

การรับรู้และตระหนักต่อการดำเนินงาน
ภายใต้แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

เสนอ
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

จัดทำโดย
นางสาวณิชานันท์ ไชโย
ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
สำนักนโยบายและแผน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

รายงานการศึกษาฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเสนอเป็นผลงานทางวิชาการประกอบการพิจารณากำหนด
ตำแหน่งระดับชำนาญการพิเศษ

พ.ศ. 2566

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาจากผู้ตรวจการแผ่นดิน เลขาธิการและผู้บริหารทุกท่านของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดจนคณะกรรมการประเมินผลงานผู้เสนอข้อกำหนดตำแหน่งทุกท่าน ได้แก่ นายทิมพร ยะลา รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน นางณัฐธา มูลจินดา อดีตผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รศ.ดร.ยุทธพงษ์ ลีลากิจไพศาล คณบดีคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชภัฏสวนดุสิต และนางสาวศศิธร พลัดเดช รักษาการที่ปรึกษาด้านนโยบายและแผนงาน สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการตรวจสอบความถูกต้อง ให้ข้อคิดเห็น ตลอดจนคำแนะนำ ทำให้ผลงานฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณ ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผน (นางสาวสิริรัตน์ เมืองสมุทร) ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาที่ให้การสนับสนุน และชี้แนะ ในการศึกษาครั้งนี้ และขอขอบคุณพี่ ๆ น้อง ๆ สำนักนโยบายและแผนทุกท่านที่ให้การช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจ

ขอบคุณ คุณอัญพัชญ์ สัตยาพันธุ์ คุณจิราภา ยศไธสง และคุณมนिता คำภักดี ผู้ซึ่งเป็นพี่ เพื่อนที่ดี และรักยิ่ง สำหรับการให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ทำให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จได้ภายในห้วงเวลาที่กำหนด

ขอบคุณ คุณอัญรัตน์ เสียมไหม ผู้ให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัยและการประมวลผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

ขอบคุณ คุณสุกานดา ญัฐรัตน์สกุล คุณรัชพร ตันมหาพราน และคุณชวลิต ประจันบาล ที่ช่วยประสานเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (กลุ่มตัวอย่าง) เพื่อตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทุกท่าน (กลุ่มตัวอย่าง) ที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

ขอขอบคุณ สมาชิกครอบครัวทุกคน ที่มอบความรัก ความเข้าใจ รวมทั้งกำลังใจให้ผู้ศึกษามีความมุ่งมั่น และเชื่อมั่น ที่ก้าวผ่านปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ไปได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์อันเกิดจากผลงานฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นกตัญญูบูชาแก่ พ่อแม่ ครูบาอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

ณิชาพันธ์ ไชโย

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องการเรียนรู้และตระหนักต่อการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ศึกษาระดับการเรียนรู้และตระหนักต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และศึกษาปัญหาและอุปสรรค จากการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (ตั้งแต่ระดับรองเลขาธิการ – พนักงานระดับปฏิบัติการ) จำนวน 122 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาโดยสรุป ดังนี้

ในภาพรวมการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ฉบับที่ 4 (2561 - 2565) ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2564 ถือว่าการดำเนินงานตามตัวชี้วัดส่วนใหญ่บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ แต่พบว่า มี 4 ตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และมี 1 ใน 4 ตัวชี้วัด ที่ผลการดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมาย 3 ปีติดต่อกัน คือ ร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชนให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สำหรับความรู้ความเข้าใจทั่วไปเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ส่วนการรับรู้เกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน อยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 81.1) โดยช่องทางที่มีการรับรู้มากที่สุดและเข้าถึงง่ายที่สุด คือ การเข้าร่วมประชุม สัมมนา อบรม ส่วนความตระหนักต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ยกเว้นด้านทัศนคติเกี่ยวกับการจัดทำและการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ (ระดับมาก) สำหรับปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอยู่ในระดับมากทุกด้าน (ด้านนโยบายและการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ ด้านความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ และด้านการบริหารงบประมาณเพื่อดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์)

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ในระดับนโยบาย สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีการพัฒนาความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์ กำหนดกลไกการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน การกำหนดหลักเกณฑ์การโยกย้ายเพื่อให้เกิดทักษะในการปฏิบัติงาน และการแปลงแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสู่การปฏิบัติ สำหรับข้อเสนอแนะในระดับการปฏิบัติ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีการส่งเสริมการเรียนรู้แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พัฒนาระบบการติดตามประเมินผล และการยกระดับการปฏิบัติงาน (การปรับปรุงแบบบบฟอร์มเสนอโครงการ และเตรียมความพร้อมในการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน)

คำสำคัญ : การเรียนรู้, การตระหนัก, แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	5
ขอบเขตในการศึกษา	5
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดการรับรู้	7
แนวคิดความตระหนัก	11
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จ	13
ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี แผนและยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง	15
ยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561– 2565)	21
ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยงบประมาณ พ.ศ. 2561	34
แนวคิดเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	43
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
การวิเคราะห์ข้อมูล	45
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	49

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565)	50
ส่วนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้และตระหนักต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565)	84
ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและอุปสรรค จากการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565)	106
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	114
อภิปรายผลการศึกษา	120
ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย	124
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	128
 บรรณานุกรม	 129
 ภาคผนวก ก	 ก - 1
แบบสอบถาม เรื่อง การรับรู้และตระหนักต่อการดำเนินงาน ภายใต้แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	
 ภาคผนวก ข	 ข - 1
พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560	
 ภาคผนวก ค	 ค - 1
ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการงบประมาณ พ.ศ. 2561	
 ภาคผนวก ง	 ง - 1
ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการงบประมาณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2563	

สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 2.1	ข้อมูลพนักงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	39
ตารางที่ 3.1	สัดส่วนการสุ่มตัวอย่างตามสำนักที่พนักงานสังกัด	43
ตารางที่ 4.1	ข้อมูลการดำเนินงานตามเป้าหมายผลผลิต กิจกรรม และตัวชี้วัดปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	67
ตารางที่ 4.2	ข้อมูลแสดงการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565) ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 – 2564	80
ตารางที่ 4.3	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565	85
ตารางที่ 4.4	ข้อมูลความรู้ความเข้าใจทั่วไปเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565	88
ตารางที่ 4.5	ข้อมูลระดับความรู้ความเข้าใจทั่วไปเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565	93
ตารางที่ 4.6	ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับข้อมูลวิสัยทัศน์ พันธกิจ และประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565	95
ตารางที่ 4.7	ข้อมูลช่องการรับรู้ข้อมูลวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ และค่านิยม ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565	96

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.8 ข้อมูลช่องทางการรับรู้ข้อมูลวิสัยทัศน์ พันธกิจ และประเด็นยุทธศาสตร์ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปัจจุบัน ที่ทำให้พนักงานสามารถรับรู้ได้ง่ายของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565	96
ตารางที่ 4.9 ข้อมูลระดับการรับรู้เกี่ยวกับประเด็นสำคัญของแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของกลุ่มตัวอย่าง พนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565	97
ตารางที่ 4.10 ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับประเด็นสำคัญแผนยุทธศาสตร์ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของกลุ่มตัวอย่าง พนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565	98
ตารางที่ 4.11 ข้อมูลความตระหนักต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565	103
ตารางที่ 4.12 ข้อมูลปัญหาและอุปสรรค จากการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565	110

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ซึ่งมีหน้าที่และอำนาจตามมาตรา 230 และมีสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นหน่วยงานธุรการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ทำหน้าที่เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้การทำงานตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินบรรลุเป้าหมายตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ โดยเป็นหน่วยงานที่มีความเป็นอิสระในการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการดำเนินการอื่นตามที่กฎหมายบัญญัติภายใต้การบังคับบัญชาของผู้ตรวจการแผ่นดิน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช (2560)

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินงานในฐานะหน่วยงานธุรการเพื่อสนับสนุนภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงาน ปัจจุบันอยู่ในแผนยุทธศาสตร์ ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565) และในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้กำหนดการดำเนินงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) แผนการปฏิรูปประเทศ รวมถึงแผนพัฒนาอื่น ๆ เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนประเทศในด้านต่าง ๆ ไปพร้อมกัน โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ถ่ายทอดโครงการ/กิจกรรม จากแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมากำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีเพื่อให้สำนัก/หน่วย/สถาบันถือปฏิบัติ

ตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการงบประมาณ พ.ศ. 2561 หมวด 4 การประเมินผล และการรายงาน ข้อ 18 “เมื่อสิ้นปีงบประมาณ ให้เลขาธิการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี เสนอต่อประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน” ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการงบประมาณ (2561) ซึ่งสำนักนโยบายและแผนในฐานะที่มีหน้าที่บริหารงบประมาณ วิเคราะห์การใช้จ่ายงบประมาณ การจัดสรรงบประมาณให้กับสำนักต่าง ๆ กำกับดูแลและดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอแนะนโยบายและจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี การติดตามประเมินผล และรายงานผลการปฏิบัติงานและวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการดำเนินโครงการและกิจกรรมตามนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงานและแผนปฏิบัติการประจำปี ตลอดจนการจัดทำรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณและผลการดำเนินงานประจำปีของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและจากภารกิจข้างต้น จากการปฏิบัติงานในสำนักนโยบายและแผนเป็นระยะเวลา 10 ปี ผู้ศึกษามีความเห็นว่าพนักงานบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจและความตระหนักในแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เช่น ยังไม่ทราบว่าโครงการ กิจกรรม ที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ภายใต้ยุทธศาสตร์ใด และยุทธศาสตร์ดังกล่าวมีวัตถุประสงค์ เป้าหมาย กลยุทธ์ และตัวชี้วัดอย่างไร เป็นต้น ส่งผลให้ผลการดำเนินงานไม่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่กำหนดไว้

อีกทั้ง จากการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2564) พบว่าบางตัวชี้วัดยังไม่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เช่น ตัวชี้วัดเรื่องร้อยละ ความสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นภารกิจหลักของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและมีแนวทางการดำเนินการที่สำคัญ คือ การลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน การประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ผู้ร้องเรียน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) ทั้งในรูปแบบทางการและไม่ทางการ โดยเป็นไปตามกระบวนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ที่มีการกำหนดขั้นตอนกลไกการทำงานเพิ่มมากขึ้น และตัวชี้วัดเรื่องระดับความร่วมมือในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมธรรมาภิบาล เป็นต้น ที่ผ่านมาสํานักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้หาแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยการทบทวนแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (รอบครึ่งแผนยุทธศาสตร์) ปรับลดค่าเป้าหมายตัวชี้วัดลงจากที่กำหนดไว้เพื่อให้สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมทั้งสำนักต่างๆ ได้มีการทบทวนและปรับแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีอย่างต่อเนื่อง โดยมีการชะลอหรือเลื่อนบางกิจกรรม/โครงการ ออกไปก่อนเพื่อกำหนดดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย และมีกิจกรรม/โครงการใหม่เกิดขึ้นตามภารกิจและนโยบายของผู้บริหาร ซึ่งไม่ได้ขอจัดสรรงบประมาณไว้ จึงนำงบประมาณเหลือจ่ายในบางกิจกรรมภายใต้แผนงานและสำนักเดียวกันที่ดำเนินการแล้วเสร็จหรือเพียงพอที่จะปรับแผนมาดำเนินการ โดยไม่กระทบต่อแผนปฏิบัติงานเดิม ซึ่งการนำงบประมาณเหลือจ่ายมาใช้ในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี (ย้อนหลัง 3 ปี) ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2564 ปรากฏข้อมูลดังนี้

1.	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	จำนวนเงิน	31,977,500.00	บาท
2.	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	จำนวนเงิน	48,235,200.00	บาท
3.	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	จำนวนเงิน	60,261,000.00	บาท
4.	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	จำนวนเงิน	86,344,652.18	บาท

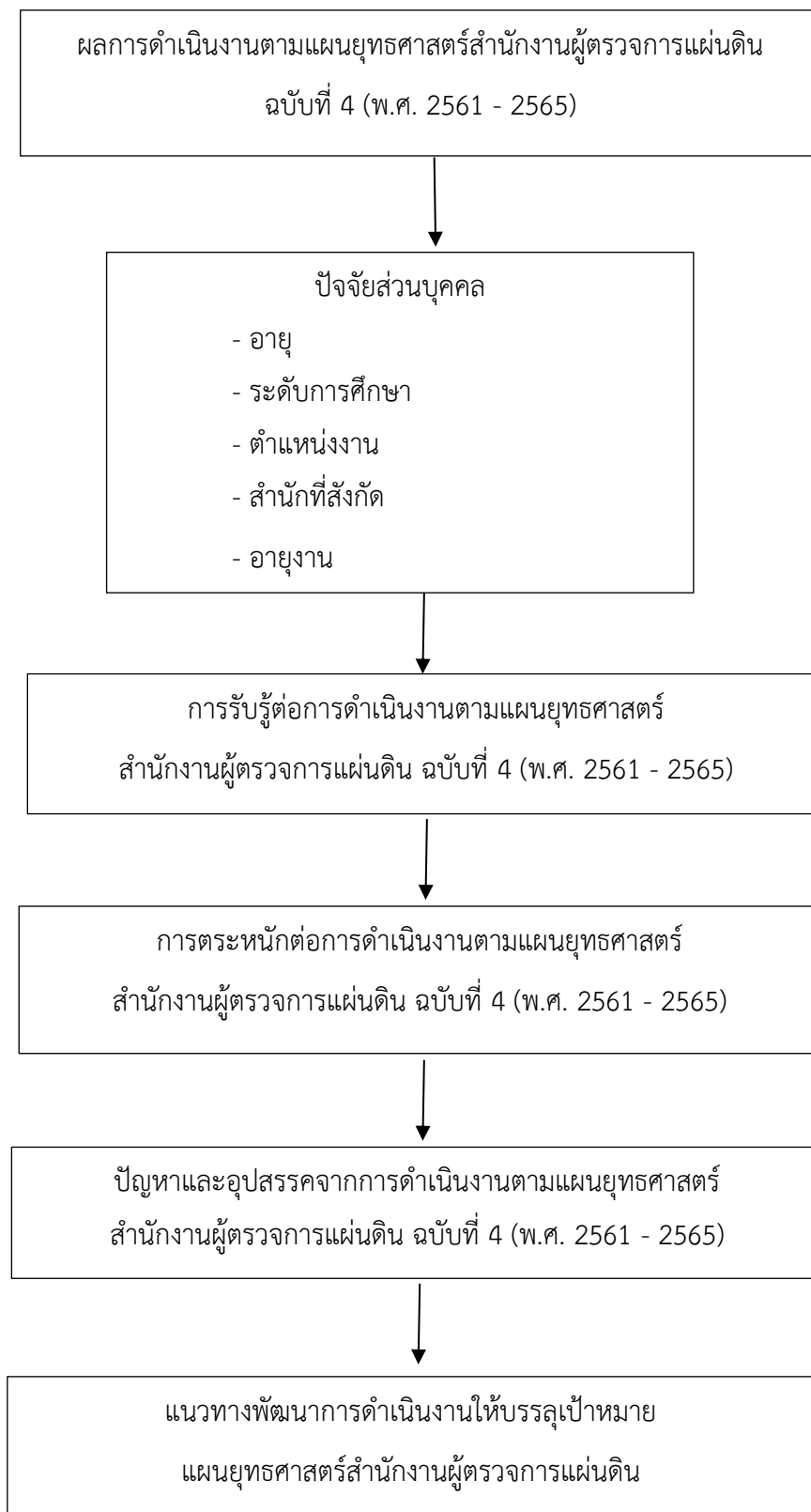
สำนักงบประมาณได้กำหนดให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจและหน่วยงานอื่นของรัฐรายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณ พร้อมทั้งปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขทุกสิ้นเดือน และสิ้นไตรมาส เพื่อสำนักงบประมาณจะรวบรวมรายงานผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเสนอต่อคณะรัฐมนตรี สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้นำแนวทางดังกล่าวมาปรับใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานและผลการใช้จ่ายงบประมาณ โดยกำหนดให้สำนักต่าง ๆ รายงานผลการดำเนินงานมายังสำนักนโยบายและแผนทุกเดือน เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ สรุปผลภาพรวม พร้อมทั้งข้อสังเกตต่อการดำเนินงานเสนอสำนักงานและผู้ตรวจการแผ่นดินทราบ ดังนั้น ผู้ศึกษาในฐานะพนักงานผู้ปฏิบัติงานในสำนักนโยบายและแผนซึ่งเป็นสำนักที่รับผิดชอบภารกิจการจัดทำนโยบายและยุทธศาสตร์ การจัดทำคำขอของงบประมาณ การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จึงมีความสนใจศึกษาการรับรู้และตระหนักต่อการดำเนินงานของพนักงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ปัญหาและอุปสรรค จากการดำเนินงาน

ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และเพื่อหาแนวทางพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งถือว่าเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนเป้าหมายและตัวชี้วัดการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้บรรลุตามที่กำหนดไว้ และนำผลการศึกษาที่ได้เสนอต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อใช้ประกอบการกำหนดนโยบายหรือแนวทางการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน อันจะส่งผลให้ประชาชนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนและความไม่เป็นธรรมอย่างทั่วถึง และพัฒนาองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากลต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565)
- 2) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้และตระหนักต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565)
- 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค จากการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565)

1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา



1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะได้นำข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2564) ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายเพื่อผลักดันให้การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566 – 2570) บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
- 2) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะได้นำข้อมูลการรับรู้และตระหนักต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ไปเป็นแนวทางในการสร้างการรับรู้และความตระหนักของพนักงานต่อกระบวนการทำงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566 – 2570) อย่างเป็นรูปธรรม
- 3) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะได้นำข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค จากการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายเพื่อจัดทำแนวทางปฏิบัติให้แก่พนักงานเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้บรรลุเป้าหมายและเป็นไปทิศทางเดียวกันต่อไปในอนาคต รวมทั้งเป็นองค์กรที่มีการทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์แก่ประชาชนและประเทศชาติ

1.5 ขอบเขตของการศึกษา

เพื่อให้การศึกษาเรื่องการรับรู้และตระหนักต่อการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565) เป็นไปตามแนวทางในวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ จึงกำหนดขอบเขตการศึกษาเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

- การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2564) เท่านั้น
- ผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จะศึกษาจากรายงานตามตัวชี้วัดที่ตกลงร่วมกับสำนักงบประมาณ เนื่องจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 ไม่ทันภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ประกาศใช้เมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2561) และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้นำตัวชี้วัดที่ตกลงร่วมกับสำนักงบประมาณมาใช้เป็นกรอบดำเนินงานแทนสำหรับผลการดำเนินงานปีงบประมาณ 2562 – 2564 อ้างอิงจากแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (2561 – 2565)

2) ขอบเขตด้านประชากร คือ ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการ

แผ่นดิน จำนวน 12 คน ในฐานะผู้กำกับ ควบคุม และติดตามการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 110 คน ในฐานะผู้ปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

1.6 นิยามศัพท์

การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังนี้

1) การรับรู้ หมายถึง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (2561 – 2565) ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ค่านิยม และตัวชี้วัด

2) การตระหนักรู้ หมายถึง ความคิดเห็น ความรู้สึกเห็นคุณค่าและการให้ความใส่ใจในความสำคัญต่อการนำแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมาเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานตามภารกิจที่กฎหมายกำหนด (งาน/โครงการ/กิจกรรม)

3) แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน หมายถึง กรอบทิศทางการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565 ซึ่งมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) แผนการปฏิรูปประเทศ รวมถึงแผนพัฒนาอื่น ๆ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การรับรู้และตระหนักต่อการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (พ.ศ. 2561 - 2565) ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดการรับรู้
- 2.2 แนวคิดความตระหนัก
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จ
- 2.4 ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี แผนและยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 ยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561– 2565)
- 2.6 ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยงบประมาณ พ.ศ. 2561
- 2.7 แนวคิดเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดการรับรู้

การรับรู้ (Perception) การรับรู้เป็นพื้นฐานการเรียนรู้ที่สำคัญของบุคคล เพราะการตอบสนองพฤติกรรมใด ๆ จะขึ้นอยู่กับ การรับรู้จากสภาพแวดล้อมของตนและความสามารถในการแปลความหมายของสภาพนั้น ๆ ดังนั้น การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ จึงขึ้นอยู่กับปัจจัยการรับรู้และสิ่งเร้าที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจัยการรับรู้ประกอบด้วย ประสาทสัมผัสและปัจจัยทางจิต คือ ความรู้เดิม และเจตคติ เป็นต้น

2.1.1 ความหมายการรับรู้

มีผู้ให้ความหมายของการรับรู้ (Perception) ไว้หลายท่าน ดังนี้

จิตรลดา ตริสาคร (2555, น.78) กล่าวว่า “การรับรู้ คือ การที่ได้มีสิ่งเร้า และสถานการณ์เข้ามากระทบกับประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง ตัวกระตุ้นเหล่านี้จะถูกรับรู้ และถูกแปลความหมายกลายเป็นผลลัพธ์ก่อให้เกิดการรับรู้ขึ้นมา ซึ่งการรับรู้จะแตกต่างกันไปนั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์ และภูมิหลังในอดีตแต่ละบุคคลซึ่งแตกต่างกันไป การรับรู้ นอกจากจะขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าหรือลักษณะของตัวกระตุ้นแล้วยังอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลที่จะมีความเข้าใจในการรับรู้ และมีการแปรข้อมูลเป็นไปตามโครงสร้างความเข้าใจแต่ละบุคคล

สุพานี สฤษฎ์วานิช (2552, น.116) อธิบายว่า “การรับรู้ คือ การที่บุคคลเห็น หรือสัมผัสกับสิ่งต่าง ๆ ผ่านสัมผัสทั้ง 5 จากนั้นก็เลือกเก็บสิ่งเหล่านั้นไว้ในจิตใต้สำนึก แล้วแปลความหมายสิ่งเหล่านั้นด้วยความรู้สึกของตน ดังนั้น การรับรู้จึงส่งผลต่อทัศนคติที่แสดงออกแบบเปิดเผยและแบบซ่อนเร้น”

วัยพจน์ ดีวงศ์ (2552, น.7) กล่าวว่า การรับรู้ คือ กระบวนการที่คนเรามีประสบการณ์กับวัตถุ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ โดยอาศัยอวัยวะสัมผัส

ประสิทธิ์ มะลิสต์ (2552, น.13) อธิบายว่า “การรับรู้” หมายถึง กระบวนการที่เปิดรับข้อมูลที่ได้มา โดยความตั้งใจที่จะรับข้อมูลนั้น เพื่อทำความเข้าใจในความหมายของข้อมูล หรือสิ่งที่รับรู้”

โสภิตา เปรมพงษ์ (2556, น.33) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่า การรับรู้ คือ กระบวนการ การจัดระเบียบ การตัดสินใจ การเลือกรับรู้ข้อมูล โดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 โดยการรับรู้จะเป็นไปตาม ประสบการณ์ของแต่ละคน โดยเลือกข้อมูลที่ผ่านมา ส่งผลต่อความคิด และพฤติกรรมของบุคคล

2.1.2 ความสำคัญของการรับรู้

วิภาส ทองสุทธ์ (2552, น.100) ได้อธิบายว่า “การรับรู้มีความสำคัญต่อการศึกษา พฤติกรรม องค์การ เพราะว่าพฤติกรรมของบุคคลจะขึ้นอยู่กับรับรู้ในสภาพความเป็นจริงว่า คือ อะไร ไม่ใช่ตัวความเป็นจริงเอง ดังคำกล่าวที่ว่า “โลกในแบบที่เรามองเห็น หรือรับรู้ คือโลกที่มีความสำคัญในเชิงพฤติกรรม”

พิบูล ทีปะपाल (2550, น.94) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของการรับรู้มีความสำคัญในการศึกษา Organization Behavior เพราะว่าพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมามีพื้นฐานจากการรับรู้จากสิ่งที่เป็นจริง ซึ่งสิ่งที่เกิดจากการรับรู้กับสิ่งที่เป็นจริงอาจจะแตกต่างกัน เมื่อบุคคลเกิดการรับรู้อย่างไร ก็จะเป็นพื้นฐานให้บุคคลยึดถือปฏิบัติไปตามที่รับรู้ นั่น บางครั้งอาจจะผิดพลาดได้

จิตรลดา ตรีสสาคร (2555, น 79 – 80) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของการรับรู้ว่า “เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญต่อการเรียนรู้พฤติกรรมองค์การ เพราะพฤติกรรมของมนุษย์จะมีพื้นฐานมาจากการรับรู้เกี่ยวกับความเป็นจริง ซึ่งการตีความของสมองมนุษย์แต่ละคนย่อมแตกต่างกันไป สำหรับสถานการณ์หนึ่ง ๆ โดยใช้ความรู้สึกของตนตีความในสิ่งที่ตนรับรู้ได้ การที่คนเรามองเห็นสิ่งเดียวกัน แต่กลับเห็นไม่เหมือนกัน เนื่องจากแต่ละคนมีการเรียนรู้ และประสบการณ์ต่างกัน ซึ่งการรู้เท่าทันความแตกต่างระหว่าง “โลกของการรับ” กับ “โลกของความเป็นจริง” มีผลสำคัญต่อการศึกษาพฤติกรรมขององค์กรและการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ที่อยู่ร่วมในองค์กร”

2.1.3 การรับรู้ข่าวสาร

สุวรี ศิวะแพทย์ อ่างใน วุฒิชัย อารักษ์โพธิ์มงคล (2554, น.33 - 34) กล่าวว่า การรับรู้ข่าวสาร เป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งช่วยในการตัดสินใจของมนุษย์ แต่มนุษย์ไม่สามารถรับรู้ข่าวสารได้ทั้งหมด จึงเลือกเฉพาะข่าวสารที่ตรงกับความต้องการ และเกิดประโยชน์ต่อตนเองมากที่สุด ดังนั้น โจเซฟ ที แคลปเปอร์ (Joseph.T. Klapper) ได้เสนอทฤษฎีกระบวนการเลือกรับข่าวสารของมนุษย์ ดังนี้

1. การเลือกเปิดรับข้อมูล - เป็นการเลือกเปิดรับข้อมูลหรือข่าวสารต่าง ๆ ผ่านทางช่องทางที่หลากหลาย เช่น วารสาร หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ตามความสนใจ และความชำนาญในการรับรู้และเข้าใจข่าวสารของบุคคลที่แตกต่างกัน เช่น บางคนเลือกเปิดรับข่าวสารผ่านทางหนังสือพิมพ์มากกว่าทางดูโทรทัศน์

2. การเลือกให้ความสนใจ - เกิดขึ้นเมื่อบุคคลเลือกที่ตั้งใจรับสิ่งกระตุ้นอย่างใดอย่างหนึ่งตามความต้องการของตนเอง

3. การเลือกรับรู้และตีความหมาย - เมื่อเลือกให้ความสนใจ หรือตั้งใจรับข่าวสารที่ได้รับแต่ไม่ได้หมายความว่าข่าวสารนั้นถูกตีความหมายว่าข่าวสารนั้นถูกตีความไปในทางที่ถูกต้อง ดังนั้นการแปรความหมาย หรือการตีความหมายข้อมูลที่ได้รับเข้ามาว่ามีความเข้าใจตามที่กำหนดไว้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับทัศนคติ ความเชื่อ แรงจูงใจ และประสบการณ์ของบุคคลนั้น

4. การเลือกจดจำ - การที่บุคคลเลือกจดจำข้อมูลบางส่วนที่ได้เห็น ได้อ่าน ได้ยิน หลังจากเกิดการเปิด และเกิดความเข้าใจแล้ว

2.1.4 ปัจจัยในตัวผู้รับรู้

สุพานี สุฤกษ์วานิช (2552, น.120 – 121) ได้กล่าวสรุปปัจจัยในตัวผู้รับรู้ ได้แก่

1) บุคลิกภาพ : บางคนมีบุคลิกภาพชอบเก็บตัว บางคนชอบเข้าสังคม อยากรู้ อยากเห็น ดังนั้น ความสนใจในการรับรู้สิ่งแวดล้อมภายนอกก็จะแตกต่างกัน

2) การเรียนรู้และประสบการณ์เก่า : การเรียนรู้ทำให้ข้อมูล หรือประสบการณ์มาก่อน ทำให้เกิดการรับรู้ ความเข้าใจได้รวดเร็วกว่าการที่ไม่มีข้อมูล หรือไม่เคยรับรู้รับทราบข้อมูลมาก่อน

3) แรงจูงใจ และความสนใจ : การมีแรงจูงใจ และความสนใจ จะทำให้เกิดการรับรู้ได้มากกว่า การที่ขาดแรงจูงใจ หรือขาดความสนใจในเรื่องนั้น

4) ความคาดหวัง : เราจะสนใจในเรื่องที่ตรงกับความคาดหวัง และจะเกิดการรับรู้ในทางบวก แต่ถ้าไม่เป็นไปตามความคาดหวัง เราจะผิดหวัง ก็จะเกิดรับรู้ในทางลบต่อการรับรู้ได้

5) ทัศนคติ : หากมีทัศนคติที่ดีจะมีผลต่อการรับรู้ คือ พร้อมที่จะรับรู้จะเชื่อถือ แต่ถ้ามีทัศนคติที่ไม่ดีต่อเรื่องนั้น ๆ จะมีผลต่อการรับรู้ คือ จะต่อต้านไม่เชื่อถือ ไม่ยอมรับ

6) ความสามารถ : คนเรามีความสามารถในการจำ การเข้าใจ การรับรู้ที่ต่างกัน บางคนรับรู้ได้รวดเร็ว บางคนรับรู้ได้ช้าต้องค่อยๆ ฟัง ค่อยๆ คิด

7) แรงขับ และความต้องการ : แรงขับ จากมีสิ่งเร้าภายนอกที่มากระตุ้นในขณะนั้น ทำให้เกิดการเบี่ยงเบนความสนใจ เบี่ยงเบนการรับรู้ไปจากความเป็นจริงได้

2.1.5 ปัจจัยภายนอก จะเป็นมิติของปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการรับรู้ ได้แก่

1) ขนาด (size) : สิ่งใด ๆ ที่มีขนาดใหญ่ จะทำให้เกิดการรับรู้ได้ง่ายกว่าสิ่งที่มีขนาดเล็กเพราะจะเด่น จะสะดุดตา

2) ความเข้มข้น(intensity) : สิ่งใด ๆ ที่มีแสงจ้ามีปริมาณกระจกตัวอยู่มาก หรือมีเสียงดัง จะมีผลต่อการรับรู้มากกว่า

3) ความตรงกันข้าม (contrast) : ข้อมูลที่มีมาก่อนแต่มีลักษณะตรงกันข้ามกับสิ่งที่เป้าหมายของการรับรู้จะทำให้เกิดการเปรียบเทียบ และทำให้การรับรู้ในเป้าหมายนั้นผิดพลาดไปจากความเป็นจริง

4) องค์ประกอบต่าง ๆ (background) : การจัดองค์ประกอบแวดล้อมในลักษณะต่าง ๆ อาจทำให้เกิดภาพลวงตาได้ในหลายลักษณะ

5) การเคลื่อนไหว (motion) : วัตถุที่มีการเคลื่อนไหว จะก่อให้เกิดความสนใจ เกิดการรับรู้ได้ดีกว่าภาพนิ่ง

6) การซ้ำ (repetition) : การเน้นย้ำจะก่อให้เกิดการรับรู้ได้ดี เพราะจะทำให้มีการตระหนัก (awareness) และจำได้ (recognition) ดีขึ้น

7) ความแปลกใหม่ (novelty) : ความแปลกใหม่จะเรียกร้องความสนใจได้

8) ความคุ้นเคย (familiarity) : ความคุ้นเคย ก็เรียกร้องความสนใจได้

2.1.6 ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2552, น.123-124) ได้กล่าวสรุปปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ได้เป็น 3 กลุ่ม คือ

1. เป้าหมาย หรือสิ่งที่รับรู้ (target) : คุณลักษณะของเป้าหมายบางอย่างจะเรียกร้องความสนใจและการรับรู้ได้ดี เช่น ขนาดที่ใหญ่จะเรียกร้องความสนใจได้ดีกว่าขนาดเล็ก ความเข้มข้น ความตรงกันข้าม การเคลื่อนไหว ความแปลกใหม่ และความคุ้นเคย ดังที่กล่าวมาแล้ว

2. ตัวผู้รับรู้ (preceivers) : นอกเหนือจากตัวเป้าหมายที่จะเรียกร้องความสนใจ หรือการรับรู้ได้แล้ว คุณลักษณะบางอย่างของตัวผู้รับรู้ก็จะมีผลต่อการรับรู้ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว เช่น บุคลิกภาพ ถ้ามีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว ก็จะไม่ค่อยสนใจรับรู้โลกภายนอก แต่ถ้าเป็นคนชอบเข้าสังคมก็จะสนใจรับรู้โลกภายนอกได้มาก ประสบการณ์ถ้ามีประสบการณ์ในเรื่องนั้นมาก่อน ก็จะทำให้มีความสนใจรับรู้โลกภายนอกได้มาก ถ้าผู้รับรู้อมีแรงจูงใจที่จะรับรู้รับทราบก็จะทำให้รับรู้ได้มาก และความสนใจของผู้รับรู้ ถ้าผู้รับรู้อมีความสนใจในเป้าหมายนั้นๆ การรับรู้ก็จะเกิดขึ้นได้ง่าย

3. สถานการณ์ (situations) : ปัจจัยสถานการณ์ก็จะมีผลต่อการรับรู้ได้ เช่น

3.1 สถานการณ์ที่ได้มีการพบเจอในครั้งแรก แล้วเกิดความประทับใจที่ดี (first impression) หรือไม่ประทับใจ (ความรู้สึกเชิงลบ) ก็ตาม จะส่งผลต่อการรับรู้ในครั้งแรก และครั้งต่อไป

3.2 ความกดดัน (stress) ข้อมูลมักจะถูกบิดเบือน หรือถูกลดลง เมื่อบุคคลผู้นั้นอยู่ภายใต้ภาวะความกดดัน ซึ่งความกดดันอาจเกิดจากใกล้ถึงกำหนดเวลา (deadlines) หรือภายใต้ภาวะวิกฤต (crisis) หรือภายใต้ความกดดันของเวลา

3.3 จังหวะเวลา (timing) จังหวะเวลาการรับรู้ก็มีผลต่อการรับรู้เช่นกัน ถ้าเราได้รับข้อมูลข่าวสารในช่วงเวลาปกติที่เราคุ้นเคย กับช่วงยามวิกาล ผลการรับรู้จะแตกต่างกัน

3.4 สภาพที่ผิดปกติของงาน เช่น สถานที่ปฏิบัติงานเปลี่ยนไปจากเดิม กลุ่มคนที่เปลี่ยนไปจากเดิม เวลาที่เปลี่ยนไปจากเดิม ซึ่งทำให้เกิดการตระหนัก และการรับรู้ได้มากขึ้น

การรับรู้ คือ กระบวนการตอบสนองของร่างกายต่อสิ่งเร้าทั้งภายนอกและภายใน โดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 จากนั้นก็ประมวล วิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ และตีความรู้สึกของตนเอง ซึ่งการรับรู้ของคนแต่ละคนนั้นจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับ การเลือกรับรู้ข้อมูลที่ตรงตามความต้องการ ความพึงพอใจ รวมทั้งประสบการณ์เดิมของผู้รับ โดยข้อมูลที่ได้ถูกตีความนั้นจะถูกแสดงออกมาทางพฤติกรรม ซึ่งจะนำไปสู่การตัดสินใจ

2.2 แนวคิดความตระหนัก

2.2.1 ความหมายของความตระหนัก

กิตติภูมิ มีประดิษฐ์ (2553) ความตระหนัก หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึก การรับรู้ การคิดได้ สามารถมองเห็นประโยชน์และความสำคัญโดยการแสดงออกมาในทิศทางที่ต้องการตามประสบการณ์หรือเป็นการรับรู้ถูกคิดหรือมีความรู้สึกต่อเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งที่จะเกิดขึ้นหรือสำนึกถึงบางสิ่งบางอย่างของประสบการณ์ความตระหนักที่จะเกิดขึ้นเมื่อมีเหตุการณ์ สภาพแวดล้อมในสังคมหรือสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากภายนอกมากระตุ้นให้เกิดความตระหนักและสะท้อนให้เห็นทางพฤติกรรม

เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล (2554) ความตระหนัก หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงถึงการเกิดความรู้สึกหรือการที่บุคคลแสดงความรู้สึกรับผิดชอบต่อปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น แผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

อัฐวิญญา ปัทมภาสสกุล (2560, น.69) กล่าวว่า ความตระหนัก หมายถึง การแสดงออกซึ่งความรู้สึก ความเห็นความสำนึก เป็นภาวะที่บุคคลเข้าใจและประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับตนเองได้ โดยอาศัยระยะเวลา เหตุการณ์ ประสบการณ์ หรือสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยทำให้เกิดความตระหนัก

2.2.2 องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความตระหนัก

วรรณ ศิริเพ็ญ (2563, น.73) ได้กล่าวเอาไว้ว่า ความตระหนักเกิดจากทัศนคติที่มีต่อสิ่งเร้าอันได้แก่ บุคคล สถานการณ์ กลุ่มสังคม และสิ่งต่าง ๆ ที่โน้มเอียง หรือที่จะตอบสนองในทางบวกหรือทางลบ เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ โดยองค์ประกอบสำคัญที่ก่อให้เกิดความตระหนัก 3 ประการ ดังนี้

1. ความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) จะเริ่มต้นจากระดับง่ายและมีการพัฒนาเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ
2. อารมณ์ความรู้สึก (Affective Component) เป็นความรู้สึกด้านทัศนคติ ค่านิยม ความตระหนักชอบหรือไม่ชอบ ดีหรือไม่ดี เป็นองค์ประกอบในการประเมินสิ่งเร้าต่าง ๆ
3. พฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นการแสดงออกทั้งทางวาจา กิริยา ท่าทางที่มีต่อสิ่งเร้า หรือแนวโน้มที่บุคคลจะกระทำ

2.2.3 ขั้นตอนและกระบวนการเกิดความตระหนักรู้

พรรณทิพา สาวันดี (2554) กระบวนการเกิดความตระหนักรู้ เป็นผลมาจากกระบวนการทางปัญญา คือ เมื่อบุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าหรือได้รับการสัมผัสจากสิ่งเร้าแล้วจะเกิดการรับรู้ในขั้นตอนต่อไป ก็จะเข้าใจในสิ่งเร้านั้น คือ เกิดความคิดรวบยอดและนำไปสู่การเรียนรู้ คือ มีความรู้ในสิ่งนั้นและนำไปสู่การเกิดความตระหนักรู้ในที่สุด ซึ่งความรู้และความตระหนักรู้ต่างก็นำไปสู่การกระทำหรือการแสดงพฤติกรรมของบุคคลต่อสิ่งเร้า การที่บุคคลจะเกิดความตระหนักรู้ขึ้นได้นั้นบุคคลนั้นจะต้องมีความรู้ความรับผิดชอบ มีผลกระทบที่เกิดขึ้น อาจส่งผลให้ผู้ที่เรียนเกิดความตระหนักรู้ต่อสิ่งนั้น ๆ ในที่สุด

2.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความตระหนักและความรู้

ปารวีร์ บุชบาศรี (2555) ความตระหนักรู้เป็นพฤติกรรมด้านอารมณ์หรือความรู้สึก อันเป็นพฤติกรรมในขั้นต่ำสุดของด้านความรู้ ด้านความคิด และด้านความรู้สึกนั้น จะมีความสัมพันธ์กับด้านความรู้ และความคิดเสมอ อาจกล่าวได้ว่าความรู้เป็นสิ่งที่เกิดจากข้อเท็จจริง ประสบการณ์การสัมผัส และการใช้จิตไตร่ตรอง เหตุผลต่าง ๆ ในขณะที่ความตระหนักเป็นเรื่องของโอกาส การได้สัมผัสจากสิ่งเร้าหรือสิ่งแวดล้อม โดยไม่ได้ตั้งใจ

2.2.5 การวัดความตระหนักรู้

จิรายุ รวบรวมทรัพย์ (2552) ได้กล่าวถึงการประเมินความตระหนักรู้ ไว้ว่า ความตระหนักรู้เป็นพฤติกรรมเชิงภาวะสันนิษฐานที่ค่อนข้างเป็นนามธรรมและมีการเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ละเอียดอ่อนด้วยอารมณ์ ความรู้สึก ดังนั้น การที่จะทำการวัดความตระหนักรู้จึงไม่สามารถวัดได้โดยตรง แต่จะวัดได้โดยการสรุปสันนิษฐานจากการแสดงออกหรือ การสอบถาม ซึ่งจำเป็นต้องมีหลักการ วิธีการ ตลอดจนเทคนิคที่มีความเฉพาะโดยการวัดความตระหนักรู้ มีวิธีการ ดังนี้

1. การสังเกต เป็นการใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า ศึกษาพฤติกรรมหรือปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น โดยการเฝ้าการกระทำ ซึ่งแสดงออกในสถานการณ์ต่าง ๆ และในการทำพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคล
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการสองทาง คือ มีการสนทนากับระหว่างผู้มีข้อมูลกับผู้ต้องการทราบข้อมูล เป็นการถามตอบกัน หากมีข้อสงสัยไม่เข้าใจ หรือเข้าใจไม่ชัดเจน ก็ถามซ้ำและทำความเข้าใจให้ชัดเจนได้ทันที
3. การใช้แบบสอบถาม ใช้สำหรับส่งให้กลุ่มตัวอย่างอ่านแล้วตอบคำถามด้วยตนเอง แบบสอบถามส่วนมากจะเกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงและความคิดเห็นของผู้ตอบ ซึ่งคำถามนี้อาจเป็นคำถามชนิดปลายเปิดหรือปลายปิด หรืออาจมีทั้งสองประเภทในแบบสอบถามเดียวกัน

สรุปได้ว่า ความตระหนักรู้ คือ ความสำนึกซึ่งบุคคลเคยมีการเรียนรู้หรือเคยมีความรู้มาก่อน โดยเมื่อมีสิ่งเร้ามากระตุ้นจะทำให้เกิดความสำนึกขึ้นหรือเกิดความตระหนักรู้ขึ้น ความคิดและปรารถนาต่าง ๆ อันเกิดจากการรับรู้และความสำนึก ซึ่งเป็นภาวะที่บุคคลได้รับรู้มาแล้ว โดยมีการประเมินค่าและตระหนักรู้ถึงความสำคัญของตนเองและทุกคนที่มีต่อสิ่งนั้นความตระหนักรู้จึงเป็นการตื่นตัวทางจิตต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์นั้น ๆ ที่กำลังจะเกิดขึ้น

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จ

2.3.1 ที่มาของแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จ

McClelland (1953) มีความเชื่อว่า มนุษย์เรามุ่งจะกระทำให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไป โดยแมคเคลแลนดได้สร้างแบบทดสอบเพื่อแยกประเภทของมนุษย์ออกเป็นพวกที่มีความต้องการความสำเร็จสูงต่ำ เรียกว่า Thematic Apperception Test (TAT) โดย TAT นี้จะประกอบด้วย ภาพต่าง ๆ ซึ่งภาพเหล่านี้จะไม่มีคำบรรยายกำกับไว้ ผู้ทดสอบจะเป็นผู้บรรยายว่า ภาพเหล่านี้เกี่ยวกับสิ่งใด หรือคนในภาพนั้นมีความรู้สึกอย่างไร เช่น ภาพวาดหนึ่งมีเด็กหนุ่มกำลังพรวนดินกลางทุ่งนาที่ปลายนา มีพระอาทิตย์กำลังจะลับขอบฟ้า แสดงถึงเวลาเย็น ผู้ทดสอบจะต้องบรรยายว่า เด็กหนุ่มคนนั้น มีความรู้สึกอย่างไร คำบอกเล่าของผู้ทดสอบ จะได้รับการตีความจากผู้ตัดสินว่า เขามีแรงจูงใจในความสำเร็จ สูงหรือต่ำ โดยได้รับการเปรียบเทียบคำตอบของผู้ทดสอบต่าง ๆ เช่น ถ้าผู้ทดสอบเล่าว่า หนุ่มคนนั้นกำลังเสียใจว่า พระอาทิตย์กำลังตกดินนั้นหมายความว่า เขาไม่สามารถปลูกต้นไม้ให้เสร็จในวันนี้ได้ ในขณะที่เดียวกันมีผู้ทดสอบอีกคนหนึ่งบรรยายว่า หนุ่มคนนั้นดีใจ พระอาทิตย์ตก และเขาจะได้พักผ่อนเสียที จะได้ดื่มเหล้า สรวลเสเฮฮาบ้าง จากข้อมูลดังกล่าว ผู้ทดสอบคนหนึ่งจะได้รับการตีความว่าเขามีแรงจูงใจในความสำเร็จสูง และผู้ทดสอบคนที่สองจะได้รับการตีความว่าเขามีแรงจูงใจในความสำเร็จต่ำ เป็นต้น

จากความเชื่อดังกล่าวได้ก่อให้เกิดแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จขึ้น โดยปัจจัยดังกล่าวถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบรรลุความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ขององค์กรซึ่งทุกองค์กรควรนำมาใช้เป็นหลักการ แนวทาง หรือวิธีการที่เป็นรูปธรรมในการปฏิบัติงานทุกระดับให้มุ่งไปในทิศทางเดียวกัน โดยเจ้าหน้าที่และผู้บริหารขององค์กรจะต้องรู้ว่าสิ่งใดที่จะต้องกระทำบ้างเพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ขององค์กรตอบสนองวิสัยทัศน์ หากปราศจากปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ วิสัยทัศน์ขององค์กรก็จะไม่ได้รับการตอบสนอง ดังนั้นจึงถือได้ว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งของผู้บริหารในการจัดลำดับความสำคัญของการจัดการและดำเนินธุรกิจ ซึ่งนอกเหนือจากการเรียงลำดับความสำคัญแล้วยังเป็นเครื่องมือตรวจสอบความเข้มแข็งขององค์กร ในการบรรลุเป้าประสงค์ที่สำคัญ การมีข่าวสารข้อมูลมากเกินไปโดยปราศจากการเน้นปัจจัยสำคัญ จะทำให้ฝ่ายจัดการเสียเวลาในการวิเคราะห์และผลที่ได้นำไปสู่ข้อสรุปที่ผิดพลาดอีกด้วย และในที่สุดก็จะนำไปสู่การลดขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ซึ่งปัจจัยแห่งความสำเร็จไม่จำเป็นต้องวัดผล แต่ทำหน้าที่ชี้แนะหรือเป็นหลักหมายสำคัญต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร (พัชรินทร์ ภู่อภิสิทธิ์ และคณะ, 2558)

การวิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (CSF Analysis) จึงเป็นสิ่งที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการยกระดับผลการประกอบการให้สูงขึ้น ซึ่งโดยทั่วไปแล้วเกณฑ์ที่ใช้ในการจัดทำปัจจัยแห่งความสำเร็จจะประกอบด้วย (พัชรินทร์ ภู่อภิสิตี และคณะ, 2558)

- 1) การมุ่งความสำคัญที่ผลผลิตและผลลัพธ์ขององค์กร ไม่เน้นปัจจัยนำเข้าหรือกระบวนการ
- 2) มีความเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ หรือวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยมุ่งเน้นเฉพาะงานที่สำคัญอย่างยิ่งเท่านั้น
- 3) กำหนดปัจจัยแห่งความสำเร็จให้ชัดเจน ไม่คลุมเครือ มีความหมายเฉพาะเจาะจงและสามารถสื่อความหมายได้อย่างเดียวกัน ประเด็นสำคัญคือ ต้องเข้าใจได้ง่าย
- 4) ผู้บริหารให้การยอมรับว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร และผู้บริหารมีพันธะผูกมัดร่วมกันที่จะทำงานให้ได้ผลสำเร็จตามนั้น
- 5) องค์กรสามารถควบคุมผลให้เกิดขึ้นจากปัจจัยนั้น ๆ ได้ แม้ว่าปัจจัยบางอย่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร แต่ถ้าองค์กรไม่สามารถควบคุมได้ ก็ไม่ควรนำปัจจัยเหล่านั้นมาเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จ

สำหรับเครื่องมือที่ถูกนำมาใช้ในการวัดผลการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จนั้น มีชื่อเรียกว่า ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ หรือตัวชี้วัดความสำเร็จ ซึ่งเครื่องมือดังกล่าวถือเป็นเครื่องมือที่ถูกนำมาใช้ในการวัดผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ขององค์กร โดยแสดงผลของการวัดในรูปแบบข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการวัดความก้าวหน้าของการบรรลุปัจจัยแห่งความสำเร็จ โดยเทียบผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐานหรือเป้าหมายที่ตกลงกันไว้ องค์กรสามารถใช้ผลของการวัดและการประเมินความก้าวหน้าตามดัชนีชี้วัด เพื่อสะท้อนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร อย่างไรก็ตาม ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานนี้จะต้องมีความเชื่อมโยงกับปัจจัยแห่งความสำเร็จ ซึ่งดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานหลักที่ดีควรมีความเหมาะสม สามารถที่จะโน้มน้าวให้ทุกคนในองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดจนสาธารณชนเชื่อถือ ผลงานที่วัดจากดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานหลักนี้จะแสดงถึงภารกิจที่องค์กรจะต้องปฏิบัติบนพื้นฐานของเป้าหมายที่ตั้งไว้โดยจะต้องสามารถวัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม (พัชรินทร์ ภู่อภิสิตี และคณะ, 2558)

2.3.2 ประเภทของดัชนีชี้วัดความสำเร็จ

การแบ่งประเภทของดัชนีชี้วัดความสำเร็จนั้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552)

- 1) ดัชนีชี้วัดเชิงปริมาณ เป็นดัชนีชี้วัดที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้วัดสิ่งที่มีหน่วยวัด หรือสิ่งที่มีลักษณะเชิงกายภาพ โดยมีหน่วยการวัด เช่น จำนวน ร้อยละ และระยะเวลา เป็นต้น ตัวชี้วัดเชิงปริมาณจะเหมาะสำหรับการวัดในสิ่งที่จับต้องได้ เป็นรูปธรรม และมีความชัดเจน
- 2) ดัชนีชี้วัดเชิงปริมาณที่ใช้วัดสิ่งที่เป็นนามธรรม (ดัชนีชี้วัดเชิงสังคม) การวัดในหลายกรณีจะเกี่ยวกับสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น ความพึงพอใจ ระดับความเข้าใจของเข้ารับการอบรม เป็นต้น ถึงแม้สิ่งที่เป็นนามธรรมจะไม่มีลักษณะเชิงกายภาพที่สามารถรับเป็นจำนวนได้อย่างชัดเจน แต่สามารถวัดเป็นเชิงปริมาณได้

โดยสร้างเครื่องมือวัดเพื่อใช้วัดสิ่งที่เป็นนามธรรมเหล่านี้ขึ้น เช่น การวัดความพึงพอใจ อาจใช้เครื่องมือวัดได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจ เพื่อให้ผู้รับบริการเป็นผู้ประเมินโดยการให้คะแนน และค่าเฉลี่ย ซึ่งแสดงถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมได้

3) ดัชนีชี้วัดเชิงคุณภาพ เป็นดัชนีชี้วัดที่ใช้วัดสิ่งที่ไม่เป็นค่าเชิงปริมาณ หรือเป็นหน่วยวัดใด ๆ แต่จะเป็นการวัดที่อิงกับค่าเป้าหมายที่มีลักษณะพรรณนา ดัชนีชี้วัดจึงทำหน้าที่เสมือนหนึ่งเป็นเกณฑ์หรือกรอบกำกับการใช้วิจารณ์ของผู้ประเมิน ซึ่งโดยทั่วไปการกำหนดดัชนีชี้วัดเชิงคุณภาพควรพิจารณาถึงค่าเป้าหมายควบคู่ไปพร้อมกัน เนื่องจากชื่อของดัชนีชี้วัดเชิงคุณภาพนั้นมีแนวโน้มที่จะเป็นคำกว้างๆ ไม่เฉพาะเจาะจง เช่น ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบงาน ระดับประสิทธิภาพในการจัดแผนยุทธศาสตร์ เป็นต้น

