ

(๑๕) ดำเนินการเกี่ยวกับงานโฆษกของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ รวมทั้งประสาน และอำนวยความสะดวกแก่สื่อมวลชนในการเผยแพร่ข่าว การแถลงข่าว และการให้สัมภาษณ์ ของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(๑๖) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๑๒ ให้สำนักส่งเสริมการเคารพสิทธิมนุษยชน แบ่งออกเป็น ๓ ฝ่าย ๔ กลุ่มงาน ดังนี้

(๑) ฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวก มีหน้าที่และอำนาจดังนี้

(ก) ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณ กลั่นกรองเรื่อง งานช่วยอำนวยความสะดวก ร่างหนังสือ โต้ตอบ ย่อเรื่อง ตรวจสอบหนังสือ งานระเบียบแบบแผน ช่วยวางแผนและติดตามงาน และติดต่อนัดหมาย ที่เป็นภารกิจของสำนักส่งเสริมการเคารพสิทธิมนุษยชน

(ข) ดำเนินการเกี่ยวกับแผนงบประมาณ แผนปฏิบัติการ การพัสดุครุภัณฑ์ เก็บรักษา เอกสาร งานรวบรวมประมวลข้อมูลสถิติในเรื่องต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมการเคารพสิทธิมนุษยชน

(ค) กำหนดวาระการประชุม จัดเตรียมการประชุมและจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้อง จัดทำบันทึกถายงานการประชุมและรายงานอื่น ๆ รวมทั้งติดตามผลการดำเนินงานตามมติที่ประชุม

(ง) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

(๒) กลุ่มงานส่งเสริมสิทธิมนุษยชน มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(ก) ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านสิทธิมนุษยชนศึกษา พังไอนและนอกระบบการศึกษาและ การศึกษาตามอัธยาศัย ตลอดจนสร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน พัฒนาองค์ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชน ให้เกิดความตระหนัก เห็นคุณค่า และเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

(ข) ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือการเคารพและการปฏิบัติตาม หลักสิทธิมนุษยชนในทุกภาคส่วนในสังคม

(ค) ส่งเสริม สนับสนุน และผลักดันให้เกิดการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิมนุษยชน รวมทั้ง ส่งเสริมวัฒนธรรมและวิถีชีวิตสิทธิมนุษยชนในสังคมไทย

(ง) พัฒนามาตรการและกลไก เพื่อให้เป็นมาตรฐานในการปกป้องคุ้มครองและพิทักษ์ สิทธิมนุษยชนโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน

(จ) จัดทำวารสารวิชาการ

(ฉ) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

(๓) กลุ่มงานพัฒนาความร่วมมือเครือข่าย มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(ก) ประสานการพัฒนากระบวนเครือข่ายด้านสิทธิมนุษยชนกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชน ท้องถิ่น และภาคประชาสังคม และสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมเป็นเครือข่ายในการส่งเสริม และคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

(ข) ประสานการพัฒนากระบวนและวิธีการทำงานในลักษณะการมีส่วนร่วมขององค์กร เครือข่ายด้านสิทธิมนุษยชนในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

(ค) เสริมสร้างและพัฒนาความเข้มแข็งร่วมกับองค์กรเครือข่ายด้านสิทธิมนุษยชนและการรวมกลุ่มของเครือข่ายเพื่อส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน รวมทั้งกลไกเครือข่ายในการติดตาม เฝ้าระวังและตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชน

(ง) ส่งเสริมและสนับสนุนบทบาท ภารกิจ และกิจกรรมขององค์กรเครือข่ายด้านสิทธิมนุษยชน

(จ) ดูแลและจัดการฐานข้อมูลเครือข่ายองค์กรด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนความร่วมมือด้านสิทธิมนุษยชน

(ฉ) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

(๔) กลุ่มงานสื่อสารองค์กร มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(ก) ดำเนินการเกี่ยวกับการสื่อสารสาธารณะเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและเห็นคุณค่า การเคารพและการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน

(ข) ติดตาม ประมวล และวิเคราะห์ข่าว บทความ และข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติและสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ตอบทบทวน ภารกิจและภาพลักษณ์องค์กร ตลอดจนชี้แจงทำความเข้าใจและให้ข้อมูลแก่สื่อมวลชน

(ค) เสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีแก่สาธารณชนในบทบาทภารกิจและ กิจกรรมของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(ง) พัฒนาองค์ความรู้ การปรับเปลี่ยนเจตคติ และเผยแพร่ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชน ให้แก่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชน ท้องถิ่น ภาคประชาสังคมและประชาชน ตลอดจนสื่อมวลชน

(จ) เผยแพร่มาตรการในการส่งเสริมและการแก้ไขปัญหาการละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือ แนวทางการแก้ไขการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมให้สาธารณชนทราบตามมติของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน แห่งชาติ

(ฉ) ผลิตสื่อรณรงค์และเผยแพร่ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชน

(ช) ดำเนินการเกี่ยวกับงานโฆษกของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ รวมทั้ง ประสานและอำนวยความสะดวกแก่สื่อมวลชนในการเผยแพร่ข่าว การแถลงข่าว และการให้สัมภาษณ์ ของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(ซ) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

(๕) กลุ่มงานศูนย์ศึกษาและประสานงานด้านสิทธิมนุษยชนในภูมิภาค มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(ก) ส่งเสริมและสนับสนุนให้สถาบันวิชาการในท้องถิ่นเป็นที่พึ่งของชุมชนเพื่อการส่งเสริม สิทธิมนุษยชนและแก้ไขปัญหาการละเมิดสิทธิมนุษยชน

(ข) ประธาน สนับสนุนและส่งเสริมการจัดกิจกรรมร่วมกับศูนย์ศึกษาและประสานงานด้านสิทธิมนุษยชน

(ค) จัดหลักสูตรเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนให้เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย

(ง) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๑๓ สำนักเลขาธิการวังและประเมินสถานการณ์สิทธิมนุษยชน มีขอบเขตหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(๑) จัดทำคำชี้แจงและรายงานข้อเท็จจริงที่ถูกต้องโดยไม่ชักช้าในกรณีที่มีการรายงานสถานการณ์เกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนในประเทศไทยโดยไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรม เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติพิจารณา

(๒) จัดทำแผนการดำเนินการจัดทำรายงานประเมินสถานการณ์สิทธิมนุษยชนประจำปี เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปโดยไม่ชักช้า

(๓) เลขาธิการวังและติดตามสถานการณ์สิทธิมนุษยชน รวมทั้งตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง เพื่อประกอบการจัดทำรายงาน

(๔) จัดทำร่างรายงานประเมินสถานการณ์สิทธิมนุษยชนประจำปี เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติพิจารณา

(๕) จัดทำร่างรายงานผลการประเมินสถานการณ์ด้านสิทธิมนุษยชนของประเทศไทยขึ้นเป็นการเฉพาะ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติพิจารณา

(๖) รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์สิทธิมนุษยชนอย่างเป็นระบบ

(๗) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๑๔ ให้สำนักเลขาธิการวังและประเมินสถานการณ์สิทธิมนุษยชน แบ่งออกเป็น ๑ ฝ่าย ๓ กลุ่มงาน ดังนี้

(๑) ฝ่ายช่วยอำนวยการ มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(ก) ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณ กลั่นกรองเรื่อง งานช่วยอำนวยการ ร่างหนังสือโต้ตอบ บ่อเรื่อง ตรวจสอบหนังสือ งานระเบียบแบบแผน ช่วยวางแผนและติดตามงาน และติดต่อนัดหมายที่เป็นภารกิจของสำนักเลขาธิการวังและประเมินสถานการณ์สิทธิมนุษยชน

(ข) ดำเนินการเกี่ยวกับแผนงบประมาณ แผนปฏิบัติการ การพัสดุ ครุภัณฑ์ เก็บรักษาเอกสาร งานรวบรวมประมวลข้อมูลสถิติในเรื่องต่าง ๆ ของสำนักเลขาธิการวังและประเมินสถานการณ์สิทธิมนุษยชน

(ค) กำหนดวาระการประชุม จัดเตรียมการประชุมและจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องจัดทำบันทึกถ้อยแถลงการประชุมและรายงานอื่น ๆ รวมทั้งติดตามผลการดำเนินงานตามมติที่ประชุม