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ คือ การวิเคราะห์ความสำเร็จจากความเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ โดยมุ่งเน้นเฉพาะงานที่สำคัญ กำหนดปัจจัยแห่งความสำเร็จให้ชัดเจน ผู้บริหารให้การยอมรับว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร และองค์กรสามารถควบคุมผลให้เกิดขึ้นจากปัจจัยนั้น ๆ ได้ แม้ว่าปัจจัยบางอย่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร แต่ถ้าองค์กรไม่สามารถควบคุมได้ ก็ไม่ควรนำปัจจัยเหล่านั้นมาเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จ

2.4 ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี แผนและยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2561, น.115) กล่าวไว้ว่า คณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติได้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติด้านต่าง ๆ รวม 6 คณะ ประกอบด้วย คณะกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง คณะกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน คณะกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ คณะกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม คณะกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และคณะกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อรับผิดชอบในการดำเนินการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนด ตลอดจนได้จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องอย่างกว้างขวางเพื่อประกอบการพิจารณาจัดทำยุทธศาสตร์ชาติตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อให้เป็นไปตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติ การจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2560

การจัดทำยุทธศาสตร์ชาติฉบับแรกของประเทศไทยตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 65 ที่กำหนดให้รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมายดังกล่าว โดยให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ ซึ่งจะต้องนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้ประเทศไทยบรรลุวิสัยทัศน์ **“ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง”** ภายในช่วงเวลาดังกล่าว เพื่อความสุขของคนไทยทุกคน” มีเป้าหมายการพัฒนาประเทศ คือ **“ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข เศรษฐกิจพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สังคมเป็นธรรม ฐานทรัพยากรธรรมชาติยั่งยืน”** โดยยกระดับศักยภาพของประเทศในหลากหลายมิติ พัฒนาคมนในทุกมิติและในทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่ง และมีคุณภาพ สร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม สร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และมีภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม โดยการประเมินผลการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ชาติ ในการที่จะบรรลุวิสัยทัศน์และทำให้ประเทศไทยนำไปสู่อนาคตที่พึงประสงค์นั้น การพัฒนาประเทศในช่วงระยะเวลาของยุทธศาสตร์ชาติ มุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนาความมั่นคง เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ โดยแต่ละยุทธศาสตร์มีเป้าหมายการพัฒนา ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง

มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญ คือ ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุขเน้นการบริหารจัดการสถานะแวดล้อมของประเทศให้มีความมั่นคง ปลอดภัย เอกราช อธิปไตย และมีความสงบเรียบร้อย ในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับชาติ สังคม ชุมชน มุ่งเน้นการพัฒนาคมน เครื่องมือ เทคโนโลยี และระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ให้มีความพร้อมสามารถรับมือกับภัยคุกคามและภัยพิบัติได้ทุกรูปแบบ และทุกระดับ ความรุนแรงควบคู่ไปกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านความมั่นคงที่มีอยู่ในปัจจุบัน และที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ใช้กลไกการแก้ไขปัญหาแบบบูรณาการทั้งกับส่วนราชการ ภาคเอกชน ประชาสังคม และองค์กรที่ไม่ใช่รัฐ รวมถึงประเทศเพื่อนบ้านและมิตรประเทศทั่วโลกบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล เพื่อเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อการดำเนินการของยุทธศาสตร์ชาติด้านอื่น ๆ ให้สามารถขับเคลื่อนไปได้ตามทิศทางและเป้าหมายที่กำหนด

2. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน

มีเป้าหมายการพัฒนาที่มุ่งเน้นการยกระดับศักยภาพของประเทศในหลากหลายมิติบนพื้นฐานแนวคิด 3 ประการ ได้แก่ (1) **“ต่อยอดอดีต”** โดยมองกลับไปที่รากเหง้าทางเศรษฐกิจ อัตลักษณ์ วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิต และจุดเด่นทางทรัพยากรธรรมชาติที่หลากหลาย รวมทั้งความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบของประเทศในด้านอื่น ๆ นำมาประยุกต์ผสมผสานกับเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของเศรษฐกิจและสังคมโลกสมัยใหม่ (2) **“ปรับปัจจุบัน”** เพื่อปูทางสู่อนาคต ผ่านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศในมิติต่าง ๆ ทั้งโครงข่ายระบบคมนาคมและขนส่ง โครงสร้างพื้นฐานวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและดิจิทัล และการปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมและบริการอนาคต และ (3) **“สร้างคุณค่าใหม่ในอนาคต”** ด้วยการเพิ่มศักยภาพของผู้ประกอบการ พัฒนาคมนรุ่นใหม่ รวมถึงปรับรูปแบบธุรกิจ เพื่อตอบสนองต่อความ

ต้องการของตลาด ผสมผสานกับยุทธศาสตร์ที่รองรับอนาคต บนพื้นฐานของการต่อยอดอดีตและปรับปรุงจูนพร้อมทั้งการส่งเสริมและสนับสนุนจากภาครัฐให้ประเทศไทยสามารถสร้างฐานรายได้และการจ้างงานใหม่ขยายโอกาสทางการค้าและการลงทุนในเวทีโลก ควบคู่ไปกับการยกระดับรายได้และการกินดีอยู่ดี รวมถึงการเพิ่มขึ้นของคนชั้นกลางและลดความเหลื่อมล้ำของคนในประเทศได้ในคราวเดียวกัน

3. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์

มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อพัฒนาคนในทุกมิติและในทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่ง และมีคุณภาพ โดยคนไทยมีความพร้อมทั้งกาย ใจ สติปัญญา มีพัฒนาการที่ตีรอบด้านและมีสุขภาพะที่ดีในทุกช่วงวัย มีจิตสาธารณะ รับผิดชอบต่อสังคมและผู้อื่น มัธยัสถ์ อุดม ออบอ้อมอารี มีวินัย รักษาศีลธรรม และเป็นพลเมืองดีของชาติ มีหลักคิดที่ถูกต้อง มีทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 มีทักษะสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาที่ 3 และอนุรักษ์ภาษาท้องถิ่น มีนิสัยรักการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตสู่การเป็นคนไทยที่มีทักษะสูงเป็นนวัตกรรม นักคิด ผู้ประกอบการ เกษตรกรยุคใหม่และอื่นๆ โดยมีสัมมาชีพตามความถนัดของตนเอง

4. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม

มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ให้ความสำคัญการดึงเอาพลังของภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งภาคเอกชน ประชาสังคม ชุมชนท้องถิ่น มาร่วมขับเคลื่อน โดยการสนับสนุนการรวมตัวของประชาชนในการร่วมคิดร่วมทำเพื่อส่วนรวม การกระจายอำนาจและความรับผิดชอบไปสู่กลไกบริหารราชการแผ่นดินในระดับท้องถิ่น การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการจัดการตนเอง และการเตรียมความพร้อมของประชากรไทย ทั้งในมิติสุขภาพ เศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อมให้เป็นประชากรที่มีคุณภาพสามารถพึ่งตนเอง และทำประโยชน์แก่ครอบครัว ชุมชน และสังคมให้นานที่สุด โดยรัฐให้หลักประกันการเข้าถึงบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง

5. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนใน ทุกมิติทั้งมิติ ด้านสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม ธรรมภิบาล และความเป็นหุ้นส่วนความร่วมมือระหว่างกันทั้งภายในและภายนอกประเทศอย่างบูรณาการ ใช้พื้นที่เป็นตัวตั้งในการกำหนดกลยุทธ์และแผนงานและการให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมในแบบทางตรงให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้เป็นการดำเนินการบนพื้นฐานการเติบโตร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิต โดยให้ความสำคัญกับการสร้างสมดุลทั้ง 3 ด้าน อันจะนำไปสู่ความยั่งยืนเพื่อคนรุ่นต่อไปอย่างแท้จริง

6. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ แยกแยะบทบาทหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับหรือในการให้บริการในระบบเศรษฐกิจที่มีการแข่งขัน มีขีดสมรรถนะสูง ยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัยและ

พร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่าและปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกันและเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใสโดยทุกภาคส่วนในสังคมต้องร่วมกันปลูกฝังค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต ความมั่งคั่ง และสร้างจิตสำนึก ในการปฏิเสธไม่ยอมรับการทุจริตประพฤติดีชอบอย่างสิ้นเชิง นอกจากนี้ กฎหมายต้องมีความชัดเจนมีเพียงเท่าที่จำเป็น มีความทันสมัย มีความเป็นสากล มีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำและเอื้อต่อการพัฒนา โดยกระบวนการยุติธรรมมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกตามหลักนิติธรรม

นอกจากนี้ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติซึ่งกำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ชาติ ถือเป็นส่วนสำคัญในการถ่ายทอดเป้าหมายและประเด็นยุทธศาสตร์ของยุทธศาสตร์ชาติลงสู่แผนระดับต่าง ๆ รวมทั้งการกำหนดแนวทางการพัฒนา และแผนงาน/โครงการที่สำคัญของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อเป็นกรอบในการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาประเทศที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ชาติ ซึ่งจะมีผลผูกพันต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องที่จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามนั้น รวมทั้งการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณต้องสอดคล้องกับแผนแม่บทซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติ เพื่อให้ประเทศไทยบรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนเป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” โดยแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ มีทั้งสิ้น 23 แผนแม่บท ประกอบด้วย

- (1) ความมั่นคง
- (2) การต่างประเทศ
- (3) การเกษตร
- (4) อุตสาหกรรมและบริการแห่งอนาคต
- (5) การท่องเที่ยว
- (6) พื้นที่และเมืองนำอยู่อัจฉริยะ
- (7) โครงสร้างพื้นฐาน ระบบโลจิสติกส์ และดิจิทัล
- (8) ผู้ประกอบการและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมยุคใหม่
- (9) เขตเศรษฐกิจพิเศษ
- (10) การปรับเปลี่ยนค่านิยม และวัฒนธรรม
- (11) ศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต
- (12) การพัฒนาการเรียนรู้
- (13) การเสริมสร้างให้คนไทยมีสุขภาวะที่ดี
- (14) ศักยภาพการกีฬา
- (15) พลังทางสังคม
- (16) เศรษฐกิจฐานราก
- (17) ความเสมอภาคและหลักประกันทางสังคม

- (18) การเติบโตอย่างยั่งยืน
- (19) การบริหารจัดการน้ำทั้งระบบ
- (20) การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ
- (21) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- (22) กฎหมายและกระบวนการยุติธรรม
- (23) การวิจัยและพัฒนานวัตกรรม

2.4.2 แผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2561,น.105) กล่าวว่า รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย หมวด 16 การปฏิรูปประเทศ ได้บัญญัติให้มีการปฏิรูปประเทศ ซึ่งต้องดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมาย 3 ประการ ได้แก่ (1) ประเทศชาติมีความสงบเรียบร้อย มีความสามัคคีปรองดอง มีการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และมีความสมดุลระหว่างการพัฒนา ด้านวัตถุกับการพัฒนาด้านจิตใจ (2) สังคมมีความสงบสุข เป็นธรรม และมีโอกาสอันทัดเทียมกันเพื่อจัดความเหลื่อมล้ำ และ (3) ประชาชนมีความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข รวมทั้งได้บัญญัติให้การดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิรูปประเทศเป็นไปตามพระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการดำเนินการปฏิรูปประเทศ พ.ศ. 2560 โดยมาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าวได้บัญญัติให้มีการดำเนินการจัดทำแผนการปฏิรูปประเทศแต่ละด้านต้องสอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ทั้งให้หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามแผนการปฏิรูปประเทศเพื่อให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผนการปฏิรูปประเทศ

ทั้งนี้ วันที่ 6 เมษายน 2561 ราชกิจจานุเบกษาประกาศใช้แผนการปฏิรูปประเทศ จำนวน 11 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการเมือง ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ด้านกฎหมาย ด้านกระบวนการยุติธรรม ด้านเศรษฐกิจ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านสาธารณสุข ด้านสื่อสารมวลชนเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสังคม ด้านพลังงาน และด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีข้อกำหนดว่าในการจัดทำแผนการปฏิรูปประเทศต้องให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติและแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ต่อมาสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ในฐานะสำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการปฏิรูปประเทศ ได้เสนอร่างแผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง) ต่อคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติเพื่อพิจารณาความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และได้มีการประกาศในราชกิจจานุเบกษาและมีผลบังคับใช้บังคับเมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2564

แผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง) ได้มีการเพิ่มเติมแผนการปฏิรูปประเทศ จากเดิม 11 ด้าน เพิ่มขึ้นจำนวน 2 ด้าน คือ ด้านการศึกษา และด้านวัฒนธรรม กีฬา แรงงาน และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รวมทั้งสิ้นเป็น 13 แผน และได้บัญญัติให้การปฏิรูปประเทศต้องดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมาย 3 ประการ ได้แก่ (1) ประเทศชาติมีความสงบเรียบร้อย มีความสามัคคีปรองดอง มีการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และมีความสมดุลระหว่างการพัฒนาด้านวัตถุกับการพัฒนาด้านจิตใจ (2) สังคมมีความสงบสุข เป็นธรรม และมีโอกาสอันทัดเทียมกันเพื่อขจัดความเหลื่อมล้ำ และ (3) ประชาชนมีความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

2.4.3 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2565)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ได้จัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) ในช่วงเวลาของการปฏิรูปประเทศท่ามกลางสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและเชื่อมโยงกันใกล้ชิดกันมากขึ้น โดยได้น้อมนำหลัก “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” มาเป็นปรัชญานำทางในการพัฒนาประเทศต่อเนื่องจากแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 - 11 เพื่อเสริมสร้างภูมิคุ้มกันและช่วยให้สังคมไทยสามารถยืนหยัดอยู่ได้อย่างมั่นคง เกิดภูมิคุ้มกัน และมีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม ส่งผลให้การพัฒนาประเทศสู่ความสมดุลและยั่งยืนในการจัดทำแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 บนพื้นฐานของยุทธศาสตร์ชาติ ซึ่งเป็นแผนแม่บทหลักของการพัฒนาประเทศ และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) รวมทั้งการปรับโครงสร้างประเทศไทยไปสู่ประเทศไทย 4.0 ตลอดจนประเด็นการปฏิรูปประเทศ โดยกำหนดยุทธศาสตร์สำหรับเป็นแนวทางการพัฒนาประเทศ 10 ยุทธศาสตร์ คือ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ยุทธศาสตร์ที่ 3 การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน ยุทธศาสตร์ที่ 4 การเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ยุทธศาสตร์ที่ 5 การเสริมสร้างความมั่นคงแห่งชาติเพื่อการพัฒนาประเทศสู่ความมั่งคั่งและยั่งยืน ยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบและธรรมาภิบาลในสังคมไทย ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ ยุทธศาสตร์ที่ 8 การพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัย และนวัตกรรม ยุทธศาสตร์ที่ 9 การพัฒนาภาค เมือง และพื้นที่เศรษฐกิจ และยุทธศาสตร์ที่ 10 ความร่วมมือระหว่างประเทศเพื่อการพัฒนา ทั้งนี้ มาตรา 28 พระราชบัญญัติสภาพัฒน์ 2561 บัญญัติให้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ยังคงใช้ได้ต่อไปถึง 30 กันยายน 2565

2.4.4 ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 – 2564)

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (2565) คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 – 2564) เมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2559 เพื่อให้เกิดการบูรณาการความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบอย่างเข้มแข็งเพื่อให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีมาตรฐานความโปร่งใสเทียบเท่าสากลสำนักงาน ป.ป.ช. ได้จัดทำยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 - 2564) โดยกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงาน 6 ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกกระดับเจตจำนงทางการเมืองในการต่อต้านการทุจริต ยุทธศาสตร์ที่ 3 สกัดกั้นการทุจริตเชิงนโยบาย ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบป้องกันการทุจริตเชิงรุก ยุทธศาสตร์ที่ 5 ปฏิรูปกลไกและกระบวนการการปราบปรามการทุจริต และ ยุทธศาสตร์ที่ 6 ยกกระดับคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริต (CPI)

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการภารกิจขององค์กรที่สนับสนุนและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 – 2564) ยุทธศาสตร์ที่ 6 ยกกระดับคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริต (CPI) เป็นยุทธศาสตร์ที่มุ่งเน้นการยกระดับมาตรฐานด้านความโปร่งใสและการจัดการ การยกระดับค่าดัชนีการรับรู้การทุจริตของประเทศไทย รวมถึงการดำเนินงานตามภารกิจที่ส่งเสริมและสนับสนุนตามแนวทางยุทธศาสตร์ดังกล่าว

2.5 ยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (2561– 2565) (ปรับปรุง ณ กันยายน 2564)

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (2564,น.30 - 51) ได้กำหนดรายละเอียดยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (2561– 2565) (ปรับปรุง ณ กันยายน 2564) ประกอบด้วย

วิสัยทัศน์ (VISION)

“เป็นกลไกหลักในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพื่อความเป็นธรรมของแผ่นดิน”

เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

ประชาชนเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเฉลี่ยเมื่อสิ้นสุดการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75

พันธกิจ (MISSION)

1. การแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนอย่างเป็นธรรม
2. การเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อปรับปรุง แก้ไขกฎหมาย ที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรม
3. การติดตามและรายงานการปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ

ประเด็นยุทธศาสตร์ (STRATEGIC ISSUE)

เพื่อให้สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ และพันธกิจ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้กำหนดและนำกรอบประเด็นยุทธศาสตร์ที่จะดำเนินการในช่วงปี พ.ศ. 2561 - 2565 ดังต่อไปนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1	ยุทธศาสตร์ที่ 2	ยุทธศาสตร์ที่ 3
การยกระดับและเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชน	การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและบูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วนเพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่สังคม	การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
เป้าประสงค์ (Goal)	เป้าประสงค์ (Goal)	เป้าประสงค์ (Goal)
ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความไม่เป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ	ทุกภาคส่วนทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศมีความรู้และเข้าใจหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและให้ ความร่วมมือในการขับเคลื่อนภารกิจด้านการอำนวยความเป็นธรรม	บุคลากรมีความรู้ความสามารถมีการจัดทำและเชื่อมโยงองค์ความรู้ มีระบบเทคโนโลยีดิจิทัล และการบริหารจัดการที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้และสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับองค์กรอื่นในบริบทที่แตกต่างกันไปสามารถตอบสนองต่อภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การยกระดับและเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชน

เพื่อสร้างกลไกให้หน่วยงานภาครัฐมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน แก่ประชาชน การปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ให้มากขึ้น สร้างการรับรู้และเข้าถึงผู้ตรวจการแผ่นดิน ประสานงานและทำงานร่วมกับองค์กรอิสระอื่นในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน

ตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์

- ร้อยละความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม

กลยุทธ์ที่ 1.1 พัฒนาแนวทางในการให้หน่วยงานภาครัฐแก้ไขปัญหาความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน

วัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจากการไม่ปฏิบัติหน้าที่ หรือการปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐตลอดจนการปรับปรุงกฎหมายที่เป็นภาระแก่ประชาชน โดยมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาร้องเรียนในเชิงระบบ

ตัวชี้วัด

ชื่อตัวชี้วัด	ปี	เป้าหมายประจำปี				
		61	62	63	64	65
- จำนวนเรื่องที่ได้มีการเสนอแก้ไขปัญหาในเชิงระบบ	เรื่อง	3	4	5	6	7
คำอธิบาย วัดผลจากจำนวนเรื่องที่มีการศึกษาและเป็นข้อเสนอเพื่อให้มีการแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้แก่ประชาชนในวงกว้าง ลดปัญหาเรื่องร้องเรียนในประเด็นการร้องซ้ำ (การดำเนินการไม่น้อยกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแต่ละปี) (ดำเนินการตาม ม.230)						

โครงการเชิงยุทธศาสตร์

โครงการ	ปีงบประมาณ					ผู้รับผิดชอบ
	ประมาณการงบประมาณ (ล้านบาท)					
	61	62	63	64	65	
1. โครงการศึกษาและวิเคราะห์เพื่อเสนอแนะในการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบ เพื่อการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม - การศึกษาเสนอแนะการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับ (มาตรา 230) - การศึกษาและการเสนอแนะแก้ไขปัญหาละเอียด (หยิบยกประเด็นเรื่องที่มีการร้องซ้ำมาแก้ไขปัญหา)	0.20	1.50	2.00	2.50	3.00	สตร. / สส.1-4 / สกค./สผศ.

กลยุทธ์ที่ 1.2 ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญ

วัตถุประสงค์ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ หมวด 5 หน้าที่ของรัฐ อย่างถูกต้องครบถ้วน

ตัวชี้วัด

ชื่อตัวชี้วัด	ปี	เป้าหมายประจำปี				
		61	62	63	64	65
- จำนวนเรื่องที่เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติ ให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ ตามรัฐธรรมนูญ	จำนวน	1	3	4	5	6
คำอธิบาย วัดผลจากจำนวนเรื่องที่ถูกตรวจการแผ่นดินเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐ ยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ ตามรัฐธรรมนูญ						

โครงการเชิงยุทธศาสตร์

โครงการ	ปีงบประมาณ					ผู้รับผิดชอบ
	ประมาณการงบประมาณ (ล้านบาท)					
	61	62	63	64	65	
1.โครงการการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ ของรัฐ ตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ	1.00	1.50	2.00	2.50	3.00	สตท.

กลยุทธ์ที่ 1.3 พัฒนาการแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม

วัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินงานด้านการอำนวยความสะดวกให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพโดยพัฒนาระบบการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้กับประชาชนให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การจัดทำมาตรฐานเรื่องร้องเรียนในแต่ละประเด็น ให้มีมาตรฐานกลางส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ตัวชี้วัด

ชื่อตัวชี้วัด	ปี	เป้าหมายประจำปี				
		61	62	63	64	65
- ร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติงาน ด้านการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชนให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	ร้อยละ	62	63	64	65*	65*
คำอธิบาย วัดผลจากเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ในแต่ละปีงบประมาณ (1 ตุลาคม 2560 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2565) เปรียบเทียบกับสัดส่วนของเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าทั้งหมดในแต่ละปีงบประมาณ (รวมเรื่องร้องเรียนค้างจากปีก่อน)						

หมายเหตุ: * หมายถึง มติที่ประชุมผู้ตรวจการแผ่นดิน ครั้งที่ 19/2563 เมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2563 ให้มีการปรับลดค่าเป้าหมายตัวชี้วัดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564-2565 เป็น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 เนื่องจาก เพื่อให้ค่าเป้าหมายตัวชี้วัดมีความเหมาะสมกับศักยภาพในการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

โครงการเชิงยุทธศาสตร์

โครงการ	ปีงบประมาณ					ผู้รับผิดชอบ
	ประมาณการงบประมาณ (ล้านบาท)					
	61	62	63	64	65	
1. โครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการแสวงหาข้อเท็จจริง - พัฒนาคู่มือ แนวทางในการปฏิบัติงานด้านการแสวงหาข้อเท็จจริง /มาตรฐานการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ พัฒนาแนวทางการติดตาม เร่งรัดการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน / การติดตามการปฏิบัติตามคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะ	-	1.00	1.00	1.00	1.00	สตร./สกค./ สส.1-4/ สตท./สทส./ สผศ.

โครงการ	ปีงบประมาณ					ผู้รับผิดชอบ
	ประมาณการงบประมาณ (ล้านบาท)					
	61	62	63	64	65	
ของผู้ตรวจการแผ่นดิน (มาตรา 33,34)						
2. โครงการพัฒนาการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวก - การปรับปรุงระบบการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกให้เป็นไปตาม พรบ. อำนวยความสะดวก - การปรับปรุงศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน (One Stop Service) และการเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องเรียนเบ็ดเสร็จร่วมกับหน่วยงานภายนอก	-	0.50	0.50	0.50	0.50	สตร./สบก./ สทส./ สส. 1-4/ สทท./สกก.

กลยุทธ์ที่ 1.4 สร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงกลไกการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากผู้ตรวจการแผ่นดิน

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนอย่างเท่าเทียมและทั่วถึงผ่านกลไกและวิธีการ รวมทั้งการให้ความรู้ความเข้าใจหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนแก่ประชาชนผ่านการดำเนินกิจกรรมในพื้นที่ต่าง ๆ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ตัวชี้วัด

ชื่อตัวชี้วัด	ปี	เป้าหมายประจำปี				
		61	62	63	64	65
- ร้อยละของประชาชนที่เข้าถึงกลไกการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านช่องทางการดำเนินกิจกรรมและระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่เพิ่มขึ้น	ร้อยละ	10	15	20	25	30 *
คำอธิบาย วัดผลจากจำนวนของประชาชนที่เข้าร่วมกิจกรรมที่สำนักงานฯ ดำเนินการในพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศ (การทำงานเชิงรุก) การดาวน์โหลดและลงทะเบียนการใช้งานแอปพลิเคชัน “ผู้ตรวจการแผ่นดิน” ที่เพิ่มขึ้น ในแต่ละปีงบประมาณ (เทียบจากปีที่ผ่านมา)						

หมายเหตุ: * หมายถึง สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีนโยบายให้มีการวิเคราะห์ความเหมาะสมของตัวชี้วัดข้างต้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยผลการวิเคราะห์การดำเนินงานตามตัวชี้วัด จึงให้มีการปรับลดค่าเป้าหมายตัวชี้วัดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เป็นร้อยละ 25 เพื่อให้ค่าเป้าหมายตัวชี้วัดมีความเหมาะสมกับแนวทางการดำเนินงานให้ประชาชนเข้าถึงกลไกการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านช่องทางการดำเนินกิจกรรมและระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ภายใต้สถานการณ์ที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไม่สามารถจำกัดช่องทางในการเสนอเรื่องร้องเรียนของประชาชนได้

โครงการเชิงยุทธศาสตร์

โครงการ	ปีงบประมาณ					ผู้รับผิดชอบ
	ประมาณการงบประมาณ (ล้านบาท)					
	61	62	63	64	65	
1. โครงการพัฒนาความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้บริการประชาชนและอำนวยความสะดวกเป็นธรรม	-	-	2	2	2	สตร./สกค. สส.1-4/สตท.
2. โครงการ Ombudsman Care (ประชาสัมพันธ์และการให้บริการคำปรึกษาด้านกฎหมายและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความไม่เป็นธรรมเชิงรุก / Intake Clinic / ดิจิทัลชุมชน ในพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศ)	2.50	2.50	3.00	3.00	3.00	สสป./สตร./สทส.

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและบูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วน เพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่สังคม

เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล เป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน การจัดทำและพัฒนารูปแบบวิธีการปฏิบัติ และแนวทางการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

ตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์

- ระดับความรู้ความเข้าใจและการบูรณาการความร่วมมือกับผู้ตรวจการแผ่นดิน ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ

กลยุทธ์ที่ 2.1 เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ทุกภาคส่วนและเพิ่มความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ทุกภาคส่วนของสังคมมีความรู้ความเข้าใจหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน หน่วยงานของรัฐให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและทุกภาคส่วนมีความเชื่อมั่นต่อการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความไม่เป็นธรรม

ตัวชี้วัด

ชื่อตัวชี้วัด	ปี	เป้าหมายประจำปี				
		61	62	63	64	65
- ร้อยละความสำเร็จในการส่งเสริมให้ ทุกภาคส่วนมีความรู้ ความเข้าใจ และความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมของผู้ตรวจการแผ่นดิน	ร้อยละ	75	80	85	90	95
คำอธิบาย วัดผลจากคะแนนการประเมินระดับความรู้ความเข้าใจเฉลี่ยของทุกภาคส่วน (ภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชน) ที่เข้าร่วมกิจกรรมทุกประเภทของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในเรื่องบทบาท หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านช่องทางสื่อสารจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ช่องทางต่าง ๆ						

โครงการเชิงยุทธศาสตร์

โครงการ	ปีงบประมาณ					ผู้รับผิดชอบ
	ประมาณการงบประมาณ (ล้านบาท)					
	61	62	63	64	65	
1. โครงการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน - ผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจร - เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่กลุ่มเป้าหมายใหม่	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	สสป./สคก.
2. โครงการพัฒนารูปแบบการสื่อสารองค์กรทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างทั่วถึง - การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ประชุม เว็บไซต์ ไลน์ เฟซบุ๊ก ฯลฯ	-	0.50	0.50	0.50	0.50	สสป.

กลยุทธ์ที่ 2.2 บูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานและทุกภาคส่วน

วัตถุประสงค์ เพื่อสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน (ภาครัฐ เอกชน ประชาชน) ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความไม่เป็นธรรม

ตัวชี้วัด

ชื่อตัวชี้วัด	ปี	เป้าหมายประจำปี				
		61	62	63	64	65
1. จำนวนเครือข่ายที่เพิ่มขึ้นในการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน (ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม จำนวนหน่วยงานภาครัฐ ฯลฯ เครือข่ายเพิ่มขึ้นปีละ 5 เครือข่าย)	จำนวน	5	5	5	5	5
2. ระดับความร่วมมือในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมธรรมาภิบาล	ระดับ	1	2	3	4	5

คำอธิบาย 1. วัดผลจากร้อยละของผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่สำนักงานดำเนินการ โดยผู้เข้าร่วมกิจกรรมร่วมเป็นเครือข่ายหรือมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความไม่เป็นธรรมให้แก่ประชาชน

2. กำหนดระดับความร่วมมือในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมธรรมาภิบาลเป็น 5 ระดับ ได้แก่ 1 = บุคคล/องค์กรที่เข้าร่วมกิจกรรมในการส่งเสริมธรรมาภิบาลที่สำนักงานจัดขึ้น / 2 = บุคคล/องค์กรที่เข้าร่วมกิจกรรมในการส่งเสริมธรรมาภิบาล ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสมัครใจเข้าร่วมเป็นเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดิน / 3 = บุคคล/องค์กรที่เข้าร่วมกิจกรรมและเป็นเครือข่ายในการส่งเสริมธรรมาภิบาลมีการดำเนินกิจกรรมในการส่งเสริมธรรมาภิบาลในท้องถิ่น / 4 = บุคคล/องค์กรร่วมดำเนินกิจกรรม/โครงการด้านส่งเสริมธรรมาภิบาลเป็นต้นแบบเพื่อการขยายผลในอนาคต / 5 = บุคคล/องค์กรร่วมดำเนินกิจกรรม/โครงการด้านส่งเสริมธรรมาภิบาลเป็นต้นแบบเพื่อการขยายผลในอนาคต มีส่วนสนับสนุนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม

โครงการเชิงยุทธศาสตร์

โครงการ	ปีงบประมาณ					ผู้รับผิดชอบ
	ประมาณการงบประมาณ (ล้านบาท)					
	61	62	63	64	65	
1. โครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อต่อต้านการทุจริต	1.90	2.00	2.00	2.00	2.00	สคก.
2. โครงการพัฒนาและขยายเครือข่าย (ธรรมาภิบาล/เรื่องร้องเรียน) เพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมในสังคม - เครือข่ายนักเรียน และนักศึกษา - เครือข่ายภาคประชาชนทั่วไป - เครือข่ายหน่วยงานภาครัฐ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมทุกระดับ (กระทรวง จังหวัด อำเภอ) - การเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน (ตามมาตรา 221 รธน. 60)	4.00	4.50	4.50	5.00	5.00	สคก./สทส./สนผ.

กลยุทธ์ที่ 2.3 สร้างและขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างประเทศ

วัตถุประสงค์ เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ เพื่อเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน และการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่ของประเทศคู่ภาคีระหว่างประเทศต่าง ๆ

ตัวชี้วัด

ชื่อตัวชี้วัด	ปี	เป้าหมายประจำปี				
		61	62	63	64	65
1. จำนวนกิจกรรมความร่วมมือระหว่างประเทศ หรือการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ที่ได้มีการลงนาม	MOU	2	2	2	2	2
2. จำนวนกิจกรรมความร่วมมือที่มีการปฏิบัติภายใต้กรอบ MOU	กิจกรรม	4	4	4	4	4

คำอธิบาย วัดผลจากการจัดทำ MOU ใหม่และการดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบ MOU ที่ได้ลงนามไปแล้ว

หมายเหตุ การจัดทำและการดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบความร่วมมือทวิภาคี มีปัจจัยภายนอกที่อาจส่งผล ต่อการดำเนินงานให้แล้วเสร็จตามกรอบเวลา เช่น ระเบียบ ขั้นตอน และความพร้อมของหน่วยงานคู่ภาคีด้านทรัพยากรและบุคลากร ซึ่ง สวส. ได้มีการติดตามและประสานงานเป็นระยะ ๆ เพื่อให้ความร่วมมือเกิดผลในเชิงรูปธรรม

โครงการเชิงยุทธศาสตร์

โครงการ	ปีงบประมาณ					ผู้รับผิดชอบ
	ประมาณการงบประมาณ (ล้านบาท)					
	61	62	63	64	65	
1. โครงการพัฒนารูปแบบและเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศไทยและองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ - การจัดทำ MOU ใหม่ปีละ 2 MOU ประเทศ	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	สวส.
2. โครงการขับเคลื่อนความร่วมมือองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ - ผลักดันและติดตามให้มีการขับเคลื่อน MOU ไปสู่การปฏิบัติ (ปี 2561 มีการลงนาม MOU แล้ว 4 ประเทศ)	-	2.50	3.00	3.00	3.00	สวส./สพท.
3. โครงการบูรณาการการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ เพื่อให้ความเป็นธรรมและคุ้มครองประชาชนในประชาคมอาเซียน (การบูรณาการความร่วมมือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในกรอบอาเซียนการจัดตั้งสภาผู้ตรวจการแผ่นดินอาเซียน (ASEAN Ombudsman Forum))	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	สวส./สนผ.

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

เพื่อพัฒนาทักษะและส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากรในทุกระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน การคิดค้นและพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการงานขององค์กร การพัฒนางานด้านวิชาการ การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พัฒนาระบบข้อมูลและเชื่อมโยงแหล่งข้อมูลสารสนเทศกับหน่วยงานและองค์กรอื่น ๆ

ตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์

- ระดับการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

กลยุทธ์ที่ 3.1 พัฒนาและบริหารจัดการองค์ความรู้เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน

วัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ รวบรวมและจัดทำฐานข้อมูลความรู้ การพัฒนางานด้านวิชาการ การเชื่อมโยงองค์ความรู้จากแหล่งต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายนอก

ตัวชี้วัด

ชื่อตัวชี้วัด	เป้าหมายประจำปี					
	ปี	61	62	63	64	65
- ระดับความสำเร็จในการพัฒนาและบริหารจัดการองค์ความรู้ของสำนักงาน	ระดับ	1	2	3	4	5
<p>คำอธิบาย วัดผลจากความสำเร็จในการพัฒนาองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ เพื่อรวบรวมจัดทำฐานข้อมูลและการเชื่อมโยงองค์ความรู้ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน การนำความรู้และแหล่งข้อมูลไปใช้ตามภารกิจ ดังนี้</p> <p>1 = การพัฒนาเอกสารทางวิชาการไปสู่มาตรฐานสากล การศึกษาและรวบรวมองค์ความรู้จากแหล่งต่าง ๆ</p> <p>2 = จัดตั้งคณะทำงานเพื่อบริหารจัดการองค์ความรู้</p>						

โครงการเชิงยุทธศาสตร์

โครงการ	ปีงบประมาณ					ผู้รับผิดชอบ
	ประมาณการงบประมาณ (ล้านบาท)					
	61	62	63	64	65	
1. โครงการพัฒนาเอกสารทางวิชาการไปสู่มาตรฐานสากล	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	สผศ. สทส. สวส.
2. โครงการสัมมนาวิชาการนานาชาติ	-	-	10.00	-	-	สวส./สบก. สผศ. สคก.
3. โครงการพัฒนาการจัดการองค์ความรู้ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน - การพัฒนาและบริหารจัดการองค์ความรู้ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน Knowledge Management (KM) และเชื่อมโยงองค์ความรู้จากแหล่งต่างๆ เน้นการใช้งานผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล	-	0.50	0.50	1.00	1.00	สผศ./สบท. สทส./สนผ.

กลยุทธ์ที่ 3.2 พัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการงานของสำนักงาน

วัตถุประสงค์ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้เหมาะสมและสอดคล้องกับหน้าที่และอำนาจที่เปลี่ยนแปลงไป เน้นการพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานขององค์กรโดยยึดหลักธรรมาภิบาล และความโปร่งใสในการดำเนินงาน

ตัวชี้วัด

ชื่อตัวชี้วัด	เป้าหมายประจำปี					
	ปี	61	62	63	64	65
- ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการและการยกระดับองค์กร	ระดับ	1	2	3	4	5
<p>คำอธิบาย วัดผลจากความสำเร็จในการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กร การปรับปรุงโครงสร้างองค์กร ระเบียบกระบวนการในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับภารกิจ พัฒนาระบบการบริหารงาน โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใสในการดำเนินงาน และเพื่อยกระดับองค์กรไปสู่มาตรฐานสากล ดังนี้</p> <p>1 = ปรับปรุงโครงสร้างองค์กร ปรับปรุงระเบียบให้สอดคล้องกับหน้าที่ที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน</p> <p>2 = ศึกษา และจัดทำแนวทางการพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการและการยกระดับธรรมาภิบาลตามเกณฑ์มาตรฐานสากล</p> <p>3 = ติดตามการดำเนินการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการและการยกระดับองค์กร</p> <p>4 = จัดทำแนวทางการปรับปรุงการดำเนินการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการและการยกระดับองค์กร</p> <p>5 = ขับเคลื่อนแนวทางการปรับปรุงการดำเนินการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการและการยกระดับองค์กร</p>						

โครงการเชิงยุทธศาสตร์

โครงการ	ปีงบประมาณ					ผู้รับผิดชอบ
	ประมาณการงบประมาณ (ล้านบาท)					
	61	62	63	64	65	
1. โครงการพัฒนาและปรับปรุงระเบียบระบบบริหารจัดการงานขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน - การปรับปรุงโครงสร้างองค์กร - การแก้ไขระเบียบฉบับต่างๆ ให้สอดคล้องกับหน้าที่ที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน	1.80	2.00	2.00	2.00	2.00	สกค./สบค./สบท.
2. โครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการและการยกระดับธรรมาภิบาลของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน - การจัดทำและพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน - การพัฒนางานตามมาตรฐาน ITA	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	สนผ./สบก./สบท.และทุกสำนัก

โครงการ	ปีงบประมาณ					ผู้รับผิดชอบ
	ประมาณการงบประมาณ (ล้านบาท)					
	61	62	63	64	65	
- การพัฒนาการบริหารองค์กรตามแนวทาง (PMQA 4.0) - การพัฒนาและขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์						
3. โครงการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์	1.80	2.00	2.00	2.00	2.00	สนพ.

กลยุทธ์ที่ 3.3 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน

วัตถุประสงค์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและมีศักยภาพสูง บุคลากรแต่ละสายงานและระดับตำแหน่งได้รับการพัฒนาทักษะ และความเชี่ยวชาญ ให้พร้อมปฏิบัติงานตามหน้าที่และอำนาจที่เปลี่ยนแปลง และรองรับเทคโนโลยีดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงไป

ตัวชี้วัด

ชื่อตัวชี้วัด	ปี	เป้าหมายประจำปี				
		61	62	63	64	65
- ร้อยละของบุคลากรที่เข้ารับการพัฒนาศักยภาพที่ผ่านเกณฑ์ตามที่สำนักงานกำหนด	ร้อยละ	70	85	90	95	95
คำอธิบาย วัดผลจากบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพผ่านช่องทางทางเรียนรู้ การอบรมหลักสูตรต่างๆ ในแต่ละปีงบประมาณเทียบกับบุคลากรทั้งหมด (การอบรมความรู้เฉพาะด้าน การอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล การอบรมภาษาอังกฤษเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีศักยภาพสูงและมีความเชี่ยวชาญเพิ่มขึ้น) เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดจนถึงปี 2565 สามารถผลิตบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน						

โครงการเชิงยุทธศาสตร์

โครงการ	ปีงบประมาณ					ผู้รับผิดชอบ
	ประมาณการงบประมาณ (ล้านบาท)					
	61	62	63	64	65	
1. โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตามสายงานและระดับตำแหน่งเพื่อเสริมสร้างความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และรองรับเทคโนโลยีดิจิทัลตามนโยบาย 4.0	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	สบท.
2. โครงการส่งเสริมค่านิยมร่วมของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	0.20	1.00	1.00	1.00	1.00	สบท.

กลยุทธ์ที่ 3.4 พัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน

วัตถุประสงค์ เพื่อให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมที่ทันสมัยในการสนับสนุนการดำเนินงาน

ตัวชี้วัด

ชื่อตัวชี้วัด	ปี	เป้าหมายประจำปี				
		61	62	63	64	65
- จำนวนการพัฒนาและปรับปรุง เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงาน	ระบบ ย่อย	2	2	2	2	2
คำอธิบาย วัดผลจากการจัดทำและพัฒนาระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศและมีนวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย การปรับประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มขึ้น เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน ลดการใช้ทรัพยากรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานตามนโยบาย 4.0 โดยการใช้เทคโนโลยีดังกล่าวจะต้องมีความปลอดภัยเพื่อรักษาความมั่นคงด้านข้อมูล						

โครงการเชิงยุทธศาสตร์

โครงการ	ปีงบประมาณ					ผู้รับผิดชอบ
	ประมาณการงบประมาณ (ล้านบาท)					
	61	62	63	64	65	
1. โครงการสร้างและพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการอำนวยความสะดวก - ปรับปรุงระบบรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องร้องเรียน ประมวลผลวินิจฉัย ติดตามผลการวินิจฉัย การแจ้งเตือน) - การปรับปรุงประสิทธิภาพระบบรายงานเรื่องร้องเรียนบนอุปกรณ์ Smart Phone & Tablet - พัฒนามาตรฐานการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน (Decision Index)	-	3	3	3	3	สทส. สตร./ สส.1-4/ สทท./สกค.
2. โครงการพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศด้านการบริหารจัดการงานสำนักงาน - ระบบปฏิทินการดำเนินงาน - ระบบควบคุมวัสดุสำนักงาน (วัสดุ+ครุภัณฑ์) - ระบบควบคุมทรัพย์สินสำนักงาน - ระบบการบริหารจัดการงบประมาณ ฯลฯ	-	0.50	1.00	1.00	1.00	สทส./สนผ. และ ทุกสำนัก
3. โครงการจัดทำและพัฒนาแนวนโยบายและข้อปฏิบัติความมั่นคงปลอดภัยดิจิทัลของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	-	2.00	2.00	2.00	2.00	สทส.

2.6 ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยงบประมาณ พ.ศ. 2561

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 42 (4) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้ตรวจการแผ่นดินปรึกษาหารือและเห็นชอบร่วมกันในการประกาศใช้ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพื่อให้การบริหารจัดการงบประมาณของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

ในหมวด 2 การบริหารงบประมาณรายจ่ายกำหนดให้สำนักงานจัดทำแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปีเพื่อขอความเห็นชอบจากผู้ตรวจการแผ่นดิน และเผยแพร่ให้ประชาชนทราบซึ่งเลขาธิการมีหน้าที่รับผิดชอบในการจ่ายเงินหรือก่องหนี่ผู้กพันให้เป็นไปตามแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี หากมีความจำเป็นต้องโอนและเปลี่ยนแปลงงาน โครงการ กิจกรรมในแผนงานเดียวกันหรือต่างแผนงานที่กำหนดไว้ให้ออนุมัติผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นกรณี ทั้งนี้ จะต้องเป็นประโยชน์ของสำนักงานเป็นสำคัญ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณใด ให้เบิกจ่ายจากงบประมาณภายในปีงบประมาณนั้น หากเบิกจ่ายไม่ทัน ให้เสนอเป็นรายการค้างเบิกไว้ในแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณถัดไป เมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณแล้ว ยังมีได้เบิกจ่ายเงินตามรายการที่กำหนดไว้ในงบประมาณรายจ่ายประจำปี และไม่ได้ก่องหนี่ผู้กพันหรือเสนอเป็นรายการค้างเบิกไว้ให้นำเงินคงเหลือไปเป็นเงินสะสมของสำนักงาน เพื่อดำเนินโครงการในปีถัดไป โดยมีประธานผู้ตรวจการแผ่นดินทำหน้าที่กำกับการใช้จ่ายงบประมาณของสำนักงานให้อยู่ภายในวงเงินงบประมาณรายจ่ายที่ได้รับจัดสรร

อย่างไรก็ตาม หลังจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ใช้ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการงบประมาณ พ.ศ. 2561 มาระยะหนึ่ง พบว่า ระเบียบดังกล่าวยังขาดคล่องตัว จึงได้มีแก้ไขระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยออกเป็นระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการงบประมาณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2563 โดยยกเลิกความในข้อ 14 แห่งระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการงบประมาณ พ.ศ. 2561 และให้ใช้ข้อความในข้อ 14 ต่อไปนี้แทน “เมื่อสิ้นปีงบประมาณแล้ว หากมีเงินเหลือจ่ายให้นำเงินดังกล่าวไปเป็นเงินสะสมของสำนักงาน เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการบริหารงานตามวัตถุประสงค์และภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงาน” ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการบริหารงบประมาณและเพื่อให้การใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์และภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (รายละเอียดตามภาคผนวก ค และภาคผนวก ง)

2.7 แนวคิดเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (2565) ได้กำหนดหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมทั้งจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ดังนี้

2.7.1 หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

เจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 กำหนดให้องค์กรอิสระเป็นกลไกตามรัฐธรรมนูญที่มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ เพื่อรักษาประโยชน์ของแผ่นดิน ผลประโยชน์ของประชาชน ค้ำครองสิทธิเสรีภาพและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของบุคคลหรือประชาชน เพื่อให้การปฏิรูปทางการเมืองเป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ การดำเนินกิจการขององค์กรอิสระจึงไม่อยู่ภายใต้ความควบคุมของฝ่ายบริหาร ปราศจากการแทรกแซงจากหน่วยงานของรัฐ มีลักษณะการทำงาน การบริหารงาน และงบประมาณอย่างเป็นอิสระ โดยกำหนดให้องค์กรอิสระ มีหน่วยงานรับผิดชอบงานธุรการ ดำเนินการ และอำนวยความสะดวก เพื่อให้องค์กรอิสระบรรลุภารกิจและหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ กฎหมาย และเป็นไปตามมติหรือแนวทางที่องค์กรอิสระกำหนด โดยให้มีหัวหน้าหน่วยงานคนหนึ่งซึ่งแต่งตั้งโดยความเห็นชอบขององค์กรอิสระแต่ละองค์กรเป็นผู้รับผิดชอบการบริหารงานของหน่วยงานนั้น รับผิดชอบขึ้นตรงต่อองค์กรอิสระ ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ดังต่อไปนี้

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

(2) แสวงหาข้อเท็จจริงเมื่อเห็นว่ามีผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่ และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้จัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมนั้น

(3) เสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วน ตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ ของรัฐธรรมนูญ

(4) หน้าที่และอำนาจอื่นตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ หรือกฎหมายอื่น การดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจข้างต้น ต้องมุ่งหมายที่จะส่งเสริมสนับสนุนและให้คำแนะนำ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ขจัดความเหลื่อมล้ำ อำนาจประโยชน์ให้แก่ประชาชนอย่างทัดเทียมกัน และลดภาระที่เกิดขึ้นกับประชาชน โดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ รวมทั้งขจัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมที่หน่วยงานของรัฐปฏิบัติต่อประชาชน

ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องไม่ดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินตาม (1) หรือ (2) โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งให้คณะรัฐมนตรีทราบเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรต่อไป อนึ่ง ในกรณีการดำเนินการตามหน้าที่ข้างต้น พบว่า เป็นกรณีที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนให้ผู้ตรวจการแผ่นดินส่งเรื่องให้คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติดำเนินการต่อไป

นอกจากนี้ ในการปฏิบัติหน้าที่สามประการข้างต้น ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองได้เมื่อเห็นว่า

(1) บทบัญญัติแห่งกฎหมายใดมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ ให้เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ และให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัยโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ

(2) กฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย ให้เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลปกครองและให้ศาลปกครองพิจารณาวินิจฉัยโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง

เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 จึงกำหนดให้มีสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีฐานะเป็นนิติบุคคล และอยู่ภายใต้การบังคับบัญชา กำกับดูแล และรับผิดชอบร่วมกันของผู้ตรวจการแผ่นดินและมีหน้าที่และอำนาจดังต่อไปนี้

(1) รับผิดชอบงานธุรการและดำเนินการเพื่อให้ผู้ตรวจการแผ่นดินบรรลุนิติภาวะและหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 และกฎหมายอื่น

(2) อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ ส่งเสริม และสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(3) ศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล และสนับสนุนให้มีการวิจัยเกี่ยวกับงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(4) ดำเนินการหรือส่งเสริมและสนับสนุนหรือประสานงานกับหน่วยงานของรัฐหรือภาคเอกชนในการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(5) ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดหรือที่ผู้ตรวจการแผ่นดินมีมติมอบหมาย

2.7.2 การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ปรับปรุงการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อรองรับภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญและกฎหมายให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 42 (1) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้ตรวจการแผ่นดิน

ปรึกษาหารือและเห็นชอบร่วมกัน จึงออกระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2561 เพื่อจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (2561) ได้นำเสนอส่วนงานภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประกอบด้วย

1. สำนักบริหารกลาง มีภารกิจเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานพิธีการ งานเลขานุการ งานประชุม งานบริหารทั่วไป งานอาคารสถานที่และความปลอดภัย งานยานพาหนะ งานข้อมูลข่าวสาร งานธุรการกลาง และงานอื่นซึ่งไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่และอำนาจของส่วนงานอื่นใดในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นการเฉพาะ

2. สำนักบริหารการคลัง มีภารกิจเกี่ยวกับการบริหารการเงิน การบัญชี การพัสดุและทรัพย์สินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

3. สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีภารกิจเกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ งานสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล งานวินัยและจริยธรรม และงานเลขานุการของคณะกรรมการบริหารงานบุคคล

4. สำนักนโยบายและแผน มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดทำนโยบาย ยุทธศาสตร์และคำของบประมาณรายจ่ายประจำปี การบริหารงบประมาณ การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารความเสี่ยง

5. สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ มีภารกิจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ การสื่อสารองค์กร การสื่อสารมวลชนสัมพันธ์ การพัฒนาการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ การจัดการเว็บไซต์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน การดำเนินการเกี่ยวกับงานโสตทัศนูปกรณ์

6. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีภารกิจเกี่ยวกับงานพัฒนา ออกแบบ วางระบบ และบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และการจัดการข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

7. สำนักกฎหมายและคดี มีภารกิจเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริง การเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครอง การวิเคราะห์กฎหมาย และงานนิติการ

8. สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน มีภารกิจเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบ กลั่นกรอง แสวงหาข้อเท็จจริง และจัดทำความเห็นเพื่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัยในกรณีการรับหรือไม่รับไว้เป็น เรื่องร้องเรียน ตลอดจนส่งมอบเรื่องร้องเรียนที่ให้รับไว้พิจารณาให้ส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริง การดำเนินการเรื่องที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน สามารถประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมด้วยความรวดเร็ว และเรื่องอื่นที่กฎหมายบัญญัติ งานติดตาม รายงานผลการดำเนินการตาม คำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน งานให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถามแก่ประชาชน หน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

9. สำนักสอบสวน 1-3 มีภารกิจเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริง และจัดทำความเห็นเพื่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัย งานติดตาม และรายงานผลการดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเรื่องอื่นที่กฎหมายบัญญัติ