(ง) ดำเนินการจัดจ้างทำรูปเล่ม ออกแบบ และจัดพิมพ์รายงานผลการประเมินสถานการณ์สิทธิมนุษยชนประจำปี รวมทั้งดำเนินการเสนอต่อรัฐสภา คณะรัฐมนตรี และเผยแพร่ให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป

(จ) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือคาบที่ได้รับมอบหมาย

(๒) กลุ่มงานเฝ้าระวังและประเมินสถานการณ์สิทธิมนุษยชน ๓ มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(ก) เฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์สิทธิมนุษยชนด้านสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง และจัดทำแผนการดำเนินการจัดทำรายงานประเมินสถานการณ์ด้านสิทธิดังกล่าว เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปโดยไม่ชักช้า

(ข) ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง เพื่อประกอบการจัดทำรายงาน

(ค) จัดทำร่างรายงานประเมินสถานการณ์สิทธิมนุษยชนประจำปีในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติพิจารณา

(ง) รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์สิทธิมนุษยชนอย่างเป็นระบบ

(จ) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือคาบที่ได้รับมอบหมาย

(๓) กลุ่มงานเฝ้าระวังและประเมินสถานการณ์สิทธิมนุษยชน ๒ มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(ก) เฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์สิทธิมนุษยชนด้านสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และภาคธุรกิจ และจัดทำแผนการดำเนินการจัดทำรายงานประเมินสถานการณ์ด้านสิทธิดังกล่าว เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปโดยไม่ชักช้า

(ข) ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง เพื่อประกอบการจัดทำรายงาน

(ค) จัดทำร่างรายงานประเมินสถานการณ์สิทธิมนุษยชนประจำปีในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติพิจารณา

(ง) รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์สิทธิมนุษยชนอย่างเป็นระบบ

(จ) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือคาบที่ได้รับมอบหมาย

(๔) กลุ่มงานเฝ้าระวังและประเมินสถานการณ์สิทธิมนุษยชน ๓ มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(ก) เฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์สิทธิมนุษยชนของกลุ่มเฉพาะ ได้แก่ กลุ่มเด็ก กลุ่มสตรี กลุ่มคนพิการ กลุ่มชาติพันธุ์ และกลุ่มเฉพาะอื่น ๆ และจัดทำแผนการดำเนินการจัดทำรายงานประเมินสถานการณ์ด้านสิทธิดังกล่าว เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปโดยไม่ชักช้า

(ข) ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง เพื่อประกอบการจัดทำรายงาน

(ค) จัดทำร่างรายงานประเมินสถานการณ์สิทธิมนุษยชนประจำปีในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติพิจารณา

(ง) รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์สิทธิมนุษยชนอย่างเป็นระบบ

(จ) รวบรวมข้อมูลร่างรายงานสถานการณ์สิทธิมนุษยชนด้านสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง สิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และภาคธุรกิจ และกลุ่มเฉพาะ ได้แก่ กลุ่มเด็ก กลุ่มสตรี กลุ่มคนพิการ กลุ่มชาติพันธุ์ และกลุ่มเฉพาะอื่น ๆ เพื่อเสนอคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติพิจารณาและให้ความเห็นชอบ

(ฉ) จัดทำคำชี้แจงและรายงานข้อเท็จจริงที่ถูกต้องโดยไม่ชักช้าในกรณีที่มีการรายงานสถานการณ์เกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนในประเทศไทยโดยไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรม เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติพิจารณา

(ข) จัดทำร่างรายงานผลการประเมินสถานการณ์ด้านสิทธิมนุษยชนของประเทศ
ขึ้นเป็นการเฉพาะ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติพิจารณา

(ค) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่
ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๓๕ สำนักมาตรฐานและติดตามการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน มีขอบเขตหน้าที่และอำนาจ
ดังนี้

(๑) จัดระบบงาน ระบบฐานข้อมูล และดำเนินการเกี่ยวกับการรับคำร้อง การกลั่นกรอง
รับเรื่องร้องเรียนการละเมิดสิทธิมนุษยชน และจัดทำรายงานการตรวจสอบ รวมทั้งการจัดทำสารบบ
รายงานผลการตรวจสอบหรือพิจารณา และข้อเสนอแนะ

(๒) ดำเนินการแจ้งให้คู่กรณีและผู้เกี่ยวข้องทราบ

(๓) ดำเนินการเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยและประสานการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

(๔) สืบสวน สอบสวน และตรวจสอบเพื่อหาข้อมูล ข้อเท็จจริง และหลักฐานเกี่ยวกับ
เรื่องร้องเรียน และเสนอความเห็นในการพิจารณารับเรื่องไว้ตรวจสอบ รวมทั้งพิจารณากรณีมีคำขอ
ให้พิจารณารายงานผลการตรวจสอบใหม่

(๕) ดำเนินการตามมติคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติในการส่งเรื่องต่อไปให้องค์กร
ที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการ

(๖) กลั่นกรองร่างรายงานผลการตรวจสอบหรือพิจารณาและร่างข้อเสนอแนะ พร้อมจัดทำ
ความเห็นเพื่อเสนอให้คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติพิจารณา

(๗) พัฒนาระบบและมาตรฐานการตรวจสอบ การวินิจฉัย และการเสนอมาตรการ แนวทาง
หรือข้อเสนอแนะของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(๘) จัดระบบงาน และดำเนินการเกี่ยวกับการติดตามผลการดำเนินการตามมาตรการแนวทาง
หรือข้อเสนอแนะของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และการเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายจากการ
ละเมิดสิทธิมนุษยชน รวมทั้งระบบการจัดเก็บสำนวนการตรวจสอบและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ
สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(๙) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่
ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๓๖ ให้สำนักมาตรฐานและติดตามการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน แบ่งออกเป็น ๓ ฝ่าย
๓ กลุ่มงาน ดังนี้

(๑) ฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวก มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(ก) ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณ กลั่นกรองเรื่อง งานช่วยอำนวยความสะดวก ร่างหนังสือ
โต้ตอบ ย่อเรื่อง ตรวจสอบหนังสือ งานระเบียบแบบแผน ช่วยวางแผนและติดตามงาน และติดต่อ
นัดหมายที่เป็นภารกิจของสำนักมาตรฐานและติดตามการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

(ข) ดำเนินการเกี่ยวกับแผนงบประมาณ แผนปฏิบัติการ การพัสดุครุภัณฑ์ เก็บรักษา
เอกสาร งานรวบรวมประมวลข้อมูลสถิติในเรื่องต่าง ๆ ของสำนักมาตรฐานและติดตามการคุ้มครอง
สิทธิมนุษยชน

(ค) กำหนดวาระการประชุม จัดเตรียมการประชุมและจัดหาเอกสารที่เกี่ยวข้อง จัดทำบันทึกรายงานการประชุมและรายงานอื่น ๆ รวมทั้งติดตามผลการดำเนินงานตามมติที่ประชุม

(ง) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือคำมที่ ได้รับมอบหมาย

(๒) กลุ่มงานกลั่นกรองรับเรื่องร้องเรียนและประสานการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(ก) จัดระบบงาน ระบบฐานข้อมูล และดำเนินการเกี่ยวกับการรับคำร้อง การกลั่นกรองรับเรื่องร้องเรียนการละเมิดสิทธิมนุษยชน และจัดทำรายงานการตรวจสอบ รวมทั้งการจัดทำสารบบรายงานผลการตรวจสอบหรือพิจารณา และจัดระบบงานและระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

(ข) ดำเนินการแจ้งให้คู่กรณีและผู้เกี่ยวข้องทราบภายในเวลาที่กฎหมายกำหนด

(ค) ดำเนินการเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยเพื่อให้คู่กรณีทำความเข้าใจความคืบหน้าในการประนีประนอม และระงับข้อพิพาท แก้ไขปัญหาการละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือแก้ไขการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม พร้อมทั้งจัดทำข้อตกลงระหว่างคู่กรณีไว้เป็นหนังสือ

(ง) ประสานการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนในการดำเนินการเพื่อคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

(จ) สืบสวน สอบสวน และตรวจสอบเพื่อหาข้อมูล ข้อเท็จจริง และหลักฐานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณารับเรื่องไว้ตรวจสอบของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(ฉ) ดำเนินการตามมติคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติในการส่งเรื่องต่อไปให้องค์กรที่มีอำนาจหน้าที่เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและติดตามผล

(ช) ดำเนินการแจ้งให้คู่กรณีและผู้เกี่ยวข้องทราบโดยไม่ล่าช้า ในกรณีที่คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้ตรวจสอบ

(ซ) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือคำมที่ ได้รับมอบหมาย

(๓) กลุ่มงานมาตรฐานรายงานการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(ก) ศึกษา วิเคราะห์ กลั่นกรองร่างรายงานผลการตรวจสอบหรือพิจารณาและร่างข้อเสนอแนะ พร้อมจัดทำความเห็นเพื่อเสนอให้คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติพิจารณา

(ข) ศึกษา วิเคราะห์ เพื่อพัฒนาระบบและมาตรฐานการตรวจสอบ การวินิจฉัยและการเสนอมาตรการ แนวทาง หรือข้อเสนอแนะของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(ค) จัดทำสรุ่ยย่อรายงานผลการตรวจสอบหรือพิจารณาและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(ง) ศึกษา และวิเคราะห์ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายจากการตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชน เพื่อเสนอประเด็นในการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนซ้ำรูปแบบเดิม

(จ) ตรวจสอบเพื่อหาข้อมูล ข้อเท็จจริง และพยานหลักฐาน พร้อมจัดทำความเห็นกรณีมีคำขอให้พิจารณารายงานผลการตรวจสอบใหม่

(ฉ) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือคำมที่ ได้รับมอบหมาย

(๔) กลุ่มงานติดตามและสารบบสำนวน มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(ก) จัดระบบงานติดตามผลการดำเนินการตามมาตรการ แนวทาง หรือข้อเสนอแนะของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ รวมทั้งวางระบบและดูแลการจัดเก็บสำนวนการตรวจสอบและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ข) ติดตามและเร่งรัดการดำเนินการตามมาตรการ แนวทาง หรือข้อเสนอแนะของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(ค) ตรวจสอบ วิเคราะห์ และประเมินผลการดำเนินการตามมาตรการ แนวทางหรือข้อเสนอแนะของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และจัดทำความเห็นพร้อมทั้งข้อเสนอเพื่อปฏิบัติการติดตามผลการดำเนินการในกรณีที่บุคคลหรือหน่วยงานดำเนินการตามมาตรการ แนวทางหรือข้อเสนอแนะแล้ว เพื่อเสนอให้คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติพิจารณา

(ง) วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค และประเมินผลการดำเนินการตามมาตรการหรือแนวทางในการป้องกันหรือแก้ไขการละเมิดสิทธิมนุษยชน รวมทั้งการเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายจากการละเมิดสิทธิมนุษยชน

(จ) จัดทำความเห็นและข้อเสนอในกรณีที่บุคคลหรือหน่วยงานไม่ดำเนินการตามมาตรการหรือแนวทางของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ หรือดำเนินการแล้วแต่ยังไม่แล้วเสร็จ โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร เพื่อเสนอให้คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติพิจารณาให้ความเห็นชอบในการรายงานต่อคณะรัฐมนตรี

(ฉ) จัดทำข้อมูลและเอกสารเพื่อเผยแพร่ผลการดำเนินการตามมาตรการ แนวทางหรือข้อเสนอแนะของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ หรือผลการดำเนินการของรัฐสภา คณะรัฐมนตรีหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไปตามที่คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติเห็นสมควร

(ช) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๑๗ สำนักสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ มีขอบเขตหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(๑) สนับสนุนบทบาทและภารกิจของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติในด้านการต่างประเทศ

(๒) ศึกษาและจัดทำข้อเสนอแนะด้านนโยบายและมาตรการความร่วมมือระหว่างประเทศด้านสิทธิมนุษยชน

(๓) ติดตามประสานความร่วมมือด้านสิทธิมนุษยชนกับองค์การสหประชาชาติ สถาบันสิทธิมนุษยชนแห่งชาติของประเทศต่าง ๆ องค์การระหว่างประเทศ องค์การภาครัฐและเอกชน ตลอดจนสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุล และองค์การระหว่างประเทศที่ประจำอยู่ในประเทศไทย

(๔) ศึกษา วิเคราะห์ และรายงานสถานการณ์ ตลอดจนความเคลื่อนไหวที่เกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนที่สำคัญหรือมีผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชนในประเทศและภูมิภาค

(๕) ประสานและพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ ทั้งในระดับระหว่างประเทศและระดับภูมิภาค เช่น ความร่วมมือด้านสิทธิมนุษยชนกับสหประชาชาติ ความร่วมมือระหว่าง

สถาบันสิทธิมนุษยชนแห่งชาติในระดับระหว่างประเทศ ระดับภูมิภาคเอเชีย - แปซิฟิก ภูมิภาคเอเชีย ตะวันออกเฉียงใต้ และทั่วโลกต่าง ๆ ด้านสิทธิมนุษยชนของอาเซียน เป็นต้น

(๖) ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อประโยชน์ในการจัดทำรายงานสถานการณ์ พร้อมข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติตามพันธกรณีระหว่างประเทศเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน

(๗) ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการเข้าเป็นภาคีสนธิสัญญาด้านสิทธิมนุษยชน

(๘) ศึกษาและเผยแพร่พันธกรณีและมาตรฐานสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศต่าง ๆ ตลอดจน ทั่วโลกในการดำเนินงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนภายในประเทศ

(๙) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๓๘ ให้สำนักสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ แบ่งออกเป็น ๓ ฝ่าย ๓ กลุ่มงาน ดังนี้

(๑) ฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวก มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(ก) ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณ กลั่นกรองเรื่อง งานช่วยอำนวยความสะดวก ร่างหนังสือโต้ตอบ ย่อเรื่อง ตรวจสอบหนังสือ งานระเบียบแบบแผน ช่วยวางแผนและติดตามงาน และติดต่อ นัดหมายที่เป็นภารกิจของสำนักสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ

(ข) ดำเนินการเกี่ยวกับแผนงบประมาณ แผนปฏิบัติการ การพัสดุครุภัณฑ์ เก็บรักษา เอกสาร งานรวบรวมประมวลข้อมูลสถิติในเรื่องต่าง ๆ ของสำนักสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ

(ค) กำหนดวาระการประชุม จัดเตรียมการประชุมและจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้อง จัดทำบันทึกรายงานการประชุมและรายงานอื่น ๆ รวมทั้งติดตามผลการดำเนินงานตามมติที่ประชุม

(ง) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

(๒) กลุ่มงานความร่วมมือสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ ๓ มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(ก) ประสานและพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญทั้งในระดับ ระหว่างประเทศและภูมิภาค ได้แก่ คณะกรรมการพันธบัตรระดับโลกว่าด้วยสถาบันสิทธิมนุษยชน แห่งชาติ ความร่วมมือระหว่างสถาบันสิทธิมนุษยชนแห่งชาติระดับภูมิภาคเอเชีย - แปซิฟิก และความร่วมมือในกรอบภูมิภาคอื่นที่เกิดขึ้นใหม่

(ข) ศึกษาและจัดหาข้อเสนอแนะด้านนโยบายและมาตรการความร่วมมือระหว่างประเทศ ด้านสิทธิมนุษยชนในกรอบที่รับผิดชอบ

(ค) ศึกษา วิเคราะห์ และรายงานสถานการณ์ ตลอดจนความเคลื่อนไหวที่เกี่ยวกับ สิทธิมนุษยชนที่สำคัญ หรือมีผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ หรือมีผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชน ในประเทศและภูมิภาค

(ง) ประสานงานและเตรียมการสำหรับการประชุม หรือการพบหารือทั่วไปกับบุคคล หรือผู้แทนองค์กรจากต่างประเทศ รวมทั้งการจัดทำข้อมูลประกอบการประชุมหรือการพบหารือ และการสรุปผล

(จ) ประสานงานและจัดเตรียมข้อมูลสำหรับการประชุม การสัมมนาเกี่ยวกับเครือข่าย ความร่วมมือ รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่เลขานุการคณะที่เข้าร่วมประชุม จัดทำสรุปผลการประชุม ตลอดจน นำผลการประชุมมาเผยแพร่ หรือดำเนินการให้เกิดผลในทางปฏิบัติตามความเหมาะสม

(ฉ) ประสานงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนจากบุคคลหรือองค์กรจากต่างประเทศเกี่ยวกับการส่งเสริมหรือคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

(ช) ประสานงานเกี่ยวกับการรับรองคณะบุคคลจากต่างประเทศที่มาศึกษาดูงาน ณ สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(ซ) จัดทำร่างหนังสือโต้ตอบทั่วไป อำนาจการแปลหรือสรุปเอกสารสำคัญ จัดล่ามแปลภาษาในงานของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติและสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(ฅ) สนับสนุนและประสานงานในการสร้างเครือข่ายกับองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนในระดับประเทศ ระดับภูมิภาค และระดับสากล

(ญ) ประสานงานในเรื่องทุนฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับต่างประเทศ ทั้งระยะสั้นและระยะยาวของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(ฎ) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

(๓) กลุ่มงานความร่วมมือสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ ๒ มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(ก) ประสานและพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ ทั้งในระดับระหว่างประเทศและภูมิภาค ได้แก่ ความร่วมมือด้านสิทธิมนุษยชนกับสหประชาชาติ สถาบันสิทธิมนุษยชนแห่งชาติในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และกลไกต่าง ๆ ด้านสิทธิมนุษยชนในภูมิภาค

(ข) ศึกษาและจัดทำข้อเสนอแนะด้านนโยบายและมาตรการความร่วมมือระหว่างประเทศด้านสิทธิมนุษยชนในกรอบที่รับผิดชอบ

(ค) ศึกษา วิเคราะห์ และรายงานสถานการณ์ ตลอดจนความเคลื่อนไหวที่เกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน

(ง) ประสานงานและเตรียมการสำหรับการประชุม หรือการพบหารือทั่วไปกับบุคคลหรือผู้แทนองค์กรจากต่างประเทศ รวมทั้งการจัดทำข้อมูลประกอบการประชุมหรือการพบหารือ และการสรุปผล

(จ) ประสานงานและจัดเตรียมข้อมูลสำหรับการประชุม การสัมมนาเกี่ยวกับเครือข่ายความร่วมมือ รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่เลขานุการคณะที่เข้าร่วมประชุม จัดทำสรุปผลการประชุม ตลอดจนนำผลการประชุมมาเผยแพร่ หรือดำเนินการให้เกิดผลในทางปฏิบัติตามความเหมาะสม

(ฉ) ประสานงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนจากบุคคลหรือองค์กรจากต่างประเทศเกี่ยวกับการส่งเสริมหรือคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

(ช) ประสานงานเกี่ยวกับการรับรองคณะบุคคลจากต่างประเทศที่มาศึกษาดูงาน ณ สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(ซ) จัดทำร่างหนังสือโต้ตอบทั่วไป อำนาจการแปลหรือสรุปเอกสารสำคัญ จัดล่ามแปลภาษาในงานของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติและสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(ฅ) สนับสนุนและประสานงานในการสร้างเครือข่ายกับองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนในระดับประเทศ ระดับภูมิภาค และระดับสากลที่สำคัญ หรือมีผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ หรือมีผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชนในประเทศและภูมิภาค

(ง) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือคำมที่
ได้รับมอบหมาย

(๔) กลุ่มงานพันธกรณีและมาตรฐานสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(ก) ศึกษาและวิเคราะห์พันธกรณีและมาตรฐานสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ
ในประเด็นต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติและสำนักงาน
คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(ข) ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการเข้าเป็นภาคีสัญญา
ด้านสิทธิมนุษยชน

(ค) ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อประโยชน์ในการจัดทำรายงานสถานการณ์
พร้อมข้อเสนอแนะในการปฏิบัติตามพันธกรณีระหว่างประเทศเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน

(ง) ประสานงานและเตรียมการสำหรับการประชุม หรือการพบหารือทั่วไปกับบุคคล
หรือผู้แทนองค์กรจากต่างประเทศที่เกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ รวมทั้งการจัดทำข้อมูลประกอบ
การประชุมหรือการพบหารือ และการสรุปผล

(จ) ศึกษาและเผยแพร่พันธกรณีและมาตรฐานสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศต่าง ๆ
ตลอดจนกลไกในการดำเนินงาน เพื่อเป็นประโยชน์การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนภายในประเทศ

(ฉ) ประสานกับกลไกของสหประชาชาติ กลไกระดับภูมิภาค และหน่วยงานของรัฐ
ในการให้ข้อมูล ความเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติตามพันธกรณีและมาตรฐาน
สิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ

(ช) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือคำมที่
ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๓๔ สำนักกฎหมาย มีขอบเขตหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(๑) ติดตาม เฝ้าระวัง ศึกษาและให้ความเห็นเกี่ยวกับบทบัญญัติของกฎหมาย กฎ ระเบียบ
คำสั่งทางปกครอง ที่อาจมีผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชน หรือไม่สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ กฎหมาย
หรือหนังสือสัญญาเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนที่ประเทศไทยเป็นภาคีและมีพันธกรณีที่จะต้องปฏิบัติตาม

(๒) จัดระบบงานเกี่ยวกับการติดตามการออกกฎหมาย สืบรวจบทบัญญัติของกฎหมาย
กฎระเบียบ คำสั่งทางปกครอง ที่อาจมีผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชน และระบบงานเกี่ยวกับการจัดทำ
ความเห็นต่อกฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่งทางปกครอง ที่กระทบต่อสิทธิมนุษยชนหรือไม่สอดคล้องกับ
รัฐธรรมนูญ กฎหมาย หรือหนังสือสัญญาเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนที่ประเทศไทยเป็นภาคีและมีพันธกรณี
ที่จะต้องปฏิบัติตาม

(๓) ศึกษา ค้นคว้า และสังเคราะห์ในการเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางในการส่งเสริม
และคุ้มครองสิทธิมนุษยชนต่อรัฐสภา คณะรัฐมนตรี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมตลอดทั้งการแก้ไข
ปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือคำสั่งใด ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชน

(๔) ศึกษา ตรวจสอบและติดตามการออกกฎหมาย ตลอดจนสำรวจบทบัญญัติของกฎหมาย
กฎ ระเบียบ คำสั่งทางปกครองที่กระทบต่อสิทธิมนุษยชน ข้อกฎหมาย ประมวลความเห็นของ
คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติและผู้เกี่ยวข้อง วิเคราะห์และจัดทำเป็นความเห็นเบื้องต้นเสนอ
คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(๕) เสนอความเห็นด้านกฎหมายเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ในเรื่องและปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่งในการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งนโยบายและแผนงานต่าง ๆ

(๖) ดำเนินการเกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา

(๗) ดำเนินการเกี่ยวกับความช่วยเหลือและความร่วมมือทางวิชาการกับองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๘) ดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา ค้นคว้า จัดทำเอกสาร บทความทางวิชาการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานกฎหมายและอื่น ๆ

(๙) เสนอความเห็นด้านกฎหมายเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ในเรื่องและปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่งในการปฏิบัติหน้าที่

(๑๐) ดำเนินการจัดทำร่างกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่งของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(๑๑) ดำเนินการเกี่ยวกับคดีที่คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ประธานกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติเป็นคู่กรณีหรือคู่ความในคดีที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ เว้นแต่กรณีเป็นข้อพิพาทระหว่างบุคคลภายในหน่วยงาน

(๑๒) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือคำที่
ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๒๐ ให้สำนักกฎหมาย แบ่งออกเป็น ๓ ฝ่าย ๓ กลุ่มงาน ดังนี้

(๑) ฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวก มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(ก) ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณ กลั่นกรองเรื่อง งานช่วยอำนวยความสะดวก ร่างหนังสือโต้ตอบ ย่อเรื่อง ตรวจสอบหนังสือ งานระเบียบแบบแผน ช่วยวางแผนและติดตามงาน และติดต่อนัดหมายที่เป็นภารกิจของสำนักกฎหมาย

(ข) ดำเนินการเกี่ยวกับแผนงบประมาณ แผนปฏิบัติการ การพัสดุครุภัณฑ์ เก็บรักษาเอกสาร งานรวบรวมประมวลข้อมูลสถิติในเรื่องต่าง ๆ ของสำนักกฎหมาย

(ค) กำหนดวาระการประชุม จัดเตรียมการประชุมและจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้อง จัดทำบันทึกรายงานการประชุมและรายงานอื่น ๆ รวมทั้งติดตามผลการดำเนินงานตามมติที่ประชุม