10. สำนักสอบสวน 4 มีภารกิจเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริง และดำเนินการเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริงและจัดทำความเห็นเพื่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัยโดยเฉพาะเรื่องที่มีลักษณะพิเศษ เรื่องที่สำคัญเร่งด่วน เรื่องที่มีความสลับซับซ้อนเกี่ยวเนื่องหลายพื้นที่หรือหลายหน่วยงาน ตลอดจนเรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมอบหมายให้ดำเนินการเป็นกรณีพิเศษ งานติดตามและรายงานผลการดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเรื่องอื่นที่กฎหมายบัญญัติ

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

12. สำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม มีภารกิจเกี่ยวกับการให้ความรู้เรื่องสิทธิและเสรีภาพของประชาชน หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ธรรมนูญการศาลรัฐธรรมนูญ การสร้างและส่งเสริมเครือข่ายเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน การดำเนินการเกี่ยวกับจริยธรรมที่เกี่ยวข้อง

13. สำนักวิเทศสัมพันธ์ มีภารกิจเกี่ยวกับงานวิเทศสัมพันธ์ การสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศ กิจกรรมล่ามและภาษาต่างประเทศ งานรับรองและงานพิธีการที่เกี่ยวกับการต่างประเทศ งานวิจัยและวิชาการระหว่างประเทศ ตลอดจนการเผยแพร่ผลงานที่เป็นภาษาต่างประเทศ

14. สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา มีภารกิจเกี่ยวกับการวิจัย วิชาการ การบริการวิชาการ และเผยแพร่ งานจัดทำรายงานผู้ตรวจการแผ่นดินประจำปี งานห้องสมุด จัดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์ผู้ตรวจการแผ่นดิน

15. หน่วยตรวจสอบภายใน มีภารกิจเกี่ยวกับการตรวจสอบการดำเนินงานภายในและสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และรายงานผลการตรวจสอบให้ผู้ตรวจการแผ่นดินและเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทราบ

16. สำนักกิจการผู้ตรวจการแผ่นดินและเลขาธิการ มีภารกิจเกี่ยวกับการสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน เลขาธิการ รองเลขาธิการ และคณะผู้สนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

สรุปจำนวนพนักงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (ณ วันที่ 21 มิถุนายน 2565) ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ จำนวน 272 คน และลูกจ้างประจำ จำนวน 33 คน รวมทั้งสิ้น 305 คน มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2.1 ข้อมูลพนักงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

หน่วยงาน	เจ้าหน้าที่		ลูกจ้าง
	กรอบ อัตรากำลัง	คนครอง	
เลขาธิการ	1	1	
รองเลขาธิการ	4	4	
สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	17	16	1
สำนักกฎหมายและคดี	14	14	1
สำนักสอบสวน 1	26	22	1
สำนักสอบสวน 2	26	23	1
สำนักสอบสวน 3	26	22	1
สำนักสอบสวน 4	26	20	1
สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ	17	16	1
สำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม	12	11	
สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา	12	12	
สำนักวิเทศสัมพันธ์	11	11	
สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์	16	14	
สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์	12	12	
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	13	12	
สำนักนโยบายและแผน	13	13	
สำนักบริหารกลาง	12	12	26
สำนักบริหารการคลัง	12	12	
หน่วยตรวจสอบภายใน	4	3	
สำนักกิจการผู้ตรวจการแผ่นดินและเลขาธิการ	22	22	
รวมองค์อำนาจ / บุคลากรทั้งสิ้น	296	272	33

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณพันธ์ อ่อนแยม. (2558) ได้ศึกษาการรับรู้แผนยุทธศาสตร์วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ของพนักงานระดับปฏิบัติการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้แผนยุทธศาสตร์วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ของพนักงานระดับปฏิบัติการ และเพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้แผนยุทธศาสตร์ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุของการไม่รับรู้เกิดจากพนักงานระดับปฏิบัติการไม่ได้รับการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์จากผู้บังคับบัญชาทำให้ไม่ทราบรายละเอียดของแต่ละยุทธศาสตร์ การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้แผนยุทธศาสตร์พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และสังกัดงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้แผนยุทธศาสตร์ไม่แตกต่างกัน

พล.ต.ธเนศ วงศ์ชะอุ่ม. (2560 - 2561) ได้ศึกษาแนวทางการแปลงยุทธศาสตร์การพัฒนาพื้นที่เพื่อเสริมความมั่นคงของชาติสู่การปฏิบัติ ในระดับพื้นที่ในเขตกองทัพภาคที่ 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษายุทธศาสตร์การพัฒนาพื้นที่เพื่อเสริมความมั่นคงของชาติ พ.ศ. 2561 - 2564 เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นจากการแปลงยุทธศาสตร์การพัฒนาพื้นที่เพื่อเสริมความมั่นคงของชาติ พ.ศ. 2561 - 2564 ไปสู่การปฏิบัติ และเพื่อกำหนดแนวทางการแปลงยุทธศาสตร์การพัฒนาพื้นที่เพื่อเสริมความมั่นคงของชาติ พ.ศ. 2561 - 2564 ในระดับพื้นที่ในเขตกองทัพภาคที่ 2 ไปสู่การปฏิบัติ ผลการวิจัยพบว่า จากการศึกษาพบปัญหาในการแปลงยุทธศาสตร์การพัฒนาเพื่อเสริมความมั่นคงของชาติ 5 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านบุคลากรและการปฏิบัติ บุคลากรที่รับผิดชอบปฏิบัติงานยังขาดความรู้ความเข้าใจ และทักษะของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาเพื่อเสริมความมั่นคงของชาติ 2. ด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง กฎหมาย กฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้องบางประการเป็นอุปสรรคไม่สามารถรองรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป หรือไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในแต่ละพื้นที่ รวมทั้งยังมีข้อจำกัดในการนำกฎหมายไปบังคับใช้ 3. ด้านแผนงาน/โครงการและงบประมาณ หน่วยงานในระดับจังหวัดยังขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผนงาน/โครงการด้านความมั่นคงในแผนพัฒนาจังหวัด และขาดการบูรณาการการดำเนินงานระหว่างหน่วยงาน 4. ด้านกลไกการบริหารจัดการดำเนินงาน ขาดความเชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงาน ทั้งหน่วยงานส่วนกลางกับหน่วยงานระดับจังหวัด และระดับพื้นที่ 5. ด้านการจัดทำฐานข้อมูล การจัดทำฐานข้อมูลเพื่อรองรับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาเพื่อเสริมความมั่นคงของชาติ ในระดับพื้นที่และจังหวัด ยังขาดความสมบูรณ์ไม่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน ตลอดจนยังขาดความเชื่อมโยงของข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ

พระวิษณุ สิริจันโร (ขุนศิริ) ได้ศึกษาการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ด้านการพัฒนาสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาสังคม 2) เพื่อปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาสังคม ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐยังไม่มีการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ด้านการพัฒนาสังคมให้กับประชาชน และงบประมาณสนับสนุนจากรัฐบาลไม่เพียงพอต่อรายจ่ายที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดกิจกรรมการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษา. (2561) ได้ศึกษารายงานผลการสำรวจการรับรู้ เข้าใจทิศทางองค์การของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ และการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ผลการศึกษาพบว่า

1. ด้านช่องทางการรับรู้และการสื่อสารเกี่ยวกับทิศทาง - จากการสำรวจช่องทางการรับรู้และการสื่อสารเกี่ยวกับทิศทางองค์การ (วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และค่านิยม) ของบุคลากรสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า

1.1 บุคลากรสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการมีการรับรู้ทิศทางองค์การ (วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และค่านิยม) ผ่านทางช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ตามลำดับจากมากไปน้อย คือ 1) ผู้บริหาร 2) การประชุม/สัมมนา/อบรม 3) หนังสือ/เอกสารเผยแพร่

1.2 บุคลากรสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการรับรู้ทิศทางองค์การได้ง่ายและทั่วถึงที่สุดผ่านช่องทางการสื่อสารตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ 1) ผู้บริหาร 2) การประชุม/สัมมนา/อบรม 3) เว็บไซต์ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

1.3 บุคลากรสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการมีความเห็นว่าช่องทางการสื่อสารทิศทางองค์การที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารได้มากยิ่งขึ้น ตามลำดับจากมากไปน้อย คือ 1) สื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก,ไลน์ 2) เว็บไซต์ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ/ของหน่วยงาน 3) การประชุม/สัมมนา/อบรม

2. ด้านการรับรู้และเข้าใจทิศทางองค์การของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ - จากการสำรวจการรับรู้และเข้าใจทิศทางองค์การของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการมีการรับรู้ เข้าใจเกี่ยวกับทิศทางองค์การ (วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และค่านิยม) ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 90.44

3. ด้านการนำทิศทางองค์การไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

จากการสำรวจการนำทิศทางองค์การไปสู่การปฏิบัติของบุคลากรสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า มีการนำไปใช้ในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

3.1 บุคลากรนำวิสัยทัศน์ ประเด็นยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ ไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) การจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน 2) จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนัก 3) คู่มือ/กรอบแนวทางในการปฏิบัติงาน

3.2 บุคลากรนำค่านิยมองค์การ ไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) เป็นแนวทางและหลักในการทำงาน 2) การให้บริการประชาชน 3) การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

ปวีรศา สิทธิเวช. (2561) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาค้นหาปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด แนวทางการเสริมสร้างความสำเร็จในการ

จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด และข้อเสนอแนะในการพัฒนาบุคลากรด้านการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ได้แก่ การถ่ายทอดยุทธศาสตร์ของกระทรวงสู่การปฏิบัติในส่วนภูมิภาคขาดความต่อเนื่องและไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ขาดการกำหนดรูปแบบ (Pattern) ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด มีเพียงแนวทางปฏิบัติกว้าง ๆ เท่านั้น ตลอดจนบุคลากรด้านการจัดทำแผนของแต่ละจังหวัดมีความรู้ความเข้าใจในหลักการจัดทำแผนยุทธศาสตร์แตกต่างกันประกอบกับการไม่ได้รับการอบรมอย่างต่อเนื่อง จึงอาจส่งผลให้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดแตกต่างกันทั้งในหลักการจัดทำและคุณภาพของแผน ไม่สามารถเปรียบเทียบ และประเมินผลแผนในภาพรวมของกระทรวงได้ นอกจากนี้ยังพบว่า อัตรากำลังข้าราชการและบุคลากรของกลุ่มนโยบายและวิชาการไม่เป็นไปตามกรอบอัตราที่กำหนดไว้ ขาดตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผนในส่วนภูมิภาค รวมถึงงบประมาณงบประมาณไม่เพียงพอต้องเจียดจ่ายจากงบประมาณการจัดทำแผนพัฒนาสังคมจังหวัดดำเนินการ อีกทั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศยังไม่พร้อมใช้งานเพื่อการสนับสนุนข้อมูลในระดับพื้นที่เท่าที่ควร การติดตามประเมินผลแผนยุทธศาสตร์ไม่สามารถวัดถึงผลสัมฤทธิ์ของคุณภาพชีวิตประชาชนได้ ส่วนใหญ่เป็นการวัดผลตัวชี้วัดโครงการเชิงปริมาณ เช่น จำนวนผู้เข้าอบรม เป็นต้น และที่สำคัญ คือ การสร้างการรับรู้และความเข้าใจในภารกิจของกระทรวงในส่วนภูมิภาคทั้งบุคลากรภายในองค์กรและจังหวัด ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จทั้งการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และเป้าหมายขององค์กรโดยรวม

2. แนวทางการเสริมสร้างความสำเร็จในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ได้แก่ ส่วนกลางต้องกำหนดนโยบายที่ชัดเจน และสร้างความตระหนักในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การดำเนินการจัดทำแผนดังกล่าวเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กำหนดรูปแบบ (Pattern) การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์สู่การปฏิบัติเพื่อความชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน และจัดสรรงบประมาณในการจัดทำแผนดังกล่าวโดยตรง พร้อมกับพัฒนาระบบสารสนเทศให้พร้อมใช้และสอดคล้องกับการปฏิบัติงานของพื้นที่ได้ สะดวกในการนำไปใช้เพื่อช่วยให้นำข้อมูลไปใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์ขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ความสำคัญกับการติดตามประเมินผลแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบ และสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดต้องประชาสัมพันธ์แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ขององค์กรให้ผู้เกี่ยวข้องทั้งกลุ่มงานภายในหน่วยงานเดียวกัน และหน่วยงานสังกัดกระทรวงในระดับจังหวัด ตลอดจนเครือข่ายด้านสังคมระดับจังหวัดและท้องถิ่น เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจของ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดให้ชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อเป็นพลังร่วมกันขับเคลื่อนงานด้านสังคม และสร้างการยอมรับบทบาทของกระทรวงในระดับจังหวัดเพิ่มขึ้น

บทที่ 3

วิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การรับรู้และตระหนักต่อการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” มีการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งปฐมภูมิและทุติยภูมิ และการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อตอบวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งเป็นผู้เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 271 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 21 มิถุนายน 2565) ดังนั้น เมื่อกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวน 271 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจึงต้องมีอย่างน้อยร้อยละ 25 คิดเป็นจำนวน 68 คน บุญชม ศรีสะอาด (2556) แต่เพื่อลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลในการศึกษานี้จะใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน ซึ่งในการเก็บข้อมูลจริงได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 122 คน โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามในแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ทั้งหมด ทั้งนี้ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร จึงมีแนวทางการสุ่มตัวอย่าง คือ กำหนดจำนวนตัวอย่างตามสัดส่วนพนักงานของแต่ละหน่วยงานภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (ตารางที่ 3.1)

ตารางที่ 3.1 สัดส่วนการสุ่มตัวอย่างตามสำนักที่พนักงานสังกัด

สำนัก	พนักงาน (คน)	สัดส่วน (ร้อยละ)	กลุ่มตัวอย่าง ที่คำนวณ (คน)	กลุ่มตัวอย่าง ที่เก็บจริง (คน)
รองเลขาธิการ	4	1.48	1	2
สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	16	5.90	6	8
สำนักกฎหมายและคดี	14	5.17	5	9
สำนักสอบสวน 1	22	8.12	8	10
สำนักสอบสวน 2	23	8.49	8	9
สำนักสอบสวน 3	22	8.12	8	10
สำนักสอบสวน 4	20	7.38	7	5
สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ	16	5.90	6	6
สำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม	11	4.06	4	6
สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา	12	4.43	4	5
สำนักวิเทศสัมพันธ์	11	4.06	4	6
สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์	14	5.17	5	6

สำนัก	พนักงาน (คน)	สัดส่วน (ร้อยละ)	กลุ่มตัวอย่าง ที่คำนวณ (คน)	กลุ่มตัวอย่าง ที่เก็บจริง (คน)
สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์	12	4.43	4	6
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	12	4.43	4	5
สำนักนโยบายและแผน	13	4.48	5	12
สำนักบริหารกลาง	12	4.43	4	6
สำนักบริหารการคลัง	12	4.43	4	5
หน่วยตรวจสอบภายใน	3	1.11	1	2
สำนักกิจการผู้ตรวจการแผ่นดินและเลขาธิการ	22	8.12	8	4
รวมองค์อำนาจ / บุคลากรทั้งสิ้น	271	100.00	100	122

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ผู้ศึกษาใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการประมวลความคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้ต่อแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการตระหนักต่อแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565)

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การรับรู้และตระหนักต่อการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” การเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

3.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ

- ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและแนวทางการพัฒนาของประเทศ เช่น ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) แผนการปฏิรูปประเทศ และแผนยุทธศาสตร์ชาติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 - 2564) และแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

- ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เช่น กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565) นโยบายและกรอบการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน พนักงาน

- ข้อมูลผลการดำเนินงานของสำนักผู้ตรวจการแผ่นดิน (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2564) เช่น รายงานการดำเนินงานตัวชี้วัดที่กำหนดร่วมกับสำนักงบประมาณ รายงานการดำเนินงานตาม แผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี รายงานประจำปีผู้ตรวจการแผ่นดิน รายงานในระบบ ติดตามและประเมินผลแห่งชาติ (eMENSOCR) รายงานผลการดำเนินงานบูรณาการป้องกันปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ งบประมาณที่ได้รับจัดสรรและงบประมาณที่จ่ายจริง เงินสะสมของแต่ละปีข้อมูล โครงการ/กิจกรรมที่ชะลอและยกเลิก

- ข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร เช่น ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ แนวคิดทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง (แนวคิดการรับรู้และตระหนักรู้) เอกสารทางวิชาการ บทความ วารสารวิทยานิพนธ์ ตลอดจนข้อมูล จากอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ (Internet) เพื่อนำมาอ้างอิงประกอบการศึกษาให้สมบูรณ์

3.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ

จากการสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและ พนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยในการคำนวณขนาดตัวอย่างจะใช้เกณฑ์การกำหนดตัวอย่าง กรณิทรอบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยกำหนดเป็นร้อยละของประชากร (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) ดังนี้

ถ้าประชากรทั้งหมดเป็นหลักร้อย ควรใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย ร้อยละ 25

ถ้าประชากรทั้งหมดเป็นหลักพัน ควรใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย ร้อยละ 10

ถ้าประชากรทั้งหมดเป็นหลักหมื่น ควรใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย ร้อยละ 5

ถ้าประชากรทั้งหมดเป็นหลักแสน ควรใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย ร้อยละ 1

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

1) การวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565) (วัตถุประสงค์ข้อที่ 1) จะใช้ข้อมูลทุติยภูมิจากผลการดำเนินงานของสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดินจากแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยการศึกษา วิเคราะห์ (การจัดกลุ่ม/หมวดหมู่ การเปรียบเทียบ การตรวจทานข้อมูล และการวิเคราะห์แบบนิรนัย อุปนัย) จากการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกับ นโยบายและแนวทางการพัฒนาประเทศรวมทั้งแผนงานอื่น ๆ ที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้เข้าร่วม และผลการ ดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผลการดำเนินงาน ตามแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี ข้อมูลการปรับตัวชี้วัด สัดส่วนการใช้จ่ายงบประมาณ จริงเทียบกับงบประมาณที่ได้รับจัดสรรในแต่ละปี และข้อเสนอแนะและข้อสังเกตจากการชี้แจงรายงานประจำปี

ผู้ตรวจการแผ่นดิน คณะกรรมการกิจการองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ วุฒิสภาและคณะกรรมการวิสามัญ พิจารณาร่างพระราชบัญญัติประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และคณะอนุกรรมการ

2) วิเคราะห์การรับรู้และตระหนักต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565) (วัตถุประสงค์ข้อที่ 2) จะใช้ข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ในประเด็นการรับรู้และตระหนักต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เช่น ความเข้าใจและการนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมทั้งนโยบายของผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้บริหารสำนักงานไปใช้ปฏิบัติงาน ช่องทางการรับรู้และช่องทางการสื่อสารและการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินภายใต้แผนยุทธศาสตร์ โดยมีวิธีการศึกษาดังนี้

2.1 ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ แบ่งเป็น 2 ส่วน

2.1.1 ข้อมูลความรู้ความเข้าใจทั่วไปเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ การให้คะแนนข้อความ แบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีวิธีให้คะแนนระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด

คำตอบระดับความรู้ความเข้าใจ

มากที่สุด	ระดับคะแนน	5
มาก	ระดับคะแนน	4
ปานกลาง	ระดับคะแนน	3
น้อย	ระดับคะแนน	2
น้อยที่สุด	ระดับคะแนน	1

จากการให้คะแนนดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาได้แบ่งเกณฑ์การวัดครั้งนี้ เป็น 5 ระดับ

โดยมีวิธีการ ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = \frac{4}{5} = 0.80$$

คะแนน	1.00 - 1.80	อยู่ในระดับน้อยที่สุด
คะแนน	1.81 - 2.60	อยู่ในระดับน้อย
คะแนน	2.61 - 3.40	อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน	3.41 - 4.20	อยู่ในระดับมาก
คะแนน	4.21 - 5.00	อยู่ในระดับมากที่สุด

2.1.2 การรับรู้เกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน แบ่งข้อความให้เลือกตอบไม่รู้ รู้ ถ้าตอบ (ไม่รู้) ได้ 0 คะแนน ตอบ (รู้) ได้ 1 คะแนน เกณฑ์การแบ่งระดับความรู้ แบ่ง 3 ระดับ คือ ระดับคะแนนต่ำ ปานกลาง และสูง โดยใช้วิธีคำนวณหาอันตรภาคชั้น เพื่อหาจำนวนคะแนนในแต่ละชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{จำนวนคะแนนในแต่ละชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (10 - 0) / 3 \\ &= 3.33 \end{aligned}$$

จากข้อมูลข้างต้นสามารถแบ่งเกณฑ์ช่วงชั้นในการวัดระดับการรับรู้เกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{กลุ่มคะแนนต่ำ} &= 0.00 - 3.33 \text{ คะแนน} \\ \text{กลุ่มคะแนนปานกลาง} &= 3.34 - 5.66 \text{ คะแนน} \\ \text{กลุ่มคะแนนสูง} &= 5.67 - 7.00 \text{ คะแนน} \end{aligned}$$

2.2 ข้อมูลการตระหนักต่อแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565) การให้คะแนนข้อคำถามแบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีวิธีให้คะแนนระดับการตระหนักต่อแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565) ประกอบด้วย ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด

คำตอบระดับการตระหนัก

มากที่สุด	ระดับคะแนน	5
มาก	ระดับคะแนน	4
ปานกลาง	ระดับคะแนน	3
น้อย	ระดับคะแนน	2
น้อยที่สุด	ระดับคะแนน	1

จากการให้คะแนนดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาได้แบ่งเกณฑ์การวัดครั้งนี้ เป็น 5 ระดับ โดยมีวิธีการ ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = \frac{4}{5} = 0.80$$

คะแนน	1.00 - 1.80	อยู่ในระดับน้อยที่สุด
คะแนน	1.81 - 2.60	อยู่ในระดับน้อย
คะแนน	2.61 - 3.40	อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน	3.41 - 4.20	อยู่ในระดับมาก
คะแนน	4.21 - 5.00	อยู่ในระดับมากที่สุด

3. วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค จากการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565) (วัตถุประสงค์ข้อที่ 3) จะใช้ข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถาม มาวิเคราะห์ในประเด็นปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้แก่

- ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เช่น นโยบายและทิศทางการพัฒนาประเทศ สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างปี ความร่วมมือของหน่วยงานและเครือข่าย และงบประมาณที่ได้รับจัดสรร

- ปัจจัยภายในที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เช่น การให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ความรู้และความเข้าใจต่อการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี ความเพียงพอของงบประมาณที่ได้รับจัดสรรสำหรับดำเนินโครงการ/กิจกรรม การขับเคลื่อนนโยบายผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (โครงการตามนโยบาย/โครงการเร่งด่วน) การเผยแพร่ให้ความรู้ต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และกฎหมาย ข้อบังคับ และแนวทางการปฏิบัติงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีวิธีการศึกษาดังนี้

3.1 ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565) การให้คะแนน ข้อคำถามแบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีวิธีให้คะแนนระดับปัญหาและอุปสรรค ประกอบด้วย ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อยและระดับน้อยที่สุด

คำตอบระดับปัญหาและอุปสรรค

มากที่สุด	ระดับคะแนน	5
มาก	ระดับคะแนน	4
ปานกลาง	ระดับคะแนน	3
น้อย	ระดับคะแนน	2
น้อยที่สุด	ระดับคะแนน	1

จากการให้คะแนนดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาได้แบ่งเกณฑ์การวัดครั้งนี้ เป็น 5 ระดับ โดยมีวิธีการ ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = \frac{4}{5} = 0.80$$

คะแนน	1.00 - 1.80	อยู่ในระดับน้อยที่สุด
คะแนน	1.81 - 2.60	อยู่ในระดับน้อย
คะแนน	2.61 - 3.40	อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน	3.41 - 4.20	อยู่ในระดับมาก
คะแนน	4.21 - 5.00	อยู่ในระดับมากที่สุด

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้ เมื่อผู้ศึกษาได้รับแบบสอบถามคืนครบแล้วจะนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำมาประมวลผล โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ความถี่ (Frequency)
- 2) ค่าร้อยละ (Percentage)
- 3) ค่าเฉลี่ย (Mean)

บทที่ 4

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง “การรับรู้และตระหนักต่อการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” ผู้ศึกษาขอเสนอผลการศึกษา ดังนี้

ส่วนที่ 1 การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน 4 (พ.ศ. 2561 - 2565) ซึ่งเป็นการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 1

ส่วนที่ 2 การศึกษาระดับการรับรู้และตระหนักต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565) ซึ่งเป็นการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 2

ส่วนที่ 3 การศึกษาปัญหาและอุปสรรค จากการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565) ซึ่งเป็นการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 3

ส่วนที่ 1

การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน 4 (พ.ศ. 2561 - 2565)

1. การดำเนินงานตามเป้าหมายผลผลิต กิจกรรม และตัวชี้วัดที่กำหนดร่วมกับสำนักงบประมาณ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

สำนักนโยบายและแผน (2561) เนื่องจากแผนยุทธศาสตร์ ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565) ประกาศใช้ไม่ทันภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ประกาศใช้เมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2561) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้นำตัวชี้วัดที่ตกลงร่วมกับสำนักงบประมาณมาใช้เป็นกรอบดำเนินงานไปก่อน ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงนำการดำเนินงานดังกล่าวมาใช้เป็นกรอบการศึกษาเช่นกัน

รายละเอียดผลการดำเนินงาน

กิจกรรมที่ 1 การแสวงหาและสอบถามข้อเท็จจริง เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมให้แก่ประชาชน และการดำเนินมาตรการที่รัฐต้องดำเนินการให้เป็นไปตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ

การดำเนินงานเพื่อรองรับภารกิจหลักของผู้ตรวจการแผ่นดินในด้านการแสวงหาและสอบถามข้อเท็จจริงเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมให้แก่ประชาชน ตลอดจนงานติดตามและรายงานผลการติดตามการปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน การพิจารณาประเด็นการตรากฎหมายและการดำเนินมาตรการที่รัฐต้องดำเนินการให้เป็นไปตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ตลอดจนการศึกษาวินิจฉัยเพื่อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อแก้ไขกฎหมายที่มีผลกระทบต่อประชาชน และสาธารณชนในเชิงระบบ

โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน 4,199 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 2,715 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 64.66 และมีเรื่องโต้แย้ง จำนวน 23 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 0.84

นอกจากนั้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ หมวด 5 หน้าที่ของรัฐ โดยมีหน่วยงานของรัฐที่ได้ให้ความร่วมมือดำเนินการตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ จำนวน 11 หน่วยงาน ประกอบด้วย

1. การจัดทำข้อเสนอแนะ เรื่อง การป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนอย่างมีประสิทธิภาพ จำนวน 3 หน่วย ได้แก่ กระทรวงคมนาคม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงมหาดไทย
2. การจัดทำข้อเสนอแนะ เรื่อง ปัญหาการควบคุมวัตถุอันตรายที่ใช้ในการเกษตร : กรณีสารเคมีพาราควอต จำนวน 4 หน่วยงาน ได้แก่ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงสาธารณสุข
3. การจัดทำข้อเสนอแนะด้านสังคม เรื่อง การจัดทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาและความเดือดร้อนของนักศึกษาไทยที่ศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาในกลุ่มประเทศมุสลิม จำนวน 2 หน่วยงาน ได้แก่ กระทรวงศึกษาธิการ สำนักนายกรัฐมนตรี
4. การจัดทำข้อเสนอแนะ เรื่อง ปัญหาผลกระทบข้อตกลงการค้าเสรีอาเซียน - จีน ต่อประเทศไทย จำนวน 1 หน่วยงาน ได้แก่ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
5. การจัดทำข้อเสนอแนะด้านเศรษฐกิจ เรื่อง การศึกษาผลกระทบจากการใช้สกุลเงินออนไลน์ Bitcoin ที่มีต่อระบบเศรษฐกิจของไทย จำนวน 1 หน่วยงาน ได้แก่ กระทรวงการคลัง

ผลการดำเนินงานหมวด 5 หน้าที่ของรัฐที่สำคัญ

1. การจัดทำข้อเสนอแนะ เรื่อง การป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนที่มีสาเหตุจากการเมาแล้วขับ

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ตระหนักถึงความรุนแรงของปัญหาอุบัติเหตุทางถนนที่เกิดขึ้นทั้งในช่วงเวลาปกติและช่วงเทศกาล และเห็นว่ารัฐควรจะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนดังกล่าวอย่างเร่งด่วนและจริงจัง จึงดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงแล้วพบว่า ประเด็นปัญหาสำคัญที่ควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนและจริงจัง ได้แก่ การเมาแล้วขับ การขับเร็ว การสวมหมวกนิรภัย การโอนภารกิจการบำรุงรักษาถนนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางส่วนกลับไปให้กรมทางหลวงและกรมทางหลวงชนบท การบรรจุหลักสูตรความปลอดภัยทางถนน และการปรับปรุงมาตรฐานการสอบใบอนุญาตขับรถ โดยสาเหตุสำคัญ 2 ประการที่ทำให้สถิติการเกิดอุบัติเหตุทางถนนของประเทศไทยค่อนข้างสูงนั้น เกิดจากพฤติกรรมของผู้ขับขี่ที่ขาดจิตสำนึกในการเคารพกฎจราจร และการบังคับใช้กฎหมายตลอดจนมาตรการต่าง ๆ ของหน่วยงานของรัฐยังไม่เคร่งครัดเท่าที่ควร จึงเป็นกรณีที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ ซึ่งตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 53 บัญญัติว่า รัฐต้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามและบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด

ดังนั้น เพื่อให้การป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนมีประสิทธิภาพและได้ผลอย่างยั่งยืน อันจะส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของประชาชนลดน้อยลง จึงได้จัดทำข้อเสนอ ต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมีได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เรื่อง การป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนที่มีสาเหตุจากการเมาแล้วขับ ซึ่งเป็นสาเหตุ สำคัญประการหนึ่งของการเกิดอุบัติเหตุทางถนน ดังนี้

1) เสนอให้มีการกำหนดอัตราโทษกรณีเมาแล้วขับ ตามพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 ให้โทษปรับสูงขึ้นตามปริมาณแอลกอฮอล์ในเลือด และกำหนดอัตราโทษเพิ่มขึ้นสำหรับผู้กระทำความผิดซ้ำ โดยเห็นว่าตามพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 มีการกำหนดปริมาณแอลกอฮอล์ในเลือดที่ถือว่าผู้ขับขี่เมาในระดับที่น่าจะมีความเหมาะสมแล้ว เพียงแต่ควรมีการบังคับใช้กฎหมายให้เข้มงวดยิ่งขึ้น และควรมีการกำหนดอัตราโทษปรับกรณีเมาแล้วขับตามพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 ให้สูงขึ้นตามปริมาณแอลกอฮอล์ในเลือด โดยแยกโทษปรับตามผลการกระทำความผิดเป็น 2 ประเภท คือ กลุ่มผู้กระทำความผิดเมาแล้วขับที่ถูกตรวจวัดแอลกอฮอล์ที่ด่านตรวจ (ยังไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย) และกลุ่มผู้กระทำความผิดเมาแล้วขับที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ (เกิดความเสียหายแล้ว) นอกจากนี้ เสนอให้มีการกำหนดอัตราโทษเพิ่มขึ้นสำหรับผู้ขับขี่ที่กระทำความผิดซ้ำ ประกอบกับการพัฒนาระบบบันทึกข้อมูล ส่วนกลางที่เชื่อมโยงข้อมูลการกระทำความผิดกฎหมายจราจรให้สอดคล้องกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการป้องปรามไม่ให้ผู้ที่เคยกระทำความผิดมาแล้วกระทำความผิดซ้ำอีก

2) เสนอให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีอำนาจตรวจวัดปริมาณแอลกอฮอล์ได้ โดยไม่ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ขับขี่ เนื่องจากพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 มีเพียงบทสันนิษฐานตามมาตรา 142 วรรคสี่ ที่บัญญัติว่า “ในกรณีที่มีพฤติการณ์อันควรเชื่อว่าผู้ขับขี่ขับรถในขณะที่เมาสุราหรือของเมาอย่างอื่น หากผู้นั้นยังไม่ยอมให้ทดสอบตามวรรคสามโดยไม่มีเหตุอันสมควร ให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่าผู้นั้นฝ่าฝืนมาตรา 43 (2)” โดยผู้ขับขี่สามารถหลีกเลี่ยงการตรวจวัดแอลกอฮอล์ได้โดยยินยอมที่จะเสียค่าปรับแทน ทำให้ไม่มีผลการตรวจวัดปริมาณแอลกอฮอล์ในสำนวนและส่งผลต่อการพิจารณาคดีของศาล ดังนั้น จึงเสนอให้แก้ไขกฎหมาย โดยกำหนดให้ในกรณีที่มีพฤติการณ์อันควรเชื่อว่าผู้ขับขี่ขับรถในขณะที่เมาสุราหรือของเมาอย่างอื่น ไม่ว่าผู้นั้นจะก่อให้เกิดอุบัติเหตุแล้วหรือไม่ หากไม่ยอมให้ทดสอบโดยการตรวจวัดลมทางหายใจโดยไม่มีเหตุอันสมควร ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีอำนาจที่จะนำตัวผู้ขับขี่ไปตรวจเจาะเลือด หรือตรวจปัสสาวะที่โรงพยาบาลภายใต้การกำกับดูแลของผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพเวชกรรมได้ โดยไม่ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ขับขี่

3) เสนอให้มีการจัดสรรงบประมาณด้านอุปกรณ์เครื่องตรวจวัดระดับแอลกอฮอล์ในเลือด และด้านอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ โดยเสนอให้มีการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์เครื่องตรวจวัดระดับแอลกอฮอล์ในเลือด ค่าใช้จ่ายในการตรวจวัดและเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ตลอดจนควรมีการบูรณาการร่วมกับภาคเอกชน ภาครัฐหรือฝ่ายในการสนับสนุนค่าใช้จ่ายเพื่อให้การแก้ปัญหาอุบัติเหตุทางถนนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. การศึกษาและจัดทำข้อเสนอแนะการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการศึกษาของนักศึกษาไทย ในสาธารณรัฐอินโดนีเซีย

จากการประชุมหารือภายใต้การดำเนินงานตามกรอบความร่วมมือทวิภาคีระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยและผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย และปัญหาความเดือดร้อนของนักศึกษาไทยในสาธารณรัฐอินโดนีเซีย ระหว่างวันที่ 27 - 31 มีนาคม 2560 ที่ผ่านมา ผู้ตรวจการแผ่นดินยังได้มีการประชุมเพื่อรับฟังปัญหาของนักศึกษาไทยที่ศึกษาในสาธารณรัฐอินโดนีเซีย ซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่ศึกษาในมหาวิทยาลัยในกรุงจาการ์ตา จังหวัดย็อกยAKARTA และพื้นที่โดยรอบจังหวัดย็อกยAKARTA รวมทั้งสิ้นประมาณ 1,900 ราย สาขาวิชาที่ได้รับความสนใจ คือ สายศิลปศาสตร์ เช่น ศาสนาอิสลาม ศิลปศาสตร์ ครุศาสตร์ และศึกษาศาสตร์ เป็นต้น และสายวิทยาศาสตร์ เช่น เกษศาสตร์ เทคนิคการแพทย์ พยาบาล และวิศวกรรมศาสตร์ เป็นต้น

นักศึกษาไทยในสาธารณรัฐอินโดนีเซียส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม และมีภูมิลำเนาอยู่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยร้อยละ 50 ของนักศึกษาได้รับทุนการศึกษาจากรัฐบาลอินโดนีเซีย (ประมาณ 50 ทุนต่อปี) และทุนการศึกษาจากองค์กรมุฮัมมาดิยะห์ ซึ่งเป็นองค์กรทางศาสนา (ประมาณ 80 - 100 ทุนต่อปี) ทั้งนี้ นักศึกษาจะได้รับการประสานด้านทุนการศึกษาผ่านศูนย์อำนาจการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) โดยปัญหาและความเดือดร้อนของนักศึกษาไทยในสาธารณรัฐอินโดนีเซีย มีประเด็นปัญหาสำคัญ 4 ประเด็น คือ 1) ปัญหาด้านการเทียบวุฒิการศึกษาระหว่างมหาวิทยาลัยของสาธารณรัฐอินโดนีเซียและมหาวิทยาลัยของประเทศไทย 2) ปัญหาด้านการประกอบอาชีพภายหลังสำเร็จการศึกษาในสาขาที่ไม่สอดคล้องกับตลาดแรงงานในประเทศไทย 3) ปัญหาด้านค่ารักษาพยาบาลของนักศึกษาไทย และ 4) ปัญหาการบริหารจัดการฐานข้อมูลของรัฐ

ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้หยิบยกปัญหาความเดือดร้อนดังกล่าวขึ้นพิจารณาเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยได้มีหนังสือกราบเรียนนายกรัฐมนตรีทราบและพิจารณา ทั้งนี้ นายกรัฐมนตรีมีบัญชาให้กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงศึกษาธิการ และศูนย์อำนาจการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ให้ความร่วมมือกับผู้ตรวจการแผ่นดินในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของนักศึกษาไทยในสาธารณรัฐอินโดนีเซียและให้ดำเนินการโดยเร่งด่วน นอกจากนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้เรียนเชิญ พลเรือตรี สมเกียรติ ผลประยูร รองเลขาธิการศูนย์อำนาจการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ ร่วมประชุมเพื่อให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับข้อเท็จจริง สภาพปัญหา รวมถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาในเรื่องดังกล่าว เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2560 และศูนย์อำนาจการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ได้มีหนังสือที่ นร 5209/6444 ลงวันที่ 15 ธันวาคม 2560 เรื่อง รายงานความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาของนักศึกษาไทยที่ศึกษาในสาธารณรัฐอินโดนีเซีย และเมื่อวันที่ 4 เมษายน 2560 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีหนังสือสอบถามข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาของนักศึกษาไทยที่ศึกษาในสาธารณรัฐอินโดนีเซียไปยังกระทรวงการต่างประเทศและกระทรวงศึกษาธิการเพื่อประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาอย่างครอบคลุมครบถ้วนทุกประเด็น และจะดำเนินการนำส่งหนังสือรายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหาให้นายกรัฐมนตรีทราบต่อไป

3. การจัดทำข้อเสนอแนะด้านเศรษฐกิจ เรื่อง การศึกษาผลกระทบจากการใช้สกุลเงินออนไลน์ Bitcoin ที่มีต่อระบบเศรษฐกิจของไทย

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีส่งผลให้มีการคิดค้นสกุลเงินออนไลน์ เพื่อใช้เป็นสื่อกลางแทนเงินสด โดยสกุลเงินออนไลน์ที่นิยมแพร่หลายคือ สกุลเงินออนไลน์ Bitcoin ซึ่งยังไม่ได้รับการยอมรับว่าเป็นเงินตราตามกฎหมาย ที่ผ่านมามีหลายประเทศที่เริ่มใช้สกุลเงินออนไลน์ Bitcoin พบว่าเกิดปัญหาความเสี่ยงด้านความปลอดภัยเพราะการโจรกรรมของกลุ่มแฮกเกอร์ ปัญหากลุ่มมิจฉาชีพและแก๊งค์ยาเสพติดอาศัยเป็นช่องทางในการฟอกเงิน และเห็นว่ารัฐควรจะต้องดำเนินการเพื่อป้องกันผลกระทบที่อาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชนและระบบเศรษฐกิจโดยรวม

เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 230 (3) บัญญัติให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่และอำนาจในการเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังไม่ได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ ประกอบกับมาตรา 61 บัญญัติว่า “รัฐต้องจัดให้มีมาตรการหรือกลไกที่มีประสิทธิภาพในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านความรู้ข้อมูลที่เป็นจริง ด้านความปลอดภัย ด้านความเป็นธรรมในการทำสัญญา หรือด้านอื่นใดอันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค” สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ ผลกระทบจากการใช้สกุลเงินออนไลน์ Bitcoin ที่มีต่อระบบเศรษฐกิจของไทย เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะในการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย กฎ ข้อบังคับหรือระเบียบ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ อันจะป้องกันผลกระทบจากการใช้สกุลเงินออนไลน์ในประเทศไทยเพื่อเสนอต่อคณะรัฐมนตรีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

นอกเหนือจากการจัดทำข้อเสนอแนะจากการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ ซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 และตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 แล้ว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินยังได้ทำหน้าที่แก้ไขปัญหาความทุกข์ร้อนให้กับประชาชนเป็นรายกรณี และการพัฒนาแนวทางการดำเนินงาน คือ การศึกษาเชิงวิชาการวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนเรื่องที่มีลักษณะแบบเดียวกัน ต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อหาข้อสรุปและแนวทางในการแก้ไขปัญหาและจัดทำเป็นข้อเสนอแนะให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการต่อไป ซึ่งถือว่าการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเชิงลึกแบบยั่งยืนที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง และผลการศึกษาดังกล่าวสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กิจกรรมที่ 2 การพัฒนาเครือข่ายเพื่อสร้างธรรมาภิบาล

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้ความสำคัญกับการดำเนินงานในการส่งเสริมธรรมาภิบาลในสังคม ซึ่งถือเป็นปณิธานหลักในการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้อำนาจรัฐ มุ่งเน้นการสร้าง ความเสมอภาคและความเป็นธรรมในสังคมตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหารภาครัฐ รักษาประโยชน์ของประชาชน ซึ่งเป็นผู้รับบริการ

จากภาครัฐเป็นสิ่งสำคัญ และสอดคล้องกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญที่มุ่งเน้นการเสริมสร้างหลักธรรมาภิบาลในการบริหารราชการแผ่นดินแก่ส่วนราชการทุกระดับ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงมุ่งเน้นการดำเนินงานเพื่อสร้างและพัฒนาเครือข่ายในการส่งเสริมธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม สร้างให้เกิดเป็นเครือข่ายของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในเรื่องของธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคม ผ่านกระบวนการการหาแนวร่วมในการดำเนินการด้านเครือข่าย สามารถที่จะรองรับภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินได้ทั้งในส่วนการสร้างจิตสำนึกและการเป็นแนวร่วมแสวงหาข้อเท็จจริง โดยมีกลุ่มเป้าหมายที่เป็นเครือข่ายของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพิ่มขึ้น ได้แก่ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ และภาคประชาสังคม (ภาครัฐและภาคเอกชน)

1. การพัฒนาเครือข่ายเพื่อสร้างธรรมาภิบาลภายในประเทศ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาลและเสริมสร้างความเป็นธรรมในสังคมในรูปแบบต่าง ๆ ให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมถึงประชาชนทั่วไป ภายใต้บทบัญญัติตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 65 บัญญัติให้รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมาย มาตรา 76 บัญญัติให้รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะ และการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้เกิดแก่ประชาชน รวดเร็วไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเล็งเห็นถึงความสำคัญของการสนับสนุนให้เกิดการบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) โดยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมกับทุกภาคส่วนสร้างเป็นเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อความเป็นธรรมในสังคมเพื่อประโยชน์สูงสุดของชาติ ก่อให้เกิดโครงการ/กิจกรรมในการส่งเสริมธรรมาภิบาลและเสริมสร้างความเป็นธรรมในสังคม ดังนี้

1.1 กิจกรรมการจัดทำความร่วมมือในการเสริมสร้างธรรมาภิบาลในหน่วยงานรัฐ

- ประชุมหารือการดำเนินงานบันทึกตกลงความร่วมมือในการเสริมสร้างธรรมาภิบาลในหน่วยงานรัฐ ระหว่างสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงาน ป.ป.ช. และสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ณ ตึกสันติไมตรี ทำเนียบรัฐบาล

- ร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) การเสริมสร้างเครือข่ายเพื่อสร้างธรรมาภิบาลในหน่วยงานภาครัฐ ระหว่าง 4 องค์กร ประกอบด้วย สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงาน ป.ป.ช. และสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

1.2 โครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อต่อต้านการทุจริต (โครงการตามแผนงานบูรณาการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

ผลการดำเนินงาน

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประชุมหารือร่วมกับกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงาน ก.ถ. และผู้บริหารท้องถิ่น ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักในการดำเนินโครงการ เพื่อดำเนินกิจกรรมสัมมนา เรื่อง “ผู้ตรวจการแผ่นดินพบท้องถิ่นไทย : สานเสวนาสังสร้างชาติโปร่งใส สุจริตและเป็นธรรม” ประกอบด้วย กิจกรรมบรรยายบทบาทหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน การเสวนาในหัวข้อ “ท้องถิ่นสร้างชาติ พัฒนางานธรรมาภิบาล ต่อต้านการทุจริต” และการประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่อง “แนวทางการเสริมสร้างธรรมาภิบาลต่อต้านการทุจริต” เป็นต้น ดำเนินโครงการ จำนวน 3 ครั้ง ได้แก่

1. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดำเนินการในวันที่ 26 - 27 มีนาคม 2561 ณ โรงแรมอวานีขอนแก่น ไฮเทล แอนด์ คอนเวนชันเซ็นเตอร์ จังหวัดขอนแก่น กลุ่มเป้าหมาย คือ ข้าราชการในสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ศูนย์คุณธรรมและหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดใกล้เคียง ได้แก่ จังหวัดเลย จังหวัดหนองคาย จังหวัดบึงกาฬ จังหวัดนครพนม จังหวัดอุดรธานี จังหวัดสกลนคร จังหวัดมุกดาหาร จังหวัดกาฬสินธุ์ จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดร้อยเอ็ด และจังหวัดหนองบัวลำภู รวม 340 คน

2. ภาคตะวันออก ดำเนินการในวันที่ 4 - 5 กรกฎาคม 2561 ณ โรงแรมโกลเด้น ซิตี้ระยอง จังหวัดระยอง กลุ่มเป้าหมาย คือ ข้าราชการในสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ศูนย์คุณธรรมและหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดระยองและจังหวัดใกล้เคียง ได้แก่ จังหวัดนครนายก จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดสระแก้ว จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดชลบุรี จังหวัดจันทบุรีและจังหวัดตราด รวม 223 คน

3. ภาคเหนือ ดำเนินการในวันที่ 29 - 30 สิงหาคม 2561 ณ โรงแรมท็อปแลนด์จังหวัดพิษณุโลก กลุ่มเป้าหมาย คือ ข้าราชการในสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ศูนย์คุณธรรมและหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดพิษณุโลกและจังหวัดใกล้เคียง ได้แก่ จังหวัดอุตรดิตถ์ จังหวัดสุโขทัย จังหวัดตาก จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดพิจิตร จังหวัดเพชรบูรณ์ จังหวัดนครสวรรค์ และจังหวัดอุทัยธานี รวม 350 คน

จากการดำเนินโครงการดังกล่าว ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้าร่วมโครงการตลอดจนภาคประชาสังคมที่เกี่ยวข้องเกิดความตระหนักในเรื่องธรรมาภิบาลและไม่ยุ่งเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ พร้อมทั้งให้ความร่วมมือที่เข้มแข็งในสังคมไทยในเรื่องธรรมาภิบาลและการต่อต้านการทุจริต ตลอดจนสามารถสังเคราะห์องค์ความรู้และโมเดลในการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อต่อต้านการทุจริตที่เหมาะสมในบริบทต่าง ๆ ของสังคมอย่างเป็นรูปธรรม และสามารถนำไปปรับใช้กับภาคส่วนต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

1.3 โครงการการสร้างและพัฒนาเครือข่ายเพื่อการส่งเสริมธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม

1.3.1 กิจกรรมสร้างและพัฒนาเครือข่ายเพื่อการส่งเสริมธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มุ่งเน้นการสร้างและพัฒนาเครือข่ายเพื่อการส่งเสริมธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเน้นการดำเนินงานเครือข่ายให้เกิดขึ้นเป็นรูปธรรม มีกลุ่มเป้าหมาย เป็นข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ และภาคประชาสังคม (รัฐและเอกชน) เพื่อสร้างให้เกิดเป็นเครือข่ายของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในเรื่องของธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคม ผ่านกระบวนการการหาแนวร่วมในการดำเนินการด้านเครือข่ายฯ สามารถที่จะรองรับภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินได้ ทั้งในแง่ของการสร้างจิตสำนึก (Soft Control) และการเป็นแนวร่วมแสวงหาข้อเท็จจริง (Hard Control)

ผลการดำเนินงาน

เมื่อวันที่ 7 - 8 มีนาคม 2561 ณ โรงแรมเดอะกรีนปาร์ค แกรนด์ จังหวัดยโสธร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้จัดงานสัมมนาโครงสร้างและพัฒนาเครือข่ายเพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม พร้อมบรรยายบทบาทหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ให้กับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐในจังหวัดยโสธร จังหวัดอำนาจเจริญ จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 80 คน ผลจากการดำเนินการครั้งนี้ มีหน่วยงานร่วมสมัครเป็นเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 39 หน่วยงาน

1.3.2 กิจกรรมเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อความเป็นธรรมในสังคม

ดำเนินการในลักษณะบูรณาการร่วมกันระหว่างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดสงขลา องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา และสำนักงานเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในการร่วมกันเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการจัดสัมมนาฯ เพื่อเสริมสร้างผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองระดับท้องถิ่น ข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นให้เกิดความตระหนักในการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ประกอบการปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจนทั้งเป็นการสร้างและพัฒนาเครือข่ายการส่งเสริมธรรมาภิบาล เพื่อให้เกิดการรับรู้ เข้าใจ และสามารถนำข้อมูลไปประกอบการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1) การประชุมกับองค์กรภาคีเครือข่าย (องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา เพื่อประชุมกับองค์กรภาคีเครือข่าย (องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดสงขลา และสำนักงานเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา) เมื่อวันที่ 23 - 24 เมษายน 2561 ณ จังหวัดสงขลา ในการเตรียมความพร้อมในการจัดกิจกรรมเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อความเป็นธรรมในสังคม

2) จัดงานสัมมนา “ผู้ตรวจการแผ่นดินพบท้องถิ่นไทย : สานเสวนาสรางชาติ โปร่งใส สุจริตและเป็นธรรม” เมื่อวันที่ 20 - 21 มิถุนายน 2561 ณ ห้องราชวดี โรงแรมบุรีศรีภู บูติก หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา การจัดงานในครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจาก 4 หน่วยงาน ได้แก่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา เทศบาลนครหาดใหญ่ และสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดสงขลา ทั้งนี้ เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนกระบวนการเสริมสร้างธรรมาภิบาล และเฝ้าระวังไม่ให้เกิดความไม่เป็นธรรมในสังคม โดยเน้นการต่อต้านการทุจริตในบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างยั่งยืน และสามารถนำไปขยายผลต่อไปได้

1.4 โครงการประเมินผลการเป็นโรงเรียนคุณธรรมต้นแบบใน 4 ภูมิภาค

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้เล็งเห็นประโยชน์จากความสำเร็จของโรงเรียนต้นแบบคุณธรรม จริยธรรม คือ โรงเรียนบางมูลนากภูมิวิทยาคม จังหวัดพิจิตร สำนักงานฯ ได้ส่งเสริมพัฒนาให้เป็นโรงเรียนที่เน้นการเรียนการสอน ระเบียบวินัยของเด็กนักเรียนบนพื้นฐานการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมให้เกิดขึ้นในจิตใจของเด็ก อีกทั้งเป็นกระบวนการที่ทำให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม โดยเครือข่ายผู้ปกครองจิตอาสา ตลอดระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีเครือข่ายที่เป็นโรงเรียนต้นแบบคุณธรรม จริยธรรม (โรงเรียนแม่ไก่) จำนวน 5 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนสปราบพิทยาคม จังหวัดลำปาง โรงเรียนปรางค์กู๋ จังหวัดศรีสะเกษ โรงเรียนชลบุรี “สุขบท” จังหวัดชลบุรี โรงเรียนนราสิกขาลัย จังหวัดนราธิวาส โรงเรียนตะเคียนวิทยาคม จังหวัดสงขลา และได้ขยายไปยังโรงเรียนเครือข่าย (โรงเรียนลูกไก่) จำนวน 11 โรงเรียน รวม 16 โรงเรียน ใน 4 ภูมิภาค ซึ่งบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามแผนการดำเนินงานแล้ว

ในปีงบประมาณ 2561 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้จัดทำโครงการประเมินผลการเป็นโรงเรียนคุณธรรมต้นแบบใน 4 ภูมิภาคขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตาม ประเมินผลโรงเรียนคุณธรรมต้นแบบใน 4 ภูมิภาค (โรงเรียนแม่ไก่) ดังกล่าว เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาเป็นโรงเรียนคุณธรรมและสานต่อไปสู่การเป็นต้นแบบด้านธรรมาภิบาลให้กับองค์กรอื่นๆ ในบริบทพื้นที่เดียวกัน และยังเป็นปฏิบัติการเชิงรุกเพื่อสร้างและพัฒนาเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดินที่เข้มแข็งได้เป็นอย่างดีต่อไป โดยจะมีผู้บริหารและทีมงานลงไปเยี่ยมเยียนแต่ละโรงเรียนในพื้นที่ เพื่อนิเทศติดตามและให้กำลังใจในการทุ่มเทการทำหน้าที่ ซึ่งจะเป็นการเสริมหนุนให้โรงเรียนพัฒนาคุณธรรมต่อไป

ผลการดำเนินงาน

1. จัดประชุมคณะทำงานการประเมินผลการเป็นโรงเรียนคุณธรรมต้นแบบใน 4 ภูมิภาค ครั้งที่ 1/2560 เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ เป้าหมาย กิจกรรมการดำเนินงานในโครงการประเมินผลการเป็นโรงเรียนคุณธรรมต้นแบบใน 4 ภูมิภาค และหน้าที่คณะทำงานการประเมินผลการเป็นโรงเรียนคุณธรรมต้นแบบใน 4 ภูมิภาค ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

2. การประชุมคณะทำงานการประเมินผลการเป็นโรงเรียนคุณธรรมต้นแบบใน 4 ภูมิภาค ครั้งที่ 2/2560 วัตถุประสงค์เพื่อพิจารณากำหนดหลักเกณฑ์การติดตามประเมินผล โรงเรียนต้นแบบคุณธรรม จริยธรรม ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

3. จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการในการดำเนินโครงการประเมินผลการเป็นโรงเรียนคุณธรรมต้นแบบใน 4 ภูมิภาค เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์การดำเนินโครงการฯ และแผนการลงพื้นที่ของคณะทำงานในการติดตามประเมินผลการเป็นโรงเรียนคุณธรรมใน 4 ภูมิภาค รวมทั้งแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากการดำเนินโครงการรณรงค์ปลูกและปลูกจิตสำนึกด้านจริยธรรมแก่ทุกภาคส่วน ในการเป็นโรงเรียนต้นแบบคุณธรรม จริยธรรม กับทั้ง 5 โรงเรียน

4. ลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานโรงเรียนคุณธรรมต้นแบบ 4 ภูมิภาค (5 โรงเรียน)

5. ดำเนินการการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ “แนวทางการพัฒนาโรงเรียนคุณธรรมที่จะนำไปสู่ความยั่งยืน” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอรายงานผลการติดตามการเป็นโรงเรียนคุณธรรมต้นแบบใน 4 ภูมิภาค จำนวน 5 โรงเรียน และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นแนวทางการพัฒนาโรงเรียนคุณธรรมที่จะนำไปสู่ความยั่งยืน

6. จัดกิจกรรม “เพื่อนเยี่ยมเพื่อน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เล่าสู่กันฟัง” เพื่อเป็นกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และประสบการณ์ระหว่างโรงเรียน จำนวน 2 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนสบปราบพิทยาคม จังหวัดลำปาง และโรงเรียนนราสิกขาลัย จังหวัดนราธิวาส โดยมีผู้แทนจากโรงเรียนต่างๆ จำนวน 28 คน ผู้เข้าร่วมโครงการประกอบด้วย โรงเรียนปรางค์กู๋ จังหวัดศรีสะเกษ โรงเรียนสบปราบพิทยาคม จังหวัดลำปาง โรงเรียนชลบุรี “สุขบท” จังหวัดชลบุรี โรงเรียนตะเคียนวิทยาคุณ จังหวัดสงขลา และโรงเรียนนราสิกขาลัย จังหวัดนราธิวาส

2. การพัฒนาเครือข่ายเพื่อสร้างธรรมาภิบาลระหว่างประเทศ

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ และสร้างสัมพันธ์ความร่วมมือกับหน่วยงานองค์กรตรวจสอบระหว่างประเทศ โดยดำเนินการกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการพัฒนาเครือข่ายระหว่างประเทศ ดังนี้

2.1 โครงการบูรณาการการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพื่อให้ความเป็นธรรมและคุ้มครองประชาชนในประชาคมอาเซียน

คณะผู้ตรวจการแผ่นดินไทยเดินทางไปหารือข้อราชการร่วมกับรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (Datuk Paul Low Seng Kuan) และรับฟังการบรรยายสรุปเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน Public Complaints Bureau (PCB) ซึ่งเป็นองค์กรตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐของประเทศมาเลเซีย และเป็นสมาชิกสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชีย (Asian Ombudsman Association : AOA) ณ สำนักงานหน่วยงาน PCB เมืองปุตราจายา ประเทศมาเลเซีย เมื่อวันที่ 11 - 13 กุมภาพันธ์ 2561

ผลการหารือข้อราชการดังกล่าว หน่วยงาน PCB (Datuk Harjeet Singh) มีความเห็นพ้องตามข้อเสนอของผู้ตรวจการแผ่นดินไทย ในการแสวงหาแนวทางการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างทั้งสองหน่วยงาน ทั้งในระดับทวิภาคี คือ การจัดทำบันทึกความเข้าใจร่วมกัน (MOU) และในระดับพหุภาคี คือ การร่วมกันจัดตั้งสภาผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งอาเซียน (ASEAN Ombudsman Forum : AOF) ซึ่งจะเป็นองค์การความร่วมมือระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศสมาชิกประชาคมอาเซียน รวมถึงผู้ตรวจการแผ่นดินไทย ในฐานะเหรียญกษาปณ์ของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (IOI) ได้ทาบทามหน่วยงาน PCB เข้าร่วมเป็นสมาชิก IOI อีกประการหนึ่งด้วย และผู้ตรวจการแผ่นดินโดยความอนุเคราะห์ของสถานเอกอัครราชทูตไทย ได้จัดการประชุมหารือร่วมกับแรงงานไทยและนักศึกษาไทยในมาเลเซีย เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและรับทราบปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตในต่างประเทศ ณ สถานเอกอัครราชทูตฯ ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์

2.2 โครงการขับเคลื่อนและขยายความร่วมมือระหว่างประเทศ

2.2.1 โครงการจัดทำบันทึกความเข้าใจระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศไทย และผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอุซเบกิสถาน

คณะผู้ตรวจการแผ่นดินไทยเดินทางเยือนกรุงทาชเคนท์ สาธารณรัฐอุซเบกิสถาน เพื่อหารือข้อราชการร่วมกับผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอุซเบกิสถาน (Authorised Person of the Oliy Majlis of the Republic of Uzbekistan for Human Rights (Ombudsman) และเข้าร่วมการประชุมนานาชาติด้านสิทธิมนุษยชน หัวข้อ “สิทธิมนุษยชนผ่านมุมมองของรัฐธรรมนูญและยุทธศาสตร์การพัฒนา สาธารณรัฐอุซเบกิสถาน 5 ด้าน” (Human Rights Through the Prism of the Constitution and the Action Strategy on Five Priority Areas of the Development of the Republic of Uzbekistan) วันที่ 9 - 13 ธันวาคม 2560

นอกจากนี้ ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินได้บรรยายพิเศษหัวข้อ “อำนาจหน้าที่ ตามกฎหมายของผู้ตรวจการแผ่นดิน และบทบาทของผู้ตรวจการแผ่นดินในการส่งเสริมธรรมาภิบาล” (Legal Mandates of the Ombudsman and the Ombudsman’s Role in Promoting Good Governance) และได้ลงนามในบันทึกความเข้าใจว่าด้วยความร่วมมือทวิภาคี ร่วมกับผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอุซเบกิสถาน โดยมีกรอบความร่วมมือครอบคลุมการจัดการเรื่องร้องเรียนระหว่างหน่วยงาน และการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เช่น การอบรม สัมมนาเชิงปฏิบัติการร่วมกัน เป็นต้น

2.3 โครงการติดตามการดำเนินงานภายใต้บันทึกข้อตกลง

2.3.1 โครงการผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจรภายใต้บันทึกความเข้าใจระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินไทยและคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตและส่งเสริมสิทธิพลเมือง สาธารณรัฐเกาหลี

- วันที่ 22 มกราคม 2561 คณะผู้ตรวจการแผ่นดินไทยเข้าร่วมการประชุมระดับปฏิบัติการภายใต้บันทึกความเข้าใจ (MOU) ว่าด้วยความร่วมมือทวิภาคีระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยและหน่วยงาน Anti - Corruption and Civil Rights Commission (ACRC) สาธารณรัฐเกาหลี ผ่านระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (Video Conference) ร่วมกับ Ms. Pak Un - jong ประธาน

หน่วยงาน ACRC เกี่ยวกับผลการดำเนินงานภายใต้ MOU ที่ผ่านมาและแผนการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงานประจำปี พ.ศ. 2561

- วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2561 คณะผู้ตรวจการแผ่นดินไทยประชุมหารือเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาผู้ใช้แรงงานชาวไทยในสาธารณรัฐเกาหลีรวมทั้งมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาของผู้ใช้แรงงานในด้านต่าง ๆ ร่วมกับอธิบดีกรมเอเชียตะวันออกรองอธิบดีกรมการจัดหางาน ผู้อำนวยการสำนักงานประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ผู้อำนวยการกองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ กรมการกงสุล

- วันที่ 2 พฤษภาคม 2561 ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยลงนามบันทึกความเข้าใจว่าด้วยความร่วมมือทวิภาคี (MOU) ร่วมกับหน่วยงาน ACRC แห่งสาธารณรัฐเกาหลี เพื่อขยายกรอบระยะเวลาความร่วมมือระหว่างทั้งสองหน่วยงานที่มีอยู่เดิมออกไปอีก 5 ปี (พ.ศ. 2561 - 2565) ในคราวการเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (IOI) ระหว่างวันที่ 27 เมษายน - 9 พฤษภาคม 2561 ณ นครโทรอนโต แคนาดา

2.3.2 โครงการผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจรภายใต้บันทึกความเข้าใจระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศไทยและคณะกรรมการตรวจสอบแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน (NCS)

- วันที่ 20 เมษายน 2561 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ให้การต้อนรับนายหลิง จี (Mr. LING Ji) กรรมการธิการสามัญของคณะกรรมการกลางเพื่อการตรวจสอบวินัยของพรรคคอมมิวนิสต์จีน (Member of the Standing Committee of the Central Commission for Discipline Inspection of the Communist Party of China : CCDI) และกรรมการของคณะกรรมการตรวจสอบแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน (Commissioner of the National Commission of Supervision of the People's Republic of China : NCS) พร้อมด้วยคณะ นอกจากนี้ได้ประชุมเชิงนโยบายภายใต้ความร่วมมือทวิภาคีระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยกับคณะกรรมการตรวจสอบแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน (ชื่อเดิม “กระทรวงการตรวจสอบ”)

- วันที่ 6 มิถุนายน 2561 ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยและคณะกรรมการตรวจสอบแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน ได้ลงนามในบันทึกความเข้าใจว่าด้วยความร่วมมือระดับทวิภาคี (Memorandum of Understanding : MOU) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างคู่ภาคีในการต่อต้านการทุจริต ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนประสบการณ์องค์ความรู้ทางเทคนิคและแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (best practices) ระหว่างคู่ภาคีในการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน สนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรผ่านการสัมมนาเชิงปฏิบัติการร่วมกัน

กิจกรรมที่ 3 การส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับบทบาทอำนาจหน้าที่ผู้ตรวจการแผ่นดินและสิทธิที่จะร้องเรียนตามกฎหมายบัญญัติ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้เร่งดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทั่วประเทศ โดยดำเนินกิจกรรม / โครงการเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในสิทธิของประชาชนที่จะร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งการให้คำปรึกษาทางข้อกฎหมายและรับเรื่องเรียนให้แก่ประชาชนในพื้นที่ เช่น โครงการผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจรพบประชาชน และโครงการ Ombudsman Care รวมถึงการเพิ่มช่องทางการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและสิทธิที่จะร้องเรียนตามกฎหมายบัญญัติอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ (Mobile Unit) และการร้องเรียนผ่าน Mobile Application นอกจากนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เช่น พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 แผ่นพับ และเอกสารวิชาการ เพื่อเผยแพร่หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวส่งผลให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 เพิ่มมากขึ้นและบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ผลการดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์

1. การเผยแพร่สื่อสิ่งพิมพ์

- 1) จัดหมายข่าวผู้ตรวจการแผ่นดิน (Ombudsman News) ทุกเดือน
- 2) การจัดทำรายงานผู้ตรวจการแผ่นดินประจำปี 2560 จำนวน 3,000 เล่ม และจัดทำหนังสือเสียงเบอร์ลด์ หนังสือเสียง ระบบเดซี สำหรับผู้พิการทางสายตา จำนวน 120 ชุด
- 3) งานเผยแพร่ความรู้ทางด้านวิชาการเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน

2 โครงการผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจรพบประชาชน

ผลการดำเนินงาน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินโครงการผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจร จำนวน 3 ครั้ง ได้แก่

1. ครั้งที่ 1 วันที่ 22 - 23 พฤศจิกายน 2560 ณ โรงแรมดุสิต ไอส์แลนด์ รีสอร์ท จังหวัดเชียงราย
กิจกรรมประกอบด้วย

- 1) กิจกรรมสัมมนาโครงการผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจรพบประชาชน การบรรยายให้ความรู้เรื่อง “หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน” วิธีใช้ Application ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และการเสวนาในหัวข้อ “หน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560” กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้แทนหน่วยงานภาครัฐ ผู้ดูแลศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ประจำจังหวัดเชียงราย

เยาวชนในสถานศึกษา (มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายและมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย) รวมถึงเครือข่ายและภาคประชาสังคมจากจังหวัดเชียงรายและจังหวัดพะเยา

2) กิจกรรมประชาสัมพันธ์ด้วยรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ (Mobile Unit) มีการนำรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินออกมารับเรื่องร้องเรียนและให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย รวมถึงเผยแพร่บทบาทหน้าที่ และอำนาจ รวมถึงช่องทางการร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินให้กับประชาชนในจังหวัดเชียงราย ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

3) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) การสนับสนุนการศึกษา มอบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์กีฬา เพื่อขยายโอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียนในชนบท ณ โรงเรียนบ้านกระแล โรงเรียนแม่หลวงอุปถัมภ์ไทยศิริ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านห้วยก้างและศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านไม้ยา จังหวัดเชียงราย จำนวนกว่า 250 คน เพื่อส่งเสริมให้นักเรียนได้เข้าถึงโอกาสทางการศึกษาที่เท่าเทียมกัน รวมทั้งพัฒนาศักยภาพของนักเรียนและโรงเรียนในกิจกรรมต่าง ๆ ต่อไป

2. ครั้งที่ 2 วันที่ 21 - 22 มีนาคม 2561 ณ โรงแรมโนโวเทล ชุมพร บีช รีสอร์ท แอนด์กอล์ฟ จังหวัดชุมพร กิจกรรมประกอบด้วย

1) กิจกรรมสัมมนาโครงการผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจรพบประชาชน การบรรยายให้ความรู้เรื่อง “หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน” วิธีใช้ Application ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และการเสวนาในหัวข้อ “หน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560” กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้แทนหน่วยงานภาครัฐ ผู้ดูแลศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ประจำจังหวัดชุมพร รวมถึงเครือข่ายและภาคประชาสังคม จำนวน 400 กว่าคน

2) กิจกรรมประชาสัมพันธ์ด้วยรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ (Mobile Unit) มีการนำรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินออกมารับเรื่องร้องเรียนและให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย รวมถึงเผยแพร่บทบาทหน้าที่และอำนาจ รวมถึงช่องทางการร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินให้กับประชาชน ณ บริเวณตลาดสดหมอนัส จังหวัดชุมพร

3) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ดำเนินกิจกรรม ทะเลใส หาดทรายสะอาด อากาศไร้มลพิษ บริเวณชายหาด หาดทรายรี อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้นำอุปกรณ์กีฬาและอุปกรณ์ทางการศึกษามอบให้แก่เยาวชนจำนวน 3 โรงเรียนในตำบลหาดทรายรี พร้อมทั้งได้ร่วมกับผู้แทนหน่วยงานภาครัฐ และประชาชนกว่า 300 คน ร่วมกันปล่อยเต่า ปลากระพงขาว และกุ้งกุลาดำ รวมทั้งเก็บขยะ ณ บริเวณชายหาด หาดทรายรี เพื่อส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์พันธุ์สัตว์ท้องถิ่น รวมถึงร่วมสร้างระบบนิเวศทางธรรมชาติให้เกิดความสมดุลและยั่งยืนต่อไป

3. ครั้งที่ 3 วันที่ 8 - 9 สิงหาคม 2561 ณ โรงแรมเซ็นทารา คอนเวนชัน เซ็นเตอร์ อุตรธานี จังหวัดอุตรธานี กิจกรรมประกอบด้วย

1) กิจกรรมการบรรยายให้ความรู้เรื่อง “หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน” และวิธีใช้ Application ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และการเสวนาในหัวข้อ “หน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560” กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย ผู้แทนหน่วยงานภาครัฐกว่า 500 คน จากจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือเข้าร่วม ได้แก่ อุตรธานี หนองคาย และหนองบัวลำภู

2) การลงนามถวายพระพรออนไลน์ เนื่องในโอกาสวันมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 86 พรรษา ของสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในรัชกาลที่ 9 ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และกิจกรรมการจัดนิทรรศการให้ความรู้เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของแต่ละองค์กร และปรึกษาข้อกฎหมายแก่ประชาชน รวมทั้งยังได้นำรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินออกบรรยายเรื่องร้องเรียนและให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย รวมถึงเผยแพร่บทบาทหน้าที่และอำนาจ รวมถึงช่องทางร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินให้กับประชาชนในจังหวัดอุตรธานี ณ สถานีขนส่งผู้โดยสาร 1

3) จัดเสวนาโครงการ “ผู้ตรวจการแผ่นดินพบสื่อมวลชน” จังหวัดอุตรธานี ในหัวข้อ “ผู้ตรวจการแผ่นดิน : ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ” เพื่อเผยแพร่หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมยกตัวอย่างเรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อสาธารณะโดยกว้างและกระบวนการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทระหว่างหน่วยงานภาครัฐและประชาชนด้วยหลักกัลยาณมิตรให้สื่อมวลชนในจังหวัดอุตรธานีและสามารถเป็นกระบอกเสียงของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อไปได้

4) กิจกรรมการรับเรื่องร้องเรียนจากกลุ่มตัวแทนชาวบ้านอำเภอหนองหาน จังหวัดอุตรธานี กรณีคัดค้านการก่อสร้างโรงไฟฟ้าชีวมวล เนื่องจากหวั่นเกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมกับประชาชนที่อาศัยอยู่โดยรอบ ณ บริเวณจุดจอดรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สถานสงเคราะห์เด็กหญิงอุตรธานี

3. โครงการสัมมนาบทบาทหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

การจัดสัมมนาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ในหลักการและสาระสำคัญของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ให้แก่หน่วยงานของรัฐในการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน และเพื่อให้หน่วยงานของภาครัฐรับทราบและมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และซักซ้อมความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดิน และหน่วยงานภาครัฐในการปฏิบัติตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 เมื่อวันที่ 25 เมษายน 2561 ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชัน ถนนวิภาวดีรังสิต กรุงเทพมหานคร ผู้เข้าร่วมประกอบด้วย ผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน หน่วยงานอิสระ และสถาบันการศึกษา จำนวนกว่า 700 คน

อันจะนำไปสู่การบูรณาการความร่วมมือระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินและหน่วยงานต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหาเชิงระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

กิจกรรมที่ 4 การบริหารและพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ตามแนวนโยบายของรัฐบาล ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) ที่มีหลักการสำคัญให้คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา สำหรับการบริหารจัดการภาครัฐ มุ่งเน้นให้พัฒนาบุคลากรและปฏิรูประบบบริหารจัดการกำลังคนภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โดยพัฒนาบุคลากรภาครัฐในทุกระดับให้ได้รับความรู้ ความสามารถให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล และปรับปรุงหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่าต่อการบริหารราชการอย่างแท้จริง ตลอดจนเพื่อรองรับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้เล็งเห็นถึงความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยเฉพาะการเสริมสร้างความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการพัฒนาบุคลากรในหลักสูตรพัฒนาศักยภาพบุคลากรตามสายงานและระดับตำแหน่ง และหลักสูตร “การใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้เกิดประโยชน์สูงสุด” สำหรับทุกสายงาน เป็นต้น นอกจากนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมุ่งเน้นการพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ รวมถึงพัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้เหมาะสมและสอดคล้องกับหน้าที่และอำนาจที่เปลี่ยนแปลงไป เน้นการพัฒนาและบริหารจัดการงานของสำนักงานโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมที่ทันสมัยในการสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านงานวิชาการ ข้อมูลระบบสารสนเทศ และพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ดังนี้

1. โครงการหลักสูตรพัฒนาศักยภาพบุคลากรตามสายงานและระดับตำแหน่ง ประกอบด้วย

1.1 โครงการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ที่ให้ความสำคัญกับการบริหารคน โดยยึดคนเป็นศูนย์กลางพัฒนา สำนักงานฯ จึงเน้นพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมากยิ่งขึ้น เน้นการเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพด้วย ประกอบกับตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ได้กำหนดหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและภารกิจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในการแสวงหาข้อเท็จจริงกรณีหน่วยงานของรัฐไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจ

เพื่อให้เจ้าหน้าที่สอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินซึ่งมีหน้าที่หลักในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบข้อเท็จจริง การแสวงหาข้อเท็จจริง และการทำสำนวนเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ตามภารกิจ ควรได้รับการพัฒนาให้มีทักษะความรู้ความสามารถและเทคนิคต่าง ๆ รวมถึงเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระบบงานที่เกี่ยวกับงานสอบสวนอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรในการปฏิบัติงานการสอบสวนและตรวจสอบข้อเท็จจริง รวมถึงการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้รวดเร็ว ทันต่อความต้องการของประชาชนหรือผู้ที่ร้องเรียน สำนักงานฯ จึงดำเนินโครงการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่สอบสวนระดับต้นของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ระหว่างเดือน มีนาคม - สิงหาคม 2561

1.2 โครงการอบรมหลักสูตร “พัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รุ่นที่ 1”

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้ดำเนินการจัดการอบรมหลักสูตร “พัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รุ่นที่ 1” เพื่อพัฒนาทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ให้แก่บุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และส่งเสริมให้บุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้อำนวยการสำนัก ซึ่งเป็นผู้ใช้เครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีดิจิทัลในการกำกับติดตามการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา และบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป เพื่อพัฒนาสู่การเป็นนักบริหารที่มีประสิทธิภาพ จำนวน 84 คน จัดอบรมระหว่างวันที่ 12 มีนาคม - 4 เมษายน 2561

1.3 โครงการเพิ่มพูนความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเฉพาะทาง (Communicative English for Ombudsman Ambassador)

วัตถุประสงค์เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็น Ombudsman Ambassador พัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษทั้งในเรื่องการพูดและการฟังให้สามารถทำหน้าที่เผยแพร่ประชาสัมพันธ์งานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไปยังสาธารณชนได้อย่างถูกต้อง ดำเนินกิจกรรมตั้งแต่เดือนกันยายน - ธันวาคม 2561 โดยมีคุณคริสโตเฟอร์ ไรท์ จากสถาบัน Chris English มาบรรยายในหัวข้อ “Inspirational Talk Show for Ombudsman Ambassador”

1.4 โครงการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565) เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ภายใต้ยุทธศาสตร์ผู้ตรวจการแผ่นดิน ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) การจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565) ในครั้งนี้ ได้มีการทบทวนและปรับปรุงเนื้อหาให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ได้แก่ หน้าที่และอำนาจตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง นโยบายของผู้ตรวจการแผ่นดิน ขอบเขตงานและโครงสร้างองค์กร รวมทั้งผลการรับฟังความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการทบทวนและปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ฯ ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2. โครงการฝึกอบรมภายนอก โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้จัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรม ความรู้ทักษะและประสบการณ์เพิ่มเติมจากองค์กรภายนอก

ทั้งนี้ สรุปผลการดำเนินงานดำเนินงานตามเป้าหมายผลผลิต กิจกรรม และตัวชี้วัดปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลการดำเนินงานตามเป้าหมายผลผลิต กิจกรรม และตัวชี้วัดปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ผลผลิต / กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย		รายละเอียดผลการดำเนินงาน
		แผน	ผล	
แผนงานพื้นฐานด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ				
ผลผลิตที่ 1 การพิจารณาและสอบสวนข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน	1) ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ : ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	60	64.66	มีเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการ (รวมเรื่องร้องเรียนจากปีก่อน) จำนวน 4,199 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จจำนวน 2,715 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 64.66
	2) ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ : ร้อยละเรื่องร้องเรียนที่มีการโต้แย้งผลการวินิจฉัยลดลง	0	0.84	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ จำนวน 2,715 เรื่อง มีเรื่องโต้แย้ง จำนวน 23 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 0.84
กิจกรรมที่ 1 การแสวงหาและสอบสวนข้อเท็จจริงเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมให้แก่ประชาชนและการดำเนินมาตรการที่รัฐต้องดำเนินการให้เป็นไปตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ	1) ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ : จำนวนหน่วยงานภาครัฐที่ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ	10	11	หน่วยงานรัฐที่ได้ให้ความร่วมมือดำเนินการตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ จำนวน 11 หน่วยงาน ประกอบด้วย 1. การจัดทำข้อเสนอแนะ เรื่อง การป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนอย่างมีประสิทธิภาพ จำนวน 3 หน่วย 2. การจัดทำข้อเสนอแนะ เรื่อง ปัญหาการควบคุมวัตถุอันตรายที่ใช้ในการเกษตร : กรณีสารเคมีพาราควอต จำนวน 4 หน่วยงาน 3. การจัดทำข้อเสนอแนะด้านสังคม เรื่อง การจัดทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาและความเดือดร้อนของนักศึกษาไทยที่ศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาในกลุ่มประเทศมุสลิม จำนวน 2 หน่วยงาน 4. การจัดทำข้อเสนอแนะ เรื่อง ปัญหาผลกระทบข้อตกลงการค้าเสรีอาเซียน - จีน ต่อประเทศไทย จำนวน 1 หน่วยงาน 5. การจัดทำข้อเสนอแนะด้านเศรษฐกิจ เรื่อง การศึกษาผลกระทบจากการใช้สกุลเงินออนไลน์ Bitcoin ที่มีต่อระบบเศรษฐกิจของไทย จำนวน 1 หน่วยงาน
	2) ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ : จำนวนร้อยละเรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการ	70	100	ดำเนินการในรูปแบบการให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะเพื่อให้หน่วยงานปรับปรุงแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ในปีงบประมาณ

ผลผลิต / กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย		รายละเอียดผลการดำเนินงาน
		แผน	ผล	
	แผ่นดินได้มีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน			พ.ศ. 2561 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ จำนวน 2,715 เรื่อง
กิจกรรมที่ 2 การพัฒนาเครือข่ายเพื่อสร้างธรรมาภิบาล	1) ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ : จำนวนหน่วยงานและเครือข่ายที่ให้ความร่วมมือสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินในการให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชนที่เพิ่มขึ้น	5	76	หน่วยงานและเครือข่ายที่ให้ความร่วมมือสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินจากการดำเนินกิจกรรม/โครงการ ดังนี้ 1. โครงการพัฒนาเครือข่ายเพื่อการส่งเสริมธรรมาภิบาลและเสริมสร้างความเป็นธรรมในสังคม 1.1 กิจกรรมสร้างและพัฒนาเครือข่ายเพื่อการส่งเสริมธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม ณ จังหวัดยโสธร 1.2 กิจกรรมเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อความเป็นธรรมในสังคม ณ จังหวัดสงขลา 2. โครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อต่อต้านการทุจริต (แผนบูรณาการ) จำนวน 3 ครั้ง ได้แก่ จังหวัดขอนแก่น จังหวัดระยอง และจังหวัดพิษณุโลก
กิจกรรมที่ 3 การส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับบทบาทอำนาจหน้าที่ผู้ตรวจการแผ่นดินและสิทธิที่จะร้องเรียนตามกฎหมายบัญญัติ	1) ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ : จำนวนประชาชนที่ได้รับข้อมูลข่าวสารการเผยแพร่และส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับบทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน	1,000,000	1,038,000	จำนวนประชาชนที่ได้รับข้อมูลข่าวสารการเผยแพร่และส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับบทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1,038,000 คน จากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ 1. สื่อโทรทัศน์ และวิทยุ 2. สื่อออนไลน์ 3. สื่อสิ่งพิมพ์ 4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ และป้ายนิทรรศการ 5. การจัดนิทรรศการ 6. โครงการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน
	2) ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ : ร้อยละของประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญฉบับใหม่	70	92.38	จากการดำเนินโครงการ / กิจกรรม ดังนี้ 1. โครงการผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจรพบประชาชน 2. โครงการ Ombudsman Care กิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิงรุก 3. โครงการผู้ตรวจการแผ่นดินพบสื่อมวลชน 4. โครงการเฉลิมพระเกียรติเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์

ผลผลิต / กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย		รายละเอียดผลการดำเนินงาน
		แผน	ผล	
กิจกรรมที่ 4 การบริหารและพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	1) ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ : จำนวนประชาชนที่เข้าใช้บริการของผู้ตรวจการแผ่นดินด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่	500	511	1. โหมบายแอปพลิเคชัน จำนวน 219 ราย 2. อินเทอร์เน็ต จำนวน 276 ราย 3. Contact Center จำนวน 16 ราย
	2) ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ : ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านการพัฒนาสมรรถนะหลักตามที่สำนักงานกำหนด	70	92.86	วัดผลจากการประเมินโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตามสายงานและระดับตำแหน่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 หลักสูตรการเสริมสร้างทักษะการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนางานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
แผนงานยุทธศาสตร์ (แผนงานบูรณาการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ)				
โครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อต่อต้านการทุจริต	- ร้อยละเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานเป้าหมายที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	80	57.63	กลุ่มเป้าหมาย คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจำเป็นต้องประสานงานและอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนจึงจำเป็นต้องใช้เวลาค่อนข้างนานในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในแต่ละเรื่อง

หมายเหตุ : เนื่องจากแผนยุทธศาสตร์ ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565) ประกาศใช้เมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2561

จากการศึกษา พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินงานตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยการแสวงหาข้อเท็จจริงเมื่อเห็นว่ามีผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้จัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมนั้น เสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ บรรดาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ การเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมีได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ การดำเนินงานดังกล่าวใช้กลไกในการบูรณาการความร่วมมือจากทุกภาคส่วนทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ จากการดำเนินงาน กิจกรรม และโครงการตามเป้าหมายผลผลิต กิจกรรม และตัวชี้วัดของปีงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่า การดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่กำหนดร่วมกับสำนักงานปีงบประมาณมีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายผลผลิต กิจกรรม และตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ ทั้งนี้

ผู้ศึกษามีความเห็นเห็นว่าสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนากระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เช่น

- พัฒนาการแจ้งสถานะเรื่องร้องเรียน / ผลคำวินิจฉัยต่อผู้ร้องเรียน โดยนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการแจ้งผลการรับหนังสือ (E- mail ส่งข้อความ SMS)
- กำหนดให้มีการมอบหมายเรื่องร้องเรียนตามความถนัด เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินมากกว่า 6 เดือน และไม่สามารถยุติได้ ผู้อำนวยการสำนักต้องหาแนวทางในการดำเนินการดังกล่าว เร่งรัดและปฏิบัติตามให้มีความถูกต้อง
- พัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน กรณีทำหนังสือถึงผู้ร้องควรใช้ถ้อยคำที่เข้าใจง่าย ไม่ใช่ภาษาทางการหรือภาษากฎหมายมากเกินไป เมื่อสำนักงานจัดกิจกรรม / โครงการควรมีเจ้าหน้าที่สอบสวนไปร่วมเพื่อให้คำปรึกษาและแนะนำข้อกฎหมาย รวมถึงรับเรื่องร้องเรียน
- ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนในรูปแบบ Infographic ซึ่งเป็นสื่อที่ง่ายต่อการสร้างความเข้าใจ
- จัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการแจ้งความคืบหน้าต่อผู้ร้องในทุกขั้นตอน นำระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยเจ้าหน้าที่สอบสวนในการเตือนสถานะของเรื่องร้องเรียนที่ยังไม่ได้รับการชี้แจงข้อเท็จจริง
- สร้างระบบติดตามผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนเพื่อให้ผู้ร้องเรียนสามารถตรวจสอบความเคลื่อนไหวเรื่องร้องเรียนของตนเองได้ตลอดเวลา
- ลดหรือยกเลิกขั้นตอนที่ต้องใช้เอกสารที่เป็นกระดาษและให้ดำเนินการบนระบบสารสนเทศเพียงอย่างเดียว
- กำหนดมาตรการในการลดต้นทุน (Unit cost) ในการดำเนินงาน

2. การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2564

สำนักนโยบายและแผน (2562 - 2564) ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เป็นต้นไป สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้นำแผนยุทธศาสตร์ ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565) มาใช้เป็นกรอบทิศทางการดำเนินงาน ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงนำข้อมูลรายละเอียดการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมาเป็นข้อมูลการศึกษาในครั้งนี้

รายละเอียดผลการดำเนินงาน

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การยกระดับและเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชน

กลยุทธ์ที่ 1.1 พัฒนาแนวทางในการให้หน่วยงานภาครัฐแก้ไขปัญหาความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน
ตัวชี้วัด : จำนวนเรื่องที่ได้มีการเสนอแก้ไขปัญหาในเชิงระบบ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 6 เรื่อง ประกอบด้วย

1. การศึกษาการกำหนดค่าทดแทนตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ พ.ศ. 2530
2. การศึกษาปัญหาธุรกิจการให้บริการเช่าที่พักระยะสั้นเพื่อการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ (Airbnb)

3. การศึกษาการประกอบกิจการดูทรายในแม่น้ำโขง
4. การศึกษา เรื่อง อุโมงค์ระบายน้ำ (ในเขต กทม.)
5. การศึกษาเชิงวิชาการเพื่อพัฒนาระบบงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ชุดโครงการวิจัยการบริหาร

จัดการที่ดินของประเทศไทย

6. การบูรณาการเพื่อแก้ไขปัญหาเชิงระบบบนพื้นที่เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ดำเนินการแล้วเสร็จ รวม 7 เรื่องประกอบด้วย

1. การศึกษา เรื่อง การเรียกเก็บค่าบริการโทรศัพท์ที่เป็นภาระแก่ประชาชนเกินสมควร
2. การศึกษา เรื่อง กระทรวงการต่างประเทศและกระทรวงมหาดไทย ไม่ดำเนินการให้มีการตรวจลงตราแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E VISA) สำหรับนักท่องเที่ยวชาวเมียนมาและอินเดีย
3. กิจกรรมการบริหารจัดการภายในท่าอากาศยานกระบี่
4. โครงการบูรณาการเพื่อแก้ไขปัญหาเชิงระบบเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมกับการท่องเที่ยวหลิเระ
5. การบูรณาการเพื่อแก้ไขปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างตามบัญชีนวัตกรรม
6. การศึกษาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน/ส่วนราชการจากการประกาศเขตป่าสงวน

แห่งชาติ/อุทยานแห่งชาติ/เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ฯลฯ

7. การบูรณาการเพื่อแก้ไขปัญหาเชิงระบบเกี่ยวกับความปลอดภัยทางน้ำ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ดำเนินการแล้วเสร็จ รวม 6 เรื่องประกอบด้วย

1. โครงการบูรณาการเพื่อแก้ไขปัญหาเชิงระบบบนเกาะพะงัน(ติดตามผล) : ระบบการจัดการสาธารณสุข
2. โครงการการบริหารจัดการที่ดินของประเทศไทย กรณีศึกษาปัญหาการออกเอกสารสิทธิในการถือครองที่ดินให้กับประชาชน
3. โครงการศึกษาเรื่องความเหมาะสมในการเก็บค่าธรรมเนียมการติดตั้งประปาใหม่ให้กับผู้ขอใช้น้ำ กรณีศึกษาการประปานครหลวง
4. การศึกษากรณีผลกระทบจากการดำเนินโครงการพัฒนาศถานีกลางบางซื่อ
5. การศึกษาเชิงระบบ เรื่อง โครงการการตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่
6. โครงการพัฒนาความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้บริการประชาชนและอำนวยความสะดวก (การจัดให้มีอุปกรณ์ช่วยชีวิตพื้นฐาน : เครื่องกระตุ้นหัวใจไฟฟ้าอัตโนมัติ (AED))

กลยุทธ์ที่ 1.2 ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ ตามรัฐธรรมนูญ

ตัวชี้วัด : จำนวนเรื่องที่เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 3 เรื่อง ประกอบด้วย

1. การป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนบนทางหลวงหมายเลข 12 แม่สอด - ตาก (ดอยรวก)
2. ปัญหาการควบคุมวัตถุอันตรายที่ใช้ในการเกษตร : กรณีสารเคมีพาราควอต

3. การป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนที่มีสาเหตุจากการเมาแล้วขับ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 3 เรื่อง ประกอบด้วย

1. ปัญหาการจัดการศึกษาเด็กเล็ก
2. รายงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีที่หน่วยงานของรัฐยังไม่ได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ เรื่องหน้าที่ของรัฐในการเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐและต้องจัดให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก
3. การส่งเสริมให้หญิงตั้งครรภ์รับประทานกรดโฟลิก (Folic Acid)

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 5 เรื่อง ประกอบด้วย

1. ปัญหาขยะพลาสติกกันทะเลไทย
2. ปัญหาการบริหารจัดการโครงการอาหารกลางวันเด็ก
3. ปัญหากรณีกระทรวงพลังงานให้บริษัทเอกชนเข้ามามีบทบาทในการผลิตไฟฟ้ามากขึ้นจนทำให้สัดส่วนการผลิตไฟฟ้าของรัฐมีน้อยกว่าร้อยละห้าสิบเอ็ด
4. ปัญหาผลกระทบการประกอบธุรกิจท่องเที่ยวของคนต่างด้าวในประเทศไทย
5. การป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนอย่างมีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ที่ 1.3 พัฒนาการแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกเป็นตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

วัดผลจากมีเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการ (รวมเรื่องร้องเรียนจากปีก่อน) จำนวน 4,014 เรื่อง พบว่าดำเนินการแล้วเสร็จ 2,205 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 54.93

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

วัดผลจากมีเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการ(รวมเรื่องร้องเรียนจากปีก่อน) จำนวน 4,948 เรื่อง พบว่า ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 3,073 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 62.11

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

วัดผลจากมีเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการ (รวมเรื่องร้องเรียนจากปีก่อน) จำนวน 4,866 เรื่อง พบว่า ดำเนินการแล้วเสร็จ 2,675 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 54.97

กลยุทธ์ที่ 1.4 สร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงกลไกการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากผู้ตรวจการแผ่นดิน
ตัวชี้วัด : ร้อยละของประชาชนที่เข้าถึงกลไกการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านช่องทางการดำเนินกิจกรรมและระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่เพิ่มขึ้น

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 25.05

สถิติด้านการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการดำเนินกิจกรรมและระบบเทคโนโลยีดิจิทัล รวม 639 เรื่อง (ฐานเทียบผลการดำเนินงานปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จำนวน 511 เรื่อง) ได้แก่ อินเทอร์เน็ต จำนวน 320 เรื่อง Call Center จำนวน 19 เรื่อง และ Mobile Application ผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 300 เรื่อง

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ร้อยละ 10.17

สถิติด้านการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการดำเนินกิจกรรมและระบบเทคโนโลยีดิจิทัล รวม 704 เรื่อง ได้แก่ อินเทอร์เน็ต จำนวน 428 เรื่อง Call Center จำนวน 20 เรื่อง และ Mobile Application ผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 256 เรื่อง

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ร้อยละ 35.37

สถิติด้านการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการดำเนินกิจกรรมและระบบเทคโนโลยีดิจิทัล รวม 953 เรื่อง ได้แก่ อินเทอร์เน็ต จำนวน 500 เรื่อง Call Center จำนวน 20 เรื่อง Mobile Application ผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 429 เรื่อง และการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการของ สผพ. จำนวน 4 เรื่อง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและบูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วนเพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่สังคม

กลยุทธ์ที่ 2.1 เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ทุกภาคส่วนและเพิ่มความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกความเป็นธรรม
ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จในการส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนมีความรู้ ความเข้าใจและความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

1. การรับรู้และความเข้าใจในบริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ร้อยละ 95.0
2. ความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมของผู้ตรวจการแผ่นดิน ร้อยละ 84.1

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

1. การรับรู้และความเข้าใจในบริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ร้อยละ 97.20
2. ความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมของผู้ตรวจการแผ่นดิน ร้อยละ 97.05

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

1. การรับรู้และความเข้าใจในบริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 94.27
2. ความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมของผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 85.00

กลยุทธ์ที่ 2.2 บูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานและทุกภาคส่วน

ตัวชี้วัด 1 : จำนวนเครือข่ายที่เพิ่มขึ้นในการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน (ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม จำนวนหน่วยงานภาครัฐ ฯลฯ เครือข่ายเพิ่มขึ้นปีละ 5 เครือข่าย)

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 83 หน่วยงาน

วัตถุประสงค์จากผู้เข้าร่วมกิจกรรมร่วมเป็นเครือข่ายหรือมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน และความไม่เป็นธรรมให้แก่ประชาชนผลจากการดำเนินโครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อต่อต้านการทุจริต กิจกรรม “ผู้ตรวจการแผ่นดิน เสริมสร้างธรรมาภิบาลเพื่อความเป็นธรรมในสังคม” ประกอบด้วย

1. หน่วยงานร่วมเป็นเครือข่ายจังหวัดภูเก็ต จำนวน 24 หน่วยงาน
2. หน่วยงานร่วมเป็นเครือข่ายจังหวัดเลย จำนวน 59 หน่วยงาน

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 24 เครือข่าย

1. โครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อต่อต้านการทุจริต กิจกรรมการส่งเสริมการสร้างภูมิคุ้มกัน สร้างธรรมาภิบาลและการรับรู้สิทธิหน้าที่พลเมือง “พระยาบันลือตำบลคุณธรรม (พหุวัฒนธรรม)” จำนวน 17 เครือข่าย

2. การดำเนินการพิธีลงนามบันทึกความเข้าใจ (Memorandum of Understanding : MOU) เรื่อง การส่งข้อมูลข่าวสารแจ้งเตือนภัยธรรมชาติผ่านบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 7 เครือข่าย

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 8 เครือข่าย

1. เครือข่ายตามภารกิจผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 เครือข่าย
2. เครือข่ายการประชาสัมพันธ์ จำนวน 7 เครือข่าย

ตัวชี้วัดที่ 2 : ระดับความร่วมมือในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมธรรมาภิบาล

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ระดับ 2

บุคคล/องค์กรที่เข้าร่วมกิจกรรมในการส่งเสริมธรรมาภิบาลร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสมัครใจ เข้าร่วมเป็นเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายตัวชี้วัด โดยหน่วยงานเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดิน เข้าร่วมโครงการพัฒนาและขยายเครือข่ายเพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาลและเสริมสร้างความเป็นธรรมในสังคมเพื่อพัฒนาศักยภาพการเป็นเครือข่ายของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านการอบรมหลักสูตร “เครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อความเป็นธรรมในสังคม” จำนวน 30 หน่วยงาน

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ระดับที่ 3

บุคคล/องค์กรที่เข้าร่วมกิจกรรมและเป็นเครือข่ายในการส่งเสริมธรรมาภิบาลมีการดำเนินกิจกรรมในการส่งเสริมธรรมาภิบาลในท้องถิ่น จากผลการดำเนินโครงการ ดังนี้

1. โครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อต่อต้านการทุจริต กิจกรรมการส่งเสริมการสร้างภูมิคุ้มกัน สร้างธรรมาภิบาล และการรับรู้สิทธิหน้าที่พลเมือง “พระยาบันลือตำบลคุณธรรม (พหุวัฒนธรรม)”
2. โครงการพัฒนาและขยายเครือข่าย (ธรรมาภิบาล/เรื่องร้องเรียน) เพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมในสังคม กิจกรรมพัฒนาและขยายเครือข่ายเพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาลและเสริมสร้างความเป็นธรรมในสังคม เปิดโอกาสให้หน่วยงานเครือข่ายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับที่ 3

บุคคล/องค์กรที่เข้าร่วมกิจกรรมเป็นเครือข่ายในการส่งเสริมธรรมาภิบาลมีการดำเนินกิจกรรมในการส่งเสริมธรรมาภิบาลในท้องถิ่น จากผลการดำเนินโครงการ ดังนี้

1. โครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อต่อต้านการทุจริต “พระยาบันลือตำบลคุณธรรม (พหุวัฒนธรรม)”
2. โครงการพัฒนาและขยายเครือข่ายธรรมาภิบาล เพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมในสังคม กิจกรรมเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อความเป็นธรรมในสังคม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
3. โครงการพัฒนาและขยายเครือข่ายธรรมาภิบาล เพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมในสังคมกิจกรรมติดตามการขับเคลื่อนธรรมาภิบาลของเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดิน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

กลยุทธ์ที่ 2.3 สร้างและขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างประเทศ

ตัวชี้วัดที่ 1 : จำนวนกิจกรรมความร่วมมือระหว่างประเทศหรือการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ที่ได้มีการลงนาม

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 3 MOU

1. บันทึกความเข้าใจด้วยความร่วมมือทวิภาคีระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทย และหน่วยงาน AEB กระทรวงกิจการภายในและการสื่อสารแห่งประเทศไทย
2. บันทึกความเข้าใจด้วยความร่วมมือทวิภาคีระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทย และผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐฟิลิปปินส์
3. บันทึกความเข้าใจด้วยความร่วมมือทวิภาคีระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทย และผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย เครือรัฐออสเตรเลีย

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 2 MOU

1. บันทึกความเข้าใจด้วยความร่วมมือทวิภาคีระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทย และผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งนิวซีแลนด์
2. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้กำหนดการลงนามความร่วมมือการก่อตั้งเวทีผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (SEAOF) ในงานสัมมนาวิชาการนานาชาติเนื่องในโอกาสครบรอบ 20 ปี การก่อตั้งผู้ตรวจการแผ่นดิน ในเดือนกุมภาพันธ์ 2563 แต่เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID 19) จึงได้มีเลื่อนการดำเนินการดังกล่าวออกไป และมีแนวทางให้เวียนการลงนามความร่วมมือ SEAOF ระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทย ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐฟิลิปปินส์ และผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซียผ่านทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ซึ่งประธานผู้ตรวจการแผ่นดินมีกำหนดการจะลงนามความร่วมมือ SEAOF เมื่อวันที่ 28 ตุลาคม 2563 ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งเป็นผู้ลงนามรายแรก และจะจัดส่งเอกสารดังกล่าวทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศไปยังผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย เพื่อลงนามเป็นรายถัดไป โดยการลงนามความร่วมมือดังกล่าว จะมีผลบังคับใช้ตามวันที่ลงนามของผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐฟิลิปปินส์ ซึ่งเป็นผู้ลงนามรายสุดท้าย

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 1 MOU และ 5 กิจกรรม

1. การจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ 1 ฉบับ คือ การลงนามเอกสารบันทึกเจตนาารมณ์ (MOI) SEAOF ทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ
2. กิจกรรมความร่วมมือระหว่างประเทศ 5 กิจกรรม คือ
 - 1) การเข้าร่วมสัมมนาออนไลน์ (Webinar) ของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ ในหัวข้อ “โควิด 19 และผู้ตรวจการแผ่นดิน - ความท้าทายต่อสถานการณ์โรคระบาด”
 - 2) การเข้าร่วมการสัมมนาออนไลน์ หัวข้อ “ข้อมติสหประชาชาติว่าด้วยบทบาทขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้ไกล่เกลี่ย”
 - 3) การเป็นเจ้าภาพจัดประชุมกลุ่มภูมิภาคเอเชียของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศผ่านระบบออนไลน์
 - 4) การเข้าร่วมสัมมนาในหัวข้อ "การสอบสวนเชิงระบบ" (Systemic Investigations)
 - 5) การสมัครรับเลือกตั้งตำแหน่ง Asian Regional Director ของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศของประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ตัวชี้วัดที่ 2 จำนวนกิจกรรมความร่วมมือที่มีการปฏิบัติภายใต้กรอบ MOU

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 11 กิจกรรม ดังนี้

1. กิจกรรมภายใต้กรอบข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยและผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย จำนวน 4 กิจกรรม
2. กิจกรรมภายใต้กรอบข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยและหน่วยงาน ACRC แห่งสาธารณรัฐเกาหลี จำนวน 4 กิจกรรม
3. กิจกรรมภายใต้ MOU ระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยและคณะกรรมการตรวจสอบแห่งชาติ สาธารณรัฐประชาชนจีน (NCS) จำนวน 2 กิจกรรม
4. กิจกรรมภายใต้ MOU ระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยและกระทรวงกิจการภายในและการสื่อสารแห่งประเทศญี่ปุ่น จำนวน 1 กิจกรรม

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 18 กิจกรรม

1. กิจกรรมพัฒนาความร่วมมือทางวิชาการระดับทวิภาคีระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยและกรมการต่อต้านการทุจริตและส่งเสริมสิทธิพลเมืองแห่งสาธารณรัฐเกาหลี (ACRC) (จำนวน 2 กิจกรรม)
2. กิจกรรมพัฒนาความร่วมมือทางวิชาการระดับทวิภาคีระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทย และหน่วยงาน AEB กระทรวงกิจการภายในและการสื่อสารแห่งประเทศญี่ปุ่น (จำนวน 2 กิจกรรม)
3. กิจกรรมพัฒนาความร่วมมือทางวิชาการระดับทวิภาคีภายใต้บันทึกความเข้าใจระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยและคณะกรรมการตรวจสอบแห่งชาติ สาธารณรัฐประชาชนจีน (จำนวน 2 กิจกรรม)

4. กิจกรรมพัฒนาความร่วมมือทางวิชาการระดับทวิภาคีภายใต้บันทึกความเข้าใจระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยและประธานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งนิวซีแลนด์ (จำนวน 5 กิจกรรม)
 5. กิจกรรมพัฒนาความร่วมมือทางวิชาการระดับทวิภาคีระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยและผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอุซเบกิสถาน (จำนวน 2 กิจกรรม)
 6. กิจกรรมพัฒนาความร่วมมือทางวิชาการระดับทวิภาคีระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยและผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย เครือรัฐออสเตรเลีย (จำนวน 1 กิจกรรม)
 7. กิจกรรมการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามบันทึกความเข้าใจระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศไทยและผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศอาเซียน (ประเทศฟิลิปปินส์) (จำนวน 1 กิจกรรม)
 8. กิจกรรมการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามบันทึกความเข้าใจระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศไทยและผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศอาเซียน (ประเทศอินโดนีเซีย) (จำนวน 2 กิจกรรม)
- ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 7 กิจกรรม