(ง) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือคำที่
ได้รับมอบหมาย

(๒) กลุ่มงานเสนอแนะการแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย ๓ และ ๒ มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(ก) ติดตาม เฝ้าระวัง ศึกษาและให้ความเห็นเกี่ยวกับบทบัญญัติของกฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่งทางปกครอง มาตรการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน นโยบายและแผนงานต่าง ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อด้านสิทธิมนุษยชน หรือไม่สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ กฎหมาย หรือหนังสือสัญญาเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน ที่ประเทศไทยเป็นภาคีและมีพันธกรณีที่จะต้องปฏิบัติตาม

(ข) ศึกษาบทบัญญัติของกฎหมายหรือร่างกฎหมาย ตรวจสอบข้อกฎหมาย ศึกษาและประมวลความเห็นของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติที่เคยมีหรือความเห็นของบุคคลต่าง ๆ ตามที่จำเป็น เพื่อประกอบการวิเคราะห์และจัดทำเป็นความเห็นเสนอต่อคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(ค) ศึกษาและจัดทำความเห็นเสนอต่อคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติเกี่ยวกับบทบัญญัติของกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือคำสั่งทางปกครองที่เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน และมีปัญหาความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ

(ง) ศึกษา ค้นคว้าและวิเคราะห์ในการเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนต่อรัฐสภา คณะรัฐมนตรี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือคำสั่งใด ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชน

(จ) ดำเนินการเกี่ยวกับความช่วยเหลือและความร่วมมือทางวิชาการกับองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(ฉ) ดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา ค้นคว้า จัดทำเอกสาร บทความทางวิชาการซึ่งเกี่ยวกับงานกฎหมายและอื่น ๆ เพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านกฎหมายและสิทธิมนุษยชน ให้แก่หน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชน ชุมชน ท้องถิ่น ภาคประชาสังคม ประชาชน และสื่อมวลชน

(ช) ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อหาหรือทางกฎหมายในประเด็นเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนแก่ส่วนราชการ หน่วยงานอื่นและประชาชน

(ซ) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

(๓) กลุ่มงานนิติการ มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(ก) เสนอความเห็นด้านกฎหมายเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติและสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติในเรื่องและปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่งในการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งกฎ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขการรับเรื่องกรณีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนจากผู้ตรวจการแผ่นดิน และการส่งเรื่องไปยังผู้ตรวจการแผ่นดิน

(ข) รวบรวม ประมวลข้อมูล ศึกษา วิเคราะห์ และกลั่นกรองในเรื่องและปัญหาต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติและสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(ค) ดำเนินการเกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา และดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบละเมิดของเจ้าหน้าที่

(ง) ดำเนินการจัดทำร่างกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่งของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติและสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(จ) วิเคราะห์กฎหมาย ให้คำปรึกษา ความเห็นทางกฎหมาย ศีลธรรม และวินิจฉัยข้อกฎหมาย

(ฉ) ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และตอบข้อหาหรือทางกฎหมายแก่ส่วนราชการ หน่วยงานอื่น และประชาชน

(ข) จัดระบบงาน พร้อมสารบัญญัติกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง และมติของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติและสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พร้อมปรับปรุงแก้ไขให้ทันสมัย

(ข) ดำเนินการเกี่ยวกับคดีที่คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ประธานกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติเป็นคู่กรณีในคดีที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่และอยู่ในเขตอำนาจของศาลปกครองและศาลยุติธรรม

(ฅ) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือคำที่ ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๒๐๐ สำนักคดีพิทักษ์สิทธิมนุษยชน มีขอบเขตหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(๑) รวบรวม ประมวลข้อมูลรายงานการตรวจสอบหรือพิจารณาด้านสิทธิมนุษยชน เอกสารทางวิชาการเกี่ยวกับงานสิทธิมนุษยชน คำร้อง รายงานการศึกษารวบรวม บทความ คำพิพากษาของศาล คำวินิจฉัยขององค์กรต่าง ๆ ตามกฎหมาย และเอกสารอื่น ๆ เพื่อการค้นคว้าอ้างอิงและนำมาวิเคราะห์ และจัดทำเป็นฐานข้อมูลในระบบสารสนเทศให้เหมาะสมแก่สภาพการใช้ประโยชน์ทั้งภายในส่วนราชการ และให้บริการ

(๒) พัฒนาระบบและเครือข่ายข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อการบริหารงานและให้บริการ

(๓) ดำเนินการเกี่ยวกับงานห้องสมุด หอจดหมายเหตุ และงานบริหารจัดการเอกสารต่าง ๆ

(๔) ดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

(๕) วางแผนและกำหนดแนวทางเพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

(๖) จัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการประจำปีด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับมาตรฐานกลาง นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศ

(๗) จัดระบบการสำรวจ รวบรวม ประมวล จัดเก็บและควบคุมดูแลการใช้ประโยชน์ข้อมูล และสารสนเทศ รวมทั้งการให้บริการ

(๘) ดูแลและพัฒนาระบบเครือข่ายสารสนเทศ เพื่อใช้ในการบริหารงานและให้บริการ ในสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(๙) พัฒนาระบบฐานข้อมูล รวมทั้งเป็นศูนย์บริการข้อมูลและสารสนเทศด้านสิทธิมนุษยชน

(๑๐) ดำเนินการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูล สารสนเทศ และระบบเครือข่ายสื่อสารสารสนเทศ

(๑๑) ให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยเหลืองานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศข้อมูลและสารสนเทศ รวมทั้งการสื่อสาร

(๑๒) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือคำที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๒๐๑ ให้สำนักคดีพิทักษ์สิทธิมนุษยชน แบ่งออกเป็น ๓ ฝ่าย ๓ กลุ่มงาน ดังนี้

(๑) ฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวก มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(ก) ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณ กลั่นกรองเรื่อง งานช่วยอำนวยความสะดวก ร่างหนังสือโต้ตอบ ข้อเรื่อง ตรวจสอบหนังสือ งานระเบียบแบบแผน ช่วยวางแผนและติดตามงาน และติดต่อนัดหมายที่เป็นภารกิจของสำนักศึกษาธิการชน

(ข) ดำเนินการเกี่ยวกับแผนงบประมาณ แผนปฏิบัติการ การพัสดุครุภัณฑ์ เก็บ รักษาเอกสาร งานรวบรวมประมวลข้อมูลสถิติในเรื่องต่าง ๆ ของสำนักศึกษาธิการชน

(ค) กำหนดวาระการประชุม จัดเตรียมการประชุมและจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้อง จัดทำบันทึกรายงานการประชุมและรายงานอื่น ๆ รวมทั้งติดตามผลการดำเนินงานตามมติที่ประชุม

(ง) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือคำที่
ได้รับมอบหมาย

(๒) กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศและฐานข้อมูล มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(ก) วางแผนและกำหนดแนวทางเพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

(ข) จัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการประจำปีด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับมาตรฐานกลาง นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศ

(ค) พัฒนาโปรแกรมและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งการบริหารภายในองค์กรและการบริหารเว็บไซต์ขององค์กร

(ง) ให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยเหลืองานดิจิทัลและโปรแกรมการทำงานใหม่ ๆ ขององค์กร

(จ) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือคำที่
ได้รับมอบหมาย

(๓) กลุ่มงานคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(ก) ดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์และพัฒนาระบบเครือข่ายสารสนเทศ เพื่อใช้ในการบริหารงาน และให้บริการในสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(ข) ดำเนินการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูล สารสนเทศ และระบบเครือข่ายสื่อสารสารสนเทศ

(ค) พัฒนาและตรวจสอบระบบการรักษาความปลอดภัยด้านดิจิทัลขององค์กร

(ง) ให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยเหลืองานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารผ่านระบบดิจิทัล

(จ) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือคำที่
ได้รับมอบหมาย

(๔) กลุ่มงานสารสนเทศ มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(ก) รวบรวม ประมวลข้อมูลรายงานการตรวจสอบหรือพิจารณาด้านสิทธิมนุษยชน เอกสารทางวิชาการเกี่ยวกับงานสิทธิมนุษยชน คำร้อง รายงานการศึกษาวิจัย บทความ คำพิพากษาของศาลคำวินิจฉัยขององค์กรต่าง ๆ ตามกฎหมาย และเอกสารอื่น ๆ และจัดทำเป็นฐานข้อมูลในระบบสารสนเทศให้เหมาะสมแก่สภาพการใช้ประโยชน์ทั้งภายในส่วนราชการและให้บริการ

(ข) ดำเนินการเกี่ยวกับงานห้องสมุด หอจดหมายเหตุ และงานบริหารจัดการเอกสารต่าง

- (ค) จัดระบบการสำรวจ รวบรวม ประมวล จัดเก็บและควบคุมดูแลการใช้ประโยชน์ ข้อมูลและสารสนเทศ รวมทั้งการให้บริการ
- (ง) พัฒนาระบบฐานข้อมูล รวมทั้งเป็นศูนย์บริการข้อมูลและสารสนเทศด้านสิทธิมนุษยชน
- (จ) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๒๓ หน่วยตรวจสอบภายใน มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(๓) ดำเนินการวางแผนการตรวจสอบและจัดทำแผนการตรวจสอบประจำปีเสนอต่อ เลขาธิการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติพิจารณาอนุมัติ

ในกรณีที่หน่วยตรวจสอบภายในวางแผนการตรวจสอบส่วนราชการที่มีระยะเวลา ดำเนินการตั้งแต่หนึ่งปีขึ้นไป ให้เสนอแผนการตรวจสอบระยะยาวต่อเลขาธิการคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ เพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติแผนการตรวจสอบประจำปี

(๓) เสนอรายงานผลการตรวจสอบต่อเลขาธิการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ทุกสามเดือนนับแต่วันที่อนุมัติแผนการตรวจสอบประจำปี รวมทั้งจัดทำรายงานผลสรุปการตรวจสอบ ประจำปี กรณีเรื่องที่ตรวจพบเป็นเรื่องที่จะมีผลเสียหายต่อสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน แห่งชาติ ให้รายงานผลการตรวจสอบทันที

(๓) ตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลและตัวเลขต่าง ๆ โดยใช้เทคนิค และวิธีการตรวจสอบที่ยอมรับทั่วไป โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายใน วิเคราะห์ และประเมินผลด้านการบริหารและการปฏิบัติงานของส่วนราชการภายในสำนักงานคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(๔) ตรวจสอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ การบริหารการเงิน การบัญชี การบริหารพัสดุและทรัพย์สิน ให้เป็นไปตามนโยบาย กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบและมติคณะรัฐมนตรี

(๕) ตรวจสอบความเหมาะสมในการใช้และดูแลรักษาทรัพย์สินทุกประเภทของสำนักงาน คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และประหยัด

(๖) ตรวจสอบและประเมินผลระบบการปฏิบัติงานและการควบคุมภายในด้านต่าง ๆ ภายในสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ วิเคราะห์ ประเมิน และปรับปรุงประสิทธิภาพ ของกระบวนการบริหารความเสี่ยงการปฏิบัติงาน และเสนอแนะวิธีป้องกัน หรือมาตรการในการ ปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสม

(๗) ติดตามผลการตรวจสอบ เสนอแนะ และให้คำปรึกษาแก่หน่วยรับตรวจ เพื่อให้การ ปรับปรุงแก้ไขของหน่วยรับตรวจเป็นไปตามข้อเสนอแนะในรายงานผลการตรวจสอบ

(๘) ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ได้รับ มอบหมาย โดยไม่ขัดหรือแย้งต่อจรรยาบรรณและวิชาชีพในการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้ตรวจสอบภายใน

ข้อ ๒๔ ให้ประธานกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติรักษาการตามประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓

วิส ดิงสมิตร

ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ว่าด้วยเครือข่ายและอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภค

พ.ศ. ๒๕๖๒

โดยที่พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๒๐ (๒/๑) ได้มีการกำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจและหน้าที่ในการส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมและการรวมตัวกันของผู้บริโภคในการจัดตั้งองค์กรของผู้บริโภค และการส่งเสริมองค์กรของผู้บริโภคในการรักษาสิทธิของผู้บริโภคตามแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ดังนั้น จึงเป็นการสมควรกำหนดระเบียบที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของเครือข่ายและอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมและการรวมตัวกันของภาคประชาชนในการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีความเข้มแข็งและยั่งยืนสอดคล้องกับบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓/๑ และมาตรา ๓๖ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จึงออกระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยเครือข่ายและอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“เครือข่าย” หมายถึง เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับการแต่งตั้งโดยเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จากบุคคล กลุ่มอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภคหรือนิติบุคคลที่ได้มีการรวมตัวกันจัดตั้งขึ้นโดย มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภค

“อาสาสมัคร” หมายถึง อาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับการแต่งตั้งโดยเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค บุคคลที่ได้รับการอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภคของสำนักงานและผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนด รวมถึงผู้มีประสบการณ์การทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงประจักษ์ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเห็นชอบ โดยให้ใช้ชื่อย่อภาษาไทยว่า “อสคบ.” และเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติ บทบาท สิทธิ และหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้

“เลขาธิการ” หมายถึง เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

“บัตรประจำตัว” หมายถึง บัตรประจำตัวอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภค

“สำนักงาน” หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ข้อ ๔ ให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคให้คำแนะนำ คำปรึกษา สนับสนุน และอำนวยความสะดวกแก่เครือข่ายและอาสาสมัครในการปฏิบัติงานในพื้นที่

หมวด ๓

คุณสมบัติและการแต่งตั้ง

ข้อ ๕ บุคคล กลุ่มบุคคล กลุ่มอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภคหรือนิติบุคคลที่จะได้รับการแต่งตั้งเป็นเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคจะต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

- (๑) มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในชุมชน
- (๒) เข้าร่วมเป็นเครือข่ายกับสำนักงานด้วยความสมัครใจ
- (๓) มีสมาชิกเครือข่ายที่ผ่านการอบรมและผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนดในหลักสูตรใดหลักสูตรหนึ่งที่สำนักงานจัดขึ้น

ข้อ ๖ บุคคลที่จะได้รับการพิจารณาแต่งตั้งเป็นอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภคจะต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

- (๑) มีสัญชาติไทย
- (๒) มีอายุตั้งแต่ ๑๕ ปีบริบูรณ์ขึ้นไป
- (๓) เป็นผู้เลื่อมใสในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข
- (๔) มีความสมัครใจ ซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรม มีความเสียสละ พร้อมทั้งจะอุทิศตนเพื่อให้ความช่วยเหลือและดำเนินการส่งเสริมคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคของประชาชนในชุมชน
- (๕) ไม่เป็นผู้บกพร่องในศีลธรรมอันดี
- (๖) เป็นผู้ที่ได้รับการอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภคของสำนักงานและผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนด
- (๗) ไม่เป็นบุคคลที่ศาลสั่งให้เป็นคนไร้ความสามารถ คนเสมือนไร้ความสามารถหรือบุคคลล้มละลาย

ข้อ ๗ บุคคลที่มีคุณงามความดี และมีความเสียสละในการให้ความช่วยเหลืออันเป็นประโยชน์ทั่วไปหรือมีผลงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค อาจได้รับการพิจารณาแต่งตั้งให้เป็นอาสาสมัครกิตติมศักดิ์ มีสิทธิระดับเครื่องหมายอาสาสมัคร หรือสิ่งแสดงเกียรติคุณ

ข้อ ๘ ให้เลขาธิการหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้มีอำนาจ แต่งตั้งเครือข่ายอาสาสมัคร หรืออาสาสมัครกิตติมศักดิ์ และเป็นผู้ลงนามในบัตรประจำตัว

หมวด ๒
บทบาทและหน้าที่

- ข้อ ๙ เครือข่ายและอาสาสมัคร มีบทบาทและหน้าที่ ดังนี้
- (๑) ให้คำปรึกษา รับเรื่องราวร้องทุกข์ ช่วยเหลือ ประสานงาน และนำความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้กับผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ
 - (๒) เฝ้าระวัง สอดส่อง รายงานสถานการณ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคแก่สำนักงาน
 - (๓) เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ หรือจัดการรณรงค์ และให้ความรู้ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ประชาชน และชุมชนตระหนักในการคุ้มครองผู้บริโภค
 - (๔) เสริมสร้างและพัฒนาเครือข่ายในการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
 - (๕) ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกรณีที่มีผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม
 - (๖) ประสานการดำเนินงานตามข้อ (๑) - (๔) ร่วมกับผู้แทนสำนักงาน
 - (๗) ให้มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสำนักงานอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง หรือตามที่สำนักงานกำหนด
 - (๘) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่สำนักงานร้องขอ