1. การดำเนินกิจกรรมร่วมกับประเทศคู่ภาคี MOU ครอบคลุมทั้ง 8 ประเทศ (ประเทศนิวซีแลนด์ สาธารณรัฐอินโดนีเซีย สาธารณรัฐเกาหลี สาธารณรัฐประชาชนจีน สาธารณรัฐฟิลิปปินส์ สาธารณรัฐอุซเบกิสถาน เครือรัฐออสเตรเลีย และประเทศญี่ปุ่น) จำนวน 1 กิจกรรม
2. กิจกรรมการพัฒนาความร่วมมือทางวิชาการระดับทวิภาคีภายใต้บันทึกความเข้าใจระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยและผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอุซเบกิสถาน จำนวน 2 กิจกรรม
3. กิจกรรมการพัฒนาความร่วมมือทางวิชาการระดับทวิภาคี ภายใต้บันทึกความเข้าใจระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยและผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศนิวซีแลนด์ จำนวน 3 กิจกรรม
4. กิจกรรมการพัฒนาความร่วมมือทางวิชาการระดับทวิภาคี ภายใต้บันทึกความเข้าใจระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยและ คณะกรรมการตรวจสอบแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน (NCS) จำนวน 1 กิจกรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

กลยุทธ์ที่ 3.1 พัฒนาและบริหารจัดการองค์ความรู้เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน

ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการพัฒนาและบริหารจัดการองค์ความรู้ของสำนักงาน

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ระดับ 2 มีการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อบริหารจัดการองค์ความรู้

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ระดับ 3 : คณะทำงานขับเคลื่อนการบริหารจัดการองค์ความรู้และเชื่อมโยงองค์ความรู้กับหน่วยงานภายนอก

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับ 4 : ติดตามเพื่อปรับปรุงการนำองค์ความรู้ไปใช้และพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์ความรู้

กลยุทธ์ที่ 3.2 พัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการงานของสำนักงาน

ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการและการยกระดับองค์กร

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ระดับ 2 : การศึกษาและจัดทำแนวทางการพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับเกณฑ์

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการและการยกระดับธรรมาภิบาลตามเกณฑ์มาตรฐานสากล : PMQA

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ระดับ 3 : ติดตามการดำเนินการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพ

การบริหารจัดการและการยกระดับองค์กร

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับ 4 : จัดทำแนวทางปรับปรุงการดำเนินการพัฒนาองค์กรตามหลักเกณฑ์การ

พัฒนาคุณภาพ

กลยุทธ์ที่ 3.3 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน

ตัวชี้วัด : ร้อยละของบุคลากรที่เข้ารับการพัฒนาศักยภาพที่ผ่านเกณฑ์ตามที่สำนักงานกำหนด

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 98.26 วัดผลจากการดำเนินโครงการ ดังนี้

1. โครงการเพิ่มพูนความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเฉพาะทาง
2. โครงการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ การอบรมหลักสูตร “ความรู้เบื้องต้นในการปฏิบัติงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562”
3. โครงการฝึกอบรมนักบริหารการตรวจการแผ่นดินระดับสูงประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
4. โครงการฝึกอบรมการพัฒนาบุคลากรตามสายงานและระดับตำแหน่ง “หลักสูตรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติภารกิจสนับสนุน : Smart Supporting Staff”
5. หลักสูตรเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกร ตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ร้อยละ 100 วัดผลจากการดำเนินโครงการ ดังนี้

1. โครงการส่งเสริมค่านิยมร่วมของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
2. หลักสูตรการบริหารจัดการงานเลขานุการอย่างมืออาชีพ
3. หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพลูกจ้างของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ร้อยละ 100 วัดผลจากการดำเนินโครงการ ดังนี้

1. หลักสูตร “การพัฒนาทักษะและเพิ่มพูนประสิทธิภาพการให้บริการและพัฒนาด้านจิตวิทยาของเจ้าหน้าที่สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน”
2. หลักสูตรพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษ (English for Office Workers)
3. โครงการปฐมนิเทศพนักงานใหม่
4. หลักสูตร “การพัฒนาทักษะเพื่อเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล” รุ่นที่ 1 และรุ่นที่ 2

กลยุทธ์ที่ 3.4 พัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน

ตัวชี้วัด : จำนวนการพัฒนาและปรับปรุง เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงาน

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 2 ระบบย่อย และ 2 นวัตกรรม

1. การจัดทำและพัฒนาระบบ
 - 1.1 ระบบปฏิทินของผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

1.2 ระบบการใช้สื่อ Social Media เพื่อสร้างความเข้าใจและเผยแพร่ผลงานของสำนักต่าง ๆ ภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อประชาชน

2. นวัตกรรมทางเทคโนโลยี

2.1 การใช้ QR Code เพื่อลดการใช้กระดาษ

2.2 ระบบการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 5 ระบบย่อย ประกอบด้วย การจัดทำนวัตกรรมทางเทคโนโลยี 4 ระบบ และการจัดทำและพัฒนา 1 ระบบ

1. นวัตกรรมทางเทคโนโลยี

1.1 กิจกรรมการพัฒนาระบบควบคุมครุภัณฑ์ (IT Asset Management)

1.2 กิจกรรมจัดทำระบบประเมินความพึงพอใจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักสายสนับสนุน

1.3 กิจกรรมการพัฒนาระบบเงินทดรองจ่ายราชการ (ยืม - คืน)

1.4 ระบบการประเมินการดำเนินการตามโครงการเพิ่มทักษะด้านอาชีพให้แก่นักเรียนยากจนที่ไม่ได้เรียนต่อหลังจบการศึกษาภาคบังคับของสำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ

2. การจัดทำและพัฒนาระบบ

2.1 ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (Complaint and Investigation Management : CIM)

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 7 ระบบย่อย

1. โปรแกรมแผนการสอบสวนเรื่องร้องเรียน

2. โปรแกรมการควบคุมเพิ่มเรื่องร้องเรียน

3. การปรับปรุงระบบสารสนเทศเรื่องรูปแบบหนังสือภายนอกของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตามระเบียบสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2563

4. การปรับปรุงระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (Complaint and Investigation Management : CIM) และระบบสำนักงานอัตโนมัติในการออกเลขหนังสือภายในและภายนอกของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

5. ระบบประเมินพนักงานขับรถยนต์ออนไลน์

6. ระบบบริหารจัดการข้อมูลครุภัณฑ์

7. ปรับปรุงรายงานการรับสายของ ระบบ Call Center (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลแสดงการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565) ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2564

ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	ปีงบประมาณ			
		เป้าหมาย	2562	2563	2564
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การยกระดับและเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชน					
กลยุทธ์ที่ 1.1 พัฒนาแนวทางในการให้หน่วยงานภาครัฐแก้ไขปัญหาความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน	- จำนวนเรื่องที่ได้มีการเสนอแก้ไขปัญหาในเชิงระบบ	แผน	4 เรื่อง	5 เรื่อง	6 เรื่อง
		ผล	6 เรื่อง	7 เรื่อง	6 เรื่อง
กลยุทธ์ที่ 1.2 ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญ	- จำนวนเรื่องที่เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ	แผน	3 เรื่อง	4 เรื่อง	5 เรื่อง
		ผล	3 เรื่อง	* 3 เรื่อง	5 เรื่อง
กลยุทธ์ที่ 1.3 พัฒนาการแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกความเป็นธรรม	- ร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	แผน	ร้อยละ 63	ร้อยละ 64	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60
		ผล	* ร้อยละ 54.93	* ร้อยละ 62.11	* ร้อยละ 54.97
กลยุทธ์ที่ 1.4 สร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงกลไกการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากผู้ตรวจการแผ่นดิน	- ร้อยละของประชาชนที่เข้าถึงกลไกการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านช่องทางการดำเนินกิจกรรมและระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่เพิ่มขึ้น	แผน	ร้อยละ 15	ร้อยละ 20	ร้อยละ 25
		ผล	ร้อยละ 25.05	* ร้อยละ 10.17	ร้อยละ 35.37
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและบูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วนเพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่สังคม					
กลยุทธ์ที่ 2.1 เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ทุกภาคส่วนและเพิ่มความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกความเป็นธรรม	- ร้อยละความสำเร็จในการส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนมีความรู้ความเข้าใจและความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกความเป็นธรรมของผู้ตรวจการแผ่นดิน	แผน	ร้อยละ 80	ร้อยละ 85	ร้อยละ 90
		ผล	การรับรู้ร้อยละ 95.0 เชื่อมั่นร้อยละ 84.1	การรับรู้ร้อยละ 79.20 เชื่อมั่นร้อยละ 97.05	การรับรู้ร้อยละ 94.27 เชื่อมั่นร้อยละ 85.00

ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	ปีงบประมาณ			
		เป้าหมาย	2562	2563	2564
กลยุทธ์ที่ 2.2 บูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานและทุกภาคส่วน	1. จำนวนเครือข่ายที่เพิ่มขึ้นในการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน (ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม จำนวนหน่วยงานภาครัฐ ฯลฯ เครือข่ายเพิ่มขึ้นปีละ 5 เครือข่าย)	แผน	5 เครือข่าย	5 เครือข่าย	5 เครือข่าย
	ผล	83 เครือข่าย	24 เครือข่าย	8 เครือข่าย	
	2. ระดับความร่วมมือในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมธรรมาภิบาล	แผน	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4
	ผล	ระดับ 2	ระดับ 3	* ระดับ 3	
กลยุทธ์ที่ 2.3 สร้างและขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างประเทศ	1. จำนวนกิจกรรมความร่วมมือระหว่างประเทศหรือการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ที่ได้มีการลงนาม	แผน	2 MOU	2 MOU	2 MOU
	ผล	3 MOU	2 MOU	1 MOU 5 กิจกรรม	
	2. จำนวนกิจกรรมความร่วมมือที่มีการปฏิบัติภายใต้กรอบ MOU	แผน	4 กิจกรรม	4 กิจกรรม	4 กิจกรรม
	ผล	11 กิจกรรม	18 กิจกรรม	7 กิจกรรม	
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้					
กลยุทธ์ที่ 3.1 พัฒนาและบริหารจัดการองค์ความรู้เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน	- ระดับความสำเร็จในการพัฒนาและบริหารจัดการองค์ความรู้ของสำนักงาน	แผน	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4
		ผล	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4
กลยุทธ์ที่ 3.2 พัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการงานของสำนักงาน	- ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการและการยกระดับองค์กร	แผน	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4
		ผล	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4
กลยุทธ์ที่ 3.3 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน	- ร้อยละของบุคลากรที่เข้ารับการพัฒนาศักยภาพที่ผ่านเกณฑ์ตามที่สำนักงานกำหนด	แผน	ร้อยละ 85	ร้อยละ 90	ร้อยละ 95
		ผล	ร้อยละ 98.26	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100
กลยุทธ์ที่ 3.4 พัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน	- จำนวนการพัฒนาและปรับปรุงเทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงาน	แผน	2	2	2
		ผล	ระบบย่อย 2 ระบบย่อย	ระบบย่อย 5 ระบบย่อย	ระบบย่อย 7 ระบบย่อย

หมายเหตุ * ตัวชี้วัดที่ผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้

ผู้ศึกษาสามารถวิเคราะห์การดำเนินงานในภาพรวมจำแนกตามปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 – 2564
ปรากฏรายละเอียด ดังนี้

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า การดำเนินงานตามเป้าหมาย ตัวชี้วัด ในแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ส่วนใหญ่เป็นไปตามเป้าหมายผลผลิต กิจกรรมและตัวชี้วัด แต่ยังมีหนึ่งตัวชี้วัดที่ผลการดำเนินงานน้อยกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือ ร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกความเป็นธรรมให้กับประชาชนให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาคาดว่ามีสาเหตุมาจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 22 32 และ 33 มีการกำหนดขั้นตอนกลไกการทำงานเพิ่มมากขึ้น โดยเปิดโอกาสให้มีการรับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน กลไกการทำงานที่เพิ่มขึ้นตอนมากขึ้นย่อมส่งผลกระทบต่อระยะเวลาในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้นเช่นกัน สำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ให้ความสำคัญและมุ่งเน้นในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนเชิงระบบ และการศึกษาเรื่องที่เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ ซึ่งสอดคล้องตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 230 (1) เสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติใด ๆ บรรดาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ และ (3) เสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ โดยมีเรื่องร้องเรียนเชิงระบบที่ดำเนินการในปีงบประมาณรวมทั้งสิ้น 12 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 6 เรื่อง สำหรับการศึกษารายเรื่องที่เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรี ตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ รวมทั้งสิ้น 15 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 3 เรื่อง ซึ่งการดำเนินงานไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในปีงบประมาณดังกล่าวได้ เนื่องจากจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการพิจารณากฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน

ต่อมาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์มีตัวชี้วัดที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ 1) จำนวนเรื่องที่เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติ ให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ 2) ร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกความเป็นธรรมให้กับประชาชนให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและ 3) ร้อยละของประชาชนที่เข้าถึงกลไกการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านช่องทางการดำเนินกิจกรรมและระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม จากผลการดำเนินงานข้างต้นสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการทบทวนค่าเป้าหมายตัวชี้วัดเรื่องร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกความเป็นธรรมให้กับประชาชนให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 จากสถิติการดำเนินงานที่ผ่านมาของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินถือว่าการกำหนดค่าเป้าหมายใหม่มีความเหมาะสมต่อความสามารถในการดำเนินงาน อีกทั้งการกำหนดค่าเป้าหมายให้สูงกว่าค่าเฉลี่ยการดำเนินงานที่ผ่านมา (ร้อยละ 58.21) โดยพิจารณาจากเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จในรอบ 5 ปีที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการในแต่ละปีเฉลี่ยประมาณ 4,803 เรื่อง

คิดเป็นเรื่องร้องเรียนที่รับเข้ามาภายในปีงบประมาณเฉลี่ยร้อยละ 58.23 (2,797 เรื่อง) และเป็นเรื่องร้องเรียนที่ยกยอดมาจากปีก่อนหน้าเฉลี่ยร้อยละ 41.77 (2,006 เรื่อง) เมื่อพิจารณาในส่วนของการยุติเรื่องร้องเรียนพบว่า มีจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติเฉลี่ย 2,796 เรื่อง/ปี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 58.21 ของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการทั้งหมดในแต่ละปี ผู้ศึกษามีความเห็นว่าการทบทวนค่าเป้าหมายตัวชี้วัดเรื่องร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนให้มีความรวดเร็วและประสิทธิภาพไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 จะทำให้มีความเหมาะสมต่อศักยภาพในการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินซึ่งจะมีผลต่อความเป็นไปได้ในการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัด และเป็นการเพิ่มความท้าทายการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีการจัดสรรทรัพยากรบุคลากรและงบประมาณให้สอดคล้องกับปริมาณการเสนอเรื่องร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน

สำหรับการดำเนินงานตามเป้าหมายตัวชี้วัดของปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถดำเนินงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้เป็นส่วนใหญ่ มีเพียง 2 ประเด็นตัวชี้วัดที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ดังนี้

1. ตัวชี้วัด เรื่อง ร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้ศึกษามีความเห็นว่ สาเหตุที่ส่งผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ได้แก่ เรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่องมีขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานตามที่กฎหมายกำหนด รวมถึงระดับความยาก - ง่าย ของเรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อระยะเวลาในการดำเนินงานที่แตกต่างกัน จำนวนเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าไว้พิจารณาดำเนินการในแต่ละปีงบประมาณ มีแนวโน้มเรื่องร้องเรียนรับเข้าในแต่ละปีมีสัดส่วนที่เพิ่มขึ้น จำนวนเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต้องดำเนินการในแต่ละปีมีแนวโน้มที่สูงขึ้น ได้แก่ ปี 2651 (จำนวน 4,199 เรื่อง) ปี 2562 (จำนวน 4,014 เรื่อง) ปี 2563 (จำนวน 4,948 เรื่อง) ปี 2564 (จำนวน 4,866 เรื่อง) ซึ่งการมอบหมายเพื่อดำเนินการเรื่องร้องเรียนจะเป็นลักษณะ 1 สำนวน/เจ้าหน้าที่ 1 คน

ทั้งนี้ ถือว่าสัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่เพิ่มขึ้นยังไม่สอดคล้องกับการเพิ่มจำนวนของเจ้าหน้าที่สอบสวน ภาระงานของเจ้าหน้าที่สอบสวนที่ได้รับมอบหมายงานมีจำนวนมาก นอกเหนือจากภารกิจหลักในการทำสำนวนเรื่องร้องเรียนรายกรณี และสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19 ส่งผลต่อการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ทำให้การประสานงานเกี่ยวกับการส่งเอกสารเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนระหว่างหน่วยงานเกิดความล่าช้า และมีความจำเป็นต้องส่งเอกสารทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์อยู่บ่อยครั้ง แต่การแจ้งอีเมลทางโทรศัพท์อาจมีความผิดพลาดหรือคลาดเคลื่อน ซึ่งอาจทำให้ไม่ได้รับเอกสารหลักฐานจากผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงาน และการประสานงานระหว่างผู้ร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเบื้องต้นหลายครั้งไม่ตอบรับ ประกอบกับการประสานงานเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นหลายครั้งไม่ได้รับข้อมูลโดยเร็วเนื่องจากเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นต้องออกปฏิบัติราชการนอกพื้นที่สำนักงาน และการชี้แจงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องร้องเรียนบางเรื่องไม่มีความชัดเจน ไม่ครบทุกประเด็น การขอข้อมูลเพิ่มเติมทางโทรศัพท์/โทรสารอาจ

เป็นไปได้ในทางปฏิบัติในบางเรื่อง จึงจำเป็นต้องขอให้ชี้แจงเป็นหนังสือในระดับหน่วยงาน ทำให้กระบวนการพิจารณาเพื่อเสนอวินิจฉัยต้องใช้เวลามากขึ้น

2. ตัวชี้วัด เรื่อง ระดับความร่วมมือในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมธรรมาภิบาล

เนื่องจากมีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลให้การดำเนินงานและขับเคลื่อนโครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อต่อต้านการทุจริต “พระยาบันลือตำบลคุณธรรม (พหุวัฒนธรรม)” ไม่สามารถดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ได้ทั้งหมด โดยเฉพาะในช่วงไตรมาสที่ 3 และ 4 ซึ่งสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีความรุนแรงมากขึ้น ทำให้กิจกรรมที่จะต้องดำเนินการอื่น ๆ ต้องชะลอออกไป โดยเฉพาะกิจกรรมที่มุ่งเน้นการสร้างการรับรู้และการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน และเป็นลักษณะการรวมกลุ่มคนจำนวนมากในการจัดกิจกรรมในตำบลพระยาบันลือ เช่น การติดตามและการดำเนินกิจกรรมเสริมหนุนการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมความดี การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถอดบทเรียน ซึ่งเป็นลักษณะการจัดประชุม สัมมนา การศึกษาดูงาน และเดินทางไปปฏิบัติงานในพื้นที่ เนื่องจากมีมาตรการในการห้ามเดินทางข้ามจังหวัด เป็นต้น

ส่วนที่ 2

การศึกษาระดับการรับรู้และตระหนักต่อการดำเนินงานตาม ยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565)

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565 จำนวน 122 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 30 - 40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมา คือ มีอายุมากกว่า 40 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.9 และอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 7 (อายุเฉลี่ยประมาณ 40.28 ปี) ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 82.0 รองลงมาคือ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 17.2 และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 0.8

สำหรับระยะเวลาปฏิบัติงานนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ มากกว่า 5 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมา มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 10-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.0 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.8 (ระยะเวลาการปฏิบัติงานเฉลี่ย 9.85 ปี) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งชำนาญการ (5,000 บาท) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมาอยู่ในตำแหน่งชำนาญการ (2,500 บาท) คิดเป็นร้อยละ 22.1 และอยู่ในตำแหน่งปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 12.3 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สังกัดสำนักนโยบายและแผน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.8 รองลงมา อยู่ในสัดส่วนที่เท่ากัน คือ กลุ่มตัวอย่างสังกัดสำนักสอบสวน 2 และสำนักสอบสวน 4 คิดเป็นร้อยละ 8.2 และกลุ่มตัวอย่างอยู่ในสัดส่วนที่เท่ากัน คือ สำนักสอบสวน 1 และสำนักสอบสวน 3 คิดเป็นร้อยละ 7.4 ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 53.3

และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 46.7 สำหรับการมีส่วนร่วมในการรายงานผลการดำเนินงานและปัญหาอุปสรรคในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม/งาน ที่รับผิดชอบ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยมีส่วนร่วม คิดเป็นร้อยละ 65.6 และไม่เคยมีส่วนร่วม คิดเป็นร้อยละ 34.4

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานจะคำนึงถึงการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ฯ ทุกครั้ง คิดเป็นร้อยละ 71.3 เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าเพื่อให้เป็นไปตามเป้าประสงค์ ตัวชี้วัดและบรรลุตามวิสัยทัศน์ ตามแผนที่กำหนดไว้ว่าจะส่งผลให้การดำเนินงานของสำนักงานเกิดประสิทธิภาพเพื่อเชื่อมโยงการใช้จ่ายงบประมาณกับแผนยุทธศาสตร์ให้เป็นแนวทางเดียวกันการดำเนิน และแผนยุทธศาสตร์เป็นกรอบทิศทางการทำงานของสำนักงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ฯ เป็นบางครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18.9 เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าโครงการ/กิจกรรม/งาน ที่กำหนดไว้ในแผนงานปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีที่ผ่านมาเห็นชอบจากผู้ตรวจการแผ่นดินจะถือว่าการพิจารณาในเรื่องความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์แล้ว งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานตามนโยบายของผู้บริหารซึ่งมีความจำเป็นเร่งด่วนทำให้ไม่มีเวลาตรวจสอบความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ บางโครงการ/กิจกรรมเป็นโครงการนอกแผนขาดความเข้าใจเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และมีกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานโดยไม่คำนึงถึงการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ฯ คิดเป็นร้อยละ 9.8 เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าการดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานสำนวนซึ่งเป็นงานประจำ งานบางอย่างที่ได้รับมอบหมายบางครั้งไม่อยู่ในแผนยุทธศาสตร์ ไม่ทราบถึงกระบวนการและรายละเอียดแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนดไว้เพื่อให้ครบตามกระบวนการแต่ในการปฏิบัติงานต้องให้เป็นไปตามนโยบายหรือความคิดของผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้บริหารสำนักงานในช่วงเวลานั้น (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565

ปัจจัยส่วนบุคคล	คน	ร้อยละ
อายุ		
- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	7	5.7
- มากกว่า 30 - 40 ปี	64	52.5
- มากกว่า 40 - 50 ปี	45	36.9
- มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	6	4.9
รวม	122	100.0
อายุเฉลี่ย 40.28 ปี		
ระดับการศึกษา		
- ปริญญาตรี	21	17.2
- ปริญญาโท	100	82.0
- ปริญญาเอก	1	0.8
รวม	122	100.0

ปัจจัยส่วนบุคคล	คน	ร้อยละ
ระยะเวลาปฏิบัติงาน		
- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	29	23.8
- มากกว่า 5 - 10 ปี	40	32.8
- มากกว่า 10 - 15 ปี	39	32.0
- มากกว่า 15 - 20 ปี	7	5.7
- มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	7	5.7
รวม	122	100.0
ระยะเวลาปฏิบัติงานเฉลี่ย 9.85 ปี		
ตำแหน่งงาน		
- ผู้บริหาร สนง.	2	1.6
- ผู้อำนวยการสำนัก	4	3.3
- ผู้อำนวยการส่วน	12	9.8
- ชำนาญการพิเศษ	8	6.6
- ชำนาญการ (5,000 บาท)	54	44.3
- ชำนาญการ (2,500 บาท)	27	22.1
- ปฏิบัติการ	15	12.3
รวม	122	100.0
สังกัด		
- ผู้บริหารสำนักงาน	2	1.6
- สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	8	6.6
- สำนักสอบสวน 1	9	7.4
- สำนักสอบสวน 2	10	8.2
- สำนักสอบสวน 3	9	7.4
- สำนักสอบสวน 4	10	8.2
- สำนักกฎหมายและคดี	5	4.1
- สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ	6	4.9
- สำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม	6	4.9
- สำนักสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์	5	4.1
- สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา	6	4.9
- สำนักวิเทศสัมพันธ์	6	4.9
- สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	6	4.9
- สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์	5	4.1
- สำนักนโยบายและแผน	12	9.8
- สำนักบริหารการคลัง	6	4.9
- สำนักบริหารกลาง	5	4.1

ปัจจัยส่วนบุคคล	คน	ร้อยละ
- หน่วยตรวจสอบภายใน	2	1.6
- สำนักกิจการผู้ตรวจการแผ่นดินและเลขาธิการ	4	3.3
รวม	122	100.0
ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผนยุทธศาสตร์		
- มีประสบการณ์	57	46.7
- ไม่มีประสบการณ์	65	53.3
รวม	122	100.0
การมีส่วนร่วมในการรายงานผลการดำเนินงานและปัญหาอุปสรรค		
- เคยมีส่วนร่วม	80	65.6
- ไม่เคยมีส่วนร่วม	42	34.4
รวม	122	100.0
การคำนึงถึงการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ฯ		
- คำนึงถึงทุกครั้ง	87	71.3
- คำนึงถึงเป็นบางครั้ง	23	18.9
- ไม่คำนึงถึง	12	9.8
รวม	122	100.0

2. การรับรู้ทั่วไปเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565

2.1 ความรู้ความเข้าใจทั่วไปเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565

ผลการศึกษาความรู้ความเข้าใจทั่วไปเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565 แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการกำหนดวิสัยทัศน์ ด้านการวางแผน ด้านการดำเนินงานและด้านการประเมินผล ปราบกฏผลการศึกษา ดังนี้

1. ด้านการกำหนดวิสัยทัศน์

ประเด็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในประเด็นนี้ คิดเป็นร้อยละ 97.50

ประเด็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกำหนดตัวชี้วัด และเป้าหมายตัวชี้วัด พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในประเด็นนี้ คิดเป็นร้อยละ 99.2

ประเด็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกำหนดแผนงานหรือนโยบาย / โครงการ / กิจกรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในประเด็นนี้ คิดเป็นร้อยละ 98.4

2. ด้านการวางแผน

ประเด็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการแสดงความคิดเห็นในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในประเด็นนี้ คิดเป็นร้อยละ 97.50

ประเด็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของการมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในประเด็นนี้ คิดเป็นร้อยละ 97.50

ประเด็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดของการวางแผน/เสนอโครงการ กิจกรรม ตลอดจนวิธีการดำเนินงานต่าง ๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในประเด็นนี้ คิดเป็นร้อยละ 97.50

3. ด้านการดำเนินงาน

ประเด็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการจัดทำโครงการ/กิจกรรม / งาน ตามแผนยุทธศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในประเด็นนี้ คิดเป็นร้อยละ 96.7

ประเด็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการจัดทำโครงการ/กิจกรรม / งาน ตามตัวชี้วัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในประเด็นนี้ คิดเป็นร้อยละ 95.9

ประเด็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับการจัดทำโครงการ / กิจกรรม / งาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในประเด็นนี้ คิดเป็นร้อยละ 95.9

4. ด้านการประเมินผล

ประเด็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด และเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในประเด็นนี้ คิดเป็นร้อยละ 95.9

ประเด็นมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการติดตามผลการดำเนินงาน ตามตัวชี้วัดและเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในประเด็นนี้ คิดเป็นร้อยละ 95.9

ประเด็นมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด และเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในประเด็นนี้ คิดเป็นร้อยละ 95.9

ประเด็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการนำเสนอข้อเสนอแนะของการดำเนินงาน เพื่อพัฒนาและปรับปรุงแผนการดำเนินงานในอนาคต พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในประเด็นนี้ คิดเป็นร้อยละ 95.9 (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลความรู้ความเข้าใจทั่วไปเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565

รายการ	ความรู้ความเข้าใจ		รวม
	ไม่รู้	รู้	
ด้านการกำหนดวิสัยทัศน์			
1) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์	3 (2.5)	119 (97.50)	122 (100.0)
2) ท่านมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายตัวชี้วัด	1 (0.8)	121 (99.2)	122 (100.0)
3) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกำหนดแผนงานหรือนโยบาย / โครงการ / กิจกรรม	2 (1.6)	120 (98.4)	122 (100.0)

รายการ	ความรู้ความเข้าใจ		รวม
	ไม่รู้	รู้	
ด้านการวางแผน			
4) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการแสดงความคิดเห็นในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์	3 (2.5)	119 (97.50)	122 (100.0)
5) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของการมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์	3 (2.5)	119 (97.50)	122 (100.0)
6) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดของการวางแผน/เสนอโครงการ กิจกรรม ตลอดจนวิธีการดำเนินงานต่าง ๆ	3 (2.5)	119 (97.50)	122 (100.0)
ด้านการดำเนินงาน			
7) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการจัดทำโครงการ/กิจกรรม / งานตามแผนยุทธศาสตร์	4 (3.3)	118 (96.7)	122 (100.0)
8) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการจัดทำโครงการ/กิจกรรม / งานตามตัวชี้วัด	5 (4.1)	117 (95.9)	122 (100.0)
9) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับการจัดทำโครงการ / กิจกรรม / งาน	5 (4.1)	117 (95.9)	122 (100.0)
ด้านการประเมินผล			
10) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด และเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์	5 (4.1)	117 (95.9)	122 (100.0)
11) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการติดตามผลการดำเนินงาน ตามตัวชี้วัดและเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์	5 (4.1)	117 (95.9)	122 (100.0)
12) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการนำเสนอข้อเสนอแนะของการดำเนินงานเพื่อพัฒนาและปรับปรุงแผนการดำเนินงานในอนาคต	5 (4.1)	117 (95.9)	122 (100.0)

2.2 ระดับความรู้ความเข้าใจทั่วไปเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565

ผลการศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจทั่วไปเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.93) เมื่อพิจารณาภาพรวมคะแนนเฉลี่ยของระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ในด้านต่าง ๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจด้านการกำหนดวิสัยทัศน์และด้านการดำเนินงาน เป็นลำดับแรก (คะแนนเฉลี่ย 2.96 เท่ากัน) รองลงมา คือ ด้านการวางแผน (คะแนนเฉลี่ย 2.95) และด้านการติดตามประเมินผล (คะแนนเฉลี่ย 2.86) ตามลำดับ

เมื่อวิเคราะห์ระดับความรู้ความเข้าใจทั่วไปเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565 ในรายประเด็น ปรากฏผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ด้านการกำหนดวิสัยทัศน์

ประเด็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.97) เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยคิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมา คือ มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 26.1 และมีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 17.6

ประเด็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายตัวชี้วัด กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เข้าใจในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.84) เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการกำหนดตัวชี้วัด และเป้าหมายตัวชี้วัดในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน โดยคิดเป็นร้อยละ 47.9 รองลงมา คือ มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 23.1 และมีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 18.2

ประเด็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกำหนดแผนงานหรือนโยบาย / โครงการ / กิจกรรมกลุ่มตัวอย่างมีความรู้เข้าใจในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 3.06) เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการกำหนดแผนงานหรือนโยบาย / โครงการ / กิจกรรมในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยคิดเป็นร้อยละ 45.8 รองลงมา คือ มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 30.3 และมีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 15.0

จากการศึกษาความรู้ความเข้าใจทั่วไปเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ในด้านการกำหนดวิสัยทัศน์ พบว่า ประเด็นที่มีคะแนนสูงสุด คือ ประเด็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกำหนดแผนงานหรือนโยบาย / โครงการ / กิจกรรม (คะแนนเฉลี่ย 3.06)

2. ด้านการวางแผน

ประเด็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการแสดงความคิดเห็นในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เข้าใจในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.91) เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการแสดงความคิดเห็นในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยคิดเป็นร้อยละ 46.2 รองลงมา คือ มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 24.4 และมีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 23.5

ประเด็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของการมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เข้าใจในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.97) เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของการมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยคิดเป็นร้อยละ 48.7 รองลงมา คือ มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 23.5 และมีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 19.3

ประเด็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดของการวางแผน/เสนอโครงการ กิจกรรม ตลอดจนวิธีการดำเนินงานต่าง ๆ กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เข้าใจในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.98) เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดของการวางแผน/เสนอโครงการ กิจกรรม ตลอดจนวิธีการดำเนินงานต่าง ๆ ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยคิดเป็นร้อยละ 43.7 รองลงมา คือ มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 27.7 และมีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 21.0

จากการศึกษาความรู้ความเข้าใจทั่วไปเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ในด้านการวางแผน พบว่า ประเด็นที่มีคะแนนสูงสุด คือ ประเด็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดของการวางแผน / เสนอโครงการ กิจกรรม ตลอดจนวิธีการดำเนินงานต่าง ๆ (คะแนนเฉลี่ย 2.98) ในประเด็นดังกล่าวควรมีการหยิบยกไปพัฒนา เพื่อให้การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ประสบความสำเร็จ

3. ด้านการดำเนินงาน

ประเด็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการจัดทำโครงการ/กิจกรรม / งาน ตามแผนยุทธศาสตร์ ๆ กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เข้าใจในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.98) เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการจัดทำโครงการ/กิจกรรม / งาน ตามแผนยุทธศาสตร์ ๆ ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยคิดเป็นร้อยละ 33.1 รองลงมา คือ มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 32.2 และมีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 25.4

ประเด็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการจัดทำโครงการ/กิจกรรม / งาน ตามตัวชี้วัด กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เข้าใจในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.97) เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการจัดทำโครงการ/กิจกรรม / งาน ตามตัวชี้วัดในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยคิดเป็นร้อยละ 37.6 รองลงมา คือ มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 29.1 และมีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 24.8

ประเด็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับการจัดทำโครงการ / กิจกรรม / งาน กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เข้าใจในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.94) เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับการจัดทำโครงการ / กิจกรรม / งาน ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยคิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมา คือ มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 24.8 และมีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 23.9

จากการศึกษาความรู้ความเข้าใจทั่วไปเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ในด้านการดำเนินงาน พบว่า ประเด็นที่มีคะแนนสูงสุด คือ ประเด็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการจัดทำโครงการ/กิจกรรม / งาน ตามแผนยุทธศาสตร์ ๆ (คะแนนเฉลี่ย 2.98)

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลระดับความรู้ความเข้าใจทั่วไปเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565

รายการ	ระดับความรู้ความเข้าใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ด้านการกำหนดวิสัยทัศน์							2.96	ปานกลาง
1) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์	9 (7.6)	21 (17.6)	56 (47.1)	31 (26.1)	2 (1.7)	119 (100)	2.97	ปานกลาง
2) ท่านมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายตัวชี้วัด	12 (9.9)	22 (18.2)	58 (47.9)	28 (23.1)	1 (0.8)	121 (100)	2.84	ปานกลาง
3) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกำหนดแผนงานหรือนโยบาย/โครงการ / กิจกรรม	8 (6.7)	18 (15.0)	55 (45.8)	37 (30.3)	2 (1.6)	120 (100)	3.06	ปานกลาง
ด้านการวางแผน							2.95	ปานกลาง
4) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการแสดงความคิดเห็นในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์	6 (5.0)	29 (24.4)	55 (46.2)	28 (23.5)	1 (0.8)	119 (100)	2.91	ปานกลาง
5) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของการมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์	7 (5.9)	23 (19.3)	58 (48.7)	28 (23.5)	3 (2.5)	119 (100)	2.97	ปานกลาง
6) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดของการวางแผน/เสนอโครงการกิจกรรม ตลอดจนวิธีการดำเนินงานต่าง ๆ	7 (5.9)	25 (21.0)	52 (43.7)	33 (27.7)	2 (1.7)	119 (100)	2.98	ปานกลาง
ด้านการดำเนินงาน							2.96	ปานกลาง
7) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการจัดทำโครงการ/กิจกรรม / งานตามแผนยุทธศาสตร์	8 (6.8)	30 (25.4)	39 (33.1)	38 (32.2)	3 (2.5)	118 (100)	2.98	ปานกลาง

รายการ	ระดับความรู้ความเข้าใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
8) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการจัดทำโครงการ/กิจกรรม / งานตามตัวชี้วัด	7 (6.0)	29 (24.8)	44 (37.6)	34 (29.1)	3 (2.6)	117 (100)	2.97	ปานกลาง
9) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับการจัดทำโครงการ / กิจกรรม / งาน	6 (5.1)	28 (23.9)	52 (44.4)	29 (24.8)	2 (1.7)	117 (100)	2.94	ปานกลาง
ด้านการประเมินผล							2.86	ปานกลาง
10) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดและเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์	8 (6.8)	32 (27.4)	50 (42.7)	24 (20.5)	3 (2.6)	117 (100)	2.85	ปานกลาง
11) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการติดตามผลการดำเนินงาน ตามตัวชี้วัดและเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์	7 (6.0)	31 (26.5)	50 (42.7)	26 (22.2)	3 (2.6)	117 (100)	2.89	ปานกลาง
12) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการนำเสนอข้อเสนอแนะของการดำเนินงานเพื่อพัฒนาและปรับปรุงแผนการดำเนินงานในอนาคต	7 (6.0)	31 (26.5)	54 (46.2)	22 (18.8)	3 (2.6)	117 (100)	2.85	ปานกลาง
ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์เฉลี่ย 2.93 (ระดับปานกลาง)								

หมายเหตุ : ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์น้อยที่สุด = 1.00 - 1.80
 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์น้อย = 1.81 - 2.60
 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ปานกลาง = 2.61 - 3.40
 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์มาก = 3.41 - 4.20
 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์มากที่สุด = 4.21 - 5.00

3. การรับรู้เกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565

3.1 ช่องทางการรับรู้แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565

จากการศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565 จำนวน 122 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลวิสัยทัศน์ พันธกิจ และประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 81.1 และไม่มีความรู้ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6 ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับข้อมูลวิสัยทัศน์ พันธกิจ และประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565

ความรู้เกี่ยวกับยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลวิสัยทัศน์ พันธกิจ และประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	99	81.1
- ไม่มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลวิสัยทัศน์ พันธกิจ และประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	23	18.9
รวม	122	100.0

สำหรับช่องทางการรับรู้ข้อมูลวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ และค่านิยม ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลวิสัยทัศน์ พันธกิจ และประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจากประชุม/สัมมนา/อบรม คิดเป็นร้อยละ 74.7 รองลงมาคือ รับรู้จากเว็บไซต์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 52.5 รับรู้จากผู้บริหารสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 38.44 รับรู้จากผู้อำนวยการสำนัก/ผู้อำนวยการส่วน คิดเป็นร้อยละ 31.3 รับรู้จากเจ้าหน้าที่สำนักนโยบายและแผน คิดเป็นร้อยละ 23.2 รับรู้จากเพื่อนร่วมงาน คิดเป็นร้อยละ 19.2 รับรู้จากช่องทางอื่น ๆ ได้แก่ แผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เอกสารแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 12.1 และรับรู้จาก Facebook สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 6.1 (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 ข้อมูลช่องทางการรับรู้ข้อมูลวิสัยทัศน์ พันธกิจ และประเด็นยุทธศาสตร์ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565

ช่องทางการรับรู้ข้อมูลวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ และค่านิยม ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- ผู้บริหารสำนักงาน	38	38.40
- การประชุม/สัมมนา/อบรม	74	74.7
- ผู้อำนวยการสำนัก/ผู้อำนวยการส่วน	31	31.3
- Website สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	52	52.5
- Facebook สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	6	6.1
- เจ้าหน้าที่สำนักนโยบายและแผน	23	23.2
- เพื่อนร่วมงาน	19	19.2
- อื่น ๆ	12	12.1

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าช่องทางการรับรู้ข้อมูลวิสัยทัศน์ พันธกิจ และประเด็นยุทธศาสตร์ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปัจจุบันที่ทำให้พนักงานสามารถรับรู้ได้ง่าย คือ จากการประชุม/สัมมนา/อบรม คิดเป็นร้อยละ 61.6 รองลงมา คือ จากช่องทาง Website สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 51.5 จากช่องทาง Line สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 44.4 จากช่องทาง Facebook สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และจากช่องทางอื่น ๆ ได้แก่ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แบบฟอร์มเสนอโครงการ ป้ายประชาสัมพันธ์ และบอร์ดประชาสัมพันธ์ภายในสำนักงาน แผ่นพับ/รายงานประจำปี คิดเป็นร้อยละ 16.2 (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 ข้อมูลช่องทางการรับรู้ข้อมูลวิสัยทัศน์ พันธกิจ และประเด็นยุทธศาสตร์ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปัจจุบันที่ทำให้พนักงานสามารถรับรู้ได้ง่ายของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565

ช่องทางการรับรู้ข้อมูลวิสัยทัศน์ พันธกิจ และประเด็นยุทธศาสตร์ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่รับรู้ได้ง่าย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- Website สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	51	51.5
- Facebook สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	25	25.3
- Line สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	44	44.4
- การประชุม/สัมมนา/อบรม	61	61.6
- อื่น ๆ	16	16.2

3.2 การรับรู้เกี่ยวกับประเด็นสำคัญของแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของกลุ่มตัวอย่าง พนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565

จากการศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยใช้แบบสอบถามวัดการรับรู้ในกลุ่มตัวอย่างพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565 จำนวน 99 คน (คำนวณจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบว่ามีความรู้เกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน) แบบสอบถามที่ใช้ในการวัดมีจำนวน 7 ข้อ (รายละเอียดแสดงในภาคผนวก) มีคำตอบให้เลือก 2 ข้อ ได้แก่ ไม่ใช่ และใช่ หากตอบ “ใช่” ให้ 1 คะแนน และถ้าตอบ “ไม่ใช่” ให้ 0 คะแนน

คะแนนที่ได้นำมาจัดกลุ่มระดับการรับเกี่ยวกับประเด็นสำคัญในแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ระดับการรับรู้ต่ำ ระดับการรับรู้ปานกลาง และระดับการรับรู้สูง โดยให้เกณฑ์ช่วงชั้นในการวัดระดับการรับรู้เกี่ยวกับประเด็นสำคัญแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (รายละเอียดแสดงในบทที่ 3 ส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูล)

จากการศึกษาพบว่า ระดับการรับรู้เกี่ยวกับประเด็นสำคัญแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา มีการรับรู้ในระดับสูงมากที่สุด จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 96.0 รองลงมา คือ ระดับการรับรู้ปานกลาง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 ข้อมูลระดับการรับรู้เกี่ยวกับประเด็นสำคัญของแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565

ระดับการรับรู้	คน	ร้อยละ
- ระดับการรับรู้ต่ำ (0.00 – 3.33 คะแนน)	0	0.00
- ระดับการรับรู้ปานกลาง (3.34 – 5.66 คะแนน)	4	4.0
- ระดับการรับรู้สูง (5.67 – 7.00 คะแนน)	95	96.0

เมื่อพิจารณาการรับรู้เกี่ยวกับประเด็นสำคัญแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 6.35 (ตารางที่ 4.12) โดยจำแนกเป็นรายข้อ ดังนี้

ประเด็นการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะบรรจุอยู่ในแผนยุทธศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ในประเด็นนี้ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

ประเด็นการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะจำแนกออกมาเป็นโครงการ/กิจกรรม/งาน ที่สำคัญ และบรรจุในแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ในประเด็นนี้ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 98.0

ประเด็นวิสัยทัศน์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คือ เป็นกลไกหลักในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพื่อความเป็นธรรมของแผ่นดิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ในประเด็นนี้ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 91.9

ประเด็นเป้าหมาย/ตัวชี้วัด ของแผนยุทธศาสตร์ คือ ประชาชนเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเฉลี่ยเมื่อสิ้นสุดการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ในประเด็นนี้ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 71.1

ประเด็นพันธกิจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประกอบด้วย 1) การแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนอย่างเป็นธรรม 2) การเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อปรับปรุง แก้ไขกฎหมายที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรม และ 3) การติดตามและรายงานการปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ในประเด็นนี้ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 98.0

ประเด็นประเด็นยุทธศาสตร์ (STRATEGIC ISSUE) ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ที่ 1 การยกระดับและเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชน ยุทธศาสตร์ที่ 2 การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและบูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วนเพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่สังคม ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ในประเด็นนี้ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 96.0

ประเด็นการรับทราบข้อมูลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจากแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ในประเด็นนี้ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 79.8 (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับประเด็นสำคัญแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565

(N = 99)

ข้อความการรับรู้	ตอบใช่		ตอบไม่ใช่	
	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ
1) การดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะบรรจุอยู่ในแผนยุทธศาสตร์	99	100.00	0	0.00
2) การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะจำแนกออกมาเป็นโครงการ / กิจกรรม / งาน ที่สำคัญ และบรรจุในแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงาน	97	98.0	2	2.0
3) วิสัยทัศน์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คือ เป็นกลไกหลักในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพื่อความเป็นธรรมของแผ่นดิน	91	91.9	8	8.1
4) เป้าหมาย/ตัวชี้วัด ของแผนยุทธศาสตร์ คือ ประชาชนเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเฉลี่ยเมื่อสิ้นสุดการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75	71	71.7	28	28.3
5) พันธกิจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประกอบด้วย (1) การแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชน อย่างเป็นธรรม (2) การเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อปรับปรุง แก้ไขกฎหมายที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรม	97	98.0	2	2.0

ข้อความการรับรู้	ตอบใช่		ตอบไม่ใช่	
	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ
(3) การติดตามและรายงานการปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ				
6) ประเด็นยุทธศาสตร์ (STRATEGIC ISSUE) ประกอบด้วย (1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การยกระดับและเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่ ประชาชน (2) ยุทธศาสตร์ที่ 2 การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและบูรณาการ ความร่วมมือทุกภาคส่วนเพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่สังคม (3) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้	95	96.0	4	4.0
7) ท่านรับทราบข้อมูลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดินจากแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่าย งบประมาณประจำปี	79	79.8	20	20.2
คะแนนเฉลี่ยการรับรู้เกี่ยวกับประเด็นสำคัญแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน 6.35				

4. ความตระหนักต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565

ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความตระหนักต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความตระหนักต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 3.35) เมื่อพิจารณาภาพรวมคะแนนเฉลี่ยของความตระหนักในประเด็นต่าง ๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความตระหนักต่อด้านการจัดทำและการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์ เป็นอันดับแรก (คะแนนเฉลี่ย 3.84) รองลงมา คือ ด้านพฤติกรรมต่อการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์ (คะแนนเฉลี่ย 3.36) และด้านการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ (คะแนนเฉลี่ย 2.85) ตามลำดับ

อนึ่ง เมื่อวิเคราะห์ระดับความตระหนักต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565 ในรายประเด็นปรากฏผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ความคิดเห็น/ทัศนคติ เกี่ยวกับการจัดทำและการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์

ประเด็นว่าผู้บริหารสามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์ให้พนักงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเข้าใจ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 3.00) เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยว่าผู้บริหารสามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์ให้พนักงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเข้าใจในระดับปานกลาง

เช่นเดียวกัน โดยคิดเป็นร้อยละ 45.1 รองลงมา คือ มีความเห็นด้วยในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 22.1 และมีความเห็นด้วยในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 20.5

ประเด็นว่าเพื่อให้แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ควรมีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม (ภายในและภายนอก) กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.15) เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยว่าเพื่อให้แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ควรมีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม (ภายในและภายนอก) ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.2 รองลงมาคือ มีความเห็นด้วยระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 39.3 และมีความเห็นด้วยระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 17.2

ประเด็นว่าเพื่อให้ขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีการประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความรู้เข้าใจให้กับพนักงานทุกคน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.24) เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยว่าเพื่อให้ขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีการประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความรู้เข้าใจให้กับพนักงานทุกคน ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมาคือ มีความเห็นด้วยระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 36.1 และมีความเห็นด้วยระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 14.8

ประเด็นว่าหากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินดำเนินงานได้บรรลุตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ จะเป็นส่วนช่วยผลักดันให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับการจัดสรรงบประมาณเพิ่มขึ้น กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.08) เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยว่าหากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินดำเนินงานได้บรรลุตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ จะเป็นส่วนช่วยผลักดันให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับการจัดสรรงบประมาณเพิ่มขึ้น ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยคิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมา คือ มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.9 และมีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 23.8

ประเด็นว่ากรณีตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ไม่สามารถดำเนินการได้ควรมีการปรับลดเป้าหมายเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงาน โดยไม่กระทบกับแผนงานเดิมที่กำหนดไว้ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.76) เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยว่ากรณีตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ไม่สามารถดำเนินการได้ควรมีการปรับลดเป้าหมายเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงาน โดยไม่กระทบกับแผนงานเดิมที่กำหนดไว้ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมา คือ มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.0 และมีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 23.8

จากการศึกษาความตระหนักต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในด้านความคิดเห็น/ทัศนคติ เกี่ยวกับการจัดทำและการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ พบว่า ประเด็นที่มีคะแนนสูงสุด คือ เพื่อให้ขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีการประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความรู้เข้าใจให้กับพนักงานทุกคน (คะแนนเฉลี่ย 4.24) ส่วนประเด็นที่มีคะแนนต่ำสุด คือ ผู้บริหารสามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์ให้พนักงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเข้าใจ (คะแนนเฉลี่ย 3.00)

2. พฤติกรรมต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์

ประเด็นความสามารถในการจัดจําและนํารายละเอียดยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมาใช้ในการกำหนดทิศทางการดำเนินโครงการ/กิจกรรม/งาน ตามที่ได้รับมอบหมาย (ต้องทำอะไร เพื่ออะไร ทำเมื่อไรและทำอย่างไร) กลุ่มตัวอย่างสามารถจัดจําและนำไปปฏิบัติได้ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 3.01) เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สามารถจัดจําและนํารายละเอียดยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมาใช้ในการกำหนดทิศทางการดำเนินโครงการ/กิจกรรม/งาน ตามที่ได้รับมอบหมาย (ต้องทำอะไร เพื่ออะไร ทำเมื่อไรและทำอย่างไร) ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยคิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมา คือ สามารถจัดจําและนำไปปฏิบัติในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 23.8 และสามารถจัดจําและนำไปปฏิบัติในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 23.0

ประเด็นความสามารถดำเนินโครงการ/กิจกรรม/งาน แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี กลุ่มตัวอย่างสามารถปฏิบัติได้ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 3.17) เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สามารถดำเนินโครงการ/กิจกรรม/งาน แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีในระดับมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 36.9 รองลงมา คือ สามารถปฏิบัติได้ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 32.8 และสามารถปฏิบัติได้ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 21.3

ประเด็นการดำเนินโครงการ/กิจกรรม/งาน โดยคำนึงถึงตัวชี้วัดในแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กลุ่มตัวอย่างสามารถปฏิบัติได้ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.56) เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ดำเนินโครงการ/กิจกรรม/งาน โดยคำนึงถึงตัวชี้วัดในแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในระดับมากเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ 36.9 รองลงมา คือ สามารถปฏิบัติได้ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.6 และสามารถปฏิบัติได้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.2

ประเด็นการบริหารงบประมาณให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี กลุ่มตัวอย่างสามารถปฏิบัติได้ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.49) เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการบริหารงบประมาณให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมา คือ สามารถปฏิบัติได้ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 34.4 และสามารถปฏิบัติได้ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 9.8

ประเด็นการปรับแผนการดำเนินงานกรณีโครงการ/ กิจกรรม /งาน กรณีไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนด กลุ่มตัวอย่างสามารถปฏิบัติได้ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.59) เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการปรับแผนการดำเนินงานกรณีโครงการ/ กิจกรรม /งาน กรณีไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนดในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมา คือ สามารถปฏิบัติได้ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 32.0 และสามารถปฏิบัติได้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.3

จากการศึกษาความตระหนักต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในด้านพฤติกรรมต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ พบว่า ประเด็นที่มีคะแนนสูงสุด คือ ประเด็นการปรับแผนการดำเนินงานกรณีโครงการ/ กิจกรรม /งาน กรณีไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนด (คะแนนเฉลี่ย 3.59) ส่วนประเด็นที่มีคะแนนต่ำสุด คือ ประเด็นความสามารถในการจดจำและนำรายละเอียดยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมาใช้ในการกำหนดทิศทางการดำเนินโครงการ/กิจกรรม/งาน ตามที่ได้รับมอบหมาย (ต้องทำอะไร เพื่ออะไร ทำเมื่อไรและทำอย่างไร) (คะแนนเฉลี่ย 3.01)

3. การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์

ประเด็นการมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ และตัวชี้วัด ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กลุ่มตัวอย่างได้มีส่วนร่วมในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.77) เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ และตัวชี้วัด ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 30.3 รองลงมา คือ มีส่วนร่วมในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 26.2 และมีส่วนร่วมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 21.3

ประเด็นการมีส่วนร่วมในการวางแผน/เสนอโครงการ กิจกรรม เพื่อกำหนดรายละเอียดหรือวิธีการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างได้มีส่วนร่วมในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.82) เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการวางแผน/เสนอโครงการ กิจกรรม เพื่อกำหนดรายละเอียดหรือวิธีการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 37.7 รองลงมา คือ มีส่วนร่วมในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 21.3 และมีส่วนร่วมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 19.7

ประเด็นการมีส่วนร่วมในการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อเตรียมการจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี กลุ่มตัวอย่างได้มีส่วนร่วมในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.79) เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อเตรียมการจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 28.7 รองลงมา คือ มีส่วนร่วมในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 26.2 และมีส่วนร่วมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 19.7

ประเด็นการมีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการ/กิจกรรม/งาน ตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี กลุ่มตัวอย่างได้มีส่วนร่วมในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 3.06) เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการ/กิจกรรม/งาน ตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและแผนปฏิบัติการ

และแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 33.6 รองลงมา คือ มีส่วนร่วมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 28.7 และมีส่วนร่วมในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 16.4

ประเด็นการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลและเสนอแนะแนวทางปรับปรุง การดำเนินโครงการ/กิจกรรม/งาน/ ตัวชี้วัดของยุทธศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างได้มีส่วนร่วมในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.84) เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการติดตาม ประเมินผลและเสนอแนะแนวทางปรับปรุง การดำเนินโครงการ/กิจกรรม/งาน/ ตัวชี้วัดของยุทธศาสตร์ ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมา คือ มีส่วนร่วมในระดับมากและมีส่วนร่วม ในระดับน้อยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 22.1 (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11 ข้อมูลความตระหนักต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565

ประเด็น	ระดับการเห็นด้วย/การร่วมปฏิบัติ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ความคิดเห็น/ทัศนคติ เกี่ยวกับการจัดทำและการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์							3.84	มาก
1) ท่านคิดว่าผู้บริหารสามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์ให้พนักงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเข้าใจ	7 (5.7)	27 (22.1)	55 (45.1)	25 (20.5)	8 (6.6)	122 (100.0)	3.00	ปานกลาง
2) เพื่อให้แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ควรมีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม (ภายในและภายนอก)	2 (1.6)	2 (1.6)	21 (17.2)	48 (39.3)	49 (40.2)	122 (100.0)	4.15	มาก
3) เพื่อให้ขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีการประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความรู้เข้าใจให้กับพนักงานทุกคน	1 (0.8)	3 (2.5)	18 (14.8)	44 (36.1)	56 (45.9)	122 (100.0)	4.24	มากที่สุด

ประเด็น	ระดับการเห็นด้วย/การร่วมปฏิบัติ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
4) หากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินดำเนินงานได้บรรลุตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ จะเป็นส่วนช่วยผลักดันให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับการจัดสรรงบประมาณเพิ่มขึ้น	1 (0.8)	3 (2.5)	26 (21.3)	47 (38.5)	45 (36.9)	122 (100.0)	4.08	มาก
5) ท่านคิดว่ากรณีตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ไม่สามารถดำเนินการได้ควรมีการปรับลดเป้าหมายเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานโดยไม่กระทบกับแผนงานเดิมที่กำหนดไว้	7 (5.7)	6 (4.9)	29 (23.8)	47 (38.5)	33 (27.0)	122 (100.0)	3.76	มาก
พฤติกรรมต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์							3.36	ปานกลาง
6) ท่านสามารถจดจำและนำรายละเอียดยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมาใช้ในการกำหนดทิศทางการดำเนินโครงการ/กิจกรรม/งานตามที่ได้รับมอบหมาย (ต้องทำอะไร เพื่ออะไร ทำเมื่อไรและทำอย่างไร)	7 (5.7)	28 (23.0)	51 (41.8)	29 (23.8)	7 (5.7)	122 (100.0)	3.01	ปานกลาง
7) ท่านสามารถดำเนินโครงการ/กิจกรรม/งาน แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี	5 (4.1)	26 (21.3)	40 (32.8)	45 (36.9)	6 (4.9)	122 (100.0)	3.17	ปานกลาง
8) ท่านดำเนินโครงการ/กิจกรรม/งาน โดยคำนึงถึงตัวชี้วัดในแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	4 (3.3)	11 (9.0)	41 (33.6)	45 (36.9)	21 (17.2)	122 (100.0)	3.56	มาก

ประเด็น	ระดับการเห็นด้วย/การร่วมปฏิบัติ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
9) ท่านมีการบริหารงบประมาณให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี	2 (1.6)	12 (9.8)	42 (34.4)	56 (45.9)	10 (8.2)	122 (100.0)	3.49	มาก
10) ท่านมีการปรับแผนการดำเนินงานกรณีโครงการ/กิจกรรม /งาน กรณีไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนด	2 (1.6)	10 (8.2)	39 (32.0)	56 (45.9)	15 (12.3)	122 (100.0)	3.59	มาก
การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์							2.85	ปานกลาง
11) ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ และตัวชี้วัดของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	19 (15.6)	32 (26.2)	37 (30.3)	26 (21.3)	8 (6.6)	122 (100.0)	2.77	ปานกลาง
12) ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผน/เสนอโครงการ กิจกรรม เพื่อกำหนดรายละเอียดหรือวิธีการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์	18 (14.8)	26 (21.3)	46 (37.7)	24 (19.7)	8 (6.6)	122 (100.0)	2.82	ปานกลาง
13) ท่านมีส่วนร่วมในการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อเตรียมการจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี	20 (16.4)	32 (26.2)	35 (28.7)	24 (19.7)	11 (9.0)	122 (100.0)	2.79	ปานกลาง
14) ท่านมีส่วนในการจัดทำโครงการ/กิจกรรม/งานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี	15 (12.3)	20 (16.4)	41 (33.6)	35 (28.7)	11 (9.0)	122 (100.0)	3.06	ปานกลาง
15) ท่านมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลและเสนอแนะแนวทางปรับปรุง การดำเนิน	19 (15.6)	27 (22.1)	40 (32.8)	27 (22.1)	9 (7.4)	122 (100.0)	2.84	ปานกลาง

ประเด็น	ระดับการเห็นด้วย/การร่วมปฏิบัติ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
โครงการ/กิจกรรม/งาน/ตัวชี้วัดของยุทธศาสตร์								
ระดับความตระหนักต่อการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเฉลี่ย 3.35 (ระดับปานกลาง)								

หมายเหตุ : ความรับรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์น้อยที่สุด	= 1.00 - 1.80
ความรับรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์น้อย	= 1.81 - 2.60
ความรับรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ปานกลาง	= 2.61 - 3.40
ความรับรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์มาก	= 3.41 - 4.20
ความรับรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์มากที่สุด	= 4.21 - 5.00

ส่วนที่ 3

การศึกษาปัญหาและอุปสรรค จากการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565)

การศึกษาปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทุกด้าน อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.77) เมื่อพิจารณาภาพรวมคะแนนเฉลี่ยของปัญหาและอุปสรรคในประเด็นต่าง ๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคด้านนโยบายและการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์เป็นอันดับแรก (คะแนนเฉลี่ย 3.89) รองลงมา คือ ด้านความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ (คะแนนเฉลี่ย 3.72) และด้านการบริหารงบประมาณเพื่อดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ (คะแนนเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ

เมื่อวิเคราะห์ระดับปัญหาและอุปสรรค จากการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565 ในรายประเด็นปรากฏผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ด้านนโยบายและการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์

ประเด็นการดำเนินงานนอกแผน ทำให้การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ไม่เป็นไปตามเป้าหมายหรือกรอบระยะเวลาที่กำหนด กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.18) เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการดำเนินงานนอกแผน ทำให้การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ไม่เป็นไปตามเป้าหมายหรือกรอบระยะเวลาที่กำหนดเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมา คือ มีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 28.7 และมีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 20.5

ประเด็นการดำเนินงานโดยให้ความสำคัญและมุ่งเน้นความสำเร็จของโครงการ / กิจกรรม/งาน มากกว่าความสำเร็จของตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.50) เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการดำเนินงานโดยให้ความสำคัญและมุ่งเน้นความสำเร็จของโครงการ /กิจกรรม/งาน มากกว่าความสำเร็จของตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมา คือ มีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 32.0 และมีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.1

ประเด็นเจ้าหน้าที่ 1 คน ต้องรับผิดชอบงานหลายด้าน ทำให้ภาระงานมากเกินไปที่จะสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่แผนยุทธศาสตร์กำหนดไว้ได้ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.20) เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นเจ้าหน้าที่ 1 คน ต้องรับผิดชอบงานหลายด้าน ทำให้ภาระงานมากเกินไปที่จะสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่แผนยุทธศาสตร์กำหนดไว้ได้เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมา คือ มีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 29.5 และมีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 17.2

ประเด็นการโยกย้ายพนักงาน ส่งผลต่อความชำนาญในการดำเนินงานของพนักงานและทำให้เกิดผลกระทบต่อการทำงานตามแผนยุทธศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.27) เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการโยกย้ายพนักงาน ส่งผลต่อความชำนาญในการดำเนินงานของพนักงานและทำให้เกิดผลกระทบต่อการทำงานตามแผนยุทธศาสตร์ เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา คือ มีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 32.0 และมีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 13.9

ประเด็นโครงการ/กิจกรรม/งาน ที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์เป็นลักษณะเดิม ๆ และยังไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ประเทศที่เปลี่ยนแปลงไป กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.78) เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการดำเนินงาน ที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์เป็นลักษณะเดิม ๆ และยังไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ประเทศที่เปลี่ยนแปลงไป เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมา คือ มีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 31.1 และมีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.7

ประเด็นการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานที่ผ่านมา ไม่ได้เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ร่วมแสดงความคิดเห็น กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.53) เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานที่ผ่านมา ไม่ได้เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ร่วมแสดงความคิดเห็นเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมา คือ มีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 29.5 และมีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.9

ประเด็นสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินขาดการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ผ่านความเห็นชอบ ไปสู่พนักงานทุกคน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.75) เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 36.9 รองลงมา คือ มีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 32.8 และมีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.0

จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรค จากการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565) ในด้านนโยบายและการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ พบว่า ประเด็นที่มีคะแนนต่ำสุด คือ ประเด็นการดำเนินงานโดยให้ความสำคัญและมุ่งเน้นความสำเร็จของโครงการ / กิจกรรม/งาน มากกว่าความสำเร็จของตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ (คะแนนเฉลี่ย 3.50) และประเด็นการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานที่ผ่านมา ไม่ได้เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ร่วมแสดงความคิดเห็น (คะแนนเฉลี่ย 3.53) ดังนั้น ในการดำเนินโครงการ / กิจกรรม/ งาน ต่าง ๆ ผู้บริหารและพนักงานควรให้ความสำคัญกับการกำหนดผลลัพธ์ในการดำเนินโครงการเป็นสำคัญ และควรมีการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ร่วมแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการทบทวนแผนยุทธศาสตร์

2. ด้านความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์

ประเด็นพนักงานขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกำหนดตัวชี้วัดของโครงการ/กิจกรรม/งาน ส่งผลให้การดำเนินไม่บรรลุตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.82) เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเป็นพนักงานขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกำหนดตัวชี้วัดของโครงการ/กิจกรรม/งาน ส่งผลให้การดำเนินไม่บรรลุตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 45.1 รองลงมา คือ มีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 25.4 และมีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.1

ประเด็นการอบรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ผ่านมายังไม่ครอบคลุมพนักงานทุกคน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.74) เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการอบรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ผ่านมายังไม่ครอบคลุมพนักงานทุกคนเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 34.4 รองลงมา คือ มีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 29.5 และมีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.4

ประเด็นช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ยังไม่ทั่วถึงพนักงานทุกคน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.62) เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ยังไม่ทั่วถึงพนักงานทุกคนเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 34.4 รองลงมา คือ มีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 28.7 และมีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.8

จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรค จากการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์สำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565) ในด้านความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ พบว่า ประเด็นที่มีคะแนนต่ำสุด คือ ประเด็นช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ยังไม่ทั่วถึงพนักงานทุกคน (คะแนนเฉลี่ย 3.62) เห็นควรมีการปรับปรุงช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ให้มีความหลากหลายและทั่วถึง

3. การบริหารงบประมาณเพื่อดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์

ประเด็นสำนักงานยังขาดระบบการติดตามและตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณให้เกิดความคุ้มค่า เพื่อให้เกิดการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.47) เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมา คือ มีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 25.4 และมีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.4

ประเด็นการกั้นงบประมาณไว้ดำเนินงานข้ามปี โดยไม่มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของโครงการ/กิจกรรม/งาน ทำให้การเบิกจ่ายงบประมาณไม่มีประสิทธิภาพ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.86) เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการกั้นงบประมาณไว้ดำเนินงานข้ามปี โดยไม่มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของโครงการ/กิจกรรม/งาน ทำให้การเบิกจ่ายงบประมาณไม่มีประสิทธิภาพเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.6 รองลงมา คือ มีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.0 และมีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 28.7

ประเด็นงบประมาณที่สำนักต่าง ๆ ได้รับจัดสรรยังไม่เพียงพอต่อการดำเนินตามแผนยุทธศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 3.34) เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่างบประมาณที่สำนักต่าง ๆ ได้รับจัดสรรยังไม่เพียงพอต่อการดำเนินตามแผนยุทธศาสตร์เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมา คือ มีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 28.7 และมีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 14.8

ประเด็นสำนักได้รับมอบหมายโครงการ /กิจกรรม ใหม่ แต่ไม่ได้รับจัดสรรงบประมาณ ทำให้สำนักต้องไปเกลี้ยงบประมาณในโครงการอื่นในแผนมาดำเนินการ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.81) เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่

มีความเห็นว่าสำนักได้รับมอบหมายโครงการ /กิจกรรม ใหม่ แต่ไม่ได้รับจัดสรรงบประมาณ ทำให้สำนักต้องไปเกลี้ยงบประมาณในโครงการอื่นในแผนมาดำเนินการเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 31.1 รองลงมา คือ มีความเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.3 และมีความเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 30.0

จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรค จากการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565) ในด้านการบริหารงบประมาณเพื่อดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ พบว่า ประเด็นที่มีคะแนนต่ำสุด คือ ประเด็นงบประมาณที่สำนักต่าง ๆ ได้รับจัดสรรยังไม่เพียงพอต่อการดำเนินตามแผนยุทธศาสตร์ (คะแนนเฉลี่ย 3.34) และประเด็นสำนักงานยังขาดระบบการติดตามและตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณให้เกิดความคุ้มค่า เพื่อให้เกิดการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ (คะแนนเฉลี่ย 3.47) ดังนั้น สำนักงานควรมีการบริหารงบประมาณให้เพียงพอต่อการดำเนินงานและจัดทำระบบติดตามประเมินผลให้เป็นรูปธรรม (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12 ข้อมูลปัญหาและอุปสรรค จากการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565

ประเด็น	ระดับปัญหา					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
นโยบายและการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์							3.89	มาก
1) การดำเนินงานนอกแผน ทำให้การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ไม่เป็นที่ไปตามเป้าหมายหรือกรอบระยะเวลาที่กำหนด	0 (0.0)	5 (4.1)	25 (20.5)	35 (28.7)	57 (46.7)	122 (100.0)	4.18	มาก
2) การดำเนินงานโดยให้ความสำคัญและมุ่งเน้นความสำเร็จของโครงการ /กิจกรรม/งาน มากกว่าความสำเร็จของตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์	2 (1.6)	6 (4.9)	59 (48.4)	39 (32.0)	16 (13.1)	122 (100.0)	3.50	มาก
3) เจ้าหน้าที่ 1 คน ต้องรับผิดชอบงานหลายด้าน ทำให้ภาระงานมากเกินไปที่จะสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่แผนยุทธศาสตร์กำหนดไว้ได้	2 (1.6)	4 (3.3)	21 (17.2)	36 (29.5)	59 (48.4)	122 (100.0)	4.20	มาก
4) การโยกย้ายพนักงาน ส่งผลต่อความชำนาญในการดำเนินงานของพนักงานและทำให้เกิดผล	1 (0.8)	4 (3.3)	17 (13.9)	39 (32.0)	61 (50.0)	122 (100.0)	4.27	มากที่สุด

ประเด็น	ระดับปัญหา					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
กระทบต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์								
5) โครงการ/กิจกรรม/งาน ที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์เป็นลักษณะเดิม ๆ และยังไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ประเทศที่เปลี่ยนแปลงไป	1 (0.8)	5 (4.1)	38 (31.1)	54 (44.3)	24 (19.7)	122 (100.0)	3.78	มาก
6) การทบทวนแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานที่ผ่านมา ไม่ได้เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ร่วมแสดงความคิดเห็น	2 (1.6)	13 (10.7)	48 (39.3)	36 (29.5)	23 (18.9)	122 (100.0)	3.53	มาก
7) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินขาดการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ผ่านความเห็นชอบ ไปสู่พนักงานทุกคน	0 (0.0)	9 (7.4)	40 (32.8)	45 (36.9)	28 (23.0)	122 (100.0)	3.75	มาก
ความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์							3.72	มาก
8) พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกำหนดตัวชี้วัดของโครงการ/กิจกรรม/งาน ส่งผลให้การดำเนินไม่บรรลุตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์	0 (0.0)	9 (7.4)	31 (25.4)	55 (45.1)	27 (22.1)	122 (100.0)	3.82	มาก
9) การอบรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ผ่านมายังไม่ครอบคลุมพนักงานทุกคน	1 (0.8)	12 (9.8)	36 (29.5)	42 (34.4)	31 (25.4)	122 (100.0)	3.74	มาก
10) ช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ยังไม่ทั่วถึงพนักงานทุกคน	1 (0.8)	15 (12.3)	42 (34.4)	35 (28.7)	29 (23.8)	122 (100.0)	3.62	มาก
การบริหารงบประมาณเพื่อดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์							3.62	มาก
11) สำนักงานยังขาดระบบการติดตามและตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณให้เกิดความคุ้มค่า	2 (1.6)	10 (8.2)	59 (48.4)	31 (25.4)	20 (16.4)	122 (100.0)	3.47	มาก

ประเด็น	ระดับปัญหา					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
เพื่อให้เกิดการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์								
12) การกั้นงบประมาณไว้ดำเนินงานข้ามปี โดยไม่มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของโครงการ/กิจกรรม/งาน ทำให้การเบิกจ่ายงบประมาณไม่มีประสิทธิภาพ	1 (0.8)	6 (4.9)	41 (33.6)	35 (28.7)	39 (32.0)	122 (100.0)	3.86	มาก
13) งบประมาณที่สำนักต่าง ๆ ได้รับจัดสรรยังไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์	3 (2.5)	18 (14.8)	51 (41.8)	35 (28.7)	15 (12.3)	122 (100.0)	3.34	ปานกลาง
14) สำนักได้รับมอบหมายโครงการ / กิจกรรม ใหม่ แต่ไม่ได้รับจัดสรรงบประมาณ ทำให้สำนักต้องไปเกลี้ยงบประมาณในโครงการอื่นในแผนมาดำเนินการ	3 (2.5)	7 (5.7)	37 (30.0)	38 (31.1)	37 (30.3)	122 (100.0)	3.81	มาก
ระดับปัญหาและอุปสรรค จากการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565 เฉลี่ย 3.77 (ระดับมาก)								

หมายเหตุ : ความรับรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์น้อยที่สุด = 1.00 - 1.80
 ความรับรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์น้อย = 1.81 - 2.60
 ความรับรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ปานกลาง = 2.61 - 3.40
 ความรับรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์มาก = 3.41 - 4.20
 ความรับรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์มากที่สุด = 4.21 - 5.00

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องการรับรู้และตระหนักต่อการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ศึกษาระดับการรับรู้และตระหนักต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และศึกษาปัญหาและอุปสรรค จากการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา ได้แก่

- 1) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะได้นำข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2564) ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายเพื่อผลักดันให้การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566 - 2570) บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
- 2) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะได้นำข้อมูลการรับรู้และตระหนักต่อการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ไปเป็นแนวทางในการสร้างการรับรู้และความตระหนักรู้ของพนักงานต่อกระบวนการทำงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566 - 2570) อย่างเป็นรูปธรรม และ
- 3) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะได้นำข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายเพื่อจัดทำแนวทางปฏิบัติให้แก่พนักงานเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้บรรลุเป้าหมายและเป็นไปทิศทางเดียวกันต่อไปในอนาคต รวมทั้งเป็นองค์กรที่มีการทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์แก่ประชาชนและประเทศชาติ

งานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 122 คน ในช่วงเดือนสิงหาคม - กันยายน 2565 ในการสุ่มตัวอย่างได้กำหนดจำนวนตัวอย่างตามสัดส่วนพนักงานของแต่ละสำนักในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565) ข้อมูลทุติยภูมิจากผลการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจากแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และวิเคราะห์การรับรู้และตระหนักต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565) และวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค จากการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565) โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ (รายละเอียดตามบทที่ 3)

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน 4 (พ.ศ. 2561 – 2565)

จากการศึกษาการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560 - 2565) พบว่ามี 4 ตัวชี้วัดที่ไม่สามารถพัฒนาไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้และควรนำไปเป็นประเด็นในการดำเนินงานของแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566 - 2570) ได้แก่ 1) จำนวนเรื่องที่เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติ ให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ 2) ร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชนให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 3) ร้อยละของประชาชนที่เข้าถึงกลไกการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านช่องทางการดำเนินกิจกรรมและระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่เพิ่มขึ้น และ 4) ระดับความร่วมมือในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมธรรมาภิบาล โดยมี 1 ตัวชี้วัดที่ผลดำเนินงานต่ำกว่าแผนที่กำหนดไว้ตลอดระยะเวลา 3 ปี คือ ตัวชี้วัดเรื่องร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชนให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นถือว่าเป็นตัวชี้วัด ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนให้เห็นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินตามที่กฎหมายกำหนด โดยผู้ศึกษามีความเห็นว่าสาเหตุมาจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 22 32 และ 33 มีการกำหนดขั้นตอนกลไกการทำงานเพิ่มมากขึ้น โดยเปิดโอกาสให้มีการการรับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน กลไกการทำงานที่เพิ่มขึ้นตอนมากขึ้นย่อมส่งผลกระทบต่อระยะเวลาในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้นเช่นกัน และการจัดสรรทรัพยากรด้านบุคลากรและงบประมาณในสัดส่วนที่ไม่ได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมในแต่ละปี ปริมาณการเสนอเรื่องร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินยังมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี รวมทั้งสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID – 19 ทำให้ไม่สามารถลงพื้นที่เพื่อรวบรวมข้อเท็จจริงได้ และการประสานงานเกี่ยวกับการส่งเอกสารเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกิดความล่าช้า ผิดพลาดตามไปด้วย

อีกทั้ง การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) แผนการปฏิรูปประเทศ รวมถึงแผนพัฒนาอื่น ๆ ซึ่งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรนำไปถ่ายทอดเป็นโครงการ/กิจกรรม จากแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไปสู่แผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีเพื่อให้สำนัก/หน่วย/สถาบัน ถือปฏิบัติเพื่อเป็นการพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานในดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566 - 2570) และควรมีการศึกษาเพื่อหาแนวทางหรือกลยุทธ์เพิ่มเติมที่จะมีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการบริหารจัดการองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินในอนาคต ซึ่งจะทำให้เกิดการขับเคลื่อนการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควบคู่ไปกับการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ไปพร้อมกัน

5.1.2 การศึกษาระดับการรับรู้และตระหนักต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565)

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 30 - 40 ปี สำเร็จการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาโท มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 5 - 10 ปี ตำแหน่งชำนาญการ (5,000 บาท) และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 46.7 และไม่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 53.3 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยมีส่วนร่วมในการรายงานผลการดำเนินงานและปัญหาอุปสรรคในงานที่ได้รับผิดชอบ เมื่อพิจารณาเกี่ยวกับประเด็นการคำนึงถึงการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างที่การปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทุกครั้ง คิดเป็นร้อยละ 71.3 เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า

1.1) เพื่อให้การดำเนินโครงการเป็นไปตามเป้าประสงค์ ตัวชี้วัด และบรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้อันจะส่งผลให้การดำเนินงานของสำนักงานเกิดประสิทธิภาพ

1.2) เพื่อเชื่อมโยงการใช้จ่ายงบประมาณกับแผนยุทธศาสตร์ให้เป็นแนวทางเดียวกัน

1.3) แผนยุทธศาสตร์เป็นกรอบทิศทางการทำงานของสำนักงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นบางครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18.9 เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า

2.1) โครงการ/กิจกรรม/งาน ที่กำหนดไว้ในแผนงานปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีที่ผ่านมาเห็นชอบจากผู้ตรวจการแผ่นดินถือว่าผ่านการพิจารณาในเรื่องความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์แล้ว

2.2) งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานตามนโยบายของผู้บริหารซึ่งมีความจำเป็นเร่งด่วนทำให้ไม่มีเวลาตรวจสอบความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์

2.3) บางโครงการ/กิจกรรมเป็นโครงการนอกแผน

2.4) ขาดความเข้าใจเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

3. กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานโดยไม่คำนึงถึงการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 9.8 เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า

3.1) การดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานสำนวนซึ่งเป็นงานประจำ

3.2) งานบางอย่างที่ได้รับมอบหมายบางครั้งไม่อยู่ในแผนยุทธศาสตร์

3.3) ไม่ทราบถึงกระบวนการและรายละเอียดแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน

ผู้ตรวจการแผ่นดิน

3.4) แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนดไว้เพื่อให้ครบตามกระบวนการแต่ในการปฏิบัติงานต้องให้เป็นไปตามนโยบายหรือความคิดของผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้บริหารสำนักงานในช่วงเวลานั้น

2. การรับรู้เกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์

2.1) ความรู้ความเข้าใจทั่วไปเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565

การศึกษาความรู้ความเข้าใจทั่วไปเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์อยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน (คะแนนเฉลี่ย 2.93) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในด้านการกำหนดวิสัยทัศน์และด้านการดำเนินงานสูงสุด (คะแนนเฉลี่ย 2.96 เท่ากัน) โดยด้านการกำหนดวิสัยทัศน์จะเป็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์ประกอบของแผนยุทธศาสตร์ (การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ การกำหนดค่าเป้าหมายและตัวชี้วัด) และการกำหนดแผนการดำเนินงาน สำหรับด้านการดำเนินงานจะเป็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการจัดทำโครงการให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดและแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการและกิจกรรม ด้านที่มีความรู้ความเข้าใจรองลงมา คือ ด้านการวางแผน (คะแนนเฉลี่ย 2.95) โดยเป็นประเด็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการแสดงความคิดเห็น บทบาทและหน้าที่ของการมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์และรายละเอียดของการวางแผน/เสนอโครงการ กิจกรรม ตลอดจนวิธีการดำเนินงานต่าง ๆ ทั้งนี้ ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจด้านการติดตามประเมินผลต่ำสุด (คะแนนเฉลี่ย 2.86) ซึ่งเป็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดและเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์ รวมทั้งวิธีการนำเสนอข้อเสนอแนะของการดำเนินงานเพื่อพัฒนาและปรับปรุงแผนการดำเนินงานในอนาคต

2.2) การรับรู้เกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565

การรับรู้เกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 81.1 (การรับรู้ระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 96.0 และการรับรู้ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4.0) แต่พบว่ามีกลุ่มตัวอย่างบางส่วนที่ยังไม่รับรู้แผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 18.9 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์และค่านิยม ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจากการเข้าร่วมประชุม/สัมมนา/อบรม ต่าง ๆ และมีความคิดเห็นว่าเป็นช่องทางที่ทำให้สามารถรับรู้ข้อมูลได้ง่ายที่สุด

ประเด็นสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้และเข้าใจสูงสุด (ตอบถูกต้องทุกคน) มีเพียง 1 ประเด็นจาก 7 ประเด็น คือ การดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะบรรจุอยู่ในแผนยุทธศาสตร์ สำหรับประเด็นสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้และเข้าใจต่ำที่สุด(ตอบผิดมากที่สุด) คือ เป้าหมาย/ตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ คือ ประชาชนเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเฉลี่ยเมื่อสิ้นสุดการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 คิดเป็นร้อยละ 28.3

3. ความตระหนักต่อการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565

จากการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความตระหนักต่อการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความตระหนักต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 3.35) เมื่อพิจารณาภาพรวมคะแนนเฉลี่ยของความตระหนักในประเด็นต่าง ๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความตระหนักต่อการจัดการดำเนินการและการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ เป็นอันดับแรก (คะแนนเฉลี่ย 3.84) รองลงมา คือ ด้านพฤติกรรมต่อการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์ (คะแนนเฉลี่ย 3.36) และด้านการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ (คะแนนเฉลี่ย 2.85) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาความตระหนักรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ด้านความคิดเห็น/ทัศนคติ เกี่ยวกับการจัดทำและการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์ (คะแนนเฉลี่ย 3.84) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่ากระบวนการหรือขั้นตอนสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินบรรลุผลสำเร็จ ได้แก่ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีการประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความรู้เข้าใจให้กับพนักงานทุกคน ในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ควรมีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม (ภายในและภายนอก) และหากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินดำเนินงานได้บรรลุตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์จะเป็นส่วนช่วยผลักดันให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับการจัดสรรงบประมาณเพิ่มขึ้น

ทั้งนี้ ประเด็นที่มีคะแนนสูงสุด คือ เพื่อให้ขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีการประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความรู้เข้าใจให้กับพนักงานทุกคน (คะแนนเฉลี่ย 4.24) ส่วนประเด็นที่มีคะแนนต่ำสุด คือ ผู้บริหารสามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์ให้พนักงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเข้าใจ (คะแนนเฉลี่ย 3.00)

ด้านพฤติกรรมต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ (คะแนนเฉลี่ย 3.36) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังไม่สามารถปฏิบัติหรือจดจำประเด็นสำคัญได้ ได้แก่ สามารถจดจำและนำรายละเอียดยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมาใช้ในการกำหนดทิศทางการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย (ต้องทำอะไร เพื่ออะไร ทำเมื่อไรและทำอย่างไร) และสามารถดำเนินโครงการ/กิจกรรม/งาน แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี รวมทั้งสามารถบริหารงบประมาณให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี

ทั้งนี้ ประเด็นที่มีคะแนนสูงสุด คือ ประเด็นการปรับแผนการดำเนินงานกรณีโครงการ/กิจกรรม / งาน กรณีไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนด (คะแนนเฉลี่ย 3.59) ส่วนประเด็นที่มีคะแนนต่ำสุด คือ ประเด็นความสามารถในการจดจำและนำรายละเอียดยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมาใช้ในการ กำหนดทิศทางการดำเนินโครงการ/กิจกรรม/งาน ตามที่ได้รับมอบหมาย (ต้องทำอะไร เพื่ออะไร ทำเมื่อไรและ ทำอย่างไร) (คะแนนเฉลี่ย 3.01)

ด้านการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ (คะแนนเฉลี่ย 2.85) พบว่า มีประเด็นสำคัญ ที่กลุ่มอย่างส่วนใหญ่ยังมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์น้อย คือ การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับในการ กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ และตัวชี้วัด ของสำนักงานผู้ตรวจการ แผ่นดิน และการมีส่วนร่วมในการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อเตรียมการจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่าย งบประมาณประจำปี รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการวางแผน/เสนอโครงการ กิจกรรม เพื่อกำหนดรายละเอียด หรือวิธีการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์

ทั้งนี้ ประเด็นที่มีคะแนนสูงสุด คือ ประเด็นการมีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการ/กิจกรรม/งาน ตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี (คะแนนเฉลี่ย 3.06) ส่วนประเด็นที่มีคะแนนต่ำสุด คือ ประเด็นการมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ และตัวชี้วัด ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กลุ่มตัวอย่างได้มีส่วน ร่วมในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.77)

5.13 การศึกษาปัญหาและอุปสรรค จากการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการ แผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565)

จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565) ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในระดับมากทุกด้าน (คะแนนเฉลี่ย 3.77) เมื่อพิจารณาภาพรวมคะแนนเฉลี่ย ของปัญหาและอุปสรรคในประเด็นต่าง ๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าด้านนโยบายและการขับเคลื่อน แผนยุทธศาสตร์เป็นปัญหาและอุปสรรคอันดับแรก (คะแนนเฉลี่ย 3.89) รองลงมา คือ ด้านความรู้ความเข้าใจ ของพนักงานเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ (คะแนนเฉลี่ย 3.72) และด้านการบริหารงบประมาณเพื่อดำเนินงานตาม แผนยุทธศาสตร์ (คะแนนเฉลี่ย 3.62) เมื่อพิจารณาปัญหาและอุปสรรคใน 3 ด้าน ตามที่ผู้ศึกษาหยิบยกมาศึกษา ในครั้งนี้ ปรากฏผลดังนี้

ด้านนโยบายและการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ (คะแนนเฉลี่ย 3.89) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าในด้านนี้มีประเด็นที่เป็นปัญหาและอุปสรรค มากที่สุด ได้แก่ การโยกย้ายพนักงานจะส่งผล ต่อความชำนาญในการดำเนินงานของพนักงานและทำให้เกิดผลกระทบต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ เป็นประเด็นปัญหาในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.27) และประเด็นที่เป็นปัญหาและอุปสรรค น้อยที่สุด คือ ประเด็นการดำเนินงานโดยให้ความสำคัญและมุ่งเน้นความสำเร็จของโครงการ /กิจกรรม/งาน มากกว่า

ความสำเร็จของตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ (คะแนนเฉลี่ย 3.50) และประเด็นการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานที่ผ่านมา ไม่ได้เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ร่วมแสดงความคิดเห็น (คะแนนเฉลี่ย 3.53)

ด้านประเด็นความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ (คะแนนเฉลี่ย 3.72) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าในด้านนี้มีประเด็นเป็นปัญหาและอุปสรรค มากที่สุด คือ ประเด็นพนักงานขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกำหนดตัวชี้วัดของโครงการ/กิจกรรม/งาน ส่งผลให้การดำเนินไม่บรรลุตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ (คะแนนเฉลี่ย 3.82) และประเด็นที่เป็นปัญหาและอุปสรรค น้อยที่สุด คือ ประเด็นช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ยังไม่ทั่วถึงพนักงานทุกคน (คะแนนเฉลี่ย 3.62)

ด้านการบริหารงบประมาณเพื่อดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ (คะแนนเฉลี่ย 3.62) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าในด้านนี้ด้านนี้มีประเด็นเป็นปัญหาและอุปสรรค มากที่สุด คือ ประเด็นพนักงานขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกำหนดตัวชี้วัดของโครงการ/กิจกรรม/งาน ส่งผลให้การดำเนินไม่บรรลุตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ (คะแนนเฉลี่ย 3.82) และประเด็นที่เป็นปัญหาและอุปสรรค น้อยที่สุด คือ ประเด็นงบประมาณที่สำนักต่าง ๆ ได้รับจัดสรรยังไม่เพียงพอต่อการดำเนินตามแผนยุทธศาสตร์ (คะแนนเฉลี่ย 3.34) และประเด็นสำนักงานยังขาดระบบการติดตามและตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณให้เกิดความคุ้มค่า เพื่อให้เกิดการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ (คะแนนเฉลี่ย 3.47)

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังมีความเห็นว่าปัญหาเหล่านี้ส่งผลต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินด้วยกัน ได้แก่

1. การกำหนดตัวชี้วัดเรื่องร้องเรียนที่สูงมากเกินไปไม่สอดคล้องกับปริมาณงานและพนักงาน
2. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ส่วนใหญ่จะเป็นการนำโครงการเดิมมาเปลี่ยนชื่อใหม่แล้วบรรจุในแผนยุทธศาสตร์โดยไม่เปลี่ยนเนื้อหา
3. การดำเนินงานตามข้อสั่งการ/งานนอกแผนที่ไม่ใช่บทบาทภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินจะส่งผลต่อภาพลักษณ์การทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีต่อภายนอกรวมทั้งส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานไม่บรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์และการบริหารงบประมาณ
4. การใช้งบประมาณในโครงการใหม่ที่ไม่ตรงภารกิจอำนาจหน้าที่และยุทธศาสตร์โดยไม่มีการทำแผนมาก่อนทำให้ต้องเกลี้ยงบประมาณของโครงการเดิมที่มีการวางแผนไว้ก่อนแล้ว
5. การดำเนินโครงการเป็นลักษณะโครงการซ้ำ ๆ ซึ่งบางโครงการไม่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และใช้งบประมาณมากเกินไปจนความจำเป็นไม่เกิดความคุ้มค่า
6. นโยบายที่ให้ดำเนินการในพื้นที่เดิมและกลุ่มเป้าหมายเดิมทำให้การดำเนินงานไม่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทั่วประเทศ เป็นต้น

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจทั่วไปเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์อยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน (คะแนนเฉลี่ย 2.93) ประกอบด้วย ด้านการกำหนดวิสัยทัศน์ ด้านการวางแผน ด้านการดำเนินงาน และด้านการติดตามประเมินผล สำหรับการรับรู้เกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 81.1 (รับรู้ระดับสูง) อย่างไรก็ตาม พบว่ามีกลุ่มตัวอย่างบางส่วนที่เป็นพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินยังไม่รับรู้แผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 18.9 ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการรับรู้แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินยังไม่ครอบคลุมพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทุกคน ซึ่งอาจมีสาเหตุจากที่ผ่านมาการประชุมเกี่ยวกับแผนงานและงบประมาณของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนดกลุ่มเป้าหมายเฉพาะผู้บริหารสำนักงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเท่านั้น แม้ว่าสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และข้อมูลการจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีผ่านช่องทางเว็บไซต์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งเป็นการดำเนินงานตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการงบประมาณ พ.ศ. 2561 ข้อ 10 กำหนด“ให้สำนักงานจัดทำแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปีเพื่อขอความเห็นชอบจากผู้ตรวจการแผ่นดิน และเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของสำนักงานหรือเผยแพร่ด้วยวิธีการอื่นใดเพื่อให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป” โดยการรับรู้แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินถือเป็นกระบวนการที่พนักงานได้รับแล้วทำการตีความและมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้า

ส่วนช่องทางการรับรู้แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าถึงข้อมูลแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจากการเข้าร่วมประชุม สัมมนา อบรม ต่าง ๆ และมีความเห็นว่าเป็นช่องทางที่ทำให้สามารถรับรู้ข้อมูลได้ง่ายที่สุด ในประเด็นนี้แสดงให้เห็นว่า การประชุมขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านแผนงานและงบประมาณที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจัดขึ้น เช่น การจัดประชุมรับมอบนโยบายผู้ตรวจการแผ่นดิน การประชุมจัดทำคำของบประมาณประจำปี การประชุมจัดทำแผนปฏิบัติการและการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี การกำหนดให้มีการรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในการประชุมระดับสำนักงาน เป็นต้น เป็นช่องทางที่เหมาะสมแล้วควรมีการดำเนินการต่อไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมควรนำแนวทางของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษา (2561) มาปรับใช้จากการศึกษารายงานผลการสำรวจการรับรู้ เข้าใจทิศทางการของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการและการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการมีการรับรู้ทิศทางการ (วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และค่านิยม) ผ่านทางช่องทางการสื่อสารจากการประชุม/สัมมนา/อบรม

สำหรับความตระหนักต่อการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความตระหนักต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 3.35) เมื่อพิจารณาด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดทำและการดำเนินงาน ตามแผนยุทธศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเพื่อให้ขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดินไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีการประชุมชี้แจงเพื่อสร้าง ความรู้เข้าใจให้กับพนักงานทุกคน (คะแนนเฉลี่ย 4.24) สำหรับด้านพฤติกรรมต่อการดำเนินงานภายใต้แผน ยุทธศาสตร์พบว่าประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 3.01) คือ ความสามารถจดจำและนำ รายละเอียดยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมาใช้ในการกำหนดทิศทาง การดำเนินโครงการ/กิจกรรม/ งาน ตามที่ได้รับมอบหมาย (ต้องทำอะไร เพื่ออะไร ทำเมื่อไรและอย่างไร) ส่วนด้านการมีส่วนร่วมในการ จัดทำแผนยุทธศาสตร์ พบว่า ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่ำสุด (คะแนนเฉลี่ย 2.77) คือ การมีส่วนร่วมใน การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ และตัวชี้วัด ของสำนักงานผู้ตรวจการ แผ่นดิน จากข้อมูลข้างต้นชี้ให้เห็นว่า สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีการส่งเสริมให้พนักงานเกิดความ ตระหนักและการมีส่วนร่วมเพื่อให้การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินบรรลุผล สำเร็จมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปวริศา สิทธิเวช (2561) ซึ่งพบว่า แนวทางการเสริมสร้าง ความสำเร็จในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมและมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ได้แก่ ส่วนกลางต้อง กำหนดนโยบายที่ชัดเจน และสร้างความตระหนักในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมและความมั่นคง ของมนุษย์จังหวัดอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินการจัดทำแผนดังกล่าวเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กำหนดรูปแบบ (Pattern) การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์สู่การปฏิบัติ เพื่อความชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน และจัดสรรงบประมาณในการจัดทำแผนดังกล่าวโดยตรง พร้อมกับพัฒนาระบบสารสนเทศให้พร้อมใช้และสอดคล้องกับการปฏิบัติงานของพื้นที่ได้ สะดวกในการนำไปใช้ เพื่อช่วยให้การนำข้อมูลไปใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์ขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ความสำคัญ กับการติดตามประเมินผลแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบ และสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของ มนุษย์จังหวัด ต้องประชาสัมพันธ์แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ขององค์กรให้ ผู้เกี่ยวข้องทั้งกลุ่มงานภายในหน่วยงานเดียวกัน และหน่วยงานสังกัดกระทรวงในระดับจังหวัด ตลอดจน เครือข่ายด้านสังคมระดับจังหวัดและท้องถิ่น เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจของสำนักงาน พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ให้ชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อเป็นพลังร่วมกัน ขับเคลื่อนงานด้านสังคม และสร้างการยอมรับบทบาทของกระทรวงในระดับจังหวัดเพิ่มขึ้น

ปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดินอยู่ในระดับมากทุกด้าน (คะแนนเฉลี่ย 3.77) สะท้อนให้เห็นว่า สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ควรเร่งดำเนินการหามาตรการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยเร็ว ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามแผน ยุทธศาสตร์ครบทุกตัวชี้วัดและได้รับจัดสรรงบประมาณในสัดส่วนที่สูงขึ้น ซึ่งประเด็นปัญหาที่อยู่ในระดับมาก ที่สุดอยู่ในด้านนโยบายและการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ คือ การโยกย้ายพนักงานจะส่งผลกระทบต่อความชำนาญใน การดำเนินงานของพนักงานและทำให้เกิดผลกระทบต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ (คะแนนเฉลี่ย

4.27) ซึ่งให้เห็นว่าการโยกย้ายพนักงานบ่อยครั้งส่งผลให้พนักงานขาดทักษะและการดำเนินงานไม่เป็นตามแผนยุทธศาสตร์ ส่วนด้านความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ พบว่า ประเด็นปัญหาที่มีคะแนนมากที่สุด คือ ประเด็นพนักงานขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกำหนดตัวชี้วัดของโครงการ/กิจกรรม/งาน ส่งผลให้การดำเนินงานไม่บรรลุตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ (คะแนนเฉลี่ย 3.82) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พล.ต.ธเนศ วงศ์ช่อม (2560 - 2561) เรื่องแนวทางการแปลงยุทธศาสตร์การพัฒนาพื้นที่เพื่อเสริมความมั่นคงของชาติสู่การปฏิบัติ ในระดับพื้นที่ในเขตกองทัพภาคที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า จากการศึกษาพบปัญหาในการแปลงยุทธศาสตร์การพัฒนาเพื่อเสริมความมั่นคงของชาติ ได้แก่ 1) บุคลากรที่รับผิดชอบปฏิบัติงานยังขาดความรู้ความเข้าใจและทักษะของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาเพื่อเสริมความมั่นคงของชาติและ 2) หน่วยงานในระดับจังหวัดยังขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผนงาน/โครงการด้านความมั่นคงในแผนพัฒนาจังหวัด และขาดการบูรณาการการดำเนินงานระหว่างหน่วยงาน สำหรับด้านการบริหารงบประมาณเพื่อดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ พบว่าประเด็นปัญหาที่มีค่าคะแนนมากที่สุด คือ การกั้นงบประมาณไว้ดำเนินงานข้ามปี โดยไม่มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ ทำให้การเบิกจ่ายงบประมาณไม่มีประสิทธิภาพ (คะแนนเฉลี่ย 3.86) สะท้อนให้เห็นว่าสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินยังขาดแนวทางหรือขั้นตอนการเบิกจ่ายงบประมาณที่ชัดเจน

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. แผนยุทธศาสตร์ในทุกด้านควรให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมให้มากที่สุดเพื่อให้การดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์สามารถเป็นไปได้จริงและบรรลุผล โดยเฉพาะเกณฑ์การประเมินและตัวชี้วัดควรศึกษาให้รอบคอบและเป็นธรรมก่อนกำหนดหลักเกณฑ์ หากไม่สามารถบรรลุผลได้เป็นระยะเวลาพอสมควร อาทิ 2 ปีงบประมาณติดต่อกัน ควรพิจารณาทบทวนสาเหตุ ปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์เสียใหม่ และในการคำนวณตัวชี้วัดของแต่ละสำนักไม่ควรใช้เกณฑ์เดียวกัน ควรคำนึงถึงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละสำนักรวมถึงปริมาณงานและพนักงานด้วย โดยการคำนวณต้องสามารถวัดผลได้จริงและเป็นธรรมไม่น่าปัจจัยอื่นที่ไม่สามารถควบคุมได้มาเป็นเกณฑ์ในการประเมิน เน้นการมีส่วนร่วม การรับฟังความคิดเห็นต่อการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอกอย่างต่อเนื่อง

2. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ควรเริ่มต้นจากการให้ความรู้เจ้าหน้าที่ทุกคนเกี่ยวกับความสำคัญและประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และจัดทำแผนร่วมกับพนักงานทุกคนรวมทั้งมีการทบทวนขั้นตอนต่าง ๆ เน้นการสร้างความรู้ความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้ตระหนักและรับทราบข้อมูลอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งอาจหาผู้ทรงคุณวุฒิมาให้คำชี้แนะหรือข้อแนะนำในการพัฒนาปรับปรุงแผนอย่างสม่ำเสมอ ควรมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ภายใต้ยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ให้รองรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปและการกำหนดเป้าหมายต้องมีความท้าทายเพื่อให้เกิดจุดเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์การดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมทั้งควรมีแผนขับเคลื่อนความร่วมมือใน MOU เพื่อให้มีกิจกรรมและการติดตามอย่างต่อเนื่อง

3. ถ่ายทอดแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ไปสู่พนักงานทุกระดับ และควรให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และมองเห็นเป้าหมายในลักษณะคล้ายเป็น เรื่องปกติ " กิจวัตร" ในการทำงานตลอดเวลา และควรเน้นการดำเนินงานเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ สำหรับการดำเนินงานด้านเครือข่ายควรครอบคลุมทั่วประเทศทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชน

4. ควรมีการประเมินผลของโครงการในทุกระยะ ทุกมิติ เช่น ความคุ้มค่าของงบประมาณ การเสียโอกาส การดำเนินการสอดคล้องกับภารกิจตามกฎหมายหรือไม่ การใช้ทรัพยากรของสำนักงานควรถูก กำหนดไว้เป็นมาตรฐาน การประเมินผลติดตามอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สอดคล้องกับการของงบประมาณในแต่ละปี

5. การสร้างความรับรู้โดยทั่วถึงเปิดเป็น Open data ให้ทุกคนมีสิทธิสะท้อนความคิด จะทำให้ พนักงานมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง

6. ทิศทางการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินควรมุ่งเน้นการดำเนินงานตามแผนให้สำเร็จก่อน การเสนอหรือริเริ่มงานใหม่ที่อยู่นอกแผน และควรคำนึงถึงงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดและจัดลำดับ ความสำคัญของงาน

7. ในทางปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ควรให้พนักงานทุกคนได้ตระหนักถึงความสำคัญของการ ดำเนินการตามที่กำหนดไว้ โดยมุ่งเน้นการดำเนินงานตามแผนก่อนเป็นหลัก ไม่รับนโยบายที่อยู่นอกแผนหรือ ที่เกิดขึ้นใหม่มาปฏิบัติตามทุกเรื่อง ซึ่งบางเรื่องไม่สอดคล้องหรือไม่สนับสนุนภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ ทำให้ไม่สามารถบรรลุตามแผนและมีความยากลำบากในการบริหารงบประมาณ

8. ควรมีการสื่อสารให้ทราบว่าแผนใดยังมีการดำเนินการอยู่และมีความเชื่อมโยงกันอย่างไร เช่น แผนแม่บทการตรวจการแผ่นดินปี แผนบูรณาการต่าง ๆ ในหน่วยงานและภายนอก

9. ปัจจัยความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์ที่แท้จริง คือ การนำแผนไปสู่การปฏิบัติในการจัดทำ แผนปฏิบัติการประจำปีเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายและตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ นอกจากนั้นการมุ่งเน้นให้มีการ ดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ถือเป็นหัวใจสำคัญของการบรรลุเป้าหมายและส่งผลกระทบต่อการใช้จ่าย งบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามเป้าหมายของการได้รับจัดสรรงบประมาณ ทั้งนี้ การขับเคลื่อน แผนยุทธศาสตร์มีความจำเป็นต้องทบทวนอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมภายในและ ภายนอกสำนักงาน

10. ผู้ตรวจการแผ่นดินทุกท่านควรให้ความสำคัญและตระหนักถึงการดำเนินงานตามแผน ยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้การบริหารงบประมาณเป็นไปอย่างคล่องตัวและรวดเร็วควร ทบทวนการปรับแผนกลางปีเนื่องจากทำให้เกิดการกระทบยอดเงินและตัวชี้วัดบางตัวรวมทั้งแผนงานมีการ เปลี่ยนแปลงซึ่งการดำเนินการดังกล่าวสำนักงานมีการเกลี่ยเงินในทุกแผนงานแล้วหากไม่เพียงพอ ซึ่งการปรับ แผนกลางปีกลายเป็นการเพิ่มโครงการใหม่และผลงานเดิมที่มีตัวชี้วัดที่ตกลงไว้ออกไป

11. พนักงานทุกคนควรตระหนักและดำเนินกิจกรรม งาน/โครงการ ตามแผนปฏิบัติงานประจำปี ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของกิจกรรม งาน/โครงการ เมื่อดำเนินการครบถ้วนแล้ว จะเกิด ผลสัมฤทธิ์ต่อแผนยุทธศาสตร์ เป้าหมาย ตัวชี้วัด แต่ทั้งนี้กิจกรรม งาน/โครงการ ดังกล่าว จะต้องผ่านการ พิจารณาอย่างรอบด้านว่าสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ในทุกระดับด้วย และควรมีการตรวจสอบการจัดทำ โครงการ/กิจกรรมที่เกิดขึ้นใหม่ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์/เป้าหมาย/กลยุทธ์/ตัวชี้วัด

12. การดำเนินงานควรเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เนื่องจากปัจจุบันทิศทางการทำงานของภาครัฐเป็นการดำเนินงานร่วมกับภาคเอกชนมากขึ้นโดยอาศัยต้นทุน/ทรัพยากรของภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการทำงานของภาครัฐ

13. แสวงหาความร่วมมือ/การประชุมหารือกับหน่วยงานเชิงนโยบายให้มากขึ้นเพื่อร่วมกันกำหนดเป้าหมาย/แผนงาน/โครงการร่วมกัน

5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้านการพัฒนาความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์ - สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรหามาตรการ แนวทางแก้ไข การดำเนินงานในตัวชี้วัด โดยเฉพาะเรื่องร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อให้บรรลุค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ เนื่องจากตัวชี้วัดดังกล่าวจะสะท้อนให้เห็นประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินตามที่กฎหมายกำหนด โดยมุ่งเน้นทำงานเชิงรุก ตั้งมั่นในความสุจริต เที่ยงธรรม ในแสวงหาข้อเท็จจริง พิจารณาให้ครบถ้วน รอบคอบ ตั้งอยู่บนข้อเท็จจริง และหลักกฎหมายเพื่อสร้างศรัทธาและความเชื่อมั่นให้กับประชาชน และน้อมนำพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มาปรับใช้ ความว่า “กฎหมายนั้นไม่ใช่ตัวความยุติธรรม เป็นแต่เพียงเครื่องมืออย่างหนึ่งสำหรับการรักษาและอำนวยความสะดวกเท่านั้น การใช้กฎหมายจึงต้องมุ่งหมายใช้เพื่อรักษาความยุติธรรม ไม่ใช่เพื่อรักษาตัวบทของกฎหมายเองและการรักษาความยุติธรรมในแผ่นดินก็ได้มีวงแคบอยู่เพียงแคขอบเขตของกฎหมาย หากต้องขยายออกไปถึงศีลธรรมจรรยา ตลอดจนเหตุและผลตามเป็นจริงด้วย” มาเป็นหลักในการปฏิบัติงาน รวมทั้งควรมีการวิเคราะห์อัตราค่าจ้างให้เหมาะสมและสอดคล้องกับแนวโน้มจำนวนเรื่องร้องเรียนที่เพิ่มขึ้น และการวิเคราะห์ศักยภาพของพนักงานที่ดำเนินงานเรื่องร้องเรียนในแต่ละประเภท เพื่อให้สามารถกำหนดอัตราค่าจ้างและการมอบหมายงานได้อย่างเหมาะสม

อีกทั้ง สาระของแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีความชัดเจน ครบถ้วน ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ และควรมีการศึกษาอำนาจและหน้าที่ตามที่รัฐธรรมนูญบัญญัติให้กำหนดเป็นพันธกิจในแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศเป็นสำคัญ ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินงานบรรลุภารกิจ ประชาชนได้รับความพึงพอใจและเกิดความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

2. ด้านกลไกการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

2.1 ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ต้องให้ความสำคัญ กำหนดนโยบายที่ชัดเจนและสร้างความตระหนักในการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอย่างต่อเนื่องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน พนักงานทุกคนต้องใช้แผนพัฒนายุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นกรอบในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความตระหนักถึงความสำคัญและพร้อมเข้าร่วมในการผลักดันแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติจริง โดยเฉพาะการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและ

แผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี ควรกำหนดให้พนักงานทุกคนถือปฏิบัติตัวอย่างเคร่งครัด เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนดไว้เพื่อให้ครบตามกระบวนการแต่ในการปฏิบัติงานต้องให้เป็นไปตามนโยบายหรือความคิดของผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในช่วงเวลานั้น สำหรับการดำเนินงานนอกแผนควรจัดให้เป็นลำดับถัดไป เนื่องจากเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ไม่เป็นไปตามเป้าหมายหรือกรอบระยะเวลาที่กำหนด

รวมทั้ง จากผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีความเห็นว่าควรมีแนวทางการเสริมสร้างความสำเร็จและเร่งรัดการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีกำหนดคุณ - โทษ ในการปฏิบัติงานและนำโครงการ/กิจกรรมที่รับผิดชอบไปกำหนดเป็นตัวชี้วัดระดับบุคคล เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจแก่พนักงาน

2.2 ควรสร้างความเข้าใจพนักงานทุกระดับเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันไม่ซ้ำซ้อนและเป็นรูปธรรม จริงจังเป็นระบบต่อเนื่อง เช่น ควรมีการจัดกิจกรรมหรือเวทีเพื่อให้พนักงานทุกคนเข้ามามีบทบาทในกระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ตั้งแต่ร่วมคิด ร่วมวิเคราะห์ ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการ ร่วมรับประโยชน์ ร่วมติดตามกำกับและร่วมประเมินและนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ และควรมีกลไกการขับเคลื่อนที่เข้มแข็ง โดยให้พนักงานทุกคนต้องให้ความร่วมมือในการผลักดันแผนงานโครงการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

3. จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า มีประเด็นปัญหาที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ การโยกย้ายพนักงานจะส่งผลกระทบต่อความชำนาญในการดำเนินงานของพนักงานและทำให้เกิดผลกระทบต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ (คะแนนเฉลี่ย 4.27) ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าวสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีกำหนดหลักเกณฑ์การโยกย้ายให้ชัดเจนและแจ้งให้พนักงานได้รับทราบร่วมกัน ซึ่งการโยกย้ายควรมีเฉพาะพนักงานที่มีความประสงค์เท่านั้น กรณีสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นว่ามีจำเป็นต้องโยกย้ายพนักงานเพื่อประโยชน์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไปปฏิบัติหน้าที่อื่นควรสอบถามความสมัครใจของบุคคลดังกล่าวก่อนเนื่องจากพนักงานแต่ละตำแหน่งสอบบรรจุเข้ามาตามความรู้ความสามารถในตำแหน่งใด ควรจะได้ทำงานในตำแหน่งนั้น หากมีการโยกย้ายบ่อยจะส่งผลให้พนักงานขาดความเชี่ยวชาญในทักษะอาชีพของตนเองและกระทบต่อจิตใจ

4. ด้านการแปลงแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสู่การปฏิบัติ - สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีเริ่มดำเนินการแปลงแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566 - 2570) ไปสู่การปฏิบัติ เพื่อสร้างความรับรู้และตระหนักรู้ของพนักงานจะนำมาซึ่งความร่วมมือในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ที่น่าไปปฏิบัติได้จริง โดยประเด็นยุทธศาสตร์จะต้องกระชับ เข้าใจง่าย มีเป้าหมายตัวชี้วัดที่ชัดเจนไม่ยุ่งยากต่อการนำไปปฏิบัติ และเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความราบรื่นครอบคลุม ครอบคลุมทุกยุทธศาสตร์ ควรพิจารณาปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงในการแปลงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ อาทิ พนักงานงบประมาณ ระบบข้อมูล โครงการ

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ด้านการส่งเสริมการรับรู้และตระหนักในแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน – สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีการจัดกิจกรรมหรือจัดประชุมเพื่อส่งเสริมการรับรู้และเข้าใจแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะสอดคล้องกับผลการศึกษาว่าการประชุมอบรม สัมมนา เป็นช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างเข้าถึงมากที่สุดและสามารถรับรู้ข้อมูลได้ง่ายที่สุด เช่น

1.1 สำนักนโยบายและแผนและสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ควรมีการจัดอบรมเรื่องการเขียนโครงการให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เพื่อให้แต่ละสำนักสามารถเขียนโครงการให้ชัดเจนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ (สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ เป้าหมายการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน) ซึ่งอาจจะเชิญผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญจากหน่วยงานภายนอกมาให้ความรู้ดังกล่าว เช่น ผู้บริหารของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป็นต้น

1.2 จัดการประชุมรับมอบนโยบายในระดับผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ให้แก่พนักงานทุกคนก่อนเริ่มปีงบประมาณทุกปี เพื่อส่งเสริมการรับรู้และเข้าใจการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ร่วมกันและสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเข้าใจง่ายซึ่งจะทำให้ไม่กระทบต่อการดำเนินโครงการและกิจกรรมที่กำหนดไว้แล้ว

1.3 จัดกิจกรรมให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมและตระหนักในความรับผิดชอบในแผนยุทธศาสตร์โดยการจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน (Knowledge Sharing) หรือจัดให้มีกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ร่วมกัน (On the Job Training) สร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ (การสอนงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้หมุนเวียนงานภายในกลุ่ม) ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจและเกิดการมีส่วนร่วมที่จะนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และตรงตามเป้าหมาย รวมทั้งเป็นการกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างแท้จริง

1.4 เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วมในการกระบวนจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของแต่ละสำนักและการทบทวนแผนงาน/โครงการ/ตัวชี้วัด กรณีตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ไม่สามารถดำเนินการได้ ควรมีการปรับลดเป้าหมายเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานโดยไม่กระทบกับแผนงานเดิมที่กำหนดไว้

2. ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน - ควรมีความหลากหลาย ทันสมัย และครอบคลุมพนักงานทุกระดับ พัฒนาระบบสารสนเทศให้พร้อมใช้และสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน สะดวกในการนำไปใช้ และควรมีการเผยแพร่การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีและแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทุกไตรมาส ผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E - mail) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้พนักงานได้รับทราบความก้าวหน้าการดำเนินงานร่วมกัน

3. ด้านกระบวนการติดตามประเมินผล - การติดตามและรายงานผลถือเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ และจากผลการศึกษพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการติดตามและประเมินผลต่ำสุดในหัวข้อการรับรู้เกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ ดังนั้น ควรประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้เกี่ยวกับกระบวนการติดตามและประเมินผล เพื่อการดำเนินงานที่เป็นไปตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ และควรมีการพัฒนากระบวนการติดตามและรายงานผลออนไลน์ ตลอดจนฐานข้อมูลที่สามารถแชร์ร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ติดตามเฉพาะโครงการสำคัญกับงานประจำตามภารกิจ เพื่อลดความซ้ำซ้อน ต้องติดตามผลอย่างจริงจังและต่อเนื่อง และนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์เพื่อนำไปพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ควรชี้แจงทำความเข้าใจให้สำนักผู้เกี่ยวข้องรวบรวมผลการดำเนินงาน กำหนดแนวทางล่วงหน้า โดยการร่วมกันพิจารณาประเด็นการติดตาม ก่อนจัดทำเครื่องมือการติดตาม เพื่อวางกรอบการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

กรณีพบปัญหา อุปสรรค จากการดำเนินงานและหากมีความจำเป็นต้องแก้ไขระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน การใช้จ่ายงบประมาณ ควรรับดำเนินการเสนอเรื่องให้สำนักงานทราบและเพื่อพิจารณาหาแนวทางแก้ไข จะทำให้การบริหารงานมีความคล่องตัว การดำเนินงานเกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ เนื่องจากการติดตามประเมินผลแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบ ถือเป็นพลังขับเคลื่อนตัวชี้วัดให้บรรลุตามที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

4. ด้านยกระดับการปฏิบัติงาน - สำนักนโยบายและแผนในฐานะผู้กำกับดูแลและดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอแนะนโยบายและจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี การติดตามประเมินผล และรายงานผลการปฏิบัติงานและวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการดำเนินโครงการและกิจกรรมตามนโยบาย ยุทธศาสตร์ ควรมีการศึกษาปัญหา อุปสรรค จากการดำเนิน เพื่อหาแนวทางพัฒนาการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์เสนอ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและเริ่มดำเนินการในแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ พ.ศ. 2567 เช่น

4.1 การปรับปรุงแบบฟอร์มเสนอโครงการ และบันทึกขออนุมัติของโครงการควรกำหนดให้สำนักต่าง ๆ ระบุว่า โครงการที่เสนอของงบประมาณและขออนุมัติว่าอยู่ในประเด็นยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และตัวชี้วัดใด เพื่อเป็นการสร้างการจดจำ ส่งเสริมการรับรู้และตระหนักต่อแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

4.2 เตรียมความพร้อมในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปีและแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยกำหนดให้มีการขออนุมัติโครงการ/กิจกรรม/งาน ในไตรมาสที่ 1 และดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 3 หากเกิดปัญหาอุปสรรคระหว่างปีจะได้พิจารณาหาแนวทางการแก้ไขได้ทันท่วงที ส่วนในไตรมาสที่ 4 ควรเป็นการสรุปผลการดำเนินงานและวางแผนการดำเนินงานของปีงบประมาณถัดไป หากกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการดำเนินโครงการและกิจกรรมให้ชัดเจน จะทำให้การเบิกจ่ายงบประมาณมีประสิทธิภาพ การดำเนินงานบรรลุผลตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับจัดสรรงบประมาณในสัดส่วนที่เพิ่มขึ้น

4.3 สำนักนโยบายและแผนควรเป็น Business Partner ที่ดีกับหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก โดยการสร้างความสัมพันธ์อันดีและบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานภายในทุกสำนักเพื่อศึกษาภารกิจ หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของแต่ละสำนักอย่างละเอียด ซึ่งจะส่งผลให้สามารถวิเคราะห์ค่าของงบประมาณและประเมินการใช้งบประมาณที่สอดคล้องกับความเป็นจริง รวมทั้งสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างเครือข่ายให้ครอบคลุมทุกระบบการทำงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เช่น สำนักงบประมาณ สภาผู้แทนราษฎร วุฒิสภา องค์การอิสระ สำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และคณะกรรมการกิจการองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ วุฒิสภา เป็นต้น

ทั้งนี้ ผู้ศึกษามีความเห็นว่ เพื่อให้การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินบรรลุผลสำเร็จโดยเร็ว ควรพิจารณานำข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติไปพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรเริ่มดำเนินการภายหลังจากแผนยุทธศาสตร์ ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566 – 2570) ได้รับการอนุมัติทันที สำหรับประเด็นเกี่ยวกับการดำเนินการแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี ควรเริ่มดำเนินการในแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ พ.ศ. 2567 เป็นต้นไป

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องรับรู้และตระหนักต่อการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ดังนั้น เพื่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ควรมีการศึกษาเรื่องแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้การขับเคลื่อนการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีความชัดเจนมากขึ้นและบรรลุตามเป้าหมายทุกประเด็นยุทธศาสตร์

บรรณานุกรม

- นิตยา สุภาภรณ์. 2552. รายงานวิจัย เรื่อง การรับรู้ของประชาชนต่อความอยู่ดีมีสุขในชุมชนบางไผ่ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
- ปวีรีศา สิทธิเวช. 2561. แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการจัดทำแผนยุทธศาสตร์พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด. สารนิพนธ์ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- พล.ต.ธเนศ วงศ์ชะอุ่ม. 2560 – 2561. แนวทางการแปลงยุทธศาสตร์การพัฒนาพื้นที่เพื่อเสริมความมั่นคงของชาติสู่การปฏิบัติ ในระดับพื้นที่ในเขตกองทัพภาคที่ 2. หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 60
- พระวิษณุ สิริจนโร (ขุนศิริ). 2556. การดำเนินตามแผนยุทธศาสตร์ ด้านการพัฒนาสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์. วิทยานิพนธ์ สาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- วรรณพันธุ์ อ่อนแย้ม. 2558. การรับรู้แผนยุทธศาสตร์วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลของพนักงานระดับปฏิบัติการ. วารสาร Mahidol R2R e -Journal ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 ประจำเดือน กรกฎาคม - ธันวาคม 2558
- วรรณ ศิริเพ็ญ. 2563. การตระหนักรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบการจัดการ ความปลอดภัยด้านอัคคีภัย Employee Awareness towards the Fire Safety Management System. สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ . 2561. ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580). กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. แผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง). สืบค้นเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2565, จาก <http://nscr.nesdc.go.th/แผนการปฏิรูปประเทศ/>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564). สืบค้นเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2565, จาก https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6422
- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 – 2564). สืบค้นเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2565, จาก <https://secretary.mots.go.th/ewtadmin/ewt/acoc/download/yts%20ppt.pdf>

- สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. 2561. แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (ปรับปรุง ณ กันยายน 2564) . กรุงเทพฯ: สำนักนโยบายและแผน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. 2561. รายงานผลการดำเนินงานและผลการใช้จ่ายงบประมาณของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561. กรุงเทพฯ: สำนักนโยบายและแผน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. 2562 – 2564. รายงานผลการดำเนินงานและผลการใช้จ่ายงบประมาณ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2564. กรุงเทพฯ: สำนักนโยบายและแผน. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษา. 2561 รายงานผลการสำรวจการรับรู้ เข้าใจทิศทางการของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ และการนำไปใช้ในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561.
- เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล. 2554. ความตระหนักและการยอมรับการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) มาใช้ในองค์กรภาครัฐ : ศึกษากรณีสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การจัดการสิ่งแวดล้อม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อัฐวิญญา ปัทมภาสสกุล. 2560. ปัจจัยความตระหนักเรื่องสิ่งแวดล้อม สุขภาพ รูปลักษณ์ภายนอก ความรู้เรื่องนิเวศวิทยา และอิทธิพลระหว่างบุคคลที่ส่งผลต่อทัศนคติ และความตั้งใจซื้อ เครื่องสำอางธรรมชาติของสตรีในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง การรับรู้และตระหนักต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

แบบสอบถาม

เรื่อง การรับรู้และทัศนคติต่อการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

.....

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อการศึกษาการรับรู้และทัศนคติต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมทั้งปัญหาและอุปสรรค จากการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565) เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566 - 2570) ต่อไป จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์

ส่วนที่ 3 ความตระหนักต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ขอความกรุณาทุกท่านตอบแบบสอบถามนี้ให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง ซึ่งคำตอบของท่านมีประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาครั้งนี้ ในการนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้ด้วย

คำอธิบาย

แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน หมายถึง กรอบทิศทางการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (พ.ศ.2561 - 2565) (วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ค่านิยม และตัวชี้วัด) ซึ่งมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) แผนการปฏิรูปประเทศ รวมถึงแผนและยุทธศาสตร์ชาติอื่น ๆ เป็นสำคัญ

แผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี หมายถึง แผนที่แสดงรายละเอียดการดำเนินงานและงบประมาณค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม/งาน ของสำนัก สถาบัน และหน่วย เพื่อดำเนินการในรอบปีงบประมาณ

การรับรู้ หมายถึง การเข้าใจในองค์ประกอบเนื้อหาสาระและการดำเนินงานของแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565) ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ค่านิยม และตัวชี้วัด

การตระหนักรู้ หมายถึง ความคิดเห็น ทศนคติ และพฤติกรรม เกี่ยวกับการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565) เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานตามภารกิจที่กฎหมายกำหนด (งาน/โครงการ/กิจกรรม)

นางสาวณิชานันท์ ไชโย

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

สำนักนโยบายและแผน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง

1. อายุ.....ปี
2. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาโท	<input type="checkbox"/> ปริญญาเอก
---	------------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------
3. ระยะเวลาปฏิบัติงาน.....ปี
4. ตำแหน่งงาน

<input type="checkbox"/> ปฏิบัติการ	<input type="checkbox"/> ชำนาญการ (2,500 บาท)	<input type="checkbox"/> ชำนาญการ (5,000 บาท)
<input type="checkbox"/> ชำนาญการพิเศษ	<input type="checkbox"/> ผู้อำนวยการส่วน	<input type="checkbox"/> ผู้อำนวยการสำนัก
<input type="checkbox"/> ผู้บริหาร สนง.		
5. สำนักที่สังกัด

<input type="checkbox"/> สตร.	<input type="checkbox"/> สส.1	<input type="checkbox"/> สส.2	<input type="checkbox"/> สส.3	<input type="checkbox"/> สส.4
<input type="checkbox"/> สกค.	<input type="checkbox"/> สดท.	<input type="checkbox"/> สคค.	<input type="checkbox"/> สสป.	<input type="checkbox"/> สผศ.
<input type="checkbox"/> สวส.	<input type="checkbox"/> สทส.	<input type="checkbox"/> สบท.	<input type="checkbox"/> สนผ.	<input type="checkbox"/> สบค.
<input type="checkbox"/> สบก.	<input type="checkbox"/> ตน.	<input type="checkbox"/> สกผ.		
6. ท่านมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ หรือการวางแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานหรือไม่ (อาจเป็นประสบการณ์ในหน่วยงานอื่น นอกเหนือจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินก็ได้)

<input type="checkbox"/> ไม่มีประสบการณ์	<input type="checkbox"/> มีประสบการณ์
--	---------------------------------------
7. ท่านเคยมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินหรือแผนปฏิบัติการและการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินหรือไม่

<input type="checkbox"/> ไม่เคยมีส่วนร่วม	<input type="checkbox"/> เคยมีส่วนร่วม
---	--
8. ท่านเคยมีส่วนร่วมในการรายงานผลการดำเนินงานและปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม/งาน ที่รับผิดชอบ ในรายงานติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการและการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของสำนัก(รายเดือน) หรือไม่

<input type="checkbox"/> ไม่เคยมีส่วนร่วม	<input type="checkbox"/> เคยมีส่วนร่วม
---	--
9. ในการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม/งาน ที่ได้รับมอบหมาย ท่านคำนึงถึงการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินหรือไม่

<input type="checkbox"/> ไม่คำนึงถึง เนื่องจาก.....
<input type="checkbox"/> คำนึงถึงทุกครั้งที่ได้รับมอบหมายงาน เนื่องจาก.....
<input type="checkbox"/> คำนึงถึงเป็นบางครั้ง เนื่องจาก.....

ส่วนที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับการรับรู้ของท่าน

10. ความรู้ความเข้าใจทั่วไปเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์	ระดับความรู้ความเข้าใจ					
	ไม่รู้	น้อยที่สุด → มากที่สุด				มากที่สุด
	0	1	2	3	4	5
ด้านการกำหนดวิสัยทัศน์						
1) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์						
2) ท่านมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการกำหนดตัวชี้วัด และเป้าหมายตัวชี้วัด						
3) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกำหนดแผนงานหรือนโยบาย / โครงการ / กิจกรรม						
ด้านการวางแผน						
4) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการแสดงความคิดเห็นในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์						
5) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของการมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์						
6) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดของการวางแผน/เสนอโครงการ กิจกรรม ตลอดจนวิธีการดำเนินงานต่าง ๆ						
ด้านการดำเนินงาน						
7) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการจัดทำโครงการ/กิจกรรม / งาน ตามแผนยุทธศาสตร์						
8) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการจัดทำโครงการ/กิจกรรม / งาน ตามตัวชี้วัด						
9) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับการจัดทำโครงการ / กิจกรรม / งาน						
ด้านการประเมินผล						
10) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด และเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์						
11) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการติดตามผลการดำเนินงาน ตามตัวชี้วัดและเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์						
12) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการนำเสนอข้อเสนอแนะของการดำเนินงานเพื่อพัฒนาและปรับปรุงแผนการดำเนินงานในอนาคต						

11. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลวิสัยทัศน์ พันธกิจ และประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือไม่
- ไม่รู้ (ข้ามไปตอบส่วนที่ 3) รู้
12. ท่านรับรู้ข้อมูลวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ และค่านิยม ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจากช่องทางสื่อสารใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ผู้บริหารสำนักงาน การประชุม/สัมมนา/อบรม ผู้อำนวยการสำนัก/ผู้อำนวยการส่วน
- Website สผผ. Facebook สผผ. จนท.สผผ.
- เพื่อนร่วมงาน อื่น ๆ ระบุ.....
13. ท่านคิดว่าช่องทางการรับรู้ข้อมูลวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ และค่านิยม ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ใช้อยู่ในปัจจุบันนี้ช่องทางใดที่จะทำให้พนักงานสามารถรับรู้ ได้ง่าย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- Website สผผ. Facebook สผผ. Line สผผ.
- การประชุม/สัมมนา/อบรม อื่น ๆ ระบุ.....
14. การรับรู้เกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ข้อคำถาม	การรับรู้	
	ไม่ใช่	ใช่
1) การดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะบรรจุอยู่ในแผนยุทธศาสตร์		
2) การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะจำแนกออกมาเป็นโครงการ / กิจกรรม / งาน ที่สำคัญ และบรรจุในแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงาน		
3) วิสัยทัศน์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คือ เป็นกลไกหลักในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ เพื่อความเป็นธรรมของแผ่นดิน		
4) เป้าหมาย/ตัวชี้วัด ของแผนยุทธศาสตร์ คือ ประชาชนเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเฉลี่ยเมื่อสิ้นสุดการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75		
5) พันธกิจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประกอบด้วย (1) การแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนอย่างเป็นธรรม (2) การเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อปรับปรุง แก้ไขกฎหมาย ที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรม (3) การติดตามและรายงานการปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ		
6) ประเด็นยุทธศาสตร์ (STRATEGIC ISSUE) ประกอบด้วย (1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การยกระดับและเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชน (2) ยุทธศาสตร์ที่ 2 การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและบูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วน เพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่สังคม (3) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้		
7) ท่านรับทราบข้อมูลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจากแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี		

ส่วนที่ 3 ความตระหนักต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

15. คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

รายการ	ระดับการเห็นด้วย / การร่วมปฏิบัติ				
	น้อยที่สุด → มากที่สุด				
	1	2	3	4	5
ความคิดเห็น/ทัศนคติ เกี่ยวกับการจัดทำและการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์					
1) ท่านคิดว่าผู้บริหารสามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์ให้พนักงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเข้าใจ					
2) เพื่อให้แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ควรมีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม (ภายในและภายนอก)					
3) เพื่อให้ขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีการประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความรู้เข้าใจให้กับพนักงานทุกคน					
4) หากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินดำเนินงานได้บรรลุตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ จะเป็นส่วนช่วยผลักดันให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับการจัดสรรงบประมาณเพิ่มขึ้น					
5) ท่านคิดว่ากรณีตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ไม่สามารถดำเนินการได้ควรมีการปรับลดเป้าหมายเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงาน โดยไม่กระทบกับแผนงานเดิมที่กำหนดไว้					
พฤติกรรมต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์					
6) ท่านสามารถจดจำและนำรายละเอียดยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมาใช้ในการกำหนดทิศทางการดำเนินโครงการ/กิจกรรม/งาน ตามที่ได้รับมอบหมาย (ต้องทำอะไร เพื่ออะไร ทำเมื่อไรและทำอย่างไร)					
7) ท่านสามารถดำเนินโครงการ/กิจกรรม/งาน แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี					
8) ท่านดำเนินโครงการ/กิจกรรม/งาน โดยคำนึงถึงตัวชี้วัดในแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน					
9) ท่านมีการบริหารงบประมาณให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี					
10) ท่านมีการปรับแผนการดำเนินงานกรณีโครงการ/ กิจกรรม /งาน กรณีไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนด					
การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์					
11) ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ และตัวชี้วัด ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน					
12) ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผน/เสนอโครงการ กิจกรรม เพื่อกำหนดรายละเอียดหรือวิธีการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์					
13) ท่านมีส่วนร่วมในการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อเตรียมการจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี					
14) ท่านมีส่วนในการจัดทำโครงการ/กิจกรรม/งาน ตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี					
15) ท่านมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลและเสนอแนะแนวทางปรับปรุง การดำเนินโครงการ/กิจกรรม/งาน/ ตัวชี้วัดของยุทธศาสตร์					

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรค จากการทำงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

16. **คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

รายการ	ระดับปัญหา				
	น้อยที่สุด		มากที่สุด		
	1	2	3	4	5
นโยบายและการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์					
1) การดำเนินงานนอกแผน ทำให้การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ไม่เป็นไปตามเป้าหมายหรือกรอบระยะเวลาที่กำหนด					
2) การดำเนินงานโดยให้ความสำคัญและมุ่งเน้นความสำเร็จของโครงการ / กิจกรรม/งานมากกว่าความสำเร็จของตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์					
3) เจ้าหน้าที่ 1 คน ต้องรับผิดชอบงานหลายด้าน ทำให้ภาระงานมากเกินไปจนไม่สามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่แผนยุทธศาสตร์กำหนดไว้ได้					
4) การโยกย้ายพนักงาน ส่งผลต่อความชำนาญในการดำเนินงานของพนักงานและทำให้เกิดผลกระทบต่อการทำงานตามแผนยุทธศาสตร์					
5) โครงการ/กิจกรรม/งาน ที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์เป็นลักษณะเดิม ๆ และยังไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ประเทศที่เปลี่ยนแปลงไป					
6) การทบทวนแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานที่ผ่านมา ไม่ได้เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ร่วมแสดงความคิดเห็น					
7) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินขาดการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ผ่านความเห็นชอบ ไปสู่พนักงานทุกคน					
ความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์					
8) พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกำหนดตัวชี้วัดของโครงการ/กิจกรรม/งาน ส่งผลให้การดำเนินไม่บรรลุตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์					
9) การอบรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ผ่านมายังไม่ครอบคลุมพนักงานทุกคน					
10) ช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ยังไม่ทั่วถึงพนักงานทุกคน					
การบริหารงบประมาณเพื่อดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์					
11) สำนักงานยังขาดระบบการติดตามและตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณให้เกิดความคุ้มค่า เพื่อให้เกิดการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์					
12) การกั้นงบประมาณไว้ดำเนินงานข้ามปี โดยไม่มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของโครงการ/กิจกรรม/งาน ทำให้การเบิกจ่ายงบประมาณไม่มีประสิทธิภาพ					
13) งบประมาณที่สำนักต่าง ๆ ได้รับจัดสรรยังไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์					
14) สำนักได้รับมอบหมายโครงการ / กิจกรรม ใหม่ แต่ไม่ได้รับจัดสรรงบประมาณ ทำให้สำนักต้องไปเกลี้ยงบประมาณในโครงการอื่นในแผนมาดำเนินการ					
ปัญหาและอุปสรรคอื่น ๆ ที่ท่านพบ (โปรดระบุ)					
15)					
16)					
17)					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560



พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ

ว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน

พ.ศ. ๒๕๖๐

สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๔ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

เป็นปีที่ ๒ ในรัชกาลปัจจุบัน

สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร มีพระราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรมีกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๖ ประกอบกับมาตรา ๓๒ มาตรา ๓๓ มาตรา ๓๔ และมาตรา ๓๗ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

เหตุผลและความจำเป็นในการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ ซึ่งการตราพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้สอดคล้องกับเงื่อนไขที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๒๖ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยแล้ว

จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของสภานิติบัญญัติแห่งชาติทำหน้าที่รัฐสภา ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐”

มาตรา ๒ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓ ให้ยกเลิก

(๑) พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๒

(๒) พระราชบัญญัติสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๒

(๓) ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๒๔/๒๕๕๗ เรื่อง ให้พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญมีผลบังคับใช้ต่อไป ลงวันที่ ๒๓ พฤษภาคม พุทธศักราช ๒๕๕๗ เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๒

(๔) คำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๒๓/๒๕๖๐ เรื่อง มาตรการแก้ไขปัญหาความต่อเนื่องของผู้ดำรงตำแหน่งในองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ ลงวันที่ ๕ เมษายน พุทธศักราช ๒๕๖๐ เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน

มาตรา ๔ ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้

“ผู้ตรวจการแผ่นดิน” หมายความว่า ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินด้วย

“กฎ” หมายความว่า พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ประกาศกระทรวง ข้อบัญญัติท้องถิ่น ข้อบังคับ ระเบียบ หรือบทบัญญัติอื่นที่มีผลบังคับเป็นการทั่วไป โดยไม่มุ่งหมายให้ใช้บังคับแก่กรณีใดหรือบุคคลใดเป็นการเฉพาะ

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น และมีฐานะเป็นกรม ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และให้หมายความรวมถึงหน่วยงานอื่นที่ใช้อำนาจหรือได้รับมอบให้ใช้อำนาจทางปกครองหรือให้ดำเนินกิจการทางปกครองด้วย

“รัฐวิสาหกิจ” หมายความว่า รัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ

“เจ้าหน้าที่ของรัฐ” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างซึ่งปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ และเจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องที่ และให้หมายความรวมถึงกรรมการ อนุกรรมการ และบุคคลหรือคณะบุคคลซึ่งใช้อำนาจหรือได้รับมอบให้ใช้อำนาจทางปกครองหรือให้ดำเนินกิจการทางปกครองด้วย

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

“เลขาธิการ” หมายความว่า เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

“พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า เลขาธิการ พนักงานและลูกจ้างของสำนักงาน และเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินแต่งตั้งเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้

มาตรา ๕ ในกรณีที่พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้มิได้กำหนดไว้เป็นประการอื่น การใดที่กำหนดให้แจ้ง ยื่น หรือส่งหนังสือหรือเอกสารให้บุคคลใดเป็นการเฉพาะ ถ้าได้แจ้ง ยื่น หรือส่งหนังสือหรือเอกสารให้บุคคลนั้น ณ ภูมิลำเนาหรือที่อยู่ที่ปรากฏตามหลักฐานทางทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร ให้ถือว่าได้แจ้ง ยื่น หรือส่งโดยชอบด้วยพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้แล้ว และในกรณีที่พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้กำหนดให้ประกาศหรือเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ

เป็นการทั่วไป ให้ถือว่าการประกาศหรือเผยแพร่ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบหรือวิธีการอื่นใดที่ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก เป็นการดำเนินการโดยชอบด้วยพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้แล้ว

ในกรณีที่พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้กำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินหรือเลขาธิการมีอำนาจกำหนดหรือมีคำสั่งเรื่องใด ถ้ามิได้กำหนดวิธีการไว้เป็นการเฉพาะ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินหรือเลขาธิการกำหนดโดยทำเป็นระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่ง แล้วแต่กรณี และถ้าระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งนั้นใช้บังคับแก่บุคคลทั่วไป ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา และให้ดำเนินการประกาศตามวรรคหนึ่งด้วย ทั้งนี้ ถ้าระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งใดมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานไว้ ผู้ตรวจการแผ่นดินหรือเลขาธิการต้องกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจนด้วย

มาตรา ๖ ในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้ตรวจการแผ่นดินต้องให้ความร่วมมือและความช่วยเหลือองค์กรอิสระทุกองค์กร ในกรณีที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นว่าผู้กระทำการอันไม่ชอบด้วยกฎหมายแต่อยู่ในหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระอื่น ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหนังสือแจ้งองค์กรอิสระที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจต่อไปโดยไม่ชักช้า

ในกรณีที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นว่า การดำเนินการเรื่องใดที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินอาจเข้าลักษณะเป็นการกระทำที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระอื่นด้วย ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินปรึกษาหารือร่วมกับองค์กรอิสระอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดแนวทางในการดำเนินงานร่วมกัน เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อนกัน

เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการตามวรรคสอง ให้ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินมีอำนาจเชิญประธานองค์กรอิสระอื่นมาร่วมประชุมเพื่อปรึกษาหารือและกำหนดแนวทางร่วมกันได้ และให้องค์กรอิสระทุกองค์กรปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าว

มาตรา ๗ ให้ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินรักษาการตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้

หมวด ๑

ผู้ตรวจการแผ่นดิน

มาตรา ๘ ผู้ตรวจการแผ่นดินมีจำนวนสามคนซึ่งพระมหากษัตริย์ทรงแต่งตั้งตามคำแนะนำของวุฒิสภา จากบุคคลดังต่อไปนี้

(๑) ผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารราชการแผ่นดินไม่ต่ำกว่าสิบปีหรือหัวหน้าส่วนราชการที่เทียบเท่า หรือหัวหน้าหน่วยงานของรัฐที่เทียบได้ไม่ต่ำกว่ากรมตามที่คณะกรรมการสรรหาประกาศกำหนด โดยต้องดำรงตำแหน่งดังกล่าวเป็นเวลาไม่น้อยกว่าห้าปี จำนวนสองคน

(๒) ผู้มีประสบการณ์ในการดำเนินกิจการอันเป็นสาธารณะมาแล้วไม่น้อยกว่าสี่สิบปี จำนวนหนึ่งคน
ลักษณะการมีประสบการณ์ และกิจการอันเป็นสาธารณะตาม (๒) ให้เป็นไปตามที่
คณะกรรมการสรรหาประกาศกำหนด ในการกำหนดดังกล่าวให้คำนึงถึงการที่จะได้บุคคลที่มี
ประสบการณ์อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ผู้ตรวจการแผ่นดิน

มาตรา ๙ นอกจากคุณสมบัติตามมาตรา ๘ แล้ว ผู้ตรวจการแผ่นดินต้องมีคุณสมบัติ
ดังต่อไปนี้ด้วย

- (๑) มีสัญชาติไทยโดยการเกิด
- (๒) มีอายุไม่ต่ำกว่าสี่สิบห้าปี แต่ไม่เกินเจ็ดสิบปี
- (๓) สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
- (๔) มีความซื่อสัตย์สุจริตเป็นที่ประจักษ์
- (๕) มีสุขภาพที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มาตรา ๑๐ ผู้ตรวจการแผ่นดินต้องไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

- (๑) เป็นหรือเคยเป็นตุลาการศาลรัฐธรรมนูญหรือผู้ดำรงตำแหน่งในองค์กรอิสระใด
- (๒) ติดยาเสพติดให้โทษ
- (๓) เป็นบุคคลล้มละลายหรือเคยเป็นบุคคลล้มละลายทุจริต
- (๔) เป็นเจ้าของหรือผู้ถือหุ้นในกิจการหนังสือพิมพ์หรือสื่อมวลชนใด ๆ
- (๕) เป็นภิกษุ สามเณร นักพรต หรือนักบวช
- (๖) อยู่ในระหว่างถูกเพิกถอนสิทธิเลือกตั้งไม่ว่าคดีนั้นจะถึงที่สุดแล้วหรือไม่
- (๗) วิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ
- (๘) อยู่ระหว่างถูกระงับการใช้สิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นการชั่วคราว หรือถูกเพิกถอน
สิทธิสมัครรับเลือกตั้ง

(๙) ต้องคำพิพากษาให้จำคุกและถูกคุมขังอยู่โดยหมายของศาล

(๑๐) เคยถูกสั่งให้พ้นจากราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ เพราะทุจริตต่อหน้าที่
หรือถือว่ากระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบในวงราชการ

(๑๑) เคยต้องคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลอันถึงที่สุดให้ทรัพย์สินตกเป็นของแผ่นดิน
เพราะร่ำรวยผิดปกติ หรือเคยต้องคำพิพากษาอันถึงที่สุดให้ลงโทษจำคุกเพราะกระทำความผิด
ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

(๑๒) เคยต้องคำพิพากษาอันถึงที่สุดว่ากระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
หรือต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม หรือกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยความผิดของพนักงาน
ในองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ หรือความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินที่กระทำโดยทุจริตตามประมวลกฎหมายอาญา
ความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการกู้ยืมเงินที่เป็นการฉ้อโกงประชาชน กฎหมายว่าด้วยยาเสพติดในความผิด

ฐานเป็นผู้ผลิต นำเข้า ส่งออก หรือผู้ค้า กฎหมายว่าด้วยการพนันในความผิดฐานเป็นเจ้าของมือหรือเจ้าสำนัก กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ หรือกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินในความผิดฐานฟอกเงิน

(๑๓) เคยต้องคำพิพากษาอันถึงที่สุดว่ากระทำการอันเป็นการทุจริตในการเลือกตั้ง

(๑๔) อยู่ในระหว่างต้องห้ามมิให้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง

(๑๕) เคยพ้นจากตำแหน่งเพราะศาลรัฐธรรมนูญวินิจฉัยว่ามีการเสนอ การแปรญัตติ หรือการกระทำด้วยประการใด ๆ ที่มีผลให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา หรือกรรมการมีส่วนไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมในการใช้งบประมาณรายจ่าย

(๑๖) เคยพ้นจากตำแหน่งเพราะศาลฎีกาหรือศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองมีคำพิพากษาว่าเป็นผู้มีพฤติการณ์ร่ำรวยผิดปกติ หรือกระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่หรือจงใจปฏิบัติหน้าที่หรือใช้อำนาจขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย หรือฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรมอย่างร้ายแรง

(๑๗) เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่ในความผิดอันได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

(๑๘) เป็นหรือเคยเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา ข้าราชการการเมือง หรือสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นในระยะสิบปีก่อนเข้ารับการศึกษา

(๑๙) เป็นหรือเคยเป็นสมาชิกหรือผู้ดำรงตำแหน่งอื่นของพรรคการเมืองในระยะสิบปีก่อนเข้ารับการศึกษา

(๒๐) เป็นข้าราชการซึ่งมีตำแหน่งหรือเงินเดือนประจำ

(๒๑) เป็นพนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น หรือกรรมการหรือที่ปรึกษาของหน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ

(๒๒) เป็นผู้ดำรงตำแหน่งใดในห้างหุ้นส่วนบริษัท หรือองค์กรที่ดำเนินธุรกิจโดยมุ่งหาผลกำไรหรือรายได้มาแบ่งปันกัน หรือเป็นลูกจ้างของบุคคลใด

(๒๓) เป็นผู้ประกอบวิชาชีพอิสระ

(๒๔) มีพฤติการณ์อันเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรมอย่างร้ายแรง

มาตรา ๑๑ เมื่อมีกรณีที่จะต้องสรรหาผู้สมควรได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้ตรวจการแผ่นดิน ให้เป็นหน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการสรรหา ซึ่งประกอบด้วย

(๑) ประธานศาลฎีกา เป็นประธานกรรมการ

(๒) ประธานสภาผู้แทนราษฎร และผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร เป็นกรรมการ

(๓) ประธานศาลปกครองสูงสุด เป็นกรรมการ

(๔) บุคคลซึ่งศาลรัฐธรรมนูญและองค์กรอิสระที่มีใช้ผู้ตรวจการแผ่นดิน แต่งตั้งจากผู้มีคุณสมบัติ ตามมาตรา ๘ และมาตรา ๙ และไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๑๐ และไม่เคยปฏิบัติหน้าที่ใด ๆ ในศาลรัฐธรรมนูญหรือองค์กรอิสระ องค์กรละหนึ่งคน เป็นกรรมการ

ให้เลขาธิการวุฒิสภาเป็นเลขานุการของคณะกรรมการสรรหา และให้สำนักงานเลขาธิการ วุฒิสภาปฏิบัติหน้าที่เป็นหน่วยธุรการของคณะกรรมการสรรหา

ในการดำเนินการแต่งตั้งบุคคลตาม (๔) ให้ศาลรัฐธรรมนูญและองค์กรอิสระที่มีใช้ ผู้ตรวจการแผ่นดินดำเนินการเสนอชื่อบุคคลซึ่งองค์กรนั้นแต่งตั้งเป็นกรรมการสรรหาภายในยี่สิบวันนับแต่ วันที่ได้รับแจ้งจากเลขาธิการวุฒิสภา โดยให้คัดเลือกจากบุคคลซึ่งมีความเป็นกลาง ซื่อสัตย์สุจริต และมีความเข้าใจในภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้จะได้รับการคัดเลือกเป็นกรรมการสรรหาต้องได้รับ คะแนนเสียงเกินกึ่งหนึ่งของจำนวนทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ของตุลาการศาลรัฐธรรมนูญหรือกรรมการ องค์กรอิสระ แล้วแต่กรณี ในกรณีที่ไม่มีบุคคลใดได้รับคะแนนเสียงเกินกึ่งหนึ่ง ให้ลงคะแนนใหม่ อีกครั้งหนึ่ง ในการลงคะแนนครั้งนี้ ถ้ามีผู้เข้ารับการคัดเลือกเกินสองคนให้นำเฉพาะคนที่ได้คะแนน สูงสุดสองลำดับแรกมาลงคะแนนใหม่ ในกรณีที่มิได้คะแนนสูงสุดเท่ากันจนเป็นเหตุให้มีผู้ได้คะแนน สูงสุดสองลำดับแรกเกินสองคน ให้ผู้เข้ารับการคัดเลือกซึ่งได้คะแนนเท่ากันนั้นจับสลากเพื่อให้เหลือผู้ที่ได้ คะแนนสูงสุดสองลำดับแรกเพียงสองคน ในการลงคะแนนครั้งหลังนี้ ถ้ายังไม่มีผู้ใดได้รับคะแนนเสียง เกินกึ่งหนึ่งของจำนวนทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ของตุลาการศาลรัฐธรรมนูญหรือกรรมการองค์กรอิสระ แล้วแต่กรณี ให้ดำเนินการเพื่อคัดเลือกใหม่ โดยจะคัดเลือกผู้เข้ารับการคัดเลือกที่มีชื่ออยู่ในการคัดเลือกครั้งแรกมิได้

ในกรณีที่ไม่มีผู้ดำรงตำแหน่งกรรมการสรรหาตาม (๒) หรือกรรมการสรรหาตาม (๔) มิได้ครบ ไม่ว่าด้วยเหตุใด หรือพ้นกำหนดเวลาการคัดเลือกตามวรรคสามแล้วมิได้มีการเสนอชื่อ ให้คณะกรรมการ สรรหาเท่าที่มีอยู่ปฏิบัติหน้าที่และใช้อำนาจไปพลางก่อนได้ โดยในระหว่างนั้นให้ถือว่าคณะกรรมการสรรหา ประกอบด้วยกรรมการสรรหาเท่าที่มีอยู่

ให้กรรมการสรรหาตาม (๔) อยู่ในวาระการดำรงตำแหน่งจนถึงวันก่อนวันที่มีกรณีที่ต้องสรรหา ผู้ตรวจการแผ่นดินใหม่ แต่ไม่รวมถึงการสรรหาใหม่หรือสรรหาเพิ่มเติมตามมาตรา ๑๒ วรรคสี่ มาตรา ๑๓ วรรคสองและวรรคสาม และมาตรา ๑๔ และให้กรรมการสรรหาดังกล่าวพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ เมื่อตาย ลาออก ขาดคุณสมบัติ หรือมีลักษณะต้องห้าม

ผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งให้เป็นกรรมการสรรหาตาม (๔) แล้ว จะเป็นกรรมการสรรหา ในคณะกรรมการสรรหาสำหรับศาลรัฐธรรมนูญหรือองค์กรอิสระอื่นในขณะเดียวกันมิได้

ให้ประธานกรรมการสรรหาและกรรมการสรรหาเป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๑๒ ในการสรรหาผู้ตรวจการแผ่นดิน ให้คณะกรรมการสรรหาปรึกษาหารือ เพื่อคัดสรรให้ได้บุคคลซึ่งมีความรับผิดชอบสูง มีความกล้าหาญในการปฏิบัติหน้าที่ และมีพฤติกรรม ทางจริยธรรมเป็นตัวอย่างที่ดีของสังคม รวมตลอดทั้งมีทัศนคติที่เหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิด ผลสำเร็จ โดยนอกจากการประกาศรับสมัครแล้ว ให้คณะกรรมการสรรหาดำเนินการสรรหาจากบุคคล

ซึ่งมีความเหมาะสมทั่วไปได้ด้วย แต่ต้องได้รับความยินยอมของบุคคลนั้น และเพื่อประโยชน์แห่งการนี้ ให้คณะกรรมการสรรหาใช้วิธีการสัมภาษณ์หรือให้แสดงความคิดเห็นในเรื่องที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือวิธีการอื่นใดที่เหมาะสม เพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

ในการสรรหา ให้ใช้วิธีลงคะแนนโดยเปิดเผยและให้กรรมการสรรหาแต่ละคนบันทึกเหตุผลในการเลือกไว้ด้วย

ผู้ซึ่งจะได้รับการสรรหาต้องได้รับคะแนนเสียงถึงสองในสามของจำนวนทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ของคณะกรรมการสรรหา

ถ้าไม่มีบุคคลใดได้รับคะแนนเสียงตามวรรคสาม หรือมีแต่ยังไม่ครบจำนวนที่จะต้องสรรหา ให้มีการลงคะแนนใหม่สำหรับผู้ใดคะแนนไม่ถึงสองในสาม ถ้ายังได้ไม่ครบตามจำนวนให้มีการลงคะแนนอีกครั้งหนึ่ง ในกรณีที่การลงคะแนนครั้งหลังนี้ยังได้บุคคลไม่ครบตามจำนวนที่จะต้องสรรหา ให้ดำเนินการสรรหาใหม่สำหรับจำนวนที่ยังขาดอยู่

มาตรา ๑๓ ผู้ได้รับการสรรหาเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้ตรวจการแผ่นดินต้องได้รับความเห็นชอบจากวุฒิสภาด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ของวุฒิสภา

ในกรณีที่วุฒิสภาไม่ให้ความเห็นชอบผู้ได้รับการสรรหารายใด ให้ดำเนินการสรรหาบุคคลใหม่แทนผู้นั้น แล้วเสนอต่อวุฒิสภาเพื่อให้ความเห็นชอบต่อไป โดยผู้ซึ่งไม่ได้รับความเห็นชอบจากวุฒิสภาในครั้งนี้จะเข้ารับการสรรหาในครั้งใหม่ไม่ได้

เมื่อมีผู้ได้รับความเห็นชอบจากวุฒิสภาแล้ว หากเป็นกรณีที่ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินพ้นจากตำแหน่งด้วย ให้ผู้ได้รับความเห็นชอบประชุมร่วมกับผู้ตรวจการแผ่นดินซึ่งยังดำรงตำแหน่งอยู่ ถ้ามีเพื่อเลือกกันเองให้คนหนึ่งเป็นประธานผู้ตรวจการแผ่นดินแล้วแจ้งผลให้ประธานวุฒิสภาทราบ ในกรณีที่ผู้ซึ่งวุฒิสภาให้ความเห็นชอบยังได้ไม่ครบจำนวนที่ต้องสรรหา แต่เมื่อรวมกับผู้ตรวจการแผ่นดินซึ่งยังดำรงตำแหน่งอยู่ ถ้ามี มีจำนวนถึงสองคน ก็ให้ดำเนินการประชุมเพื่อเลือกประธานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ และเมื่อโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมแต่งตั้งแล้ว ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจต่อไปพลางก่อนได้ โดยในระหว่างนั้นให้ถือว่าผู้ตรวจการแผ่นดินประกอบด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินเท่าที่มีอยู่และให้ดำเนินการสรรหาเพิ่มเติมให้ครบตามจำนวนที่ต้องสรรหาต่อไปโดยเร็ว

ให้ประธานวุฒิสภานำความกราบบังคมทูลเพื่อทรงแต่งตั้งประธานผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้ตรวจการแผ่นดิน และเป็นผู้ลงนามรับสนองพระบรมราชโองการ

มาตรา ๑๔ ผู้ได้รับความเห็นชอบจากวุฒิสภาให้เป็นผู้ตรวจการแผ่นดินโดยที่ยังมิได้พ้นจากตำแหน่งตามมาตรา ๑๐ (๒๐) (๒๑) หรือ (๒๒) หรือยังประกอบวิชาชีพตามมาตรา ๑๐ (๒๓) อยู่ ต้องแสดงหลักฐานว่าได้ลาออกหรือเลิกประกอบวิชาชีพดังกล่าวแล้ว ต่อประธานวุฒิสภาภายในเวลาที่ประธานวุฒิสภากำหนด ซึ่งต้องเป็นเวลาก่อนที่ประธานวุฒิสภานำความกราบบังคมทูลเพื่อทรงแต่งตั้ง

ผู้ตรวจการแผ่นดิน ในกรณีที่ไม่ได้แสดงหลักฐานภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ให้ถือว่าผู้นั้นสละสิทธิและให้ดำเนินการสรรหาใหม่

มาตรา ๑๕ ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับคุณสมบัติหรือลักษณะต้องห้ามของผู้สมัครหรือผู้ได้รับการสรรหา ให้เป็นหน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการสรรหาเป็นผู้วินิจฉัย คำวินิจฉัยของคณะกรรมการสรรหาให้เป็นที่สุด

การเสนอเรื่องเพื่อให้คณะกรรมการสรรหาวินิจฉัยตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการสรรหากำหนด

การวินิจฉัย ให้ใช้วิธีลงคะแนนโดยเปิดเผย

ให้นำความในวรรคหนึ่ง วรรคสอง และวรรคสาม มาใช้บังคับแก่กรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของกรรมการสรรหาด้วยโดยอนุโลม แต่กรรมการสรรหาที่ถูกกล่าวหาว่าขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามจะอยู่ในที่ประชุมในขณะพิจารณาและวินิจฉัยมิได้

มาตรา ๑๖ ให้ประธานกรรมการสรรหาและกรรมการสรรหาได้รับเบี้ยประชุมและค่าตอบแทนอื่นตามที่ประธานวุฒิสภากำหนด แต่สำหรับเบี้ยประชุมให้กำหนดให้ได้รับเป็นรายครั้งที่มาประชุมในอัตราไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของประธานกรรมการหรือกรรมการในคณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการรัฐสภาได้รับในแต่ละเดือน แล้วแต่กรณี

มาตรา ๑๗ ผู้ตรวจการแผ่นดินมีวาระการดำรงตำแหน่งเจ็ดปีนับแต่วันที่พระมหากษัตริย์ทรงแต่งตั้ง และให้ดำรงตำแหน่งได้เพียงวาระเดียว

ในกรณีที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพ้นจากตำแหน่งตามวาระ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินที่พ้นจากตำแหน่งปฏิบัติหน้าที่ต่อไปจนกว่าจะมีการแต่งตั้งผู้ตรวจการแผ่นดินใหม่แทน

มาตรา ๑๘ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ ผู้ตรวจการแผ่นดินพ้นจากตำแหน่งเมื่อ

(๑) ตาย

(๒) ลาออก

(๓) ขาดคุณสมบัติตามมาตรา ๘ หรือมาตรา ๙ หรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๑๐

เมื่อประธานผู้ตรวจการแผ่นดินพ้นจากตำแหน่งประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน ให้พ้นจากตำแหน่งผู้ตรวจการแผ่นดินด้วย

ในกรณีที่มีปัญหาว่าผู้ตรวจการแผ่นดินผู้ใดพ้นจากตำแหน่งตาม (๒) หรือ (๓) หรือไม่ ให้เป็นหน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการสรรหาเป็นผู้วินิจฉัย คำวินิจฉัยของคณะกรรมการสรรหาให้เป็นที่สุด

ในกรณีที่ไม่มีผู้ดำรงตำแหน่งประธานผู้ตรวจการแผ่นดินหรือมีแต่ไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินซึ่งอาวุโสสูงสุดทำหน้าที่แทนประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ในระหว่างที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ และยังไม่มีการแต่งตั้งผู้ตรวจการแผ่นดินแทนตำแหน่งที่ว่าง ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินเท่าที่เหลืออยู่ปฏิบัติหน้าที่ต่อไปได้ แต่ถ้ามีผู้ตรวจการแผ่นดิน

เหลืออยู่เพียงคนเดียว จะใช้อำนาจหรือปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา ๒๖ ไม่ได้ เว้นแต่กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วน และหากไม่ดำเนินการในเรื่องดังกล่าวจะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรง

ในกรณีที่ผู้ตรวจการแผ่นดินจะพ้นจากตำแหน่งตามวาระ ให้ดำเนินการสรรหาผู้ตรวจการแผ่นดินใหม่ ภายในหนึ่งร้อยยี่สิบวันก่อนวันที่ผู้ตรวจการแผ่นดินครบวาระ แต่ถ้าผู้ตรวจการแผ่นดินพ้นจากตำแหน่ง ด้วยเหตุอื่นนอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ ให้ดำเนินการสรรหาผู้ตรวจการแผ่นดินภายในเก้าสิบวัน นับแต่วันที่ตำแหน่งว่างลง

มาตรา ๑๙ เมื่อมีผู้ร้องขอโดยมีหลักฐานตามสมควรว่าผู้ตรวจการแผ่นดินผู้ใดพ้นจาก ตำแหน่งตามมาตรา ๑๘ (๒) หรือ (๓) ให้เลขาธิการวุฒิสภาเสนอเรื่องต่อประธานกรรมการสรรหา ภายในห้าวันนับแต่วันที่ได้รับการร้องขอ และให้คณะกรรมการสรรหาวินิจฉัยให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ในการวินิจฉัยให้ถือเสียงข้างมาก ในกรณีที่มีเสียงเท่ากันให้ประธานกรรมการสรรหาออกเสียงเพิ่มขึ้น อีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

หลักฐานตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการสรรหากำหนด

มาตรา ๒๐ ในกรณีที่ผู้ตรวจการแผ่นดินต้องหยุดปฏิบัติหน้าที่เพราะถูกกล่าวหาและศาลฎีกา หรือศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองประทับฟ้องและมีผู้ตรวจการแผ่นดิน เหลืออยู่ไม่ถึงสองคน ให้ประธานศาลฎีกาและประธานศาลปกครองสูงสุดร่วมกันแต่งตั้งบุคคลซึ่งมี คุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามเช่นเดียวกับผู้ตรวจการแผ่นดินทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นการชั่วคราวให้ครบสามคน โดยให้ผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งทำหน้าที่ในฐานะผู้ตรวจการแผ่นดินได้จนกว่า ผู้ตรวจการแผ่นดินที่ตนทำหน้าที่แทนจะปฏิบัติหน้าที่ได้ หรือจนกว่าจะมีการแต่งตั้งผู้ดำรงตำแหน่งแทน

มาตรา ๒๑ ผู้ตรวจการแผ่นดินต้องปฏิบัติหน้าที่เต็มเวลา และการปฏิบัติหน้าที่และการใช้อำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินต้องเป็นไปโดยสุจริต เที่ยงธรรม กล้าหาญ และปราศจากอคติทั้งปวง ในการใช้ดุลพินิจ และปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามมาตรฐานทางจริยธรรม ในระหว่างการดำรงตำแหน่ง ผู้ตรวจการแผ่นดินจะเข้ารับการศึกษาหรืออบรมในหลักสูตรหรือโครงการใด ๆ มิได้ เว้นแต่เป็นหลักสูตร หรือโครงการที่ผู้ตรวจการแผ่นดินมีมติให้จัดขึ้นโดยเฉพาะสำหรับผู้ตรวจการแผ่นดิน

มาตรา ๒๒ ผู้ตรวจการแผ่นดิน มีหน้าที่และอำนาจดังต่อไปนี้

(๑) เสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ บรรดาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ

(๒) แสวงหาข้อเท็จจริงเมื่อเห็นว่ามีผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของ หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้จัดหรือระงับ ความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมนั้น

(๓) เสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด ๕ หน้าหนึ่งของรัฐ ของรัฐธรรมนูญ

(๔) หน้าทีและอำนาจอื่นตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้หรือกฎหมายอื่น การดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจตามวรรคหนึ่ง ต้องมุ่งหมายที่จะส่งเสริมสนับสนุน และให้คำแนะนำ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ขจัดความเหลื่อมล้ำ อำนาจประโยชน์ให้แก่ประชาชนอย่างทัดเทียมกัน และลดภาระที่เกิดขึ้นกับประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ รวมทั้งขจัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมที่หน่วยงานของรัฐปฏิบัติต่อประชาชน

ในการดำเนินการตาม (๑) หรือ (๒) หากเป็นกรณีที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินส่งเรื่องให้คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติดำเนินการต่อไป และเพื่อขจัดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติหน้าที่ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินและคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติร่วมกันหารือและวางหลักเกณฑ์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการต่อไปด้วย

มาตรา ๒๓ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา ๒๒ (๑) (๒) หรือ (๓) ผู้ตรวจการแผ่นดิน อาจเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองได้เมื่อเห็นว่ามีกรณี ดังต่อไปนี้

(๑) บทบัญญัติแห่งกฎหมายใดมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญให้เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ และให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัยโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ

(๒) กฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย ให้เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลปกครอง และให้ศาลปกครองพิจารณาวินิจฉัยโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง

มาตรา ๒๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีอำนาจดังต่อไปนี้

(๑) กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดินให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและไม่ซ้ำซ้อนกัน แต่ต้องไม่ทำให้ผู้ตรวจการแผ่นดินขาดความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่

(๒) ออกระเบียบกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณา รวมทั้งระเบียบเกี่ยวกับการมอบหมายให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงเบื้องต้นเพื่อรายงานต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๓) ออกระเบียบกำหนดหลักเกณฑ์การจ่ายค่าใช้จ่าย ค่าเบี้ยเลี้ยง และค่าเดินทางของบุคคล ซึ่งมาให้ความเห็นหรือถ้อยคำ และการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่

(๔) ออกระเบียบหรือประกาศอื่นตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้

การออกระเบียบตาม (๒) และ (๔) ต้องไม่มีลักษณะเป็นการสร้างขึ้นตอนโดยไม่จำเป็นเกิดความล่าช้า หรือขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ รวมทั้งต้องไม่เป็นการสร้างภาระแก่ประชาชนเกินสมควร หรือมีลักษณะเป็นการมุ่งหมายที่จะกล่าวหาหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ และในส่วนที่เกี่ยวกับการแจ้งหรือการร้องเรียน ต้องดำเนินการโดยมุ่งหมายให้การเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นไปโดยสะดวกและรวดเร็ว และไม่มีลักษณะบังคับให้ต้องเปิดเผยตัวตนของผู้แจ้งหรือผู้ร้องเรียน เว้นแต่เป็นเรื่องการขอให้จัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้แก่ผู้ร้องเรียนเป็นการเฉพาะตัว ซึ่งจำเป็นต้องทราบตัวบุคคลเพื่อประโยชน์ในการติดต่อขอข้อมูลหรือแจ้งผลการดำเนินการ

มาตรา ๒๕ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีอำนาจดังต่อไปนี้ ซึ่งต้องกระทำเท่าที่จำเป็น

(๑) ให้หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลใด มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นในการปฏิบัติงาน หรือมาให้อัยคำ หรือส่งวัตถุ เอกสาร หลักฐาน หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณา

(๒) เข้าไปในเคหสถานหรือสถานที่ใด ๆ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือรวบรวมพยานหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ในกรณีที่เคหสถานหรือสถานที่ที่จะเข้าไปในนั้นมีได้อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานของรัฐ และเจ้าของหรือผู้ครอบครองไม่ยินยอม ให้เข้าไปได้เมื่อมีหมายของศาล

ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจมอบหมายให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการแทนผู้ตรวจการแผ่นดินได้ เว้นแต่การออกคำสั่งตาม (๑) ให้มอบหมายได้เฉพาะเลขาธิการหรือรองเลขาธิการ ทั้งนี้ ตามระเบียบที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด

ในการดำเนินการตาม (๒) ให้ดำเนินการต่อหน้าผู้ครอบครองหรือดูแลสถานที่หรือผู้ซึ่งเกี่ยวข้องหรือถ้าหาบุคคลดังกล่าวไม่ได้ ก็ให้ดำเนินการต่อหน้าบุคคลอื่นอย่างน้อยสองคนซึ่งได้ขอร้องให้มาเป็นพยาน ในการนี้ ให้ผู้ครอบครองหรือดูแลสถานที่ หรือผู้ซึ่งเกี่ยวข้องให้ความร่วมมือ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวเป็นไปโดยสะดวก

มาตรา ๒๖ ในกรณีดังต่อไปนี้ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินปรึกษาหารือและเห็นชอบร่วมกัน

(๑) การแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้

(๒) การปรึกษาหารือร่วมกับองค์กรอิสระอื่นหรือคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

ตามมาตรา ๖ และมาตรา ๒๒ วรรคสาม

(๓) การเสนอแนะในการปรับปรุงกฎหมายตามมาตรา ๒๒ (๑)

(๔) การเสนอเรื่องต่อคณะรัฐมนตรีตามมาตรา ๒๒ (๓)

(๕) การเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองตามมาตรา ๒๓

(๖) การรายงานการไม่ปฏิบัติตามความเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินหรือการส่งเรื่องให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาตามมาตรา ๓๓ มาตรา ๓๔ และมาตรา ๓๕

(๗) การส่งเรื่องให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ หรือคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินตามมาตรา ๓๖ (๓)

(๘) การออกข้อกำหนดทางจริยธรรมตามมาตรา ๔๓

(๙) การกำหนดคุณสมบัติ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญของเลขาธิการอันจะเป็นประโยชน์แก่การปฏิบัติงานของสำนักงานตามมาตรา ๔๕

(๑๐) การกำหนดกิจการที่มีผลต่อการปฏิบัติภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินตามมาตรา ๔๘

(๑๑) การเสนองบประมาณรายจ่ายตามมาตรา ๔๙ และการให้ความเห็นชอบงบประมาณรายจ่ายประจำปี รวมทั้งการอนุมัติการใช้จ่ายเงินของสำนักงานตามมาตรา ๕๐

(๑๒) การพิจารณาการรับทรัพย์สินที่อาจมีผลกระทบต่อความเป็นกลางในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานตามมาตรา ๕๑

(๑๓) การออกระเบียบ ประกาศ หรือการอื่นใดที่พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้กำหนดให้เป็นไปตามมติหรือต้องได้รับความเห็นชอบของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๑๔) การอื่นใดที่ผู้ตรวจการแผ่นดินตกลงร่วมกัน

มาตรา ๒๗ ในกรณีที่จำเป็นต้องได้ข้อมูลหรือมีการศึกษาเรื่องใด ผู้ตรวจการแผ่นดินจะขอให้สำนักงานจํานุกบุคคลหรือสถาบันซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญดำเนินการในเรื่องนั้นได้ตามที่จำเป็นหรือในกรณีที่ไม้อาจหลีกเลี่ยงได้จะแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวแทนก็ได้ โดยต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าและประสิทธิภาพที่จะเกิดขึ้น ทั้งนี้ ก่อนการจํานงหรือแต่งตั้ง ผู้ตรวจการแผ่นดินต้องกำหนดเป้าหมาย ผลสัมฤทธิ์ และระยะเวลาของการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวไว้ให้ชัดเจน

หลักเกณฑ์และวิธีการจํานง และค่าตอบแทน ของบุคคลหรือสถาบัน หรือการแต่งตั้งอนุกรรมการ การพ้นจากตำแหน่ง ค่าตอบแทนและประโยชน์ตอบแทนอื่น และวิธีปฏิบัติงานของอนุกรรมการ ให้เป็นไปตามระเบียบที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด

มาตรา ๒๘ ห้ามมิให้ผู้ใดเปิดเผยข้อมูลอันทำให้สามารถระบุตัวตนของผู้แจ้ง ผู้ร้องเรียน รวมทั้งข้อมูลข่าวสารที่ได้มาเนื่องจากการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ เว้นแต่เป็นการเปิดเผยข้อมูลเพื่อปฏิบัติตามหน้าที่และอำนาจหรือตามกฎหมายหรือตามคำสั่งศาล

ผู้จัดทำและเผยแพร่รายงานตามมาตรา ๓๕ และมาตรา ๓๙ หากได้กระทำโดยสุจริต ผู้นั้นไม่ต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง ทางอาญา ทางปกครอง หรือทางวินัย

มาตรา ๒๙ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินและพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

มาตรา ๓๐ เงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง และประโยชน์ตอบแทนอื่นของผู้ตรวจการแผ่นดิน ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น และให้ได้รับเบี้ยประชุมเป็นรายครั้งเท่ากับกรรมการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเบี้ยประชุมกรรมการ

ให้ผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้รับเงินค่ารับรองเหมาจ่ายเป็นรายเดือนตามอัตราที่กระทรวงการคลังกำหนด ซึ่งต้องไม่น้อยกว่าเงินประจำตำแหน่งของประธานผู้ตรวจการแผ่นดินหรือผู้ตรวจการแผ่นดิน แล้วแต่กรณี มาตรา ๓๑ ผู้ตรวจการแผ่นดินซึ่งดำรงตำแหน่งไม่น้อยกว่าหนึ่งปี มีสิทธิได้รับบำเหน็จตอบแทนเป็นเงินซึ่งจ่ายครั้งเดียวเมื่อพ้นจากตำแหน่งด้วยเหตุอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

- (๑) ครบวาระ
- (๒) ตาย
- (๓) ลาออก
- (๔) มีอายุครบเจ็ดสิบปี

ในการคำนวณบำเหน็จตอบแทนนั้น ให้นำอัตราเงินเดือนตามมาตรา ๓๐ คูณด้วยจำนวนปีที่ดำรงตำแหน่ง เศษของปีให้นับเป็นหนึ่งปี

สิทธิในบำเหน็จตอบแทนนั้น เป็นสิทธิเฉพาะตัว จะโอนไม่ได้ เว้นแต่กรณีตาย ให้ตกให้แก่คู่สมรสและทายาทที่ได้แจ้งไว้ และถ้าการตายนั้นเกิดขึ้นเพราะเหตุปฏิบัติหน้าที่หรือในการปฏิบัติหน้าที่ ให้ได้รับเป็นสองเท่าของบำเหน็จตอบแทนที่กำหนดไว้ตามวรรคสอง

หมวด ๒

การดำเนินการตามหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน

มาตรา ๓๒ เมื่อความปรากฏต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไม่ว่าโดยทางใด ไม่ว่าจะ มีผู้แจ้งหรือผู้ร้องเรียนหรือไม่ก็ตาม ว่าบุคคลใดได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือมีกรณีที่มีการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ ให้เป็นหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินที่จะต้องแสวงหาข้อเท็จจริงหรือดำเนินการอื่นใดด้วยความรอบคอบ เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้ขจัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมนั้น หรือปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ ต่อไป เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ขจัดความเหลื่อมล้ำ อำนาจประโยชน์ให้แก่ประชาชนอย่างทัดเทียมกัน และลดภาระที่เกิดขึ้นกับประชาชนโดยไม่จำเป็น

ก่อนการเสนอแนะตามวรรคหนึ่ง ผู้ตรวจการแผ่นดินต้องหารือร่วมกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพ ความสามารถ และอุปสรรคของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องที่จะดำเนินการตามแนวทางที่เสนอแนะประกอบด้วย

ในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามวรรคหนึ่ง ผู้ตรวจการแผ่นดินจะมอบหมายให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงเบื้องต้นเพื่อรายงานต่อผู้ตรวจการแผ่นดินตามระเบียบที่ออกตามมาตรา ๒๔ (๒) ก็ได้

มาตรา ๓๓ ภายใต้บังคับมาตรา ๓๒ วรรคสอง เมื่อหน่วยงานของรัฐได้รับข้อเสนอแนะจากผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ บรรดาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็น หรือเกินสมควรแก่เหตุ ให้หน่วยงานของรัฐนั้นดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในหนึ่งร้อยยี่สิบวัน ในกรณีมีเหตุจำเป็นไม่อาจแก้ไขได้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา จะขยายเวลาออกไปอีกก็ได้เมื่อได้แจ้งให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบแล้ว โดยจะขยายเวลาได้อีกไม่เกินหกสิบวัน เมื่อพ้นกำหนดเวลาดังกล่าวแล้ว หน่วยงานของรัฐนั้นยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ โดยไม่มีเหตุอันสมควร ให้ถือว่าหัวหน้าหน่วยงานของรัฐนั้นจงใจไม่ปฏิบัติตามกฎหมายอันทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการอย่างร้ายแรง และให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติทราบเพื่อดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจโดยเร็ว โดยให้ถือว่ารายงานของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นสำนวนการสอบสวนของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐตามวรรคหนึ่ง เห็นว่าข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินไม่อาจดำเนินการได้ไม่ว่าด้วยเหตุใด ให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐนั้นที่จะแจ้งให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบภายในกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง และปรึกษาหารือร่วมกับผู้ตรวจการแผ่นดินและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันแก้ไขปัญหาอุปสรรคนั้นโดยเร็ว และเมื่อได้ข้อยุติประการใดให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการไปตามข้อยุตินั้น ในกรณีที่ไมอาจหาข้อยุติได้ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอเรื่องต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควร และให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องดำเนินการไปตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว และให้นำความในวรรคหนึ่งมาใช้บังคับกับการดำเนินการตามข้อยุติหรือตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวด้วยโดยอนุโลม

มาตรา ๓๔ ในกรณีที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้ขจัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่บุคคลใด ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐดำเนินการให้เป็นไปตามคำแนะนำนั้นภายในสามสิบวัน เว้นแต่หัวหน้าหน่วยงานของรัฐเห็นว่าการดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังกล่าวจะขัดต่อกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน ให้แจ้งให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบก่อนพ้นกำหนดเวลาสามสิบวันดังกล่าว และให้ผู้ตรวจการแผ่นดินหารือร่วมกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อยุติโดยเร็วต่อไป และให้นำความในมาตรา ๓๓ วรรคสอง มาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา ๓๕ ในกรณีที่ความปรากฏต่อผู้ตรวจการแผ่นดินว่ามีผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากหน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ ของรัฐธรรมนูญ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินรายงานพร้อมข้อเสนอแนะให้คณะรัฐมนตรีทราบเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไปโดยเร็ว โดยผู้ตรวจการแผ่นดินจะรายงานให้รัฐสภาและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบด้วยก็ได้

มาตรา ๓๖ ในการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ ถ้าผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วเห็นว่า ความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมเรื่องใดเป็นเรื่องเฉพาะตัวเป็นรายกรณี หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานของรัฐที่จะขจัดความเดือดร้อนหรืออำนวยความสะดวกเป็นธรรมได้ตามหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานของรัฐนั้นอยู่แล้ว ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีที่การดำเนินการในเรื่องนั้นมีกฎหมายกำหนดให้มีการร้องทุกข์หรืออุทธรณ์ไว้แล้ว ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานของรัฐนั้นพิจารณาดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจต่อไป

(๒) ในกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลหรือการดำเนินการทางวินัยของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินส่งเรื่องให้ผู้มีอำนาจดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลหรือการดำเนินการทางวินัยในกรณีนั้นดำเนินการต่อไป แต่ทั้งนี้ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจแสวงหาข้อเท็จจริงในเรื่องนั้นเพื่อประโยชน์ในการเสนอแนะให้มีการแก้ไขกฎหมาย กฎ หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดปัญหาดังกล่าวอย่างเป็นระบบได้

(๓) ในกรณีที่การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นเรื่องเกี่ยวกับการทุจริต ให้ส่งเรื่องให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ หรือคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินพิจารณาดำเนินการต่อไป แล้วแต่กรณี

มาตรา ๓๗ ภายใต้บังคับมาตรา ๖ ห้ามมิให้ผู้ตรวจการแผ่นดินรับเรื่องและผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วเห็นว่า มีลักษณะดังต่อไปนี้ ไว้พิจารณา

(๑) เรื่องที่เป็นนโยบายที่คณะรัฐมนตรีกำหนด เว้นแต่เป็นนโยบายนั้นขัดต่อรัฐธรรมนูญหรือมีผลให้มีการละเลยการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญ

(๒) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษา คำสั่ง หรือคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดแล้ว เว้นแต่เป็นการศึกษาเพื่อประโยชน์ในการเสนอแนะให้มีการปรับปรุงกฎหมายหรือกฎที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม

(๓) เรื่องที่ไม่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๔) เรื่องที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระอื่น หรือที่องค์กรอิสระอื่นรับไว้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระนั้นแล้ว แต่ไม่ตัดอำนาจในการที่จะขอรับทราบผลการพิจารณาขององค์กรอิสระที่รับเรื่องไว้ดำเนินการ

(๕) เป็นการร้องเรียนโดยใช้สิทธิไม่สุจริตและการพิจารณาจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยส่วนรวม

(๖) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอย่างเหมาะสมแล้ว

(๗) เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเคยสรุปผลการพิจารณาแล้ว เว้นแต่จะปรากฏพยานหลักฐานหรือข้อเท็จจริงใหม่อันอาจทำให้ผลการพิจารณาเปลี่ยนแปลงไป

(๘) เรื่องอื่นตามมติที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด

ในกรณีที่มีความปรากฏในภายหลังว่าเป็นเรื่องที่มีลักษณะตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินสั่งยุติเรื่อง

มาตรา ๓๘ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งผลการดำเนินการตามมาตรา ๓๒ และมาตรา ๓๖ หรือการไม่รับพิจารณาหรือยุติเรื่องตามมาตรา ๓๗ ให้ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องทราบ โดยในกรณีที่ไม่รับไว้พิจารณาหรือให้ยุติเรื่อง ให้ระบุเหตุผลให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย

มาตรา ๓๙ ภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันสิ้นปีงบประมาณ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทำรายงานประจำปีเสนอต่อคณะรัฐมนตรีและรัฐสภา โดยอย่างน้อยให้ผู้ตรวจการแผ่นดินสรุปปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินการด้วย และเผยแพร่ให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป ทั้งนี้ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมาแถลงรายงานประจำปีต่อรัฐสภาด้วย

ความในวรรคหนึ่งไม่เป็นการตัดอำนาจผู้ตรวจการแผ่นดินที่จะรายงานให้คณะรัฐมนตรีหรือรัฐสภา หรือเผยแพร่ให้ประชาชนทราบเป็นพิเศษเฉพาะเรื่อง เพราะเป็นกรณีเร่งด่วนหรือจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารราชการแผ่นดิน

การจัดทำรายงานตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง ให้กระทำการสรุปโดยมิให้ระบุรายละเอียดอันเป็นการเปิดเผยความลับของบุคคลหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องโดยไม่จำเป็น

หมวด ๓

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

มาตรา ๔๐ ให้มีสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีฐานะเป็นนิติบุคคล และอยู่ภายใต้การบังคับบัญชา กำกับดูแล และรับผิดชอบร่วมกันของผู้ตรวจการแผ่นดิน

กิจการของสำนักงานไม่อยู่ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม และกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน แต่พนักงานและลูกจ้างของสำนักงานต้องได้รับประโยชน์ตอบแทน ไม่น้อยกว่าที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม และกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน

มาตรา ๔๑ สำนักงานมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) รับผิดชอบงานธุรการและดำเนินการเพื่อให้ผู้ตรวจการแผ่นดินบรรลุภารกิจและหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ และกฎหมายอื่น

(๒) อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ ส่งเสริม และสนับสนุน การปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๓) ศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล และสนับสนุนให้มีการวิจัยเกี่ยวกับงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๔) ดำเนินการหรือส่งเสริมและสนับสนุนหรือประสานงานกับหน่วยงานของรัฐหรือภาคเอกชน ในการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๕) ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่มีกฎหมายกำหนดหรือที่ผู้ตรวจการแผ่นดินมีมติมอบหมาย มาตรา ๔๒ ในการกำกับดูแลสำนักงาน ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีอำนาจออกระเบียบหรือประกาศ ในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) การจัดแบ่งส่วนงานของสำนักงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานดังกล่าว

(๒) การกำหนดตำแหน่ง อัตราเงินเดือน เงินเพิ่มพิเศษสำหรับตำแหน่งและค่าตอบแทนหรือ สวัสดิประโยชน์อื่นของเลขาธิการ พนักงานและลูกจ้างของสำนักงาน

(๓) การคัดเลือก การบรรจุ การแต่งตั้ง การกำหนดมาตรฐานทางจริยธรรม สมรรถภาพ การประเมินผลการปฏิบัติงาน วินัยและการลงโทษทางวินัย การออกจากตำแหน่ง การร้องทุกข์และการอุทธรณ์การลงโทษ สำหรับเลขาธิการและพนักงานของสำนักงาน รวมทั้งวิธีการและเงื่อนไขในการจ้าง ลูกจ้างของสำนักงาน

(๔) การบริหารจัดการการเงินและทรัพย์สิน การงบประมาณ และการพัสดุของสำนักงาน

(๕) การจัดสวัสดิการหรือการสงเคราะห์อื่นซึ่งรวมถึงการจัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ แก่เลขาธิการ พนักงานและลูกจ้างของสำนักงาน และหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการจ่ายเงินชดเชยในกรณี เลขาธิการดำรงตำแหน่งครบวาระ

(๖) การกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการการได้มาซึ่งเลขาธิการ

(๗) การกำหนดเครื่องแบบและการแต่งเครื่องแบบของผู้ตรวจการแผ่นดิน เลขาธิการ พนักงาน และลูกจ้างของสำนักงาน

(๘) การอื่นใดอันจำเป็นต่อการกำกับหรือควบคุมการดำเนินงานของสำนักงานหรือการบังคับบัญชาเลขาธิการ พนักงานหรือลูกจ้างของสำนักงาน หรือการทำให้บุคคลดังกล่าวทำงานได้อย่าง มีประสิทธิภาพ

การดำเนินการตาม (๑) ต้องคำนึงถึงควมมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า และความคล่องตัว

การกำหนดตาม (๒) ต้องคำนึงถึงค่าครองชีพ และความเพียงพอในการดำรงชีพ และภาระ ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันของพนักงานและลูกจ้างแต่ละสายงานและระดับด้วย

ในการออกระเบียบเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินคำนึงถึง ความเที่ยงธรรม ขวัญและกำลังใจของบุคลากร โดยจะกำหนดให้มีคณะบุคคลเพื่อกำกับ ดูแล หรือ พิจารณาคำร้องทุกข์หรือคำอุทธรณ์ที่เป็นอิสระด้วยก็ได้

มาตรา ๔๓ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินออกข้อกำหนดทางจริยธรรมขึ้นใช้บังคับแก่พนักงานและ ลูกจ้างของสำนักงาน ทั้งนี้ ข้อกำหนดทางจริยธรรมดังกล่าวต้องระบุด้วยว่าการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม จะต้องได้รับโทษอย่างไร

มาตรา ๔๔ ให้สำนักงานมีเลขาธิการคนหนึ่งซึ่งประธานผู้ตรวจการแผ่นดินแต่งตั้งตามมติของผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้างของสำนักงาน และรับผิดชอบการปฏิบัติงานของสำนักงานขึ้นตรงต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีมติกำหนดให้มีรองเลขาธิการเป็นผู้ช่วยสั่งและปฏิบัติงานรองจากเลขาธิการก็ได้

ในกรณีที่ผู้ตรวจการแผ่นดินประชุมร่วมกัน ให้เลขาธิการทำหน้าที่เป็นเลขานุการของที่ประชุมผู้ตรวจการแผ่นดิน

มาตรา ๔๕ เลขาธิการต้องเป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตเป็นที่ประจักษ์ มีสัญชาติไทย มีอายุไม่เกินหกสิบปีในวันที่ได้รับแต่งตั้งและมีอายุไม่เกินหกสิบห้าปีในขณะดำรงตำแหน่งเลขาธิการ และมีคุณสมบัติ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญอันจะเป็นประโยชน์แก่การปฏิบัติงานของสำนักงานตามระเบียบที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด

เลขาธิการมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละห้าปีนับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง และอาจได้รับแต่งตั้งใหม่ได้แต่ไม่เกินสองวาระติดต่อกัน

มาตรา ๔๖ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ เลขาธิการพ้นจากตำแหน่งเมื่อ

- (๑) ตาย
- (๒) ลาออก
- (๓) ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๔๕
- (๔) ไม่สามารถทำงานได้เต็มเวลา
- (๕) ผู้ตรวจการแผ่นดินมีมติให้พ้นจากตำแหน่ง เนื่องจากมีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือมีการกระทำหรือมีคุณลักษณะไม่เหมาะสมต่อการปฏิบัติหน้าที่เลขาธิการ

(๖) เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในสัญญาจ้าง

มาตรา ๔๗ เลขาธิการมีหน้าที่และอำนาจควบคุมดูแลการปฏิบัติงานโดยทั่วไปของสำนักงานให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ และมติของผู้ตรวจการแผ่นดิน และให้มีหน้าที่และอำนาจดังต่อไปนี้ด้วย

(๑) บรรจุ แต่งตั้ง เลื่อน ลดเงินเดือนหรือค่าจ้าง ลงโทษทางวินัย พนักงานหรือลูกจ้างของสำนักงาน ตลอดจนให้พนักงานหรือลูกจ้างของสำนักงานออกจากตำแหน่ง ทั้งนี้ ตามระเบียบของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๒) วางระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานเท่าที่ไม่ขัดกับระเบียบหรือประกาศหรือมติของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๓) หน้าที่และอำนาจตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้หรือกฎหมายอื่น และตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด

การออกระเบียบตาม (๒) ต้องไม่มีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็น เกิดความล่าช้า หรือขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

มาตรา ๔๘ ในกิจการของสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอก ให้เลขาธิการเป็นผู้แทนของสำนักงาน เพื่อการนี้ เลขาธิการจะมอบอำนาจให้บุคคลใดปฏิบัติงานแทนก็ได้ตามระเบียบที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด

ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ถ้าเป็นกิจการสำคัญเกี่ยวกับการงบประมาณของสำนักงาน และกิจการอื่นใดที่มีผลต่อการปฏิบัติภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด ให้เลขาธิการขอความเห็นชอบจากผู้ตรวจการแผ่นดินก่อน

มาตรา ๔๙ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนองบประมาณรายจ่ายเพื่อจัดสรรเป็นเงินอุดหนุนของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานไว้ในร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม แล้วแต่กรณี ในการเสนองบประมาณรายจ่ายดังกล่าว ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาผลการตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินตามมาตรา ๕๔ วรรคสอง ประกอบด้วย

ในกรณีที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นว่างบประมาณรายจ่ายที่ได้รับการจัดสรรให้ไม่เพียงพอ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอคำขอแปรญัตติต่อคณะกรรมการพิจารณางบประมาณของสภาผู้แทนราษฎรได้โดยตรง

ในการเสนองบประมาณรายจ่ายตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งให้คณะรัฐมนตรีทราบถึงรายได้และทรัพย์สินที่มีอยู่ด้วย

มาตรา ๕๐ เมื่อพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมตามมาตรา ๔๙ ใช้บังคับแล้ว ให้สำนักงานจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีเพื่อขอความเห็นชอบจากผู้ตรวจการแผ่นดิน และเผยแพร่ให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป

การใช้จ่ายเงินของสำนักงานต้องเป็นไปตามที่ระบุไว้ในงบประมาณรายจ่ายประจำปีตามวรรคหนึ่ง เว้นแต่จะได้รับอนุมัติจากผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นการเฉพาะกรณี

ในการเบิกงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร ให้สำนักงานส่งข้อมูลคำขอเบิกงบประมาณต่อกรมบัญชีกลาง โดยให้ระบุจำนวนเงินที่จะต้องใช้ในแต่ละงวด งวดละสามเดือน และให้กรมบัญชีกลางส่งจ่ายเงินให้แก่สำนักงานภายในสามวันก่อนวันขึ้นงวดใหม่ แต่ในกรณีที่สำนักงานมีความจำเป็นต้องใช้เงินมากกว่าที่ได้แจ้งไว้ในงวดใด ให้กรมบัญชีกลางจ่ายให้ตามที่สำนักงานร้องขอ

มาตรา ๕๑ รายได้และทรัพย์สินในการดำเนินการของสำนักงาน ประกอบด้วย

- (๑) เงินอุดหนุนที่ได้รับมาตามมาตรา ๔๙
- (๒) รายได้จากค่าธรรมเนียมหรือทรัพย์สินของสำนักงาน
- (๓) ทรัพย์สินที่มีผู้อุทิศให้แก่สำนักงาน

(๔) ดอกผลหรือผลประโยชน์ของเงินหรือทรัพย์สินของสำนักงาน

(๕) รายได้อื่นตามที่กฎหมายกำหนด

ในการรับทรัพย์สินตาม (๓) ให้คำนึงถึงความเป็นกลางในการปฏิบัติหน้าที่ และในกรณีที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นว่า การรับทรัพย์สินดังกล่าวอาจมีผลกระทบต่อความเป็นกลางในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงาน จะสั่งให้สำนักงานไม่รับทรัพย์สินนั้นหรือให้คืนทรัพย์สินนั้นแก่ผู้อุทธรณ์ก็ได้

มาตรา ๕๒ รายได้ของสำนักงานไม่เป็นรายได้ที่ต้องนำส่งคลังตามกฎหมายว่าด้วยเงินคงคลัง กฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ หรือกฎหมายอื่น

ให้สำนักงานจัดทำรายงานการรับและการใช้จ่ายเงินตามวรรคหนึ่งเสนอต่อรัฐสภาและคณะรัฐมนตรีเมื่อสิ้นปีงบประมาณทุกปี

อสังหาริมทรัพย์ซึ่งสำนักงานได้กรรมสิทธิ์มาไม่ว่าจากการซื้อหรือมีผู้ยกให้ ให้เป็นที่ราชพัสดุ แต่สำนักงานมีอำนาจในการปกครองดูแล ใช้ หรือหาประโยชน์ได้

มาตรา ๕๓ ทรัพย์สินของสำนักงานไม่อยู่ในความรับผิดชอบแห่งการบังคับคดี และผู้ใดจะยกอายุความขึ้นเป็นข้อต่อสู้มิได้

มาตรา ๕๔ ให้สำนักงานจัดทำงบดุล งบการเงิน และบัญชีทำการส่งผู้สอบบัญชีภายในเก้าสิบวันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี

ให้สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินเป็นผู้สอบบัญชีของสำนักงาน โดยให้ทำการตรวจสอบรับรองบัญชีและการเงินทุกประเภทของสำนักงาน รวมทั้งประเมินผลการใช้จ่ายเงินและทรัพย์สินของสำนักงาน โดยแสดงให้เห็นด้วยว่าการใช้จ่ายดังกล่าวเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ประหยัด ได้ผลตามเป้าหมาย มีประสิทธิภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์ และคุ้มค่าเพียงใด แล้วทำรายงานเสนอผลการสอบบัญชีต่อรัฐสภาและคณะรัฐมนตรี โดยไม่ชักช้า

หมวด ๔

บทกำหนดโทษ

มาตรา ๕๕ ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งตามมาตรา ๒๕ (๑) โดยไม่มีเหตุอันสมควร หรือฝ่าฝืนมาตรา ๒๘ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

บทเฉพาะกาล

มาตรา ๕๖ ให้ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้ตรวจการแผ่นดินซึ่งดำรงตำแหน่งอยู่ในวันก่อนวันที่พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ใช้บังคับ ยังคงอยู่ในตำแหน่งต่อไปจนกว่าจะครบวาระตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๒

หรือพ้นจากตำแหน่งตามมาตรา ๑๘ เว้นแต่กรณีตาม (๓) ในส่วนที่เกี่ยวกับการขาดคุณสมบัติ
ตามมาตรา ๘ มีให้นำมาใช้บังคับ

มาตรา ๕๗ ภายในยี่สิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ใช้บังคับ
ให้ศาลรัฐธรรมนูญและองค์กรอิสระที่มีใช้ผู้ตรวจการแผ่นดิน แต่งตั้งและส่งชื่อผู้แทนให้สำนักงาน
เลขาธิการวุฒิสภาเพื่อประกอบเป็นคณะกรรมการสรรหาตามมาตรา ๑๑

เมื่อพ้นกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่งแล้ว หากศาลรัฐธรรมนูญหรือองค์กรอิสระใดยังไม่อาจแต่งตั้ง
ผู้แทนได้ หรือในกรณีที่ไม่มีผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ให้คณะกรรมการสรรหาปฏิบัติหน้าที่ต่อไปได้
โดยให้ถือว่าคณะกรรมการสรรหาประกอบด้วยกรรมการสรรหาเท่าที่มีอยู่ แต่ไม่เป็นการตัดสิทธิ
ศาลรัฐธรรมนูญหรือองค์กรอิสระที่จะแต่งตั้งผู้แทนมาในภายหลัง การแต่งตั้งดังกล่าวไม่มีผลให้
การดำเนินการของคณะกรรมการสรรหาที่ได้ดำเนินการไปแล้วต้องเสียไป

ภายในสามสิบวันนับแต่วันพ้นจากระยะเวลาตามวรรคหนึ่ง ให้คณะกรรมการสรรหาพิจารณา
และวินิจฉัยว่าประธานผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้ตรวจการแผ่นดินซึ่งดำรงตำแหน่งอยู่ในวันก่อนวันที่
พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ใช้บังคับผู้ใด ถือว่าเป็นผู้ดำรงตำแหน่งตามมาตรา ๘ (๑) หรือ (๒)

คำวินิจฉัยของคณะกรรมการสรรหาให้เป็นที่สุด

มาตรา ๕๘ ในกรณีที่ต้องมีการสรรหาผู้ตรวจการแผ่นดินที่ว่างอยู่ ให้คณะกรรมการสรรหา
ตามมาตรา ๕๗ ดำเนินการสรรหาผู้สมควรได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้ดำรงตำแหน่งผู้ตรวจการแผ่นดินตาม
จำนวนที่ยังว่างอยู่ ภายในสี่สิบห้าวันนับแต่วันที่มิคำวินิจฉัยตามมาตรา ๕๗

ในกรณีที่ไม่มีประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน เมื่อวุฒิสภาให้ความเห็นชอบบุคคลซึ่งได้รับการสรรหาแล้ว
ให้ผู้ที่ได้รับความเห็นชอบจากวุฒิสภาและผู้ตรวจการแผ่นดินซึ่งยังอยู่ในตำแหน่งตามมาตรา ๕๖
ประชุมร่วมกันเพื่อเลือกกันเองให้คนหนึ่งเป็นประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน และแจ้งให้ประธานวุฒิสภารับ
เพื่อดำเนินการต่อไป

มาตรา ๕๙ ให้เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินซึ่งดำรงตำแหน่งอยู่ในวันก่อนวันที่
พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ใช้บังคับและมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม
ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ดำรงตำแหน่งเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อไป
และให้ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินจัดทำสัญญาจ้างขึ้นโดยให้มีระยะเวลาการจ้างไม่เกินวาระที่จะต้อง
พ้นจากตำแหน่งตามพระราชบัญญัติสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๒

ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการ
แผ่นดินตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามมติของผู้ตรวจการแผ่นดินที่จะวินิจฉัย

มาตรา ๖๐ บรรดาระเบียบ ประกาศ คำสั่ง หรือมติของผู้ตรวจการแผ่นดินที่ออกตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๒ และพระราชบัญญัติสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๒ ซึ่งใช้บังคับอยู่ในวันก่อนวันที่พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ใช้บังคับ ให้มีผลใช้บังคับต่อไปเท่าที่ไม่ขัดต่อรัฐธรรมนูญหรือพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ ทั้งนี้ จนกว่าจะมีระเบียบ ข้อกำหนด ประกาศ คำสั่ง หรือมติตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้

มาตรา ๖๑ ให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๒ เป็นสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้

บรรดาสีทธิ หน้าที่ และความผูกพันใด ๆ ที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๒ มีอยู่กับบุคคลใดในวันก่อนวันที่พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ใช้บังคับ ให้โอนมาเป็นของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้

มาตรา ๖๒ ให้โอนบรรดาพนักงานและลูกจ้างของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๒ มาเป็นของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ และให้ถือว่าสิทธิและประโยชน์อื่นใดซึ่งพนักงานหรือลูกจ้างดังกล่าวได้รับตามพระราชบัญญัติสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๒ เป็นสิทธิและประโยชน์อื่นใดที่ได้รับต่อไปตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ เว้นแต่จะมีระเบียบที่ออกตามมาตรา ๔๒ (๒) กำหนดไว้เป็นอย่างอื่น

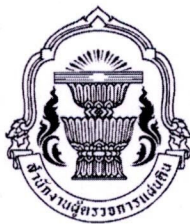
มาตรา ๖๓ การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนหรือการดำเนินการอื่นใดตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินหรือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๒ และพระราชบัญญัติสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๒ ซึ่งดำเนินการก่อนวันที่พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ใช้บังคับ ถ้าการนั้นอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ ให้ถือว่าการนั้นเป็นการดำเนินการตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ ส่วนการดำเนินการต่อไปให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้

ผู้รับสนองพระราชโองการ
พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา
นายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญฉบับนี้ คือ โดยที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๑๓๐ (๕) และมาตรา ๒๖๗ บัญญัติให้มีการตราพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อกำหนดการได้มา หน้าที่และอำนาจ ตลอดจนการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล ความเห็น และเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องที่จะใช้ประกอบการพิจารณาและดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมาย โดยการดำเนินการดังกล่าวมีความจำเป็นต้องมีการกระทบหรือจำกัดสิทธิหรือเสรีภาพของบุคคลบางประการ และเป็นไปเท่าที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้

ภาคผนวก ค

ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการงบประมาณ พ.ศ. 2561



ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดิน

ว่าด้วยการงบประมาณ

พ.ศ. ๒๕๖๑

โดยที่เป็นการสมควรให้มีระเบียบเกี่ยวกับการงบประมาณ เพื่อให้การบริหารจัดการงบประมาณของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๒ (๔) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้ตรวจการแผ่นดินปรึกษาหารือและเห็นชอบร่วมกัน จึงออกระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาว่าด้วยการงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๓

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“งบประมาณรายจ่าย” หมายความว่า จำนวนเงินอย่างสูงที่อนุญาตให้จ่ายหรือให้ก่อหนี้ผูกพันได้ตามวัตถุประสงค์ และภายในเวลาที่กำหนดในแต่ละปีงบประมาณ

“ปีงบประมาณ” หมายความว่า ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคมของปีหนึ่ง ถึงวันที่ ๓๐ กันยายนของปีถัดไป และให้ใช้ปี พ.ศ. ที่ถัดไปนั้นเป็นชื่อสำหรับปีงบประมาณนั้น

“แผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี” หมายความว่า แผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี

“ผู้ตรวจการแผ่นดิน” หมายความว่า ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินด้วย

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

“เลขาธิการ” หมายความว่า เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ข้อ ๕ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการงบประมาณที่มีได้กำหนดไว้ในระเบียบนี้ ให้ปฏิบัติตามมติผู้ตรวจการแผ่นดิน

ข้อ ๖ ให้ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินรักษาการตามระเบียบนี้
ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ ให้ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด และคำวินิจฉัยของประธานผู้ตรวจการแผ่นดินให้ถือเป็นที่สุด

หมวด ๑

การจัดทำและการเสนองบประมาณ

ข้อ ๗ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนองบประมาณรายจ่ายเพื่อจัดสรรเป็นเงินอุดหนุนของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานไว้ในร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม แล้วแต่กรณี ในการเสนองบประมาณดังกล่าว ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาผลการตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินประกอบด้วย

ในกรณีที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นว่างบประมาณรายจ่ายที่ได้รับการจัดสรรให้ไม่เพียงพอ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอคำขอแปรญัตติต่อคณะกรรมการพิจารณางบประมาณของสภาผู้แทนราษฎร ได้โดยตรง

ในการเสนองบประมาณรายจ่ายตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งให้คณะรัฐมนตรีทราบถึงรายได้และทรัพย์สินที่มีอยู่ด้วย

ข้อ ๘ เพื่อประโยชน์ในการเสนองบประมาณรายจ่ายประจำปีตามข้อ ๗ ให้ส่วนงานเสนอคำขอของงบประมาณรายจ่ายประจำปีของส่วนงานต่อเลขาธิการ เพื่อเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยแจ้งเหตุผลความจำเป็นในการขอพร้อมทั้งแนบเอกสารประกอบคำขอด้วย

การเสนอคำขอของงบประมาณรายจ่ายประจำปีของส่วนงานตามวรรคหนึ่ง ให้คำนึงถึงความประหยัด ประสิทธิภาพ ผลสัมฤทธิ์ และความคุ้มค่า

ข้อ ๙ การจัดทำคำของบประมาณให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบว่าด้วยการนั้น

หมวด ๒
การบริหารงบประมาณรายจ่าย

ข้อ ๑๐ ให้สำนักงานจัดทำแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปีเพื่อขอความเห็นชอบจากผู้ตรวจการแผ่นดิน และเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของสำนักงานหรือเผยแพร่ด้วยวิธีการอื่นใด เพื่อให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป

ข้อ ๑๑ ให้เลขาธิการมีหน้าที่รับผิดชอบในการจ่ายเงินหรือก่อนนี้ผูกพันให้เป็นไปตามแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี

ข้อ ๑๒ ในกรณีที่มีความจำเป็นเพื่อประโยชน์ของสำนักงาน การโอนและหรือเปลี่ยนแปลงงาน โครงการ หรือรายการในแผนงานเดียวกัน หรือต่างแผนงานที่กำหนดไว้ในแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี ให้ขออนุมัติผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นการเฉพาะกรณี

ข้อ ๑๓ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณใด ให้เบิกจ่ายจากงบประมาณภายในปีงบประมาณนั้น หากเบิกจ่ายไม่ทัน ให้เสนอเป็นรายการค้างเบิกไว้ในแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณถัดไป

ข้อ ๑๔ เมื่อสิ้นปีงบประมาณแล้ว ยังมีได้เบิกจ่ายเงินตามรายการที่กำหนดไว้ในงบประมาณรายจ่ายประจำปี และมีได้ก่อนนี้ผูกพันหรือเสนอเป็นรายการค้างเบิกไว้ให้นำเงินคงเหลือดังกล่าวไปเป็นเงินสะสมของสำนักงาน เพื่อดำเนินงานโครงการในปีถัดไป

หมวด ๓
การควบคุมงบประมาณ

ข้อ ๑๕ ให้ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่กำกับการใช้จ่ายงบประมาณของสำนักงานให้อยู่ภายในวงเงินงบประมาณรายจ่ายที่ได้รับจัดสรร

ข้อ ๑๖ การจ่ายเงินและก่อนนี้ผูกพันของสำนักงานให้กระทำได้แต่เฉพาะที่ได้กำหนดในแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี

หมวด ๔
การประเมินผลและการรายงาน

ข้อ ๑๗ ให้เลขาธิการจัดให้มีระบบติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน
งบประมาณรายจ่ายประจำปี

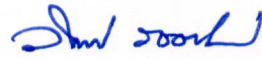
ข้อ ๑๘ เมื่อสิ้นปีงบประมาณ ให้เลขาธิการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผน
งบประมาณรายจ่ายประจำปี เสนอต่อประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๑๙ ระเบียบนี้ไม่มีผลกระทบกับการใดซึ่งอยู่ระหว่างดำเนินการหรือได้ดำเนินการ
ไปแล้วโดยชอบด้วยระเบียบ คำสั่ง หรือมติผู้ตรวจการแผ่นดิน ก่อนวันที่ระเบียบนี้มีผลใช้บังคับ

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

พลเอก



(วิทวิธ รัตนันท์)

ผู้ตรวจการแผ่นดิน ปฏิบัติหน้าที่แทน

ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ภาคผนวก ง
ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการงบประมาณ (ฉบับที่ 2)
พ.ศ. 2563



ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดิน
ว่าด้วยการงบประมาณ (ฉบับที่ ๒)
พ.ศ. ๒๕๖๓

โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการบริหารงบประมาณ และเพื่อให้การใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์และภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๒ (๔) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้ตรวจการแผ่นดินปรึกษาหารือ และเห็นชอบร่วมกัน จึงออกระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการงบประมาณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๓”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกความในข้อ ๑๔ แห่งระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และให้ใช้ข้อความต่อไปนี้แทน

“ข้อ ๑๔ เมื่อสิ้นปีงบประมาณแล้ว หากมีเงินเหลือจ่ายให้นำเงินดังกล่าวไปเป็นเงินสะสมของสำนักงาน เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการบริหารงานตามวัตถุประสงค์และภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงาน”

ประกาศ ณ วันที่ ๒ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

พลเอก 

(วิทวัส รัตนสนธิ์)

ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ประวัติการศึกษา

ชื่อ - สกุล	นางสาวณิชานันท์ ไชโย
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 30 พฤษภาคม 2523
สถานที่เกิด	จังหวัดพะเยา
ภูมิลำเนา	อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา
ประวัติการศึกษา	<ul style="list-style-type: none">- รัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม- การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ประวัติการทำงาน	<ul style="list-style-type: none">- ผู้ช่วยนักวิจัย สำนักมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์- นักพัฒนาสังคม (พนักงานกองทุนผู้สูงอายุ) กองทุนผู้สูงอายุ สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุ (สท.) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์- บรรจุเป็นพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2555 ตำแหน่งนักวิชาการ สังกัดสำนักวิชาการและยุทธศาสตร์- นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ สำนักนโยบายและแผน (ปัจจุบัน)