หมวด ๓
ระเบียบวินัยและจรรยาบรรณ

- ข้อ ๑๐ เครือข่าย และอาสาสมัคร จะตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และซื่อสัตย์สุจริต หรือตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
- ข้อ ๑๑ เครือข่าย และอาสาสมัคร จะไม่เรียกร้องหรือไม่อาศัยตำแหน่งหน้าที่ในการแสวงหาประโยชน์ส่วนตน
- ข้อ ๑๒ เครือข่าย และอาสาสมัคร จะดำเนินงานโดยเคารพต่อกฎหมาย
- ข้อ ๑๓ เครือข่าย และอาสาสมัคร จะยึดมั่นในคุณธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินงานและรักษาความสามัคคีในหมู่คณะ
- ข้อ ๑๔ เครือข่าย และอาสาสมัครจะเฝ้าระวังสอดส่องการกระทำใด ๆ ที่เป็นการเอาเปรียบและละเมิดสิทธิผู้บริโภค
- ข้อ ๑๕ เครือข่าย และอาสาสมัครจะให้ความร่วมมือกับสำนักงานในกิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อผู้บริโภคอย่างเต็มความสามารถ
- ข้อ ๑๖ ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนจากการกระทำผิดระเบียบวินัย และจรรยาบรรณของอาสาสมัคร ให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการขึ้นคณะหนึ่ง มีจำนวนไม่น้อยกว่า ๓ คน ทำหน้าที่ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วรายงานให้เลขาธิการทราบเพื่อพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม

หมวด ๔
สิทธิประโยชน์

ข้อ ๑๗ เครือข่ายและอาสาสมัคร มีสิทธิประดับเครื่องหมายอาสาสมัคร และเครื่องหมายเชิดชูเกียรติ

ข้อ ๑๘ เครือข่ายและอาสาสมัคร มีสิทธิขอเข้าร่วมการฝึกอบรม ประชุม สัมมนาที่เกี่ยวกับการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคซึ่งจัดโดยสำนักงาน

ข้อ ๑๙ เครือข่ายและอาสาสมัคร อาจได้รับสิทธิหรือประโยชน์อื่นใดตามที่สำนักงานกำหนด อาทิ โฉ่เชิดชูเกียรติ สื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การขอใช้สถานที่ของราชการ การรับรองเครือข่ายและอาสาสมัครการเข้าร่วมกิจกรรมในโอกาสต่าง ๆ การให้การสนับสนุนการจัดกิจกรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชน

หมวด ๕
ระยะเวลาและการสิ้นสุดการเป็นเครือข่ายหรืออาสาสมัคร

ข้อ ๒๐ การสิ้นสุดการเป็นเครือข่ายหรืออาสาสมัคร อาจสิ้นสุดลงได้ด้วยเหตุ ดังนี้

- (๑) ตาย
- (๒) ถูกศาลสั่งให้เป็นคนไร้ความสามารถ คนเสมือนไร้ความสามารถ หรือบุคคลล้มละลาย
- (๓) ต้องคำพิพากษาถึงที่สุดให้ลงโทษจำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำ

โดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

- (๔) เป็นบุคคลวิกลจริต
- (๕) ลาออก

(๖) กระทำผิดระเบียบวินัย และจรรยาบรรณข้อใดข้อหนึ่ง หรือหลายข้อตามความที่กำหนดไว้ในหมวด ๓ หรือเพิกเฉยต่อการปฏิบัติตามบทบาทและหน้าที่ในหมวด ๒

กรณีตาม (๕) หรือ (๖) สถานภาพแห่งการเป็นเครือข่ายหรืออาสาสมัคร จะสิ้นสุดต่อเมื่อมีคำสั่งของเลขาธิการหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากเลขาธิการ

- (๗) เหตุอื่น ๆ ตามที่สำนักงานเห็นสมควร

ข้อ ๒๑ เครือข่ายหรืออาสาสมัคร ที่พ้นจากตำแหน่งมีสิทธิได้รับการพิจารณาแต่งตั้งให้เป็นเครือข่ายหรืออาสาสมัครได้อีกตามที่เลขาธิการเห็นสมควร

หมวด ๖
บัตรประจำตัว

ข้อ ๒๐ ให้เลขาธิการหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ออกบัตรประจำตัวให้อาสาสมัครหรืออาสาสมัครกิตติมศักดิ์ บัตรนี้ให้มีรูปถ่าย และชื่อ - ชื่อสกุลของอาสาสมัคร

ข้อ ๒๑ บัตรประจำตัวมีระยะเวลาการใช้คราวละ ๕ ปี กรณีบัตรหมดอายุให้ยื่นความจำนงขอมีบัตรประจำตัวใหม่กับสำนักงาน

ข้อ ๒๒ กรณีบัตรประจำตัว สูญหาย หรือชำรุด ให้เครือข่าย และอาสาสมัครยื่นความจำนงขอมีบัตรประจำตัวใหม่ ภายใน ๖๐ วัน

ข้อ ๒๓ การใช้บัตรประจำตัวให้อาสาสมัครแสดงต่อบุคคลภายนอกในระหว่างปฏิบัติหน้าที่หรือติดต่อประสานงานกับหน่วยงานของรัฐ หรือตามเจ้าหน้าที่ของรัฐร้องขอ

ข้อ ๒๔ ให้เลขาธิการ มีอำนาจออกข้อบังคับ ข้อปฏิบัติ คำแนะนำหรือตีความและวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๒
พลตำรวจตรี ประสิทธิ์ เฉลิมวุฒิศักดิ์
เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ภาคผนวก ค

1. ภาพตัวอย่างการสัมภาษณ์ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเครือข่าย
2. ภาพตัวอย่างการสัมภาษณ์ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเครือข่ายของสำนักงาน
คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
3. ภาพตัวอย่างการสัมภาษณ์ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเครือข่ายของสำนักงาน
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ภาพตัวอย่าง

การสัมภาษณ์ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเครือข่าย

นายสมศักดิ์ สุวรรณสุจริต

ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน

วันที่ 18 ตุลาคม 2564



ภาพตัวอย่าง
การสัมภาษณ์ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเครือข่าย
รองศาสตราจารย์อิสสรีย์ หรรษาจรูญโรจน์
ผู้ตรวจการแผ่นดิน
วันที่ 20 ตุลาคม 2564



ภาพตัวอย่าง
การสัมภาษณ์ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเครือข่าย
พันตำรวจโท กิรป กฤตธีรานนท์
เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
วันที่ 14 ตุลาคม 2564



ภาพตัวอย่าง

การสัมภาษณ์ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเครือข่าย

นายวทีญญ ทิพยมณฑา

รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

วันที่ 15 ตุลาคม 2564



ภาพตัวอย่าง
การสัมภาษณ์ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเครือข่าย
นายกมลธรรม วาสบุญมา
รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
วันที่ 18 ตุลาคม 2564



ภาพตัวอย่าง
การสัมภาษณ์ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเครือข่าย
นายอดิศร ร่มสนธิ
รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
วันที่ 18 ตุลาคม 2564



ภาพตัวอย่าง
การสัมภาษณ์ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเครือข่าย
นางสาวรอยพิมพ์ ธีระวงษ์
รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
วันที่ 15 ตุลาคม 2564



ภาพตัวอย่าง

การสัมภาษณ์ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเครือข่าย
นางสาวกิตติยา โสภณโกไคย
ผู้อำนวยการสำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม
วันที่ 18 ตุลาคม 2564



ภาพตัวอย่าง
การสัมภาษณ์ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเครือข่าย
นางนิชดา ม่วงวิเศษ
นักวิชาการชำนาญการ ส่วนสร้างและพัฒนาเครือข่าย
สำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม
วันที่ 20 ตุลาคม 2564



ภาพตัวอย่าง

การสัมภาษณ์ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเครือข่าย

ของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (ออนไลน์)

นายบรรณรัตน์ สุนทรพุกก์

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมการเคารพสิทธิมนุษยชน

วันที่ 18 ตุลาคม 2564



ภาพตัวอย่าง

การสัมภาษณ์ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเครือข่าย
ของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (ออนไลน์)

นายวณพล ครุตเนตร

นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ กลุ่มงานพัฒนาความร่วมมือเครือข่าย

สำนักส่งเสริมการเคารพสิทธิมนุษยชน

วันที่ 18 ตุลาคม 2564



ภาพตัวอย่าง

การสัมภาษณ์ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเครือข่าย

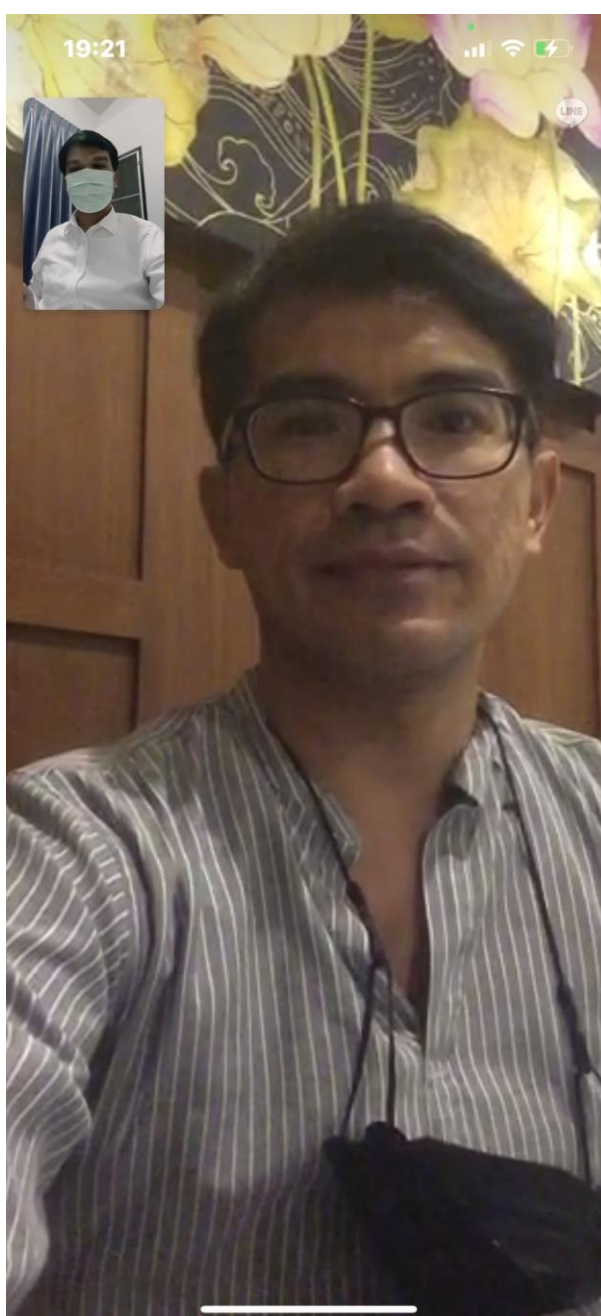
ของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (ออนไลน์)

นายอภิสิทธิ์ พันธุ์วิไล

นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ กลุ่มงานพัฒนาความร่วมมือเครือข่าย

สำนักส่งเสริมการเคารพสิทธิมนุษยชน

วันที่ 18 ตุลาคม 2564



ภาพตัวอย่าง

การสัมภาษณ์ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเครือข่าย

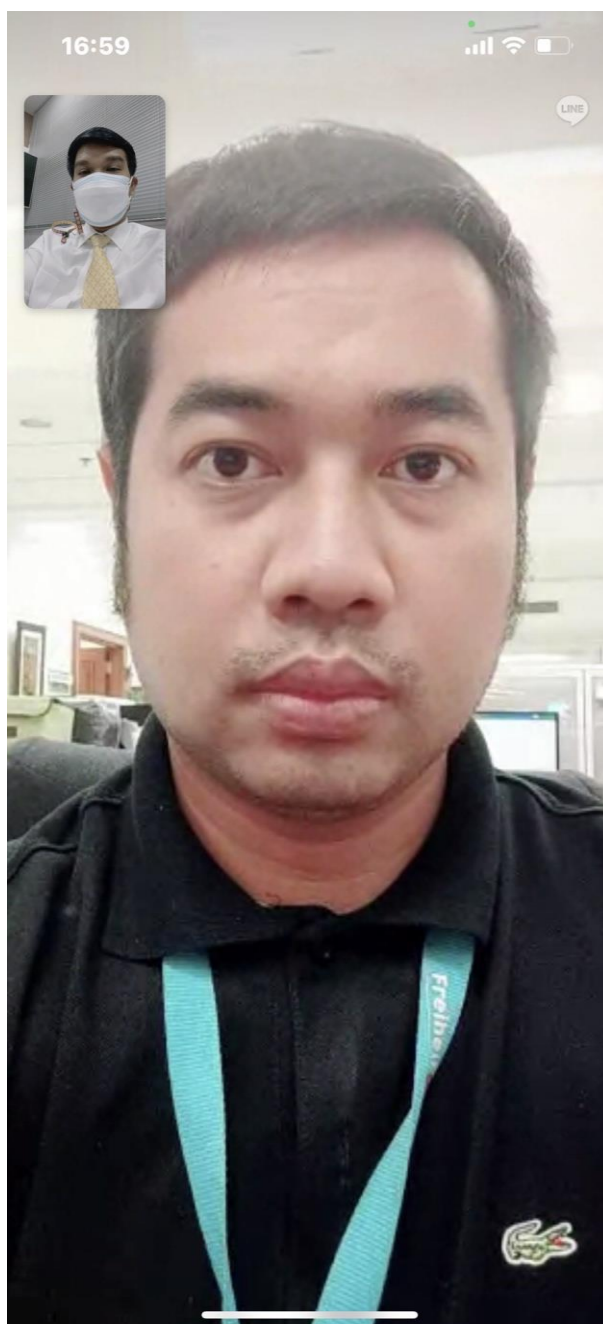
ของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (ออนไลน์)

นายฐิติวัฒน์ สายวร

นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ กลุ่มงานส่งเสริมสิทธิมนุษยชน

สำนักส่งเสริมการเคารพสิทธิมนุษยชน

วันที่ 18 ตุลาคม 2564



ภาพตัวอย่าง
การสัมภาษณ์ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเครือข่าย
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
นางสาวดาลัด ระยะเวลาดี
ผู้อำนวยการฝ่ายเผยแพร่วิชาการและพัฒนาเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค
วันที่ 15 ตุลาคม 2564



ภาพตัวอย่าง
การสัมภาษณ์ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเครือข่าย
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
นายปฐวี เยาวลักษณ์
ผู้อำนวยการส่วนประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด 2
สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด
วันที่ 14 ตุลาคม 2564



ภาพตัวอย่าง
การสัมภาษณ์ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเครือข่าย
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
นางสาวปริฉัตร เชนโซติ
นักสืบส่วนชำนาญการ สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด
สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด
วันที่ 14 ตุลาคม 2564



ภาพตัวอย่าง

การสัมภาษณ์ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเครือข่าย

ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ออนไลน์)

นางสาวศิริัญญา กระตุ่มพี

นักวิชาการเผยแพร่ชำนาญการ

ฝ่ายเผยแพร่วิชาการและพัฒนาเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค

วันที่ 15 ตุลาคม 2564



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ - สกุล	นายตรีเพชร จินต์นุพงศ์	
วันเกิด	วันอาทิตย์ที่ 7 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2525	
ตำแหน่งปัจจุบัน	นักวิชาการชำนาญการ ส่วนสร้างและพัฒนาเครือข่าย	สำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม
ประวัติการศึกษา		
พ.ศ. 2548	วิทยาศาสตร์บัณฑิต (วท.บ.)	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
พ.ศ. 2562	นิติศาสตรบัณฑิต (น.บ.)	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2551	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.)	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประวัติการทำงาน		
พ.ศ. 2554 - 2558	ตำแหน่ง นักวิชาการ สำนักส่งเสริมมาตรฐานจริยธรรม	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
พ.ศ. 2558 - 2562	ตำแหน่ง นักวิชาการอาวุโส สำนักส่งเสริมมาตรฐานจริยธรรม	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
พ.ศ. 2562 - 2563	ตำแหน่ง นักวิชาการอาวุโสระดับสูง สำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
พ.ศ. 2563 - ปัจจุบัน	ตำแหน่ง นักวิชาการชำนาญการ สำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน