



การศึกษาขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน  
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ผู้จัดทำ

นายสุวิทย์ สันตมนัส  
เจ้าหน้าที่สอบสวนชำนาญการ

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเสนอเป็นผลงานทางวิชาการ  
เพื่อขอกำหนดตำแหน่งเจ้าหน้าที่สอบสวนชำนาญการพิเศษ  
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

การศึกษาขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน  
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ผู้จัดทำ

นายสุวิทย์ สันตมนัส  
เจ้าหน้าที่สอบสวนชำนาญการ

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเสนอเป็นผลงานทางวิชาการ  
เพื่อขอกำหนดตำแหน่งเจ้าหน้าที่สอบสวนชำนาญการพิเศษ  
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง “การศึกษาขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน” ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาจากผู้ตรวจการแผ่นดิน เลขาธิการ คณะผู้บริหารทุกท่านของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน นายวาทัญญู ทิพยมณฑา รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดจนคณะกรรมการประเมินผลงานผู้เสนอข้อกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ นางสาวรอยพิมพ์ ธีระวงษ์ รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน นายธาวิณ อินทร์จำนง อดีตรองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รองศาสตราจารย์ พิณิจ ทิพยมณี ผู้อำนวยการหลักสูตรนิติศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และนายสุวัฒน์ เอื้อเพื่อ ที่ปรึกษาระบบราชการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการตรวจสอบความถูกต้อง ให้ข้อคิดเห็น ตลอดจนคำแนะนำทำให้งานฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถาม และให้การสัมภาษณ์ที่ได้เอื้อเพื่อข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา ให้ข้อคิดเห็น ตลอดจนกำลังใจด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายนี้คุณค่าและประโยชน์อันเกิดจากผลงานฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูบูชาแก่บิดามารดา ครูอาจารย์ ผู้มีพระคุณทุกท่าน ผู้ตอบแบบสอบถาม และผู้ให้การสัมภาษณ์ รวมทั้งเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจผู้วิจัยเสมอมา

สุวิทย์ สันตมนัส

## บทคัดย่อ

การศึกษาขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหาการกำหนดขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ศึกษาตัวอย่างการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศ และองค์กรอื่นที่มีหน้าที่ตรวจสอบ โดยผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษากรณีดังกล่าวเพื่อพิสูจน์สมมติฐานว่า การกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวนนั้นส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจริงหรือไม่ และส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเหมาะสมกับการกำหนดขอบเขตหน้าที่แบบใด เพื่อเสนอแนะแนวทางในการกำหนดขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนต่อไป ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีองค์การ หลักการจัดองค์การ การจัดหน่วยงานย่อยในองค์การ และการพัฒนาบุคลากร ประกอบกับตัวอย่างการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศ และองค์กรอื่นที่มีหน้าที่ตรวจสอบ รวมทั้งการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก แบบสอบถาม และสถิติการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

จากการศึกษาพบว่า การจัดแบ่งส่วนงานและกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ใช้อยู่ในปัจจุบันซึ่งแบ่งตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนและพื้นที่ พบปัญหาที่สำคัญ 3 ประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ได้แก่ ปัญหาความล่าช้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และปัญหาคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีการเปลี่ยนแปลงการจัดแบ่งส่วนงานและกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวน จากเดิมที่มีการแบ่งตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนและพื้นที่ เป็นการแบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียน โดยดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดิน ว่าด้วยการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2561 และเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่ออาศัยอำนาจตามความมาตรา 24 (1) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 เห็นชอบร่วมกันในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน และแก้ไขปรับปรุงตารางการแบ่งงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน แนบท้ายแนวทางการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดินให้สอดคล้องกับระเบียบดังกล่าว นอกจากนี้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่สอบสวนมีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน โดยควรมีการนำสถิติเรื่องร้องเรียน และผลสำรวจความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของเจ้าหน้าที่สอบสวนมาประกอบการพิจารณาคัดเลือกหลักสูตรในการอบรม ทั้งนี้ ควรพิจารณาจัดเป็น “หลักสูตร” การอบรมเป็นการเฉพาะเรื่อง โดยกำหนดระยะเวลาการอบรมอย่างต่อเนื่อง มิใช่กำหนดเป็นเพียง “หัวข้อ” ในหลักสูตรเท่านั้น

# สารบัญ

หน้า

กิตติกรรมประกาศ

บทคัดย่อ

สารบัญตาราง

สารบัญภาพ

<b>บทที่ 1</b>	<b>บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2	วัตถุประสงค์ในการศึกษา	6
1.3	ระเบียบวิธีวิจัย (วิธีดำเนินการ)	6
1.4	ขอบเขตของการศึกษา	8
1.5	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
1.6	นิยามศัพท์	8
1.7	กรอบแนวคิดการวิจัย	9
<b>บทที่ 2</b>	<b>แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>10</b>
2.1	แนวคิดทฤษฎีองค์การ	10
2.2	แนวคิดและหลักการจัดองค์การ	13
2.3	แนวคิดการจัดหน่วยงานย่อยในองค์การ	14
2.4	แนวคิด หลักการ และทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร	16
<b>บทที่ 3</b>	<b>ศึกษาการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในองค์การ ผู้ตรวจการแผ่นดิน และองค์กรอื่นที่มีหน้าที่ตรวจสอบ</b>	<b>18</b>
3.1	ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทย	18
3.1.1	ความเป็นมา หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน	18
3.1.2	การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงาน ในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	20
3.1.3	การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวน	24
3.1.4	แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	29
3.2	ผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศ	33
3.2.1	ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐโปตุเกส	33
3.2.2	ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเขตบริหารพิเศษฮ่องกง	37
3.2.3	ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐแอลเบเนีย	40

**สารบัญ (ต่อ)**

	<b>หน้า</b>
3.2.4 คณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งเขตบริหารพิเศษมาเก๊า (CCAC)	42
3.2.5 ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเวลส์	44
3.2.6 ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งไอร์แลนด์	45
3.2.7 ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย	47
3.2.8 ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย	51
3.2.9 ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งนิวซีแลนด์	54
3.3 องค์กรอื่นที่มีหน้าที่ตรวจสอบ	58
3.3.1 ศาลยุติธรรม	58
3.3.2 คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	61
3.3.3 คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	71
3.3.4 กรมสอบสวนคดีพิเศษ	73
3.3.5 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	77
<b>บทที่ 4 ระเบียบและวิธีวิจัย</b>	<b>79</b>
4.1 การรวบรวมข้อมูล	79
4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	80
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	81
<b>บทที่ 5 ผลการศึกษาวิจัย และบทวิเคราะห์ปัญหา</b>	<b>83</b>
5.1 ผลการศึกษาวิจัย	83
5.1.1 สรุปข้อคิดเห็นจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สอบสวนผู้ที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลาเกิน 10 ปี	83
5.1.2 สรุปผลจากแบบสอบถามความคิดเห็นเจ้าหน้าที่สอบสวนที่มีต่อการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวน	99
5.2 บทวิเคราะห์ปัญหา	113
5.2.1 ปัญหาความล่าช้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	113
5.2.2 ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	124
5.2.3 ปัญหาคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน	133
5.2.4 วิเคราะห์แนวทางการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเปรียบเทียบกับตัวอย่างขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศและองค์กรอื่นที่มีหน้าที่ตรวจสอบ	170

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 6 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	172
6.1 บทสรุป	172
6.2 ข้อเสนอแนะ	174
6.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	176
บรรณานุกรม	178
ภาคผนวก	180
แบบสัมภาษณ์	181
แบบสอบถาม	184
ประวัติผู้วิจัย	189

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	สถิติเกี่ยวกับจำนวนเจ้าหน้าที่ด้านการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการเรื่องร้องเรียนสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2543 – 2562	4
3.1	การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของฝ่ายสอบสวน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน แห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย	49
3.2	สรุปข้อมูลการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานภายในองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศ	57
3.3	สรุปแนวคิด และข้อมูลการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานภายในองค์กรอื่นที่มีหน้าที่ตรวจสอบ	78
5.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	99
5.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	100
5.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	100
5.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน	100
5.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงาน (ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ สผผ.)	101
5.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	102
5.7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความเชี่ยวชาญหรือทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนเป็นพิเศษ และปัจจัยที่ทำให้มีความเชี่ยวชาญหรือทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนเป็นพิเศษ	102
5.8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีความเชี่ยวชาญหรือทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนเป็นพิเศษ จำแนกตามประเภทความเชี่ยวชาญหรือทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนเป็นพิเศษ	103
5.9	แสดงจำนวนและร้อยละทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้แสวงหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนตรงตามความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน	104



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
5.10	แสดงจำนวนและร้อยละทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เห็นว่าสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญหรือมีทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนในด้านใดด้านหนึ่งเป็นพิเศษ	104
5.11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคยขอคำปรึกษาจากบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีความเชี่ยวชาญหรือมีทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนในด้านใดด้านหนึ่งเป็นพิเศษ	105
5.12	แสดงจำนวนและร้อยละทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่สามารถนำความรู้ความสามารถและประสบการณ์การทำงานมาใช้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่หรือเต็มศักยภาพ	106
5.13	แสดงจำนวนและร้อยละทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม กรณีการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปัจจุบันส่งเสริมต่อการมีความรู้ความเชี่ยวชาญงานสอบสวนเฉพาะด้าน	106
5.14	แสดงจำนวนและร้อยละทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม กรณีสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีการจัดอบรมให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเชี่ยวชาญงานสอบสวนเฉพาะด้าน	108
5.15	แสดงจำนวนและร้อยละทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม กรณีพบปัญหาเรื่องร้องเรียนในประเด็นข้อร้องเรียนเดียวกันแต่ผลคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินในแต่ละพื้นที่มีได้ออกมาในแนวทางเดียวกัน	109
5.16	แสดงจำนวนและร้อยละทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม กรณีผลที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนจากการแบ่งตามพื้นที่เปลี่ยนเป็นแบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียน	110
5.17	แสดงจำนวนและร้อยละทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม กรณีปัจจัยที่ส่งผลให้สามารถดำเนินงานด้านสอบสวนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น	111
5.18	แสดงจำนวนและร้อยละทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม กรณีความเห็นหากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะเปลี่ยนแปลงการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนจากการแบ่งตามพื้นที่ เปลี่ยนเป็นแบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียน	112

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
5.19	เรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	114
5.20	เรื่องร้องเรียนต่อจำนวนเจ้าหน้าที่สอบสวนในแต่ละปีงบประมาณ	119
5.21	แสดงสัดส่วนจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละประเด็นเรื่องร้องเรียน	125
5.22	ข้อมูลการจัดอบรมของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่จัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่สอบสวน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 - พ.ศ. 2563	128
5.23	ตารางการแบ่งงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน	158

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
3.1	โครงสร้างการแบ่งส่วนงานและการบริหารงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	23
3.2	โครงสร้างองค์กรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐโปรตุเกส	36
3.3	โครงสร้างองค์กรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเขตบริหารพิเศษฮ่องกง	39
3.4	โครงสร้างองค์กรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐแอลเบเนีย	41
3.5	โครงสร้างองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการต่อต้านการทุจริต แห่งเขตบริหารพิเศษมาเก๊า	43
3.6	โครงสร้างองค์กรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย	53
3.7	โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ สำนักงาน ป.ป.ช.	70
3.8	โครงสร้างกรมสอบสวนคดีพิเศษ	76
3.9	โครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	77
5.1	แนวโน้มจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติได้ระหว่างระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยใช้ระยะเวลา 15 วัน	116
5.2	แนวโน้มจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติได้ระหว่างระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยใช้ระยะเวลา 16-90 วัน	116
5.3	แนวโน้มจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติได้ระหว่างระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยใช้ระยะเวลา 91-180 วัน	117
5.4	แนวโน้มจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติได้ระหว่างระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยใช้ระยะเวลา 181-365 วัน	117
5.5	แนวโน้มจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติได้ระหว่างระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยใช้ระยะเวลามากกว่า 365 วัน	118

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญที่จัดตั้งขึ้นเพื่อตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ ที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน โดยจัดตั้งขึ้นเป็นครั้งแรกตามบทบัญญัติ มาตรา 196 - 198 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ใช้ชื่อว่า “ผู้ตรวจการแผ่นดิน ของรัฐสภา” ต่อมาเมื่อมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้เปลี่ยนชื่อ “ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา” เป็น “ผู้ตรวจการแผ่นดิน” ปัจจุบันมีผู้ตรวจการแผ่นดินทั้งหมด 3 คน ประกอบด้วย นายสมศักดิ์ สุวรรณสุจริต ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน รองศาสตราจารย์อิสสรีย์ หรรษาจรูญโรจน์ และนายทรงศักดิ์ สายเชื้อ ผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 กำหนดให้ ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(1) เสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ บรรดาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรม แก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ

(2) แสวงหาข้อเท็จจริงเมื่อเห็นว่ามีผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงาน ของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้จัดหรือระงับความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรมนั้น

(3) เสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมีได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วน ตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ

(4) หน้าที่และอำนาจอื่นตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วย ผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 หรือกฎหมายอื่น

ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 จึงกำหนดให้มีสำนักงานผู้ตรวจการ แผ่นดิน มีฐานะเป็นนิติบุคคล และอยู่ภายใต้การบังคับบัญชา กำกับดูแล และรับผิดชอบร่วมกันของผู้ตรวจการ แผ่นดิน โดยมีหน้าที่และอำนาจดังต่อไปนี้

(1) รับผิดชอบงานธุรการและดำเนินการเพื่อให้ผู้ตรวจการแผ่นดินบรรลุภารกิจและหน้าที่ ตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 และ กฎหมายอื่น

(2) อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ ส่งเสริม และสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(3) ศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล และสนับสนุนให้มีการวิจัยเกี่ยวกับงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(4) ดำเนินการหรือส่งเสริมและสนับสนุนหรือประสานงานกับหน่วยงานของรัฐหรือภาคเอกชน ในการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(5) ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่มิถุหมายกำหนดหรือที่ผู้ตรวจการแผ่นดินมีมติมอบหมาย

ปัจจุบันสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2561 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยจัดแบ่งเป็น 16 สำนัก 1 สถาบัน และ 1 หน่วย ได้แก่ สำนักบริหารกลาง สำนักบริหารการคลัง สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ สำนักนโยบายและแผน สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักกฎหมายและคดี สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สำนักสอบสวน 1 – 4 สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ สำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม สำนักวิเทศสัมพันธ์ สำนักกิจการผู้ตรวจการแผ่นดินและเลขาธิการ สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษาและหน่วยตรวจสอบภายใน

หากพิจารณาถึงการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวน ซึ่งถือเป็นส่วนงานหลักของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีการกิจในการดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงและจัดทำความเห็นเพื่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2543 มีการจัดแบ่งส่วนงานสอบสวนหรือฝ่ายตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เป็นกลุ่มงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน 1 – 3 โดยมีได้มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ของแต่ละกลุ่มงานที่ชัดเจน ต่อมาในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2544 – 2555 ส่วนงานสอบสวนมีการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานตามประเภทเรื่องร้องเรียน กล่าวคือ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2544 – 2547 มีการจัดแบ่งส่วนงานเป็นส่วนสอบสวน 1 – 4 โดยส่วนสอบสวน 1 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการบริหารงานส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น ส่วนสอบสวน 2 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการบริหารงานกระบวนการยุติธรรม (ตำรวจ อัยการ ศาล ราชทัณฑ์) ส่วนสอบสวน 3 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการบริหารงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และส่วนสอบสวน 4 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป และเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่ใช่หน้าที่ของส่วน 1 – 3

หลังจากประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มีการออกประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่อง ปรับปรุงโครงสร้างการแบ่งงานและขอบเขตหน้าที่ของงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ลงวันที่ 15 พฤศจิกายน 2550 เพื่อให้การจัดโครงสร้างการแบ่งงานและขอบเขตหน้าที่ของงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสอดคล้องกับภารกิจที่เพิ่มขึ้นตามรัฐธรรมนูญฯ ฉบับดังกล่าว โดยสำนักสอบสวน 1 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการบริหารส่วนภูมิภาค การบริหารส่วนท้องถิ่น งานพัฒนาชุมชน งานที่เกี่ยวกับกรมการปกครอง เมืองพัทยา สำนักสอบสวน 2

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และกรุงเทพมหานคร สำนักงานสอบสวน 3 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับที่ดิน ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม (ที่ดิน ป่าไม้ แหล่งน้ำ ประมง เกษตร) สำนักงานสอบสวน 4 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับกลาโหม การต่างประเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การศึกษา การสาธารณสุข การท่องเที่ยวและกีฬา การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร วัฒนธรรม แรงงาน คมนาคม พลังงาน ศาสนา สำนักงานสอบสวน 5 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการยุติธรรม ศาล หน่วยงานอิสระ อัยการสูงสุด องค์กรมหาชน สำนักงานสอบสวน 6 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการคลัง การพาณิชย์ รัฐวิสาหกิจ สำนักส่งเสริมมาตรฐานจริยธรรม มีหน้าที่รับผิดชอบ งานส่งเสริมและตรวจสอบจริยธรรม และสำนักตรวจสอบองค์กรตามรัฐธรรมนูญและองค์กรในกระบวนการยุติธรรม มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานตรวจสอบองค์กรตามรัฐธรรมนูญ และงานตรวจสอบองค์กรในกระบวนการยุติธรรม

ต่อมาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีมติร่วมกันให้มีการปรับปรุงโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อลดการทับซ้อนการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินที่เกิดขึ้นในพื้นที่เดียวกัน ซึ่งถือเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อโดยเฉพาะอย่างยิ่งกับส่วนงานสอบสวน มีการยุบสำนักตรวจสอบองค์กรตามรัฐธรรมนูญและองค์กรในกระบวนการยุติธรรม เปลี่ยนแปลงสำนักสอบสวนจากสำนักสอบสวน 1 - 6 เป็นสำนักสอบสวน 1 - 3 สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และสำนักตรวจสอบจริยธรรมและกิจการพิเศษ โดยกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวนตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนและพื้นที่ กล่าวคือ กรณีที่มีเรื่องร้องเรียนการบริหารราชการส่วนกลางและรัฐวิสาหกิจหรือองค์การมหาชนในสังกัด สำนักสอบสวนจะกำหนดขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละสำนักตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน แต่หากเป็นกรณีที่มีเรื่องร้องเรียนการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นจะมีการกำหนดขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบตามเขตพื้นที่ และในส่วนของกรุงเทพมหานครจะกำหนดขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบตาม สำนักงานเขต และส่วนงานภายในกรุงเทพมหานคร เช่น สำนักสอบสวน 1 รับผิดชอบกลุ่มกระทรวงด้านเศรษฐกิจ ประกอบด้วย กระทรวงการคลัง กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงคมนาคม กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงพลังงาน กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและกระทรวงอุตสาหกรรม และรับผิดชอบเขตพื้นที่จังหวัด 26 จังหวัด ประกอบด้วย ชัยนาท นนทบุรี ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา ลพบุรี สมุทรปราการ สระบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง เชียงราย เชียงใหม่ น่าน พะเยา แพร่ แม่ฮ่องสอน ลำปาง ลำพูน กำแพงเพชร ตาก นครสวรรค์ พิจิตร พิษณุโลก เพชรบูรณ์ สุโขทัย อุตรดิตถ์ และอุทัยธานี กรุงเทพมหานคร รับผิดชอบ 15 เขต 12 ส่วนงาน เขตจอมทอง เขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน เขตธนบุรี เขตทวีวัฒนา เขตบางกอกน้อย เขตบางกอกใหญ่ เขตคลองสาน เขตภาษีเจริญ เขตบางแค เขตหนองแขม เขตราชวัตรบูรณะ เขตบางขุนเทียน เขตทุ่งครุ สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง สำนักสิ่งแวดล้อม สำนักการโยธา กองงานผู้ตรวจราชการสำนักปัดกรุงเทพมหานคร สำนักการคลัง สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร หน่วยงานการพาณิชย์ของกรุงเทพมหานคร สำนักงานตลาดกรุงเทพมหานคร สำนักงานพัฒนาที่อยู่อาศัย กองอำนาจการตลาดนัดกรุงเทพมหานคร บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด และสำนักงานสถานธนานุบาลกรุงเทพมหานคร เป็นต้น ทั้งนี้ ตั้งแต่มีการปรับปรุงโครงสร้าง

การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเมื่อปี 2556 ส่วนงานสอบสวนมีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนและพื้นที่มาจนถึงปัจจุบัน เมื่อนำข้อมูลสถิติเกี่ยวกับจำนวนเจ้าหน้าที่ด้านการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2543 – 2562 มาพิจารณา ผู้วิจัยเห็นว่ามีความน่าสนใจ ดังนี้

**ตารางที่ 1.1** สถิติเกี่ยวกับจำนวนเจ้าหน้าที่ด้านการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2543 – 2562

ปีงบประมาณ พ.ศ.	จำนวน เจ้าหน้าที่ ด้านการ ตรวจสอบ เรื่องร้องเรียน (คน)	จำนวน เรื่องร้องเรียน ที่ต้องดำเนินการ ทั้งหมด (เรื่อง)	สัดส่วน เรื่องร้องเรียน ที่ต้องดำเนินการ ทั้งหมด (เรื่อง/คน)	จำนวน เรื่องร้องเรียน ยุติทั้งหมด (เรื่อง)	สัดส่วน เรื่องร้องเรียน ที่เจ้าหน้าที่สามารถ ยุติได้ (เรื่อง/คน)
2543	12	184	15.33	75	6
2544	n.a.	837	n.a.	387	n.a.
2545	34	1,784	52.47	662	19
2546	39	3,407	87.36	1,585	41
2547	39	4,076	104.51	3,059	78
2548	39	3,713	95.21	2,337	60
2549	56	6,590	117.69	3,626	65
2550	58	5,158	88.93	3,264	56
2551	71	3,759	52.94	2,800	39
2552	71	2,996	42.20	1,838	26
2553	76	3,297	43.38	1,848	24
2554	82	3,579	43.65	2,319	28
2555	85	3,551	41.78	2,054	24
2556	100	4,865	48.65	2,839	28
2557	100	4,667	46.67	2,867	29
2558	109	4,699	43.11	2,272	21
2559	110	6,035	54.86	3,466	32
2560	101	5,101	50.50	3,273	32
2561	100	4,166	41.66	2,764	28
2562	123	4,014	32.63	2,206	18

(รายงานผู้ตรวจการแผ่นดินประจำปี 2563, หน้า 389)

จากข้อมูลสถิติดังกล่าว เมื่อพิจารณาสัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการทั้งหมดต่อคน และสัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ยุติได้ต่อคนในแต่ละปีนั้นไม่คงที่ โดยในช่วงระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 – 2562 ซึ่งเป็นช่วงหลังจากการปรับปรุงโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวนจากการกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานตามประเภทเรื่องร้องเรียนมาเป็นการกำหนดตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนและพื้นที่พบว่า แม้แนวโน้มจำนวนเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่แต่ละคนต้องดำเนินการจะลดลง แต่แนวโน้มของความสามารถในการยุติเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ต่อคนก็ลดลงเช่นเดียวกัน ความเป็นไปได้ว่าส่วนหนึ่งอาจเป็นผลมาจากความยากง่ายของเรื่องร้องเรียนที่มีความแตกต่างกันในแต่ละเรื่องร้องเรียน แต่การกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวนก็อาจมีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเช่นกัน แม้ว่าการกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวนที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการบริหารราชการส่วนกลางจะไม่แตกต่างจากเดิม แต่ในกรณีเรื่องร้องเรียนการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ที่รับผิดชอบของส่วนงานสอบสวนตามเขตพื้นที่ น่าจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญกับการศึกษาขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวนว่า ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเหมาะสมกับการกำหนดขอบเขตหน้าที่แบบใด การกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานตามประเภทเรื่องร้องเรียนจะเป็นแนวทางสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้หรือไม่

สมมติฐานของผู้วิจัยที่เห็นว่า การกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตามประเภทเรื่องร้องเรียนน่าจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้ เนื่องจากการกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานตามพื้นที่เช่นที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ความเป็นไปได้ว่าอาจส่งผลให้เจ้าหน้าที่ขาดความเชี่ยวชาญในเชิงลึก เนื่องจากเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการในแต่ละพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละสำนักจะมีความหลากหลายของประเภทเรื่องร้องเรียน ประกอบกับจำนวนเจ้าหน้าที่ในแต่ละส่วนงานสอบสวนที่มีอย่างจำกัด ทำให้เจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่มีประเด็นหลากหลาย ไม่ส่งเสริมต่อการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งอาจส่งผลต่อความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงและจัดทำความเห็นเพื่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัยตามมาด้วย ทั้งนี้ การที่เจ้าหน้าที่สอบสวนขาดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านนั้นถูกระบุไว้เป็น “จุดอ่อน (Weaknesses)” ในผลวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินด้วย โดยผลวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 – 2560 ได้ระบุจุดอ่อนข้อหนึ่งว่า “ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ในการจัดการเรื่องร้องเรียนยังไม่เพียงพอ” และผลวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กร ซึ่งใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565) ได้ระบุจุดอ่อนข้อหนึ่งว่า “เจ้าหน้าที่ขาดความเชี่ยวชาญเชิงลึก โดยเฉพาะด้านการสอบสวน ซึ่งปัจจุบันเรื่องร้องเรียนมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น” (สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, สำนักงานนโยบายและแผน, 2561, หน้า 16)

นอกจากนี้ เนื่องจากผู้ตรวจการแผ่นดินมีอำนาจกำหนดการแบ่งงานของผู้ตรวจการแผ่นดินแต่ละท่านได้ตามมาตรา 24 (1) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ซึ่งกำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีอำนาจกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดินให้ไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและไม่ซ้ำซ้อนกัน แต่ต้องไม่ทำให้ผู้ตรวจการแผ่นดินขาดความเป็นอิสระ



ในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งผู้วิจัยพิจารณาแล้วเห็นว่า แม้ว่าผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีอิสระในการมีคำวินิจฉัย และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนก็ตาม แต่หากเป็นเรื่องร้องเรียนประเภทเดียวกัน ข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณาล้ายคลึงกัน แต่เกิดขึ้นต่างพื้นที่ ทำให้เจ้าหน้าที่สอบสวนต่างส่วนงานกันเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงและจัดทำความเห็นเพื่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินแต่ละท่านวินิจฉัยตามการแบ่งส่วนงาน และขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวนในปัจจุบัน อาจทำให้คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน อันจะส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชน ความน่าเชื่อถือขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน และความร่วมมือในการดำเนินการตามคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องตามมาได้

อนึ่ง ภารกิจหลักของส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินคือ การดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงและจัดทำความเห็นเพื่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ซึ่งมีลักษณะของงานเป็นการตรวจสอบการใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ดังนั้น การศึกษาการจัดแบ่งส่วนงาน และขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนภายในองค์กรที่มีลักษณะของงานด้านการตรวจสอบที่คล้ายคลึงกัน เช่น องค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศ หรือองค์กรตรวจสอบอื่น จึงเป็นวิธีการหนึ่งที่ทำให้ผู้วิจัยมีข้อมูลสำหรับนำไปใช้ประกอบการเสนอแนะแนวทางในการกำหนดขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น เป็นเหตุให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา วิเคราะห์ปัญหาการกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวน เพื่อพิสูจน์สมมติฐานว่าการกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวนนั้นส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจริงหรือไม่ และส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเหมาะสมกับการกำหนดขอบเขตหน้าที่แบบใด เพื่อเสนอแนะแนวทางในการกำหนดขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

- (1) เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหาการกำหนดขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
- (2) เพื่อศึกษาตัวอย่างการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศ และองค์กรอื่นที่มีหน้าที่ตรวจสอบ
- (3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการกำหนดขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## 1.3 ระเบียบวิธีวิจัย (วิธีดำเนินการ)

### 1.3.1 รูปแบบการศึกษา การศึกษาวิจัยดำเนินการทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ดังนี้

- (1) การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บข้อมูลจากการค้นคว้าจากเอกสาร หนังสือ วิทยานิพนธ์ เอกสารทางวิชาการ รายงานประจำปี บทความ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลจากหน่วยงาน

และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ที่สอบสวนซึ่งปฏิบัติหน้าที่อยู่ในปัจจุบัน หรือเคยปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(2) การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยจะใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีลักษณะแบบปรนัย (Objective) โดยให้เจ้าหน้าที่สอบสวนซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปัจจุบันเลือกข้อความตามความคิดเห็นหรือความรู้สึก โดยให้ค่าคะแนน แล้วนำมาวิเคราะห์และรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้ แบบสอบถามจะครอบคลุมประเด็น ได้แก่ ข้อคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวนตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนและตามเขตพื้นที่ ประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการปฏิบัติงาน

### 1.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล จำแนกตามประเภทของข้อมูล ดังนี้

(1) แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ เก็บรวบรวมโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้บริหารเจ้าหน้าที่สอบสวนซึ่งปฏิบัติหน้าที่อยู่ในปัจจุบัน หรือเคยปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเจ้าหน้าที่สอบสวนซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปัจจุบัน

(2) แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เก็บรวบรวมจากแหล่งเอกสาร (Documentary) ต่าง ๆ ได้แก่ ห้องสมุดของสถาบันการศึกษาและองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ ข้อมูลจากองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศ ตลอดจนการสืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง หนังสือ วิทยานิพนธ์ เอกสารทางวิชาการ รายงานประจำปี บทความ สื่อสิ่งพิมพ์ และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

### 1.3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกตามลักษณะของข้อมูล ดังนี้

(1) ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจะใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องและใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความ (Interpretation) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งได้จากการสังเกตและการสัมภาษณ์ที่ได้จดบันทึกไว้จากสิ่งที่เป็นรูปธรรมหรือปรากฏการณ์ที่มองเห็น แล้วสรุปโดยการเขียนเป็นประโยคหรือข้อความตามกรอบแนวคิดทฤษฎีและวัตถุประสงค์ของการวิจัย

(2) ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักสถิติในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) และสถิติวิเคราะห์ (Analytical Statistic)

### 1.3.4 การนำเสนอรายงานผลการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยทั้งในเชิงคุณภาพ โดยการเก็บข้อมูลจากการค้นคว้าจากเอกสาร และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และในเชิงปริมาณ ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มารวบรวมเป็นผลการศึกษาวเคราะห์และสรุปผล โดยนำเสนอข้อมูลแบบพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Research) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาทั้ง 3 ข้อ

#### 1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ กำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

**1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา** ได้แก่ ข้อมูลการจัดโครงสร้างองค์กร การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ ส่วนงานสอบสวนขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศ และองค์กรอื่นที่มีหน้าที่ตรวจสอบ ผลการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดแบ่งส่วนงานและ ขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดจนคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน

**1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร** ได้แก่ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สอบสวนซึ่งปฏิบัติหน้าที่อยู่ในปัจจุบัน หรือเคยปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยแบ่งเป็น

(1) กลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ได้แก่ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่สอบสวน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่อยู่ในปัจจุบัน หรือเคยปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (ปฏิบัติหน้าที่ก่อนปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ซึ่งมีการปรับปรุงโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงานและกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวน ในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนและพื้นที่) จำนวน 5 คน

(2) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ได้แก่ เจ้าหน้าที่สอบสวนซึ่งปฏิบัติ หน้าที่ในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปัจจุบัน จำนวน 106 คน จากเจ้าหน้าที่สอบสวนทั้งหมด 136 คน คิดเป็นร้อยละ 77.94 ซึ่งเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม เพียงพอต่อความน่าเชื่อถือของผลการศึกษาวิจัย โดยกลุ่มตัวอย่างมาจากเจ้าหน้าที่สอบสวนสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สำนักสอบสวน 1 – 4 และสำนัก ตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ

**1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่** ได้แก่ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

**1.4.4 ขอบเขตด้านเวลา** ได้แก่ ศึกษาข้อมูลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการ แผ่นดิน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2543 – 2563

#### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

(1) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทราบถึงสภาพปัญหาการกำหนดขอบเขตหน้าที่ส่วนงาน สอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

(2) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีข้อมูลตัวอย่างการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ ส่วนงานสอบสวนขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศ และองค์กรอื่นที่มีหน้าที่ตรวจสอบ

(3) ผลการศึกษาและข้อเสนอแนะจากการศึกษาจะสามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนด ขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเป็นการส่งเสริมต่อการพัฒนาศักยภาพ ของเจ้าหน้าที่ เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน และเพื่อให้คำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน มีบรรทัดฐานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อันจะส่งผลต่อการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนต่อไป

#### 1.6 นิยามศัพท์

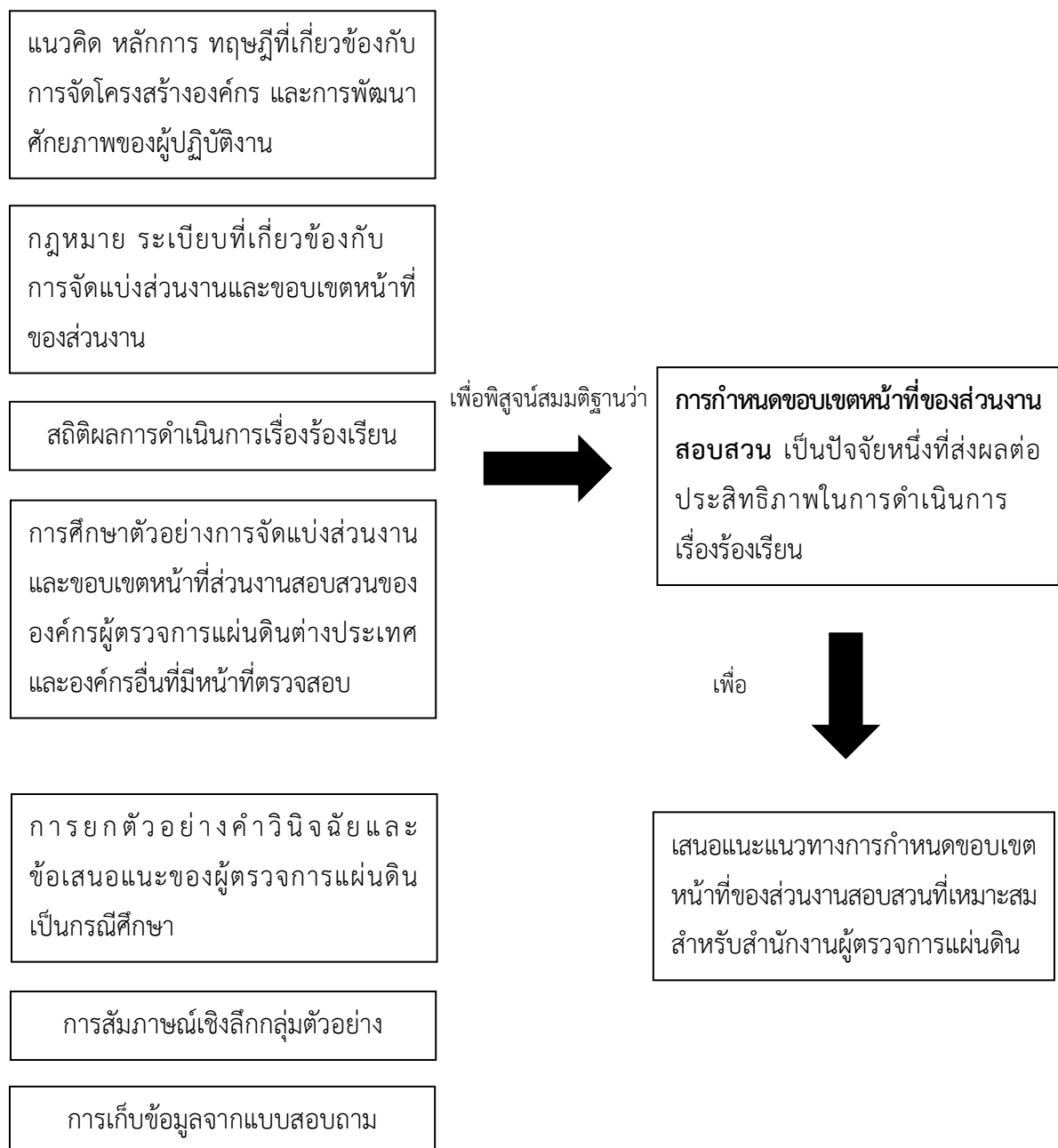
(1) “ศักยภาพ” หมายถึง ความสามารถสูงสุด และความพร้อมของเจ้าหน้าที่แต่ละคนในการ ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และเป็นที่พึงพอใจของผู้ร้องเรียน และผู้บริหารสำนักงาน ซึ่งสามารถทำให้ปรากฏได้หากได้รับการพัฒนา

(2) “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในเชิงสถิติ สัดส่วนของเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่แต่ละคนสามารถยุติได้เมื่อเปรียบเทียบกับเรื่องร้องเรียนที่รับผิดชอบทั้งหมด รวมถึงคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

(3) “องค์กรอื่นที่มีหน้าที่ตรวจสอบ” หมายถึง องค์กรที่มีภารกิจ บทบาทหน้าที่ในการตรวจสอบการใช้อำนาจ และให้รวมไปถึงองค์กรที่ทำหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรม

(4) “ขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวน” หมายถึง การจัดแบ่งภารกิจความรับผิดชอบของส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน องค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศ และองค์กรอื่นที่มีหน้าที่ตรวจสอบ

### 1.7 กรอบแนวคิดการศึกษา



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ตลอดระยะเวลาที่ได้มีการจัดตั้งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีการปรับเปลี่ยนการจัดแบ่ง ส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวน ซึ่งถือเป็นส่วนงานหลักของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน อยู่เป็นระยะ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับหน้าที่และอำนาจตามรัฐธรรมนูญ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น การศึกษาแนวคิด หลักการ และทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การ การจัดการ การจัดหน่วยงานย่อยในองค์การ และการพัฒนาบุคลากรภายในองค์การ จะทำให้นำไปสู่การค้นพบแนวทาง การกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวนที่เหมาะสมสำหรับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน อันจะส่งผลต่อการอำนวยความยุติธรรมให้กับประชาชน ต่อไป

#### 2.1 แนวคิดทฤษฎีองค์การ

ทฤษฎีองค์การ หมายถึง กรอบความคิดเชิงทฤษฎีที่พรรณนาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง องค์ประกอบต่างๆ ขององค์การที่มีปฏิสัมพันธ์กันและรวมถึงความเชื่อมโยงกับสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนการให้ข้อเสนอแนะว่าควรจะทำอย่างไรจึงจะทำให้องค์การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอกได้ อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถทำให้องค์การดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมาย (นพวรรณ นิโรจน์, 2552, หน้า 13; อ้างถึงใน ทองใบ สุดชาติ, 2543, หน้า 3)

ทฤษฎีองค์การ สามารถแบ่งการศึกษาออกเป็น 4 ยุค ได้แก่

**2.1.1 ทฤษฎีแบบดั้งเดิม** เป็นทฤษฎียุคเริ่มแรกที่มีการพัฒนาในด้านองค์การและการบริหาร โดยมี บิดาของการคิดค้นการบริหารคือ Frederick Winslow Taylor (เฟรเดอริก วินสโลว์ เทย์เลอร์) ซึ่งได้วาง หลักการเกี่ยวกับการบริหาร ดังนี้ (นพวรรณ นิโรจน์, เล่มเดิม, หน้า 14; อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2538, หน้า 21)

- (1) การนำหลักการวิเคราะห์และการวางหลักการบริหารที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการบริหาร องค์การ
- (2) จะต้องนำวิธีการในการคัดเลือกคน และฝึกอบรมพนักงานให้มีทักษะเพื่อการปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพ
- (3) ต้องมีการร่วมมือระหว่างฝ่ายจัดการและแรงงานผู้ปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ การทำงาน
- (4) ต้องมีการแบ่งงานที่สมดุลกัน โดยฝ่ายบริหารต้องทำงานด้านการวางแผนและการบังคับบัญชา และพนักงานก็จะทำงานในด้านการปฏิบัติ

ทั้งนี้ แนวคิดดังกล่าวใช้ได้ในช่วงเวลาหนึ่ง แต่มีนักวิชาการอีกท่านหนึ่งที่คิดค้นเรื่อง หลักการบริหารองค์การที่มีขนาดใหญ่ขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ คือ Henri Fayol (เฮนรี ฟาโยล) ซึ่งได้วางหลักเกณฑ์

การบริหารอย่างมีประสิทธิภาพไว้ 14 ข้อ ดังนี้ (นพวรรณ นิโรจน์, เล่มเดิม, หน้า 15; อ้างถึงใน วิเชียร วิทยอุดม, 2548, หน้า 29)

- (1) มีการแบ่งงานกันทำตามความรู้ความสามารถ
- (2) การกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบต้องได้สัดส่วนกันและสัมพันธ์กัน
- (3) หลักวินัย ควรมีการรักษาระเบียบวินัยโดยเคร่งครัด
- (4) ผู้ปฏิบัติงานควรมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวเพื่อความเป็นเอกภาพในการบังคับบัญชา
- (5) ต้องมีการกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานที่แน่นอน มีแผนงานวัตถุประสงค์ ทิศทาง

การทำงาน

- (6) ต้องมีการเสียสละ โดยผู้ปฏิบัติงานต้องเสียสละผลประโยชน์ส่วนตัวเพื่อส่วนรวม
- (7) การกำหนดเงินเดือนค่าจ้างหรือผลตอบแทนต้องเป็นไปตามความเหมาะสมของงานที่ทำ
- (8) การบริหารงานที่ดี การตัดสินใจและการควบคุมอยู่ที่ส่วนกลาง และให้มีการกระจาย

อำนาจที่เหมาะสม

- (9) ต้องมีการกำหนดสายการบังคับบัญชาให้ชัดเจน โดยลดหลั่นกันตามลำดับ
- (10) ต้องมีการจัดระเบียบ โดยจัดบุคคลหรือสิ่งของให้อยู่ในตำแหน่งที่จัดไว้อย่างเหมาะสม
- (11) ผู้ปฏิบัติงานทุกคนจะได้รับความยุติธรรมและความเสมอภาคกัน
- (12) ผู้ปฏิบัติงานต้องได้รับความมั่นคงและมีหลักประกันในการทำงาน
- (13) ต้องมีความริเริ่มสร้างสรรค์ในการบริหารงานและมีการวางแผนล่วงหน้า
- (14) ต้องมีความสามัคคี การปฏิบัติงานรวมกันเป็นกลุ่มต้องมีน้ำใจเป็นหนึ่งเดียวกัน

ทฤษฎีองค์การในระยะเริ่มแรก ยังมีนักวิชาการอีกท่าน คือ Max Weber (แมก วีเบอร์) ซึ่งเน้นการจัดโครงสร้างที่เป็นระเบียบ โดยเป็นโครงสร้างองค์การแบบราชการในอุดมคติประกอบด้วย (นพวรรณ นิโรจน์, เล่มเดิม, หน้า 16; อ้างถึงใน ศิริอร ชันธหัตต์, 2549, หน้า 42)

- (1) จะต้องมีการแบ่งงานกันทำโดยให้แต่ละคนปฏิบัติงานในสาขาที่ตนมีความชำนาญ เพื่อให้บุคคลเกิดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (2) การปฏิบัติงานให้ยึดกฎเกณฑ์และระเบียบวินัยโดยเคร่งครัด เพื่อที่ได้มาตรฐานของงานเท่าเทียมกันและส่งเสริมการทำงานที่เป็นระบบ
- (3) สายการบังคับบัญชาต้องชัดเจน ผู้บังคับบัญชามอบหมายอำนาจและความรับผิดชอบลดหลั่นกันลงไป โครงสร้างอำนาจหน้าที่ต้องเหมาะสมกับตำแหน่งต่าง ๆ ที่กำหนดตามความชำนาญและความถนัด
- (4) บุคคลในองค์การต้องไม่คำนึงถึงสัมพันธ์ส่วนบุคคล โดยพยายามทำงานให้ดีที่สุดเพื่อเป้าหมายขององค์การ โดยไม่นำความสัมพันธ์ส่วนตัวหรือความสัมพันธ์สนมเข้ามาเกี่ยวข้อง
- (5) การคัดเลือกบุคคล การว่าจ้าง ให้ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ และการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้เป็นไปตามลำดับขั้น โดยคำนึงถึงการประสบความสำเร็จในการทำงานและความอาวุโส

**2.1.2 ทฤษฎีองค์การยุคพฤติกรรมศาสตร์** เป็นการศึกษาพฤติกรรมบุคคลในองค์การ โดยเน้นให้เห็นความสำคัญของคนที่ทำหน้าที่ร่วมกันในองค์การ โดยจะศึกษาในเรื่องแรงจูงใจ มนุษย์สัมพันธ์ การติดต่อสื่อสาร และภาวะผู้นำ โดยมี Elton Mayo (เอลตัน เมโย) นักวิชาการทางด้านมนุษยสัมพันธ์คนแรกที่ได้ศึกษาถึงพฤติกรรมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งอาจสรุปสาระสำคัญตามแนวความคิดกลุ่มมนุษยสัมพันธ์ได้ดังนี้ (นพวรรณ นิโรจน์, เล่มเดิม, หน้า 16; อ้างถึงใน วิเชียร วิทยอดม, 2548, หน้า 42)

(1) คนงานไม่ได้ถูกจูงใจด้วยเงินแต่เพียงอย่างเดียว แต่ยังถูกจูงใจด้วยปัจจัยทางด้านจิตใจของคนและปะทีสถานของกลุ่มทางสังคม

(2) คนงานจะรวมกันเพื่อกำหนดเงื่อนไขแนวทางในการปฏิบัติระหว่างกัน และกำหนดมาตรฐานการทำงานแทนที่จะเชื่อฟังคำสั่งจากเบื้องบนเพียงอย่างเดียว

(3) องค์การแบบไม่เป็นทางการหรือปะทีสถานของกลุ่มมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์การ เช่น การกำหนดผลผลิตและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ Chester I. Barnard (เชสเตอร์ ไอ บาร์นาร์ด) ซึ่งเป็นนักวิชาการอีกท่านหนึ่งในยุคนี้ได้ศึกษารวบรวมผลการศึกษาของ Taylor, Fayol และ Mayo เข้าด้วยกันว่า องค์การเป็นระบบหนึ่งของการทำงานที่มีร่วมกัน ซึ่งประกอบด้วยงานและคน เพื่อรักษาสภาพสมดุลขององค์การให้คงอยู่ต่อไป จึงได้พัฒนาแนวความคิดที่ว่าผู้บริหารต้องพยายามสร้างระบบความร่วมมือให้สามารถตอบสนองได้ทั้งวัตถุประสงค์ส่วนตัวของคนงาน และวัตถุประสงค์ขององค์การได้พร้อม ๆ กันและ Barnard ยังได้อธิบายถึงแนวความคิดของการประสานงานไว้ว่า “แท้ที่จริงองค์การก็คือระบบของการประสานกิจกรรม หรือการประสานกำลังงานส่วนบุคคลอย่างมีจิตสัมพันธ์” นอกจากนี้ Barnard เห็นว่าผู้บังคับบัญชาควรกำหนดอำนาจหน้าที่ในลักษณะที่ตอบสนองต่อผู้ใต้บังคับบัญชา โดยพยายามเน้นเพื่อที่จะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความร่วมมือในการทำงาน และคำสั่งที่ผู้บังคับบัญชาสั่งจะต้องให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจและต้องไม่ขัดต่อวัตถุประสงค์ขององค์การและไม่ขัดกับผลประโยชน์ และความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจของผู้ใต้บังคับบัญชาในการที่จะปฏิบัติตามคำสั่งนั้น

**2.1.3 ทฤษฎีองค์การยุคใหม่** ในยุคนี้มีความคิดว่าองค์การจะต้องมีการปรับตัวตลอดเวลา โดยได้นำหลักแนวความคิดการจัดการแบบวิทยาศาสตร์มาศึกษา โดยต้องใช้ตรรกวิทยาและการมีเหตุผลในการตัดสินใจ แต่ก็มีข้อจำกัดในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ที่ไม่สามารถนำมาจัดโครงสร้างได้โดยใช้วิธีทางคณิตศาสตร์

นอกจากนี้ในยุคนี้ก็มีการศึกษาการบริหารเชิงระบบโดยมีนักวิชาการชื่อ Ludwig Von Bertalanffy (ลูทวิก วอน แบร์ทาลันฟี) ได้ให้ทัศนะถึงระบบไว้ว่า ระบบ คือ กลุ่มขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบและลักษณะที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นระบบจึงน่าจะหมายความถึงส่วนต่าง ๆ ที่ต้องพึ่งพาอาศัยกันซึ่งเมื่อรวมกันแล้วจะกระทำหน้าที่บางประการเพื่อให้ภารกิจนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ (นพวรรณ นิโรจน์, เล่มเดิม, หน้า 18; อ้างถึงใน วีรวัฒน์ กาญจนกุล, 2513, หน้า 4)

**2.1.4 ทฤษฎีองค์การยุคหลังสมัยใหม่** ในยุคนี้ลักษณะการศึกษาจะแตกต่างกันไป โดยนักวิชาการบางท่านจะศึกษาลักษณะธรรมชาติของเรื่องราวทางการเมืองขององค์การ โดยมองว่าองค์การจะประกอบด้วย

กลุ่มอำนาจต่าง ๆ ที่รวมอยู่ด้วยกันโดยมีการขัดแย้งในเป้าหมายและการตัดสินใจออกแบบองค์การซึ่งโน้มเอียงไปในทางมุ่งให้เกิดประโยชน์ส่วนตัวของผู้ที่อยู่ในอำนาจ แนวคิดนี้จึงมองว่าผู้บริหารจะต้องประเมินความชอบพอและความสนใจของบุคคลต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลในองค์การ หรือบางท่านก็จะศึกษาเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยองค์การต้องปรับเปลี่ยนการทำงานและการบริหารให้เข้ากับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน

จากการศึกษาทฤษฎีองค์การจะเห็นได้ว่า ในแต่ละยุคจะมีแนวความคิดในการพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพที่แตกต่างกัน และมีการเปลี่ยนแปลงมาเรื่อย ๆ เพื่อให้เหมาะสมกับสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

## 2.2 แนวคิดและหลักการจัดองค์การ

สำหรับคำอธิบายและแนวคิดเกี่ยวกับหลักการจัดองค์การนั้นได้มีผู้ให้ความเห็นไว้มากมาย อาทิ

งชัย สันติวงศ์ (2535, หน้า 80) อธิบายว่าการจัดองค์การ หมายถึง ภาระหน้าที่ในการกำหนด จัดเตรียมและจัดความสัมพันธ์ของกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

ศิริอร ชันธหัตถ์ (2536, หน้า 78) อธิบายว่าการจัดองค์การ หมายถึง การจัดระบบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนงานต่าง ๆ และบุคคลในองค์การ โดยกำหนดภารกิจอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้ชัดเจน เพื่อให้การประกอบการตามภารกิจขององค์การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

Henri Fayol (เฮนรี ฟาโยล) ได้เขียนหลักของการจัดองค์การไว้ 5 ข้อ ซึ่งเมื่อนำตัวอักษรตัวแรกของคำทั้ง 5 คำมาเรียงต่อกันทำให้สะกดได้คำว่า OSCAR อันได้แก่

(1) หลักวัตถุประสงค์ (Objective) กล่าวคือ องค์การต้องมีวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน นอกจากนั้นในการดำรงตำแหน่งยังต้องมีวัตถุประสงค์ย่อยกำหนดไว้เพื่อว่าบุคคลจะได้พยายามบรรลุวัตถุประสงค์ย่อยซึ่งจะช่วยให้้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์รวม

(2) หลักความรู้ความสามารถเฉพาะอย่าง (Specialization) คือ การจัดแบ่งงานควรจะแบ่งตามความถนัด พนักงานควรจะทำหน้าที่เฉพาะเพียงอย่างเดียว และหน้าที่ที่คล้ายกันหรือสัมพันธ์กันควรจะต้องอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของคนคนเดียว

(3) หลักการประสานงาน (Coordination) คือ การหาทางทำให้ทุก ๆ ฝ่ายร่วมมือกันและทำงานสอดคล้องกันโดยใช้หลักสามัคคีธรรมเพื่อประโยชน์ขององค์การ

(4) หลักของอำนาจหน้าที่ (Authority) คือ ทุกองค์การต้องมีอำนาจสูงสุด และจากบุคคลผู้มีอำนาจสูงสุดนี้จะมีการแยกอำนาจออกเป็นสายไปยังบุคคลทุก ๆ คนในองค์การ

(5) หลักความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ อำนาจหน้าที่ควรจะทำกับความรับผิดชอบ กล่าวคือ บุคคลใดเมื่อได้รับมอบหมายความรับผิดชอบก็ควรจะได้รับมอบหมายอำนาจให้เพียงพอเพื่อทำงานให้สำเร็จด้วยดี

หลักการจัดองค์การตามแนวความคิดของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศิริอร ชันธหัตถ์ ได้สรุปไว้ดังต่อไปนี้ (นพวรรณ นิโรจน์, เล่มเดิม, หน้า 24; อ้างถึงใน ศิริอร ชันธหัตถ์, 2549, หน้า 82)



(1) วัตถุประสงค์ เมื่อมีการจัดตั้งองค์การขึ้นมา องค์การจะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ และการกำหนดวัตถุประสงค์ต้องให้ชัดเจน โดยอาศัยข้อมูลที่ต้อง เหมาะสม แก่เหตุการณ์และเป็นวัตถุประสงค์ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้

(2) ความชำนาญเฉพาะอย่าง กล่าวคือ การทำงานควรกำหนดให้บุคคลที่มีความสามารถ เฉพาะในการทำงานนั้น เว้นแต่บุคคลนั้นมีความสามารถหลายด้าน

(3) การประสานงาน กล่าวคือ องค์การจะต้องมีการประสานงานกัน ร่วมมือกันในการทำงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและไม่ให้เกิดความขัดแย้งขึ้นในองค์การ

(4) สายการบังคับบัญชา ต้องมีการกำหนดให้ชัดเจนว่าใครมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบต่อใคร หรือใครขึ้นกับใคร

(5) ความรับผิดชอบ กล่าวคือ ผู้บังคับบัญชาต้องรับผิดชอบในการกระทำของผู้ใต้บังคับบัญชา ที่กระทำตามอำนาจหน้าที่ที่องค์การนั้นได้กำหนดไว้

(6) หลักความสมดุล กล่าวคือ งานที่ทำในแต่ละหน่วยงานต้องเหมาะสมกับอำนาจหน้าที่ ที่ทำงาน

(7) หลักความต่อเนื่อง กล่าวคือ ในการจัดองค์การเพื่อบริหารงานหรือในการดำเนินงาน ต้องมีความต่อเนื่อง

(8) หลักการโต้ตอบและการติดต่อ กล่าวคือ ตำแหน่งทุกตำแหน่งจะต้องมีการติดต่อสื่อสารกัน ในการดำเนินงาน

(9) หลักขอบเขตของการควบคุม กล่าวคือ การกำหนดขอบเขตของผู้บังคับบัญชาว่า ผู้บังคับบัญชาคนหนึ่งจะควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชากี่คน

(10) เอกภาพในการบังคับบัญชา กล่าวคือ อำนาจในการบริหารองค์การที่ผู้รับคำสั่งควรพึง ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานเท่านั้น

(11) หลักลำดับชั้น กล่าวคือ ในการบริหารงาน การออกคำสั่ง ควรปฏิบัติตามสายงาน ไม่ควรข้ามสายงาน โดยควรให้ผู้มีอำนาจในหน้าที่นั้นกระทำ

(12) หลักการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง โดยหลักในการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง ผู้บังคับบัญชาควรมีสิทธิในการพิจารณาออกความคิดเห็นเพราะเป็นผู้ที่ทราบถึงการปฏิบัติงานและความประพฤติของผู้ใต้บังคับบัญชา

สรุปได้ว่า หลักการจัดองค์การนั้นเป็นการจัดระบบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนงานต่าง ๆ และ บุคคลในองค์การ โดยมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบให้ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินการบรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์การ

### 2.3 แนวคิดการจัดหน่วยงานย่อยในองค์การ

แนวคิดการจัดหน่วยงานย่อยในองค์การ (Departmentation) เป็นการพิจารณาถึงการ จัดหน่วยงานย่อยในองค์การว่าองค์การควรมีหน่วยงานย่อยด้านใดบ้าง เพื่อให้สามารถทำงานได้บรรลุตาม

เป้าหมายที่วางไว้ ในการพิจารณาการจัดหน่วยงานย่อยในองค์กรนี้ จะแยกพิจารณาเป็น 2 ส่วน คือ หลักการ จัดหน่วยงานย่อยในองค์กร และรูปแบบของหน่วยงานย่อยในองค์กร (วันชัย มีชาติ, 2559, หน้า 214 - 224)

### 2.3.1 หลักการจัดหน่วยงานย่อยในองค์กร

หลักการจัดหน่วยงานย่อยในองค์กร เป็นหลักการที่ผู้ทำหน้าที่ออกแบบองค์กรจะต้อง พิจารณา เพื่อให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้และสามารถเชื่อมโยงการทำงานของ หน่วยงานย่อยต่าง ๆ ในองค์กรได้ โดยหลักการจัดหน่วยงานย่อยในองค์กร ประกอบด้วย

(1) หลักเอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of command) คือ การออกแบบองค์กร ให้ผู้ปฏิบัติงานมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการสั่งการและให้การดำเนินการ ในเรื่องต่าง ๆ ขององค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

(2) หลักอำนาจเท่ากับความรับผิดชอบ (Equal authority and responsibility) คือ การออกแบบ องค์กรให้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบเท่าเทียมกัน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากให้บุคคลมีอำนาจมากกว่าหน้าที่ความรับผิดชอบจะทำให้เกิดการก้าวล่วงงาน ของผู้อื่น แต่หากให้บุคคลมีอำนาจน้อย แต่มีหน้าที่ความรับผิดชอบมากจะทำให้เกิดความอึดอัดที่ไม่สามารถ ปฏิบัติงานได้เนื่องจากไม่มีอำนาจในการดำเนินการเรื่องดังกล่าว

(3) หลักสายการบังคับบัญชา (Scalar principle) คือ การที่องค์กรต้องมีการกำหนด สายการบังคับบัญชา เพื่อให้สมาชิกทราบถึงเส้นทางการใช้อำนาจในองค์กร และทราบถึงจำนวนระดับชั้น ในองค์กรซึ่งจะช่วยให้เห็นถึงช่องทางการสั่งการและการใช้อำนาจตลอดจนการตัดสินใจในองค์กร ช่วยลดปัญหา ความไม่ชัดเจนในการสั่งการและทำให้เกิดการพัฒนาการตัดสินใจในองค์กร

(4) หลักขอบข่ายในการบริหาร (Span of management) คือ การกำหนดขอบข่าย การควบคุมของผู้บังคับบัญชา โดยการกำหนดจำนวนผู้ใต้บังคับบัญชาที่หัวหน้าจะทำหน้าที่ในการควบคุมดูแล และติดตามการปฏิบัติงาน

### 2.3.2 รูปแบบของหน่วยงานย่อยในองค์กร

การวางรูปแบบองค์กรตามหลักการจัดหน่วยงานย่อยในองค์กร มีหลายรูปแบบ ดังนี้

(1) การจัดหน่วยงานย่อยตามหน้าที่ (Function) เป็นการจัดหน่วยงานย่อยโดยยึดหน้าที่ ของหน่วยงานย่อยเป็นสำคัญ กล่าวคือ งานที่มีหน้าที่และเป้าหมายเดียวกันจะถูกรวมอยู่ในหน่วยงานย่อย เดียวกัน และมีการจัดให้ในหน่วยงานมีทั้งงานในสายงานหลักและสายงานสนับสนุนอยู่ด้วยกัน การจัด หน่วยงานย่อยตามหน้าที่จะเหมาะกับองค์กรที่มีขนาดไม่ใหญ่มากนัก ซึ่งมีสภาพแวดล้อมที่มีเสถียรภาพ หรือมีความไม่แน่นอนต่ำ การทำงานจะมีลักษณะเป็นงานประจำที่ทำซ้ำ ๆ กัน จุดเน้นขององค์กรจะมุ่งในเรื่อง ประสิทธิภาพในการทำงาน การจัดหน่วยงานย่อยตามหน้าที่ดังกล่าวจะช่วยให้เกิดการประหยัดจากขนาด และสามารถสร้างความรู้ความชำนาญเฉพาะทางให้แก่เจ้าหน้าที่ได้

(2) การจัดหน่วยงานย่อยตามผลผลิต (Product) เป็นการจัดหน่วยงานย่อยโดยให้หน่วยงาน ที่ทำหน้าที่ในการผลิตสินค้า หรือบริการเดียวกันอยู่ในหน่วยงานเดียวกัน มักจะพบในองค์กรที่มีผลผลิต หลายประเภท การจัดหน่วยงานตามผลผลิตนี้จะเหมาะสมสำหรับองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลง

หรือมีความไม่แน่นอนสูง จุดเด่นของการจัดหน่วยงานย่อยตามผลผลิต ได้แก่ การปรับตัวที่รวดเร็วสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง มีการประสานงานข้ามหน้าที่ได้ดี แต่มีข้อจำกัดคือ การขาดการประสานงานระหว่างผลิตภัณฑ์ในบริษัทเดียวกัน การกำหนดมาตรฐานต่าง ๆ ข้ามสายการผลิตทำได้ยาก รวมถึงการขาดการสะสมความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะ

(3) การจัดองค์การตามลูกค้า (Client) เป็นการจัดหน่วยงานย่อยโดยยึดลูกค้าเป็นตัวตั้ง การแบ่งแผนกงานจะแบ่งตามลูกค้าขององค์การ มีข้อดีคือสามารถตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าได้ดี สามารถสร้างความชำนาญให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การ แต่มีข้อจำกัดคือ การที่องค์การจะระบุลูกค้าและความต้องการของลูกค้าเป็นเรื่องยาก นอกจากนี้ การจัดองค์การตามลูกค้าจะลดความชำนาญพิเศษของพนักงานในองค์การเพราะคนคนเดียวจะต้องทำหน้าที่หลายอย่างทำให้ไม่สามารถสร้างความชำนาญเฉพาะได้

(4) การจัดองค์การตามสถานที่ตั้ง (Geographic or place) เป็นการจัดหน่วยงานภายในให้มีสาขาสำหรับกระจายการให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้มาติดต่อกับองค์การ สาขาขององค์การจะมีการจัดโครงสร้างเหมือนกัน มีแนวทางและกระบวนการในการดำเนินการเช่นเดียวกันเพื่อให้เกิดมาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ข้อดีคือหน่วยงานย่อยสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดี เหมาะกับองค์การที่มีกลุ่มลูกค้าหรือผู้รับบริการกระจายอยู่ในที่ต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก องค์การมักมีขนาดใหญ่ แต่มีข้อจำกัดคือ จะทำให้แต่ละหน่วยงานย่อยมองการทำงานเฉพาะในส่วนของตนเอง ไม่ได้คิดถึงหน่วยงานอื่น และองค์การจะไม่สามารถใช้ความชำนาญพิเศษได้ เนื่องจากผู้บริหารของหน่วยงานย่อยมักจะมีลักษณะเป็นผู้บริหารที่มีความรู้กว้าง ๆ มากกว่าผู้ที่มีความรู้เฉพาะ

(5) การจัดองค์การแบบชั่วคราว (Adhocracy/project) องค์การจะมีการสร้างการทำงานในลักษณะของทีมงานหน่วยงานเฉพาะกิจ ซึ่งจะทำงานในลักษณะชั่วคราวเมื่อเสร็จงานแล้วองค์การก็จะยุบเลิกไปในภาครัฐ องค์การแบบชั่วคราวอาจพบได้ในรูปของคณะกรรมการ หรือคณะทำงานในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งเมื่อดำเนินการเสร็จแล้วก็จะเลิกไป

ทั้งนี้ มักจะพบว่า องค์การมักจะใช้รูปแบบองค์การหลาย ๆ รูปแบบประกอบกัน เนื่องจากบางองค์กรมีขนาดใหญ่และมีระดับในการทำงานขององค์การหลายระดับ การจัดรูปแบบองค์การจึงมีลักษณะผสมผสาน

## 2.4 แนวคิด หลักการ และทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร

### 2.4.1 ความหมายของการพัฒนาบุคลากร

Nadler (1970, อ้างถึงใน พิไลวรรณ อินทรักษา, 2550) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่าหมายถึง การจัดการดำเนินงานให้บุคลากรได้รับประสบการณ์การเรียนรู้ช่วงระยะเวลาหนึ่ง อันจะนำมาซึ่งการปรับปรุงความสามารถในการทำงานและส่งเสริมความก้าวหน้าซึ่งถือเป็นกระบวนการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเอื้อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานให้สามารถปรับตัวได้ทันกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์การได้ และช่วยเสริมสร้างความเจริญเติบโต

ของทั้งทรัพยากรมนุษย์และองค์การในปัจจุบันและอนาคต โดยแบ่งกิจกรรมสำคัญ ๆ ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็น 3 ประการ คือ การศึกษา (Education) การฝึกอบรม (Training) และการพัฒนา (Development)

สุริยา มนตรีภักดิ์ (2550) ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรในองค์กรว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการทำงานดีขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงานอันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น หรือการพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการที่จะส่งเสริมและเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย และวิธีการในการทำงาน อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2540, หน้า 52) การพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบเพื่อจะหาทางให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือทัศนคติของพนักงาน เพื่อที่จะให้สามารถปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตและการให้เกิดผลสำเร็จต่อเป้าหมายขององค์การ

#### 2.4.2 วิธีการพัฒนาบุคลากร

(พีไลวรรณ อินทรักษา, 2550) กิจกรรมในการพัฒนาบุคลากรสามารถจำแนกได้เป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้

(1) กิจกรรมที่ให้ความรู้ ประสบการณ์ และปรับปรุงทัศนคติในงาน ได้แก่ การฝึกอบรม (Training) การสอนงาน (Job Instruction & Coaching)

(2) กิจกรรมการบริหาร ได้แก่ การสับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่ (Transfer) การหมุนเวียนงาน (Job Rotation) การทดลองเวียนงาน หรือให้ทำหน้าที่ผู้ช่วย (Under Study) การรักษาการแทน (Acting) การให้ทำหน้าที่ในคณะกรรมการ (Committee) การดูงาน (Study Tour/ Visit) การเพิ่มความรับผิดชอบ (Job Enrichment) การมอบหมายงานพิเศษ (Special Assignment) การจัดตั้งกลุ่มกิจกรรมคุณภาพ (Q.C. Cycle) การจัดเปลี่ยนรูปแบบขององค์กร และการให้ร่วมคณะทำงาน (Working Group)

(3) กิจกรรมการศึกษาต่อเนื่อง ได้แก่ การให้ทุนการศึกษา และการส่งเสริมการศึกษาส่วนตัว

(4) กิจกรรมการแสวงหาความรู้ในหน้าที่ ได้แก่ การจัดโปรแกรมการศึกษา การให้คู่มือในการปฏิบัติงาน การมอบหมายให้วิจารณ์หนังสือ การจัดวารสารทางวิชาการในสาขาอาชีพให้อ่าน การส่งเอกสารให้ทำรายงานสรุปส่งอยู่เสมอ การส่งเข้าประชุมหรือเป็นสมาชิกชมรมทางวิชาชีพ

สรุปได้ว่า การพัฒนาบุคลากร คือกระบวนการที่จัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริม พัฒนาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากร อันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยมีวิธีการพัฒนาบุคลากรหลายรูปแบบ ซึ่งองค์การควรพิจารณาคุณลักษณะที่แตกต่างของบุคคลเพื่อจะได้ดำเนินการพัฒนาได้ถูกต้องตรงกับเป้าหมายขององค์การ

## บทที่ 3

### ศึกษาการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน และองค์กรอื่นที่มีหน้าที่ตรวจสอบ

นับตั้งแต่มีการก่อตั้งองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินขึ้นมา สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการปรับเปลี่ยนการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานภายในสำนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวน ซึ่งถือเป็นส่วนงานหลักของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายในการอำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชน ตลอดมา ในบทนี้ ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาความเป็นมา หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทย แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดจนการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวน อีกทั้งได้ทำการศึกษาในส่วนขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศ และองค์กรอื่นที่มีหน้าที่ตรวจสอบร่วมด้วย เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานที่อาจนำมาปรับใช้กับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 3.1 ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทย

##### 3.1.1 ความเป็นมา หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดิน กำหนดขึ้นเป็นครั้งแรกโดยใช้ชื่อว่า “ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา” จัดตั้งขึ้นตามบทบัญญัติมาตรา 196 – 198 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และเมื่อมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ในวันที่ 19 สิงหาคม 2550 ได้เปลี่ยนชื่อ “ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา” เป็น “ผู้ตรวจการแผ่นดิน” (รายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี 2564, 2565, หน้า 9 – 12)

ต่อมา คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติได้เข้าควบคุมอำนาจการปกครองประเทศและได้มีประกาศฉบับที่ 5/2557 เรื่องการสิ้นสุดชั่วคราวของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2557 และได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 11/2557 เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2557 เรื่องการสิ้นสุดรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยเพื่อความสงบเรียบร้อยในการปกครองประเทศ จึงให้ยกเลิกการประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ 5/2557 ลงวันที่ 22 พฤษภาคม 2557 เรื่องการสิ้นสุดชั่วคราวของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยและได้มีบทบัญญัติให้องค์กรอิสระ และองค์กรอื่นตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 ยังคงปฏิบัติหน้าที่ต่อไป และเมื่อวันที่ 6 เมษายน 2560 ได้มีการประกาศใช้ “รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560” ซึ่งบัญญัติให้ “ผู้ตรวจการแผ่นดินมีจำนวนสามคน ซึ่งพระมหากษัตริย์ทรงแต่งตั้งตามคำแนะนำของวุฒิสภา จากผู้ซึ่งได้รับการสรรหาโดยคณะกรรมการสรรหา โดยผู้ซึ่งได้รับการสรรหาต้องเป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตเป็นที่ประจักษ์ และมีความรู้ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารราชการแผ่นดินไม่ต่ำกว่าอธิบดีหรือหัวหน้าส่วนราชการ

ที่เทียบเท่าหรือหัวหน้าหน่วยงานของรัฐที่เทียบได้ไม่ต่ำกว่ากรมตามที่คณะกรรมการสรรหาประกาศกำหนด โดยต้องดำรงตำแหน่งดังกล่าวเป็นเวลาไม่น้อยกว่าห้าปี จำนวนสองคน และเป็นผู้มีประสบการณ์ในการดำเนินกิจการอันเป็นสาธารณะมาแล้วไม่น้อยกว่าสี่ปี จำนวนหนึ่งคน” และกำหนดให้ “ผู้ตรวจการแผ่นดิน มีวาระการดำรงตำแหน่งเจ็ดปีนับแต่วันที่พระมหากษัตริย์ทรงแต่งตั้ง และให้ดำรงตำแหน่งได้เพียงวาระเดียว”

ปัจจุบันมีผู้ตรวจการแผ่นดินทั้งหมด 3 คน ประกอบด้วย นายสมศักดิ์ สุวรรณสุจริต ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน รองศาสตราจารย์อิสสรีย์ หรรษาจรูญโรจน์ และนายทรงศักดิ์ สายเชื้อ ผู้ตรวจการแผ่นดิน

ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

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

(2) แสวงหาข้อเท็จจริงเมื่อเห็นว่ามีผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้จัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมนั้น

(3) เสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ ของรัฐธรรมนูญ

(4) หน้าที่และอำนาจอื่นตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ หรือกฎหมายอื่น การดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจข้างต้น ต้องมุ่งหมายที่จะส่งเสริมสนับสนุนและให้คำแนะนำ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ขจัดความเหลื่อมล้ำ อำนาจประโยชน์ให้แก่ประชาชนอย่างทัดเทียมกัน และลดภาระที่เกิดขึ้นกับประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ รวมทั้งจัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมที่หน่วยงานของรัฐปฏิบัติต่อประชาชน

ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องไม่ดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินตาม (1) หรือ (2) โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งให้คณะรัฐมนตรีทราบเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรต่อไป อนึ่ง ในกรณีการดำเนินการตามหน้าที่ข้างต้น หากพบว่าเป็นกรณีที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินส่งเรื่องให้คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติดำเนินการต่อไป

นอกจากนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองได้เมื่อเห็นว่า

(1) บทบัญญัติแห่งกฎหมายใดมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ ให้เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ และให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัยโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ

(2) กฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย ให้เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลปกครองและให้

ศาลปกครองพิจารณาวินิจฉัยโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง

### 3.1.2 การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 จึงกำหนดให้มีสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีฐานะเป็นนิติบุคคล และอยู่ภายใต้การบังคับบัญชา กำกับดูแล และรับผิดชอบร่วมกันของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีหน้าที่และอำนาจดังต่อไปนี้ (รายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี 2564, 2565, หน้า 21 – 26)

(1) รับผิดชอบงานธุรการและดำเนินการเพื่อให้ผู้ตรวจการแผ่นดินบรรลุภารกิจและหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 และกฎหมายอื่น

(2) อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ ส่งเสริม และสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(3) ศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล และสนับสนุนให้มีการวิจัยเกี่ยวกับงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(4) ดำเนินการหรือส่งเสริมและสนับสนุนหรือประสานงานกับหน่วยงานของรัฐหรือภาคเอกชน ในการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(5) ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดหรือที่ผู้ตรวจการแผ่นดินมีมติมอบหมาย

ปัจจุบันสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2561 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยจัดแบ่งเป็น 16 สำนัก 1 สถาบัน และ 1 หน่วยดังต่อไปนี้

(1) สำนักบริหารกลาง มีภารกิจเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานพิธีการ งานบริหารทั่วไป งานประชุม งานอาคารสถานที่และความปลอดภัยงานยานพาหนะงานข้อมูลข่าวสาร งานธุรการกลาง และงานอื่นซึ่งไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่และอำนาจของส่วนงานอื่นใดในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นการเฉพาะ

(2) สำนักบริหารการคลัง มีภารกิจเกี่ยวกับการบริหารการเงิน การบัญชีการพัสดุ และทรัพย์สินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(3) สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีภารกิจเกี่ยวกับการบริหารและพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ งานสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล งานวินัยและจริยธรรม และงานเลขานุการของคณะกรรมการบริหารงานบุคคล

(4) สำนักนโยบายและแผน มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดทำนโยบาย ยุทธศาสตร์ และคำของบประมาณรายจ่ายประจำปีการบริหารงบประมาณ การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารความเสี่ยง

(5) สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ มีภารกิจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ การสื่อสารองค์กร การสื่อสารมวลชนสัมพันธ์ การพัฒนาการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ การจัดการเว็บไซต์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน การดำเนินการเกี่ยวกับงานโสตทัศนูปกรณ์

(6) สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีภารกิจเกี่ยวกับงานพัฒนา ออกแบบ วางระบบ และบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และการจัดการข้อมูลสารสนเทศของสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน

(7) สำนักกฎหมายและคดี มีภารกิจเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริงการเสนอเรื่องต่อศาล รัฐธรรมนูญหรือศาลปกครอง การวิเคราะห์กฎหมาย และงานนิติการ

(8) สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน มีภารกิจเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบ กลั่นกรอง แสวงหาข้อเท็จจริงและจัดทำความเห็นเพื่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน วินิจฉัยในกรณีการรับหรือไม่รับไว้เป็นเรื่อง ร้องเรียน ตลอดจนส่งมอบเรื่องร้องเรียนที่ได้รับไว้พิจารณาให้ส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการแสวงหา ข้อเท็จจริง การดำเนินการเรื่องที่ไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน สามารถประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือไม่เป็นธรรมด้วยความรวดเร็ว และเรื่องอื่นที่กฎหมายบัญญัติ งานติดตาม รายงานผลการดำเนินการ ตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน งานให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถามแก่ประชาชน หน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(9) สำนักสอบสวน 1 มีภารกิจเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริง และจัดทำความเห็นเพื่อเสนอ ผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัย งานติดตาม และรายงานผลการดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเรื่องอื่นที่กฎหมายบัญญัติ

(10) สำนักสอบสวน 2 มีภารกิจเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริง และจัดทำความเห็นเพื่อเสนอ ผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัย งานติดตาม และรายงานผลการดำเนินการ ตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเรื่องอื่นที่กฎหมายบัญญัติ

(11) สำนักสอบสวน 3 มีภารกิจเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริง และจัดทำความเห็นเพื่อเสนอ ผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัย งานติดตาม และรายงานผลการดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเรื่องอื่นที่กฎหมายบัญญัติ

(12) สำนักสอบสวน 4 มีภารกิจเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริง และจัดทำความเห็นเพื่อเสนอ ผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัยโดยเฉพาะเรื่องที่มีลักษณะพิเศษ เรื่องที่สำคัญ เร่งด่วน เรื่องที่มีความสลับซับซ้อน เกี่ยวเนื่องหลายพื้นที่หรือหลายหน่วยงาน ตลอดจนเรื่องและผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มอบหมายให้ดำเนินการเป็นกรณีพิเศษ งานติดตาม และรายงานผลการดำเนินการตามคำวินิจฉัย ของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเรื่องอื่นที่กฎหมายบัญญัติ

(13) สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ มีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุน ตรวจสอบ วิเคราะห์ข้อมูล แสวงหาข้อเท็จจริง จัดทำรายงาน และพิจารณาเสนอความเห็น เพื่อผู้ตรวจการแผ่นดิน พิจารณาเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วน ตามรัฐธรรมนูญหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ และเรื่องอื่นที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(14) สำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม มีภารกิจเกี่ยวกับการให้ความรู้เรื่องสิทธิและเสรีภาพ ของประชาชน หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ธรรมชาติของการสร้างและส่งเสริมเครือข่าย



เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน การดำเนินการเกี่ยวกับจริยธรรมที่เกี่ยวข้อง

(15) สำนักวิเทศสัมพันธ์มีภารกิจเกี่ยวกับงานวิเทศสัมพันธ์การสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศ กิจกรรมล่ามและภาษาต่างประเทศ งานรับรองและงานพิธีการที่เกี่ยวกับการต่างประเทศ งานวิจัยและวิชาการระหว่างประเทศ ตลอดจนการเผยแพร่ผลงานที่เป็นภาษาต่างประเทศ

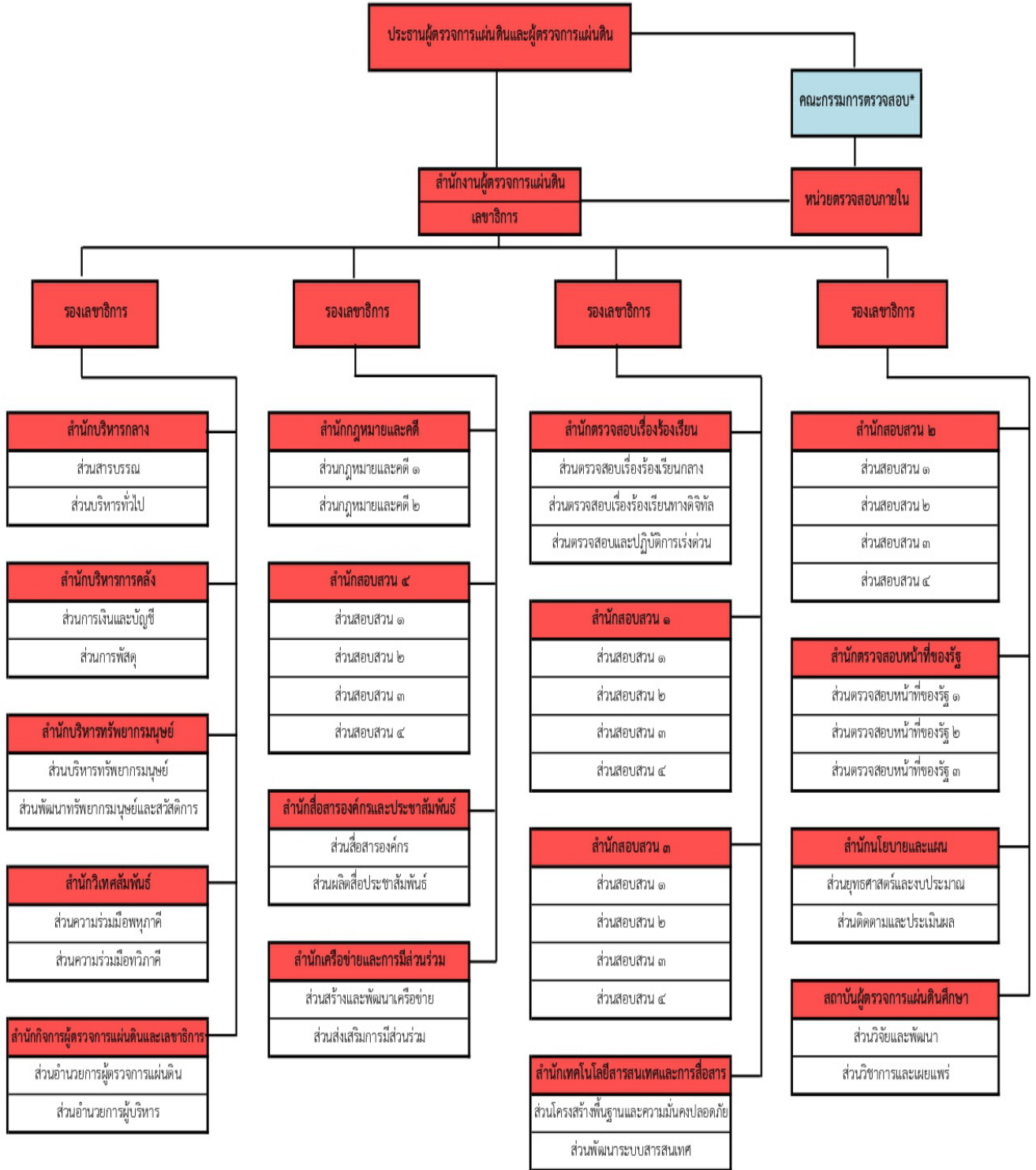
(16) สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา มีภารกิจเกี่ยวกับการวิจัย วิชาการ การบริการวิชาการ และเผยแพร่ งานจัดทำรายงานผู้ตรวจการแผ่นดินประจำปี งานห้องสมุด จดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์ ผู้ตรวจการแผ่นดิน

(17) หน่วยตรวจสอบภายใน มีภารกิจเกี่ยวกับการตรวจสอบการดำเนินงานภายในและสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และรายงานผลการตรวจสอบให้ผู้ตรวจการแผ่นดิน และเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทราบ

(18) สำนักกิจการผู้ตรวจการแผ่นดินและเลขาธิการ มีภารกิจเกี่ยวกับการสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน เลขาธิการ รองเลขาธิการ และคณะผู้สนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ภาพที่ 3.1 โครงสร้างการแบ่งส่วนงานและการบริหารงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (เว็บไซต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, 2565)

โครงสร้างการแบ่งส่วนงานและการบริหารงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



\* หมายเหตุ คณะกรรมการตรวจสอบเป็นคณะกรรมการที่ตั้งโดยผู้ตรวจการแผ่นดินตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยคณะกรรมการตรวจสอบของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๓

### 3.1.3 การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวน

สำหรับการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวน ซึ่งถือเป็นส่วนงานหลักของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีภารกิจในการแสวงหาข้อเท็จจริง และจัดทำความเห็นเพื่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน งานติดตาม และรายงานผลการดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2543 มีการจัดแบ่งส่วนงานสอบสวน ซึ่งในขณะนั้นใช้ชื่อว่า “ฝ่ายตรวจสอบเรื่องร้องเรียน” มีภารกิจในการสอบสวนหาข้อเท็จจริงจากเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ แบ่งเป็นกลุ่มงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน 1 – 3 โดยมีได้มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ของแต่ละกลุ่มงานที่ชัดเจน (สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา, 2544, หน้า 44)

ต่อมาในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2544 – 2555 ส่วนงานสอบสวนมีการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานตามประเภทเรื่องร้องเรียน กล่าวคือ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2544 ฝ่ายตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะแบ่งเป็นส่วนตรวจสอบ และส่วนสอบสวน โดยส่วนสอบสวนจะมีการจัดแบ่งส่วนงานเป็นส่วนสอบสวน 1 – 3 ซึ่งมีขอบเขตหน้าที่ดังนี้ (สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา, 2545, หน้า 36)

(1) ส่วนสอบสวน 1 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น

(2) ส่วนสอบสวน 2 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับทนายธรรม ศาล ตำรวจ อัยการ ราชทัณฑ์ องค์การอิสระ องค์กรมหาชน และรัฐวิสาหกิจ

(3) ส่วนสอบสวน 3 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม การศึกษา สาธารณสุข สังคม แรงงาน สวัสดิการ คมนาคม พาณิชยกรรม โทรคมนาคม อุตสาหกรรม

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2545 – 2547 ฝ่ายตรวจสอบเรื่องร้องเรียนมีการจัดแบ่งเป็นส่วนตรวจสอบและส่วนสอบสวน 1 – 4 ซึ่งมีขอบเขตหน้าที่ดังนี้ (สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา, 2546, หน้า 37)

(1) ส่วนสอบสวน 1 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น

(2) ส่วนสอบสวน 2 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการบริหารงานกระบวนการยุติธรรม (ตำรวจ อัยการ ศาล ราชทัณฑ์)

(3) ส่วนสอบสวน 3 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการบริหารงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(4) ส่วนสอบสวน 4 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป และเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่ใช่หน้าที่ของส่วน 1 – 3

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 ส่วนสอบสวนยังคงจัดแบ่งส่วนงานเป็นส่วนสอบสวน 1 – 4 เช่นเดียวกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 แต่มีการปรับเปลี่ยนขอบเขตหน้าที่ ดังนี้ (สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา, 2549, หน้า 30)

(1) ส่วนสอบสวน 1 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

(2) ส่วนสอบสวน 2 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการบริหารงานกระบวนการยุติธรรม

(3) ส่วนสอบสวน 3 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการบริหารงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ที่ดิน ป่าไม้ แหล่งน้ำ ประมง)

(4) ส่วนสอบสวน 4 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนภูมิภาค รัฐวิสาหกิจ องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน การบริหารงานยุติธรรมในส่วนของอัยการ ศาล ราชทัณฑ์

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 ส่วนสอบสวนมีการจัดแบ่งส่วนงานเป็นส่วนสอบสวน 1 – 6 โดยมีขอบเขตหน้าที่ดังนี้ (สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา, 2550, หน้า 32)

(1) ส่วนสอบสวน 1 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับจังหวัด กรมการปกครอง การพัฒนาชุมชน สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย องค์กรบริหารส่วนตำบล องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล พัทยา และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

(2) ส่วนสอบสวน 2 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และกรุงเทพมหานคร

(3) ส่วนสอบสวน 3 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการบริหารงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ที่ดิน ป่าไม้ แหล่งน้ำ ประมง เกษตร)

(4) ส่วนสอบสวน 4 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับกระทรวงกลาโหม กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงวิทยาศาสตร์ กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงแรงงาน กระทรวงคมนาคม และกระทรวงพลังงาน

(5) ส่วนสอบสวน 5 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับกระทรวงยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม หน่วยงานอิสระ อัยการสูงสุด องค์กรมหาชน

(6) ส่วนสอบสวน 6 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับกระทรวงการคลัง กระทรวงพาณิชย์ รัฐวิสาหกิจ และเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่ใช่หน้าที่ของส่วน 1 – 5

หลังจากประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มีการออกประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่อง ปรับปรุงโครงสร้างการแบ่งงานและขอบเขตหน้าที่ของงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ลงวันที่ 15 พฤศจิกายน 2550 เพื่อให้การจัดโครงสร้างการแบ่งงานและขอบเขตหน้าที่ของงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสอดคล้องกับภารกิจที่เพิ่มขึ้นตามรัฐธรรมนูญฯ ฉบับดังกล่าว โดยมีการแบ่งส่วนงานสอบสวนเป็นสำนักสอบสวน 1 – 6 และมีขอบเขตหน้าที่ดังนี้

(1) สำนักสอบสวน 1 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการบริหารส่วนภูมิภาค การบริหารส่วนท้องถิ่น งานพัฒนาชุมชน งานที่เกี่ยวกับกรมการปกครอง เมืองพัทยา

(2) สำนักสอบสวน 2 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และกรุงเทพมหานคร

(3) สำนักสอบสวน 3 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับที่ดิน ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม (ที่ดิน ป่าไม้ แหล่งน้ำ ประมง เกษตร)

(4) สำนักสอบสวน 4 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับ ทหาร การต่างประเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การศึกษา การสาธารณสุข การท่องเที่ยวและกีฬา การพัฒนา สังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร วัฒนธรรม แรงงาน คมนาคม พลังงาน และศาสนา

(5) สำนักสอบสวน 5 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการยุติธรรม ศาล หน่วยงานอิสระ อัยการสูงสุด องค์กรมหาชน

(6) สำนักสอบสวน 6 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการคลัง การพาณิชย์ รัฐวิสาหกิจ

ทั้งนี้ ส่วนงานสอบสวนมีการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ในลักษณะดังกล่าวจนกระทั่ง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

ต่อมาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีการปรับปรุงโครงสร้าง การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานครั้งสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อโดยเฉพาะอย่างยิ่งกับส่วนงาน สอบสวน เปลี่ยนแปลงสำนักสอบสวนจากสำนักสอบสวน 1 - 6 เป็นสำนักสอบสวน 1 - 3 สำนักตรวจสอบ เรื่องร้องเรียน และสำนักตรวจสอบจริยธรรมและกิจการพิเศษ ตามประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่อง การจัดแบ่ง ส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2556 ลงวันที่ 1 มีนาคม 2556 และมีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวนตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนและพื้นที่ กล่าวคือ กรณีที่มี เรื่องร้องเรียนการบริหารราชการส่วนกลางและรัฐวิสาหกิจหรือองค์กรมหาชนในสังกัด สำนักสอบสวน จะกำหนดขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละสำนักตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน แต่หากเป็นกรณีที่มีเรื่องร้องเรียน การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นจะมีการกำหนดขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบตามเขตพื้นที่ ดังต่อไปนี้ (สำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน, 2557, หน้า 38 - 41)

(1) สำนักสอบสวน 1 รับผิดชอบกลุ่มกระทรวงด้านเศรษฐกิจ ประกอบด้วย กระทรวงการคลัง กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงคมนาคม กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวง พลังงาน กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและกระทรวงอุตสาหกรรม และรับผิดชอบ เขตพื้นที่จังหวัด 26 จังหวัด ประกอบด้วย ชัยนาท นนทบุรี ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา ลพบุรี สมุทรปราการ สระบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง เชียงราย เชียงใหม่ น่าน พะเยา แพร่ แม่ฮ่องสอน ลำปาง ลำพูน กำแพงเพชร ตาก นครสวรรค์ พิจิตร พิษณุโลก เพชรบูรณ์ สุโขทัย อุตรดิตถ์ และอุทัยธานี

(2) สำนักสอบสวน 2 รับผิดชอบกลุ่มกระทรวงด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม กระทรวงแรงงาน กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงศึกษาธิการ และกระทรวงสาธารณสุข และรับผิดชอบเขตพื้นที่จังหวัด 28 จังหวัด ประกอบด้วย จันทบุรี ฉะเชิงเทรา ชลบุรี ตราด นครนายก ปราจีนบุรี ระยอง สระแก้ว ชัยภูมิ นครราชสีมา บุรีรัมย์ ยโสธร ศรีสะเกษ สุรินทร์ อำนาจเจริญ อุบลราชธานี

กาฬสินธุ์ ขอนแก่น นครพนม บึงกาฬ มหาสารคาม มุกดาหาร ร้อยเอ็ด เลย สกลนคร หนองคาย หนองบัวลำภู และอุดรธานี

(3) สำนักสอบสวน 3 รับผิดชอบกลุ่มกระทรวงด้านความมั่นคงและยุติธรรม ประกอบด้วย สำนักนายกรัฐมนตรื กระทรวงกลาโหม กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงยุติธรรม ส่วนราชการที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรื กระทรวงหรือทบวง ประกอบด้วย สำนักราชเลขาธิการ สำนักพระราชวัง สำนักพระพุทธศาสนาแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริฯ สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ราชบัณฑิตยสถาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และหน่วยงานอื่นของรัฐนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในสำนักสอบสวน 1 และ 2 และรับผิดชอบเขตพื้นที่จังหวัด 23 จังหวัด ประกอบด้วย กาญจนบุรี นครปฐม ประจวบคีรีขันธ์ เพชรบุรี ราชบุรี สมุทรสงคราม สมุทรสาคร สุพรรณบุรี กระบี่ ชุมพร นครศรีธรรมราช พังงา ภูเก็ต ระนอง สตูล สุราษฎร์ธานี ตรัง นราธิวาส ปัตตานี พัทลุง ยะลา สงขลา และกรุงเทพมหานคร

(4) สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่ดำเนินการรับ พิจารณา ตรวจสอบ กลั่นกรอง คำร้องเรียนที่ร้องเรียนเบื้องต้นพร้อมความเห็น และส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี เพื่อพิจารณาดำเนินการ อีกทั้งดำเนินการพิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

(5) สำนักตรวจสอบจริยธรรมและกิจการพิเศษ มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณา และสอบสวนหาข้อเท็จจริง รวบรวม ตรวจสอบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องรวมถึงจัดทำรายงานผลการพิจารณา และสอบสวนเรื่องที่ร้องเรียน พร้อมความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ และเรื่องร้องเรียนอื่นที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักสอบสวน 1 - 3 รวมถึงเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักสอบสวนมากกว่าหนึ่งสำนัก

ปัจจุบันในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินก็ยังคงจัดแบ่งส่วนงาน และขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวนตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนและพื้นที่ ในกรณีนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงาน ตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ เกิดความรวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อนกัน มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงอาศัยอำนาจตามความมาตรา 24 (1) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 เห็นชอบร่วมกันในการกำหนด แนวทางการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามมติที่ประชุมผู้ตรวจการแผ่นดิน ครั้งที่ 19/2564 เมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2564 ประกอบกับมติที่ประชุมผู้ตรวจการแผ่นดิน ครั้งที่ 20/2564 เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2564 และเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2565 ให้ปรับปรุงตารางการแบ่งงานของผู้ตรวจการแผ่นดินแนบท้าย แนวทางการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีการกำหนดให้สำนักสอบสวนแต่ละสำนักมีขอบเขตหน้าที่ ดังนี้

(1) สำนักสอบสวน 1 รับผิดชอบสายงานที่ 1 ได้แก่ กระทรวงการคลัง กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา กระทรวงคมนาคม กระทรวงพลังงาน กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงอุตสาหกรรม และกระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและ

ขนาดย่อม สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ธนาคารแห่งประเทศไทย สถาบันคุ้มครองเงินฝาก สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ กองทุนการออมแห่งชาติ กองทุนประกันชีวิต และกองทุนประกันวินาศภัย และรับผิดชอบเขตพื้นที่จังหวัด 25 จังหวัด ประกอบด้วย ชัยนาท ลพบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง น่าน พะเยา เชียงราย แพร่ ฉะเชิงเทรา ปราจีนบุรี สระแก้ว นครนายก สมุทรปราการ นครพนม มุกดาหาร สกลนคร สุรินทร์ นครราชสีมา บุรีรัมย์ ชัยภูมิ ระนอง พังงา ภูเก็ต กระบี่ และตรัง อีกทั้งรับผิดชอบเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย เขตจอมทอง บางพลัด ตลิ่งชัน ทวีวัฒนา บางกอกน้อย บางกอกใหญ่ ธนบุรี คลองสาน ภาษีเจริญ บางแค หนองแขม ราษฎร์บูรณะ บางขุนเทียน บางบอน เขตทุ่งครุ และส่วนงานของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ สำนักงานวางผังและพัฒนาเมือง สำนักสิ่งแวดล้อม สำนักการโยธา สำนักการคลัง สำนักงาน ก.ก. หน่วยงานการพาณิชย์ของกรุงเทพมหานคร สำนักงานตลาดกรุงเทพมหานคร สำนักงานพัฒนาที่อยู่อาศัย กองอำนวยการตลาดนัดกรุงเทพมหานคร บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด และสำนักงานสถานธนาบาล กรุงเทพมหานคร

(2) สำนักสอบสวน 2 รับผิดชอบสายงานที่ 2 ได้แก่ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงมหาดไทย กระทรวงแรงงาน กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ทันตแพทยสภา สภาเภสัชกรรม สภาการพยาบาล แพทยสภา สภาเทคนิคการแพทย์ สภากายภาพบำบัด สัตวแพทยสภา สภาวิชาชีพวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สภาสถาปนิก สภาวิศวกร ครูสภา มูลนิธิเพื่อการวิจัยและพัฒนาระบบยา และสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม และรับผิดชอบเขตพื้นที่จังหวัด 25 จังหวัด ประกอบด้วย นนทบุรี ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา สระบุรี เชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน ลำปาง ลำพูน ประจวบคีรีขันธ์ เพชรบุรี สมุทรสาคร สมุทรสงคราม จันทบุรี ชลบุรี ระยอง ตรารด ศรีสะเกษ ขอนแก่น มหาสารคาม กาฬสินธุ์ หนองบัวลำภู ชุมพร พัทลุง สุราษฎร์ธานี และ นครศรีธรรมราช อีกทั้งรับผิดชอบเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย เขตประเวศ บึงกุ่ม ลาดกระบัง คลองสามวา มีนบุรี บางกะปิ สะพานสูง หนองจอก คันนายาว หลักสี่ ดอนเมือง สายไหม จตุจักร ลาดพร้าว บางซื่อ บางเขน และส่วนงานของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ สำนักการระบายน้ำ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักวัฒนธรรมกีฬาและการท่องเที่ยว สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร สำนักเทศกิจ และสำนักการจราจรและขนส่ง

(3) สำนักสอบสวน 3 รับผิดชอบสายงานที่ 3 ได้แก่ กระทรวงกลาโหม กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงยุติธรรม สำนักนายกรัฐมนตรีและส่วนราชการที่อยู่ในบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี และส่วนราชการอื่น ๆ ที่อยู่ในสังกัดนายกรัฐมนตรี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงาน โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ สำนักงานราชบัณฑิตยสภา สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สภานายความในพระบรมราชูปถัมภ์ สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ สำนักงานศาลยุติธรรม สำนักงานศาลปกครอง สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สถาบันพระปกเกล้า สำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ และเนติบัณฑิตยสภา และรับผิดชอบเขตพื้นที่จังหวัด 26 จังหวัด ประกอบด้วย ตาก สุโขทัย อุตรดิตถ์ พิษณุโลก เพชรบูรณ์ เลย อุตรธานี หนองคาย บึงกาฬ อ่างนาจเจริญ อุบลราชธานี สงขลา สตูล กาญจนบุรี นครปฐม ราชบุรี สุพรรณบุรี กำแพงเพชร พิจิตร นครสวรรค์ อุทัยธานี ยโสธร ร้อยเอ็ด ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส อีกทั้งรับผิดชอบเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย เขตพระนคร ดุสิต บางรัก ปทุมวัน ป้อมปราบศัตรูพ่าย สัมพันธวงศ์ พญาไท สาทร บางคอแหลม ราชเทวี พระโขนง บางนา คลองเตย ยานนาวา สวนหลวง วัฒนา ห้วยขวาง ดินแดง เขตวังทองหลาง และส่วนงานของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ สำนักปลัด กรุงเทพมหานคร สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงานงบประมาณกรุงเทพมหานคร สำนักงานการแพทย์ สำนักอนามัย สำนักงานการศึกษา และสำนักพัฒนาสังคม

(4) สำนักสอบสวน 4 รับผิดชอบสายงานที่ 1 สายงานที่ 2 หรือสายงานที่ 3 แล้วแต่กรณี ในเรื่องที่มีลักษณะพิเศษ เรื่องที่สำคัญเร่งด่วน เรื่องที่มีความสลับซับซ้อนเกี่ยวเนื่องหลายพื้นที่หรือหลายหน่วยงาน ตลอดจนเรื่องที่ต้องตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมอบหมายให้ดำเนินการเป็นกรณีพิเศษ

### 3.1.4 แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กรในสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมถึงการนำข้อมูลจากผลสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชน และสื่อมวลชน จากการดำเนินกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ และข้อมูลสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องมาเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้วยการใช้เทคนิค SWOT Analysis เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนและนำเสนอผลการสำรวจความคิดเห็นที่ได้มาทบทวนสภาพแวดล้อมขององค์กร โดยประเด็นการวิเคราะห์ที่มีความสำคัญตามลำดับ 5 ลำดับแรกที่สำนักงานจะต้องนำไปขับเคลื่อนการดำเนินงานทั้งเชิงรุก เชิงรับ เชิงปรับปรุง และเชิงพัฒนา สรุปได้ดังนี้ (สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, สำนักนโยบายและแผน, 2561, หน้า 15 – 16)

#### (1) Strengths (จุดแข็ง) ได้แก่

- ผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นองค์กรอิสระ ความเป็นกลาง ไม่อยู่ภายใต้การกำกับของหน่วยงานใด
- สามารถออกกฎ ระเบียบ ประกาศได้เอง ความเป็นอิสระ คล่องตัว
- งานสอบสวนเป็นภารกิจที่สำคัญของผู้ตรวจการแผ่นดิน มีวิธีการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงได้หลากหลาย
- สามารถพิจารณาสอบสวนโดยไม่มีการร้องเรียนได้ ในกรณีที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นว่าการกระทำดังกล่าวมีผลกระทบต่อความเสียหายของประชาชนส่วนรวม
- สามารถทำงานได้หลากหลายรูปแบบ ยืดหยุ่น รวดเร็ว เน้นการไกล่เกลี่ย เพื่อแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน



## (2) Opportunities (โอกาส) ได้แก่

- รัฐธรรมนูญกำหนดหน้าที่ในการเสนอแนะหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ ทำให้ประชาชนได้รับการคุ้มครองสิทธิ
- รัฐบาลมีนโยบายสนับสนุนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเน้นการส่งเสริมธรรมาภิบาลหน่วยงานภาครัฐรวม ทั้งมุ่งเน้นการแก้ปัญหาของประชาชน
- การเป็นสมาชิกขององค์การระหว่างประเทศทำให้สามารถพัฒนากระบวนการดำเนินงานด้านการสอบสวนของผู้ตรวจการแผ่นดิน
- มีการดำเนินความร่วมมือกับต่างประเทศ เปิดโอกาสและเพิ่มช่องทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน และเกิดความร่วมมือระหว่างประเทศที่เป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- รัฐบาลมีนโยบายไทยแลนด์ 4.0 และให้ทุกหน่วยงานจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลและการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น

## (3) Weaknesses (จุดอ่อน) ได้แก่

- ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่มีอำนาจบังคับหน่วยงานให้ดำเนินการเป็นไปตามคำวินิจฉัยหรือข้อเสนอแนะ ทำให้คำวินิจฉัยไม่มีสภาพบังคับ
- การประชาสัมพันธ์ยังไม่สามารถทำให้ประชาชนและหน่วยงานภายนอกได้รู้จักอย่างแพร่หลาย
- การติดตามคำวินิจฉัยยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ทำให้บางเรื่องไม่ได้รับการแก้ไขอย่างจริงจังจากหน่วยงานของรัฐ
- เจ้าหน้าที่ขาดความเชี่ยวชาญเชิงลึก โดยเฉพาะด้านการสอบสวน ซึ่งปัจจุบันเรื่องร้องเรียนมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น
- กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หลายเรื่องยังไม่มี ความทันสมัย หรือทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

## (4) Threats (อุปสรรค) ได้แก่

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังไม่รับรู้และเข้าใจบทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์การผู้ตรวจการแผ่นดิน
- หน่วยงานภาครัฐบางหน่วยงานไม่ให้ความร่วมมือในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินเท่าที่ควร
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยบัญญัติหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม
- มีองค์กรอิสระตรวจสอบการทำงานภาครัฐที่ภารกิจใกล้เคียงกัน อาจส่งผลต่อการให้ความสำคัญและเชื่อมั่นของประชาชน
- นโยบายของรัฐบาลที่ไม่จัดสรรอัตรากำลังให้กับองค์กร ทำให้อัตรากำลังไม่สอดคล้องกับภาระงานที่มีอยู่

จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวข้างต้น ทำให้ต้องกำหนดและจัดทำยุทธศาสตร์ในเชิงรุกและพัฒนามากขึ้น โดยเน้นมิติการพัฒนาองค์การ การเสริมสร้างประสิทธิภาพ การสร้างและบูรณาการความร่วมมือทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการและผลสัมฤทธิ์ให้เกิดขึ้นกับสังคม โดยมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาเชิงระบบ ป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเรื้อรังเรียนเดิม ๆ ขึ้นอีกในอนาคต การทำงานร่วมกับทุกภาคส่วน การใช้กลไกการทำงานแบบกัลยาณมิตรจะช่วยให้เกิดความเป็นธรรมและพึงพอใจแก่ทุกฝ่าย ลดข้อจำกัดเรื่องกระบวนการที่ยุ่ยากซับซ้อน สามารถลดปริมาณเรื่องขึ้นสู่ศาล และสิ่งที่สำคัญคือ เกิดความเป็นธรรมในสังคมอย่างยั่งยืน ในการนี้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565) ซึ่งเป็นแผนยุทธศาสตร์ฯ ภายใต้กรอบแนวทางและนโยบายตามยุทธศาสตร์ผู้ตรวจการแผ่นดิน ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาการบริหารจัดการและการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารและการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ได้ให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่ไทยแลนด์ 4.0 โดยเน้นโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ Value-Based Economy เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม รวมถึงการดำเนินการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580)

**แผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565)** มีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ดังต่อไปนี้ (สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, 2565, หน้า 33 – 36)

(1) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การยกระดับและเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชน

- กลยุทธ์ที่ 1.1 พัฒนาแนวทางในการให้หน่วยงาน ภาครัฐแก้ไขปัญหาความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน

เพื่อพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจากการไม่ปฏิบัติหน้าที่หรือการปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตลอดจนการปรับปรุงกฎหมายที่เป็นภาระแก่ประชาชน โดยมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาเรื้อรังเรียนเดิมในเชิงระบบ

- กลยุทธ์ที่ 1.2 ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐของรัฐธรรมนูญ

เพื่อดำเนินการตรวจสอบและพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ หมวด 5 หน้าที่ของรัฐ อย่างถูกต้องครบถ้วน

- กลยุทธ์ที่ 1.3 พัฒนาการแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกความเป็นธรรม

เพื่อพัฒนาระบบการดำเนินงานด้านการอำนวยความสะดวกความเป็นธรรมให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพ โดยพัฒนาระบบการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาเรื้อรังเรียนเดิมให้กับประชาชนให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การจัดทำมาตรฐานเรื่องร้องเรียนในแต่ละประเด็นให้มีมาตรฐานกลาง ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกความเป็นธรรมของผู้ตรวจการแผ่นดิน

- กลยุทธ์ที่ 1.4 สร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงกลไกการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากผู้ตรวจการแผ่นดิน

เพื่อให้ประชาชนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนอย่างเท่าเทียมและทั่วถึงผ่านกลไกและวิธีการ รวมทั้งการให้ความรู้ความเข้าใจหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน การให้คำปรึกษาและแก้ไขความเดือดร้อนแก่ประชาชนผ่านการดำเนินกิจกรรมในพื้นที่ต่าง ๆ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

(2) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและบูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วนเพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่สังคม

- กลยุทธ์ที่ 2.1 เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ทุกภาคส่วน และเพิ่มความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม

เพื่อให้ทุกภาคส่วนของสังคมมีความรู้ความเข้าใจหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน หน่วยงานของรัฐให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และทุกภาคส่วนมีความเชื่อมั่นต่อการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน และความไม่เป็นธรรม

- กลยุทธ์ที่ 2.2 บูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานและทุกภาคส่วน

เพื่อสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน (ภาครัฐ เอกชน ประชาชน) ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความไม่เป็นธรรม

- กลยุทธ์ที่ 2.3 สร้างและขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างประเทศ

เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ เพื่อเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน และการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่ของประเทศคู่ภาคีระหว่างประเทศ

(3) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

- กลยุทธ์ที่ 3.1 พัฒนาและบริหารจัดการองค์ความรู้เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน

เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ รวบรวมและจัดทำฐานข้อมูลความรู้การพัฒนางานด้านวิชาการ การเชื่อมโยงองค์ความรู้จากแหล่งต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายนอก

- กลยุทธ์ที่ 3.2 พัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการงานของสำนักงาน

เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้เหมาะสมและสอดคล้องกับหน้าที่และอำนาจที่เปลี่ยนแปลงไป เน้นการพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานขององค์กร โดยยึดหลักธรรมาภิบาลและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

- กลยุทธ์ที่ 3.3 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน

เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและมีศักยภาพสูง บุคลากรแต่ละสายงานและระดับตำแหน่งได้รับการพัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญให้พร้อมปฏิบัติงานตามหน้าที่และอำนาจ และรองรับเทคโนโลยีดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงไป

- กลยุทธ์ที่ 3.4 พัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน เพื่อให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมที่ทันสมัยในการสนับสนุนการดำเนินงาน

### 3.2 ผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศ

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลความเป็นมา หน้าที่และอำนาจ โครงสร้างองค์กร และการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวนขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศ ทั้งจากเอกสารงานวิจัย รายงานการศึกษาดูงาน เว็บไซต์ และการประสานขอข้อมูลทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ถึงองค์กรโดยตรง จำนวน 15 ประเทศ โดยได้รับความร่วมมือในการให้ข้อมูล จำนวน 9 ประเทศ ได้แก่ สาธารณรัฐโปรตุเกส เขตบริหารพิเศษฮ่องกง สาธารณรัฐแอลเบเนีย เขตบริหารพิเศษมาเก๊า เวลส์ ไอร์แลนด์ สาธารณรัฐอินโดนีเซีย รัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 3.2.1 ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐโปรตุเกส

(Susana Rute Cabrita dos Santos, Office of the Ombudsman, Portugal, จดหมายอิเล็กทรอนิกส์, 26 สิงหาคม 2564)

##### 3.2.1.1 ความเป็นมา หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐโปรตุเกส

สาธารณรัฐโปรตุเกสได้ริเริ่มให้มีผู้ตรวจการแผ่นดินเมื่อช่วงต้นทศวรรษที่ 70 เป็นครั้งแรก โดยมีผู้สนับสนุนการก่อตั้ง ได้แก่ นายโฮเซ มากาลเลส โกดินโย (José Magalhães Godinho) นายวาสโก ดาเฟอร์นันเดส กามา (Vasco da Fernandes Gama) และนายมาริโอ ราโปโซ (Mário Raposo) ทั้งนี้ รัฐบาลแห่งสาธารณรัฐโปรตุเกสใช้เวลาเกือบปีหลังการปฏิวัติคาร์เนชัน (Carnation Revolution) ที่เปลี่ยนผ่านประเทศสู่ประชาธิปไตยก่อนที่จะผ่านพระราชกฤษฎีกาฉบับที่ 212/75 (Decree-Law No. 212/75) ในการก่อตั้งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในระบบกฎหมายของประเทศ ผู้ตรวจการแผ่นดินนั้นไม่ได้เป็นเพียงหน่วยงานที่มีอำนาจทางกฎหมาย แต่ยังเป็นองค์กรเพียงหนึ่งเดียวที่สะท้อนประสิทธิภาพของหน่วยงานของรัฐที่ทำงานอย่างเป็นอิสระ ไม่ถูกกดดัน และเป็นองค์กรของรัฐตามระบบประชาธิปไตยนับตั้งแต่ พ.ศ. 2519 เป็นต้นมา

อย่างไรก็ดี ก่อนที่จะมีการผ่านร่างรัฐธรรมนูญและการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกา ฉบับที่ 212/75 (Decree-Law No. 212/75) ได้มีการแต่งตั้งผู้ดำรงตำแหน่งผู้ตรวจการแผ่นดินตามคำสั่งประธานาธิบดี ประกาศในราชกิจจานุเบกษา (Diário do Governo) ฉบับที่ 2 เมื่อวันที่ 31 ธันวาคม 2518 โดยผู้ดำรงตำแหน่งผู้ตรวจการแผ่นดินคนแรกคือ พันโทมานูเอล ดา คอสตา บราส (Lieutenant Colonel Manuel da Costa Brás) ที่ได้เดินทางไปศึกษาการดำเนินการขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศเดนมาร์กและสาธารณรัฐฝรั่งเศส องค์ความรู้ที่ได้รับนั้นได้กลายเป็นพื้นฐานในการก่อตั้งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐโปรตุเกส โดยเป็นโครงสร้างที่ให้การสนับสนุนด้านวิชาการและบริหาร มีการกำกับดูแลตามพระราชกฤษฎีกาฉบับที่ 189-เอ/76 (Decree-Law No. 189-A/76) พันโทมานูเอล ดา คอสตา บราส ได้ปฏิบัติหน้าที่สืบเนื่องมาจนดำรงตำแหน่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม 2519 นับตั้งแต่ก่อตั้งจนถึงปัจจุบัน มีผู้ดำรงตำแหน่งผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐโปรตุเกสแล้ว 9 คน (รวมทั้งผู้ดำรงตำแหน่งคนปัจจุบัน)

บทบัญญัติมาตรา 23 ของรัฐธรรมนูญแห่งสาธารณรัฐโปรตุเกส กำหนดบทบาท อำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินไว้ดังนี้

(1) ประชาชนสามารถส่งเรื่องร้องเรียนแจ้งการกระทำหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐต่อผู้ตรวจการแผ่นดินได้ โดยผู้ตรวจการแผ่นดินจะเป็นผู้วินิจฉัยการกระทำดังกล่าว โดยไม่มีอำนาจตัดสิน และทำหน้าที่ส่งข้อเสนอแนะไปยังหน่วยงานผู้มีความเหมาะสมเพื่อป้องกันหรือแก้ไขความอยุติธรรมต่อไป

(2) การดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นอิสระจากการกระทำใด ๆ ที่เป็นการกบฏโทษหรือการเยยยาทางกฎหมายตามที่ระบุไว้ในรัฐธรรมนูญฉบับนี้หรือกฎหมายอื่น ๆ

(3) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นองค์กรอิสระ มีรัฐสภาเป็นผู้แต่งตั้งผู้ดำรงตำแหน่งผู้ตรวจการแผ่นดินนี้ตามวาระที่กฎหมายกำหนด

(4) กำหนดให้องค์กรและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐต้องให้ความร่วมมือแก่ผู้ตรวจการแผ่นดินในการปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วง

นอกจากนี้ พระราชบัญญัติว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน กฎหมายฉบับที่ 9/91 (แก้ไขเพิ่มเติมโดยกฎหมาย ฉบับที่ 30/36 ฉบับที่ 52-เอ/2005 และฉบับที่ 17/2013) ยังได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินไว้ในบทบัญญัติมาตรา 20 และมาตรา 21 และกำหนดข้อจำกัดไว้ในมาตรา 22 ดังนี้

#### มาตรา 20

(1) ผู้ตรวจการแผ่นดินมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

a) ส่งข้อเสนอแนะให้หน่วยงานที่มีอำนาจตามความเหมาะสม เพื่อแก้ไขการกระทำอันมิชอบด้วยกฎหมายหรือความอยุติธรรมของหน่วยงานของรัฐ หรือเพื่อปรับปรุงการให้บริการและขั้นตอนการบริหารที่นำไปสู่การบริการดังกล่าว

b) วินิจฉัยข้อบกพร่องในกฎระเบียบ ให้ข้อเสนอแนะว่าด้วยการตีความ การแก้ไขหรือยกเลิกกฎระเบียบ หรือให้คำแนะนำในการร่างกฎหมายใหม่ โดยส่งข้อเสนอแนะไปยังประธานสภานายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องโดยตรง และหากเหมาะสม ให้ส่งเรื่องไปยังประธานสภานิติบัญญัติส่วนภูมิภาค และผู้นำรัฐบาลเขตปกครองตนเอง

c) ออกความเห็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของรัฐสภาเมื่อได้รับคำร้องจากรัฐสภา

d) ส่งเสริมให้มีการเผยแพร่สาระและความหมายของสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานแต่ละข้อตลอดจนเจตจำนงของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน วิธีการดำเนินงานและการอุทธรณ์

e) แทรกแซงการดำเนินงานตามขอบเขตที่กฎหมายเอื้ออำนวย เพื่อคุ้มครองประโยชน์ส่วนรวมหรือสร้างผลประโยชน์ เมื่อเกิดเหตุที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของรัฐ เอกชน และบริการที่เป็นประโยชน์แก่สาธารณะ โดยไม่คำนึงว่ามีสถานะทางกฎหมายอย่างไร

(2) ผู้ตรวจการแผ่นดินถือว่าเป็นสมาชิกคณะกรรมการกฤษฎีกา

(3) ผู้ตรวจการแผ่นดินมีอำนาจในการร้องขอให้ศาลรัฐธรรมนูญประกาศว่าบทบัญญัติทางกฎหมายใดที่ขัดต่อรัฐธรรมนูญหรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย ตามความในมาตรา 281 วรรคหนึ่ง และวรรคสอง อนุวรรค (d) แห่งรัฐธรรมนูญ

(4) ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจร้องขอให้ศาลรัฐธรรมนูญวินิจฉัยข้อเรียกร้องว่าด้วยการขัดต่อรัฐธรรมนูญ เนื่องจากการละเลยเนื้อหาทางกฎหมาย ตามความในมาตรา 283 วรรคหนึ่ง แห่งรัฐธรรมนูญ

(5) ข้อเสนอแนะที่ส่งไปยังรัฐสภาและสภานิติบัญญัติของเขตปกครองตนเอง จะตีพิมพ์ในเอกสารประกาศราชการของเขตปกครองที่เกี่ยวข้อง

#### มาตรา 21

(1) ในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้ตรวจการแผ่นดินมีอำนาจดังต่อไปนี้

a) เข้าตรวจสอบพื้นที่ดำเนินการใด ๆ ของหน่วยงานบริหารโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า ทั้งที่อยู่ในส่วนกลาง ภูมิภาคหรือท้องถิ่น รวมถึงผู้ให้บริการสาธารณะ เรือนจำพลเรือนหรือทหาร บริษัทหรือผู้ให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะมีส่วนทางกฎหมายอย่างไร หรือองค์กรใด ๆ ก็ตามภายใต้การควบคุมของผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อไต่สวนองค์กรและเจ้าพนักงาน รวมทั้งกำหนดให้บุคคลดังกล่าวต้องให้ข้อมูลและเอกสารที่เพียงพอเหมาะสม

b) ดำเนินการสืบสวนและสอบสวนตามที่เห็นว่าจำเป็นหรือเหมาะสม โดยใช้วิธีการที่สมควรและมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมและให้ได้มาซึ่งหลักฐาน โดยวิธีการเหล่านั้นจะต้องไม่ขัดแย้งกับสิทธิและประโยชน์อันชอบธรรมของประชาชน

c) แสวงหาแนวทางแก้ไขร่วมกับหน่วยงานที่มีอำนาจและผู้ให้บริการ เพื่อให้ได้มาซึ่งแนวทางแก้ไขที่คุ้มครองผลประโยชน์อันชอบธรรมของประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของฝ่ายบริหารสูงสุด

(2) โดยปราศจากอคติต่อบัญญัติมาตราต่อไป นี้ กำหนดให้การกระทำและการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ไม่ถูกจำกัดด้วยการเยียวยาทางยุติธรรมหรือทางบริหารที่ได้ระบุไว้ก่อนหน้าในรัฐธรรมนูญและกฎหมาย หรือส่วนเสริมของการเยียวยาดังกล่าวใด ๆ ก็ตาม

#### มาตรา 22

(1) กำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่มีอำนาจในการล้มล้าง ยกเลิกหรือปรับเปลี่ยนผลการตัดสินใจของหน่วยงานรัฐ และการแทรกแซงของผู้ตรวจการแผ่นดินไม่มีผลต่อข้อกำหนดด้านกรอบเวลา โดยเฉพาะข้อกำหนดในการอุทธรณ์ทางบริหารหรือทางยุติธรรม

(2) หน่วยงานผู้มีอำนาจสูงสุดและรัฐบาลเขตปกครองตนเองไม่ได้อยู่ในขอบเขตการตรวจสอบและกำกับดูแลของผู้ตรวจการแผ่นดิน เว้นแต่เป็นกิจกรรมการบริหารและการดำเนินการภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานภาครัฐ

(3) การร้องเรียนใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม ซึ่งตามลักษณะแล้วไม่ได้อยู่นอกเหนือขอบเขตการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน จะดำเนินการผ่านคณะตุลาการสูงสุด คณะอัยการสูงสุด และคณะตุลาการศาลปกครองและการเงินตามความเหมาะสม

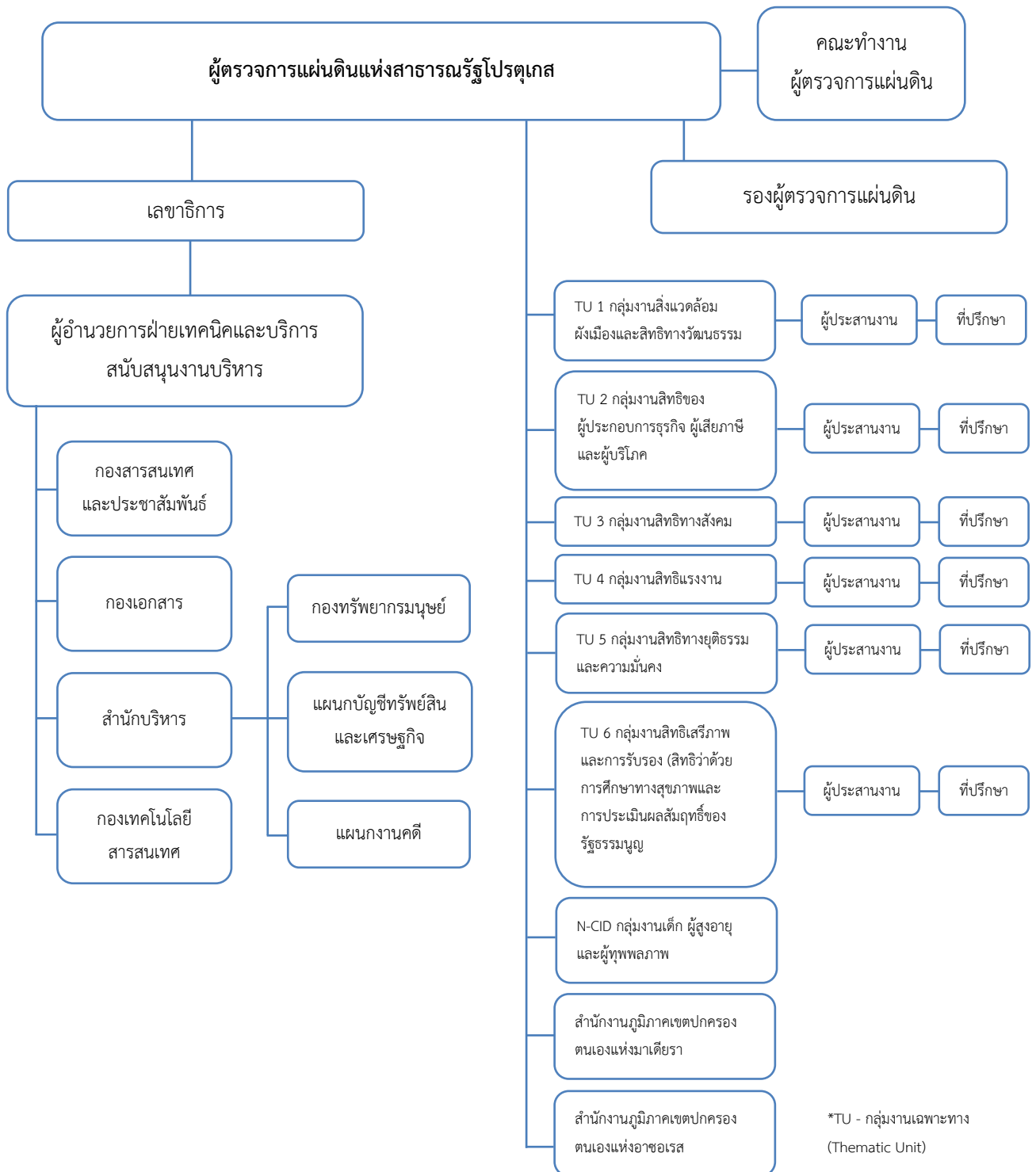
### **3.2.1.2 การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐโปรตุเกส**

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐโปรตุเกส มีวัตถุประสงค์ในการให้การสนับสนุนด้านวิชาการและบริหารที่จำเป็นแก่ผู้ตรวจการแผ่นดิน อันจะทำให้สามารถปฏิบัติงานตามที่กำหนดได้อย่าง

มีประสิทธิภาพ โดยที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีอำนาจในการบริหารงานและการเงินของตนเอง อย่างไรก็ตาม ผู้ตรวจการแผ่นดินมีอำนาจที่จะกระทำการใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการแต่งตั้งบุคลากรและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และรวมถึงการดำเนินการทางวินัยต่อเจ้าหน้าที่ดังกล่าว ตามบทบัญญัติมาตรา 40 – 42 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐโปรตุเกส มีโครงสร้างองค์กรดังนี้

ภาพที่ 3.2 โครงสร้างองค์กรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐโปรตุเกส



\*TU - กลุ่มงานเฉพาะทาง (Thematic Unit)

กลุ่มงานเฉพาะทาง (Thematic Unit) ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน แห่งสาธารณรัฐโปรตุเกส มีการจัดแบ่งเป็น 6 กลุ่มงานหลักตามประเด็นเรื่องร้องเรียน และอีก 1 กลุ่มงานพิเศษ เกี่ยวกับเด็ก ผู้สูงอายุ และผู้ทุพพลภาพ ดังนี้

- (1) กลุ่มงานสิ่งแวดล้อม ผังเมืองและสิทธิทางวัฒนธรรม
- (2) กลุ่มงานสิทธิของผู้ประกอบการธุรกิจ ผู้เสียหาย และผู้บริโภค
- (3) กลุ่มงานสิทธิทางสังคม
- (4) กลุ่มงานสิทธิแรงงาน
- (5) กลุ่มงานสิทธิทางยุติธรรมและความมั่นคง
- (6) กลุ่มงานสิทธิเสรีภาพและการรับรอง (สิทธิว่าด้วยการศึกษาทางสุขภาพและการประเมิน

ผลสัมฤทธิ์ของรัฐธรรมนูญ

### 3.2.2 ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเขตบริหารพิเศษฮ่องกง

(Vivian Hu, Office of the Ombudsman, Hong Kong, จดหมายอิเล็กทรอนิกส์, 19 สิงหาคม 2564)

#### 3.2.2.1 ความเป็นมา หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเขตบริหารพิเศษ

ฮ่องกง

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเขตบริหารพิเศษฮ่องกง ก่อตั้งในปี พ.ศ. 2532 ภายใต้ ข้อบัญญัติว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน มาตรา 397 ตามประมวลกฎหมายฮ่องกง เพื่อทำหน้าที่ในฐานะหน่วยงาน เฝ้าระวัง ตรวจสอบการบริหารงานของภาครัฐ โดยไม่ขึ้นกับหน่วยงานใด

อำนาจในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้แก่

(1) ตรวจสอบข้อร้องเรียนของผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนจาก “การปฏิบัติงานโดยมิชอบ” ของ หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานของรัฐ รวมถึงหน่วยงานสาธารณะอื่น ๆ “การปฏิบัติงานโดยมิชอบ” หมายถึง การบริหารงานที่ขาดประสิทธิภาพ ประพฤติดีด หรือไม่เหมาะสม ซึ่งมีได้หลากหลายรูปแบบ เช่น การใช้ อำนาจในทางที่ผิด การปฏิบัติงานล่าช้า/ไม่ดำเนินการ การเลือกปฏิบัติ ความไม่เป็นธรรม ความผิดพลาดจาก ข้อมูลหรือการตัดสินใจที่ผิด ไม่ปฏิบัติตามขั้นตอน ขั้นตอนการปฏิบัติที่ผิดพลาด การควบคุมดูแลที่ขาด ประสิทธิภาพ ขาดการตอบสนอง/ตอบรับเรื่องของผู้ร้องเรียน/ผู้สอบถาม การเพิกเฉย ละเลย การบังคับใช้ กฎหมายกับบางกลุ่ม และทัศนคติของบุคลากร

(2) ตรวจสอบข้อร้องเรียนว่าด้วยการละเมิดมาตรการการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ ซึ่งรวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ดังที่ระบุไว้ในส่วนที่ 2 ของบัญชีท้าย 1

(3) มุ่งทำการสืบสวนตามจุดประสงค์ของผู้ร้องเรียน เข้าถึงประเด็นที่สังคมให้ความสนใจและ มีความกังวล

ภายใต้ข้อบัญญัติ ผู้ตรวจการแผ่นดินมีอำนาจการสอบสวนที่หลากหลาย ทั้งการไต่สวน การขอรับข้อมูลและเอกสาร การออกหมายเรียกพยาน และตรวจสอบสถานที่ขององค์กรที่ถูกร้องเรียน การสอบสวนของผู้ตรวจการแผ่นดินจะไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรที่ถูกร้องเรียน หรืออำนาจการดำเนินการใด ๆ ต่อประเด็นที่อยู่ภายใต้การสอบสวน ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจรายงานสิ่งที่พบ



และเสนอแนะเพื่อแก้ไขหรือปรับปรุงองค์กร หัวหน้าองค์กรมีหน้าที่รายงานความคืบหน้าของการปฏิบัติตามคำแนะนำของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นระยะ ๆ โดยผู้ตรวจการแผ่นดินจะตรวจสอบและติดตามความคืบหน้าต่อไป

อย่างไรก็ตาม การดำเนินการที่ไม่จำเป็นต้องสอบสวนโดยผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้ระบุไว้ในบัญชีท้ายที่ 2 ของข้อบัญญัติ ได้แก่

- การรักษาความปลอดภัย ป้องกัน หรืองานด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
- กระบวนการทางกฎหมายหรือการฟ้องร้องดำเนินคดี
- การใช้อำนาจจกัยโทษ
- การตกลงทำสัญญา หรือธุรกรรมทางการค้าอื่น ๆ
- ประเด็นเกี่ยวกับบุคลากร
- การประดับเกียรติยศ มอบรางวัล หรือสิทธิพิเศษจากรัฐบาล
- การดำเนินการโดยหัวหน้างานแบบเป็นส่วนตัว
- การปรับเปลี่ยนเงื่อนไขต่าง ๆ ในการยกที่ดินแก่สาธารณะ
- การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายฮ่องกงว่าด้วยการเข้าซื้อและควบรวมกิจการ

และการซื้อคืนหุ้น

- การป้องกันและสืบสวนอาชญากรรมโดยกองตำรวจสนับสนุนแห่งฮ่องกง กองตำรวจแห่งฮ่องกง หรือคณะกรรมการอิสระด้านการทุจริต

นอกจากนี้ มาตรา 10 (1) แห่งข้อบัญญัติ ได้กำหนดกรณีเฉพาะซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินไม่ต้องทำการสอบสวน ได้แก่

- ผู้ร้องเรียนรู้เหตุแห่งการร้องเรียนมากกว่าสองปี
- ร้องเรียนแบบไม่เปิดเผยตัวตน
- ไม่สามารถระบุหรือตรวจสอบตัวตนผู้ร้องเรียนได้
- บุคคลที่ร้องเรียนไม่ใช่ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเป็นตัวแทนที่เหมาะสม
- เรื่องร้องเรียนและตัวผู้ร้องเรียนไม่มีความเกี่ยวข้องกับทางฮ่องกง
- ผู้ร้องเรียนมีสิทธิตามกฎหมายในการอุทธรณ์หรือแก้ไขโดยกระบวนการทางกฎหมาย

(ยกเว้นการพิจารณาของศาล)

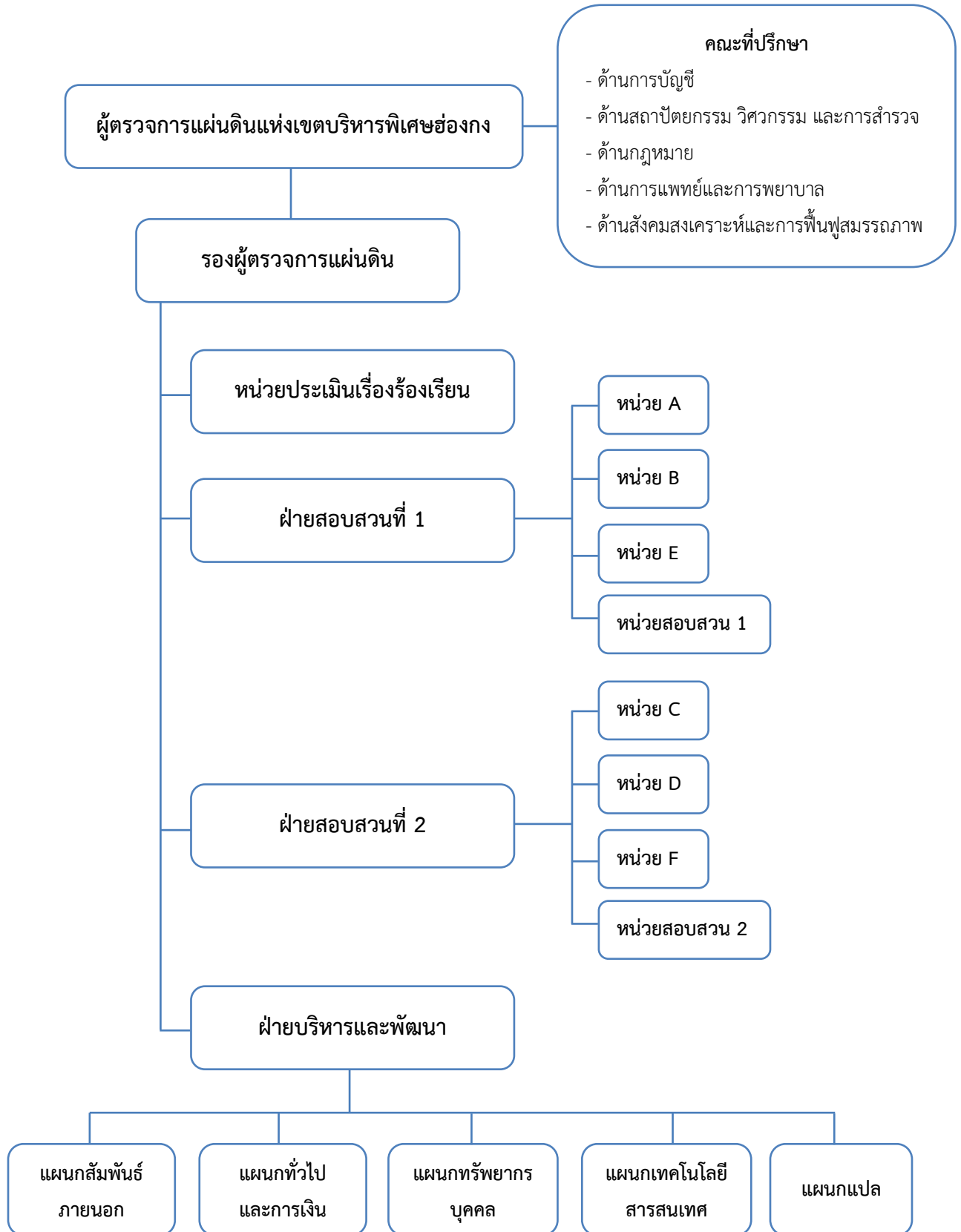
อย่างไรก็ตาม หากเกิดสถานการณ์ตามที่ระบุไว้ในมาตรา 10 (2) ของข้อบัญญัติ ผู้ตรวจการแผ่นดินจะใช้ดุลยพินิจตัดสินว่าจะดำเนินการหรือยุติการสอบสวนหรือไม่ หากว่า

- เคยมีข้อร้องเรียนที่คล้ายคลึงกันในอดีต หลังสอบสวนพบว่าไม่มีการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบเกิดขึ้น

- เรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องเล็กน้อย
- การร้องเรียนในประเด็นเล็กน้อย หรือกระทำไปเพื่อก่อความ หรือมีเจตนาไม่สุจริต
- ไม่มีความจำเป็นต้องสอบสวน ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลอันใด

3.2.2.2 การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเขตบริหารพิเศษฮ่องกง

ภาพที่ 3.3 โครงสร้างองค์กรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเขตบริหารพิเศษฮ่องกง



สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเขตบริหารพิเศษฮ่องกง มีการจัดแบ่งส่วนงานสอบสวน ออกเป็น 2 ฝ่าย โดยในแต่ละฝ่ายจะมีการแบ่งเป็น 3 หน่วยย่อย และอีก 1 หน่วยสอบสวน คำร้องเรียนที่ได้รับ จะผ่านการคัดกรองโดยหน่วยประเมินเรื่องร้องเรียนก่อนส่งเรื่องไปยังฝ่ายสอบสวนที่ 1 และ 2 ซึ่งจะ ประสานงานต่อไปยังหน่วยย่อยตามระบบการจัดสรรเรื่องร้องเรียน ระบบนี้มีจุดมุ่งหมายให้การจัดการ เรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความสะดวก มีประสิทธิภาพ สม่ำเสมอ และตรงกับความเชี่ยวชาญ เพื่อช่วยลดภาระ ให้กับฝ่ายสอบสวน และหน่วยย่อย ทั้งนี้ การจัดการตารางการทำงานและระบบจัดสรรเรื่องร้องเรียนจะได้รับการ ตรวจสอบเป็นระยะ และเอกสารทั้งหมดจากการดำเนินงานมีไว้สำหรับใช้ภายในเท่านั้น ส่วนกรณีของ หน่วยสอบสวน 1 และ 2 นั้น มีหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบโดยตรง ซึ่งอาจเกี่ยวกับปัญหาเชิงระบบ หรือเป็นประเด็นที่สังคมให้ความสนใจ แม้ว่าจะไม่มีคำร้องเรียนก็ตาม

### 3.2.3 ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐแอลเบเนีย

(Kejsi Rizo, Assistant Commissioner, People's Advocate Institution, Republic of Albania, จดหมายอิเล็กทรอนิกส์, 20 สิงหาคม 2564)

#### 3.2.3.1 ความเป็นมา หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐแอลเบเนีย

ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐแอลเบเนีย จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2541 พร้อมกับการรับรอง รัฐธรรมนูญแห่งสาธารณรัฐแอลเบเนีย จากนั้นในปี พ.ศ. 2542 รัฐสภาแอลเบเนียได้รับรองพระราชบัญญัติ ฉบับที่ 8454 ลงวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2542 ว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) และต่อมารัฐสภา ได้เลือกตั้งผู้ตรวจการแผ่นดินคนแรก เมื่อวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2543

มาตรา 60 วรรคหนึ่ง ของรัฐธรรมนูญฯ กำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่ปกป้องสิทธิ เสรีภาพ และผลประโยชน์อันชอบธรรมของปัจเจกชนจากการกระทำที่ผิดกฎหมายหรือไม่เหมาะสม หรือการละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ นอกจากนั้น ตามมาตรา 2 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วย ผู้ตรวจการแผ่นดิน กำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินจะต้อง "...คุ้มครองสิทธิ เสรีภาพ และผลประโยชน์อันชอบธรรม ของปัจเจกชนจากการกระทำที่ผิดกฎหมายหรือไม่เหมาะสม หรือการละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงาน ของรัฐหรือบุคคลที่สามที่ปฏิบัติหน้าที่แทน ผู้ตรวจการแผ่นดิน คือ ผู้ส่งเสริมมาตรฐานสิทธิมนุษยชน และเสรีภาพในประเทศในระดับที่สูงสุด

ผู้ตรวจการแผ่นดินปฏิบัติภารกิจเพื่อการปกป้องสิทธิมนุษยชนและเสรีภาพตามที่ระบุไว้ โดยบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญฯ และกฎหมายที่บังคับใช้ ภายใต้หลักความเป็นกลาง ความน่าเชื่อถือ ความเป็นมืออาชีพ และความเป็นอิสระ การปกป้องเช่นว่านี้จะครอบคลุมไปถึงชาวต่างชาติ ไม่ว่าจะพำนักอยู่ใน แอลเบเนียอย่างถูกกฎหมายหรือไม่ก็ตาม ผู้ลี้ภัย ตลอดจนบุคคลไร้สัญชาติที่อยู่ในอาณาเขตของสาธารณรัฐ แอลเบเนีย โดยเป็นไปตามบทกฎหมายกำหนดไว้ ผู้ตรวจการแผ่นดินจะปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กำหนด โดยกฎหมายพิเศษด้วย”

ข้อร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐแอลเบเนียได้รับและคดีที่ดูแลรับผิดชอบ มีตั้งแต่ประเด็นเกี่ยวกับสิทธิในทรัพย์สิน สิทธิแรงงาน การเลือกปฏิบัติทางเพศ การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม สิทธิในสุขภาพ รวมไปถึงสิทธิการปกป้องทางสังคม หรือสิทธิทางการศึกษา เป็นต้น แม้ว่าสำนักงานผู้ตรวจการ

แผ่นดินไม่ได้รับอาณัติให้ครอบคลุมถึงภาคเอกชน อย่างไรก็ตาม สำนักงานฯ ได้พยายามกดดันภาคเอกชนให้พัฒนามาตรฐานสิทธิมนุษยชนบางประการ ซึ่งเป็นการปฏิบัติโดยสอดคล้องกับอาณัติด้านการปกป้องสิทธิมนุษยชน

### 3.2.3.2 การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐแอลเบเนีย

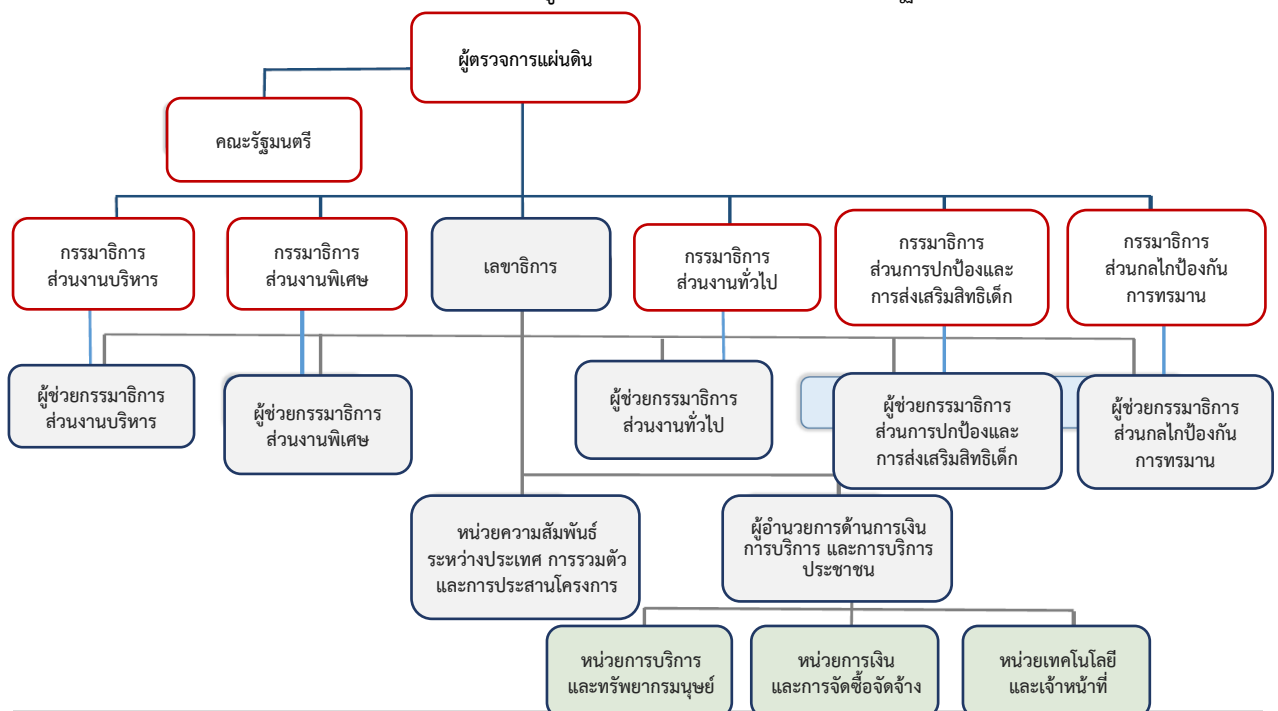
มาตรา 35 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน กำหนดให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีเขตอำนาจเหนืออาณาเขตทั้งหมดของสาธารณรัฐแอลเบเนีย โดยผู้ตรวจการแผ่นดินแบ่งเป็นระดับส่วนกลางและท้องถิ่น หัวหน้าสำนักงานคือ ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากคณะรัฐมนตรีในการดำเนินการกิจ

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐแอลเบเนีย ประกอบด้วย ส่วนชำนาญพิเศษเฉพาะเรื่อง จำนวน 5 หน่วยงาน ซึ่งกำกับดูแลโดยกรมการฯ ดังนี้

- (1) ส่วนที่ดูแลรับผิดชอบหน่วยงานส่วนกลาง รัฐบาลท้องถิ่น และบุคคลที่สามที่ปฏิบัติหน้าที่แทน
- (2) ส่วนที่ดูแลรับผิดชอบตำรวจ หน่วยตำรวจลับ เรือรบ จำ กงทัฬห และตุลาการ
- (3) ส่วนที่ดูแลรับผิดชอบกลไกป้องกันการทรมานระดับชาติเพื่อต่อต้านความโหดร้ายและการปฏิบัติหรือการลงโทษอย่างโหดร้ายไร้มนุษยธรรมหรือทำลายศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์
- (4) ส่วนที่ดูแลรับผิดชอบการปกป้องและส่งเสริมสิทธิเด็ก
- (5) ส่วนที่ดูแลรับผิดชอบประเด็นทั่วไป

นอกจากนี้ ยังมีตำแหน่งเลขาธิการ ซึ่งมีหน้าที่ในการบริหารจัดการด้านการเงินและธุรการของสำนักงานฯ ตามที่แสดงในแผนผังดังต่อไปนี้

ภาพที่ 3.4 โครงสร้างองค์กรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐแอลเบเนีย



ทั้งนี้ ในแต่ละส่วนจะสะท้อนหนึ่งในอาณัติที่ทั้งปวงที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน และกฎ/ระเบียบที่เห็นชอบโดยผู้ตรวจการแผ่นดิน ดังนี้

- ส่วนที่ดูแลรับผิดชอบหน่วยงานส่วนกลาง รัฐบาลท้องถิ่น และบุคคลที่สามที่ปฏิบัติหน้าที่แทน จะเน้นอาณัติของผู้ตรวจการแผ่นดิน/การบริหารที่มีชอบ และการปกป้องสิทธิมนุษยชนของประชาชน
- ส่วนที่ดูแลรับผิดชอบการปกป้องและการส่งเสริมสิทธิเด็ก จะเน้นการส่งเสริมสิทธิเด็กและประสานปัญหาการทารุณกรรมและการปฏิบัติไม่ดีต่อเด็กทั้งหมด โดยเฉพาะเด็กในกลุ่มเปราะบางและชนกลุ่มน้อย
- ส่วนที่ดูแลรับผิดชอบประเด็นทั่วไป จะเน้นการปกป้องสิทธิมนุษยชนและการป้องกันโดยเน้นกลุ่มเปราะบาง (คนพิการ ชนกลุ่มน้อย สตรี กลุ่มด้อยโอกาส และอื่น ๆ)
- ส่วนที่ดูแลรับผิดชอบกลไกป้องกันการทรمانระดับชาติ การปฏิบัติหรือการลงโทษอย่างโหดร้ายไร้มนุษยธรรมหรือทำลายศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ จะเน้นอาณัติของกลไกป้องกันการทรمانระดับชาติโดยสอดคล้องกับพิธีสารเลือกรับของอนุสัญญาต่อต้านการทรมาน (เอ็นพีเอ็ม)
- ส่วนที่ดูแลรับผิดชอบตำรวจ หน่วยตำรวจลับ เรือนจำ กองทัพ และตุลาการ จะเน้นการแก้ไขข้อร้องเรียนจากบุคคลที่ถูกกลิดรอนเสรีภาพ การละเมิดสิทธิมนุษยชนโดยตำรวจ และอื่น ๆ
- ผู้อำนวยการด้านการเงินและการรับรองประชาชน จะเน้นการเตรียมการและการใช้งบประมาณ ทรัพยากรมนุษย์ งานธุรการ การเก็บรักษาข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ

### 3.2.4 คณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งเขตบริหารพิเศษมาเก๊า (CCAC)

(Vasco Lopes, Adviser of CCAC, จดหมายอิเล็กทรอนิกส์, 19 สิงหาคม 2564)

#### 3.2.4.1 ความเป็นมา หน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งเขตบริหารพิเศษมาเก๊า

คณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งเขตบริหารพิเศษมาเก๊า (CCAC) เป็นองค์กรที่อุทิศตนเพื่อต่อต้านการทุจริตและรับฟังแก้ไขข้อร้องเรียนด้านการบริหาร แต่เดิมมีชื่อว่า “คณะกรรมการระดับสูงต่อต้านการทุจริตและความผิดต่อกฎหมายการบริหาร” หรือชื่อย่อ “ACCCIA”

ในปี ค.ศ. 1975 (พ.ศ. 2518) คณะปกครองชาวโปรตุเกสประจำมาเก๊าได้เริ่มจัดตั้งหน่วยงานต่อต้านการทุจริต แต่ก็ไม่เกิดความคืบหน้าใด ๆ ตลอด 17 ปีที่ปกครองมาเก๊า แม้จะมีการเปลี่ยนแปลงคณะบุคคลที่มาปกครองหลายครั้ง โดยงานต่อต้านการทุจริตขณะนั้นดำเนินการโดยตำรวจศาล ภายใต้ขอบเขตความรับผิดชอบที่จำกัด จนกระทั่งปี ค.ศ. 1992 (พ.ศ. 2535) รัฐบาลได้สำเร็จขั้นตอนทางกฎหมายในการจัดตั้งคณะกรรมการระดับสูงต่อต้านการทุจริตและความผิดต่อกฎหมายการบริหาร (ACCCIA) อย่างไรก็ตาม การทำงานของ ACCCIA ก็ค่อนข้างจำกัด เนื่องจากขาดทรัพยากรและมีขอบเขตอำนาจในวงแคบ

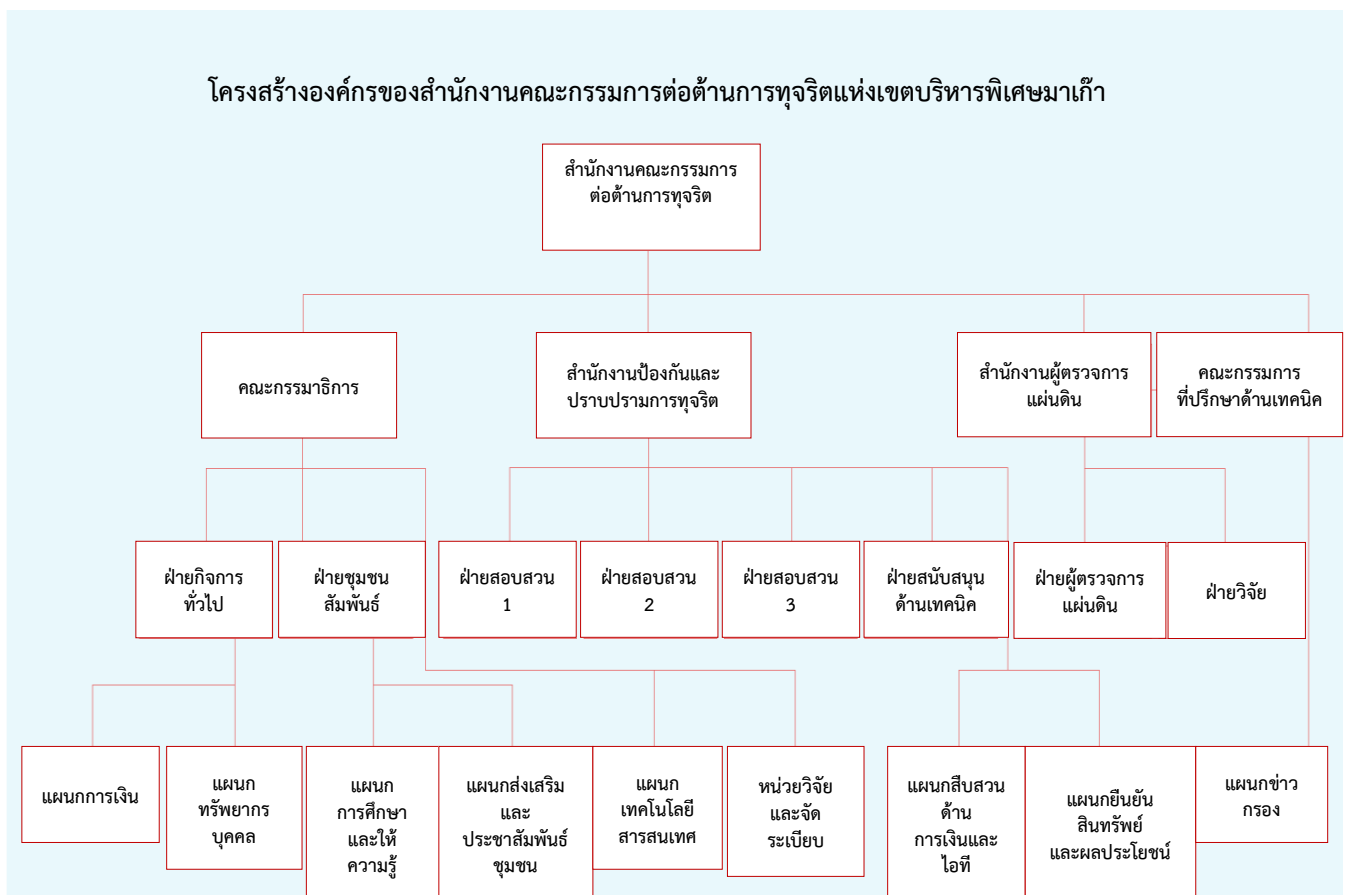
คณะกรรมการต่อต้านการทุจริต (CCAC) ก่อตั้งขึ้นในเขตบริหารพิเศษมาเก๊า ตามมาตรา 59 ของรัฐธรรมนูญ/กฎหมายพื้นฐานของเขตบริหารพิเศษมาเก๊า (Basic Law) ซึ่งกำหนดให้ CCAC จะต้องทำงานแบบเป็นอิสระ และเจ้าหน้าที่ CCAC จะต้องรายงานต่อหัวหน้าฝ่ายบริหาร โดย CCAC ควบบทบาททั้งการต่อต้านการทุจริตและการเป็นผู้ตรวจการแผ่นดิน

ภายใต้กฎหมายฉบับที่ 10/2000 ที่ตีความใหม่จากกฎหมายฉบับที่ 4/2012 คณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งเขตบริหารพิเศษมาเก๊า มีเป้าหมายภายใต้ขอบเขตการปฏิบัติงาน ดังนี้

- (1) ป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันและอาชญากรรมที่เกี่ยวข้องกับการฉ้อโกง ในกิจกรรมต่าง ๆ ของภาครัฐและภาคเอกชน
- (2) สืบสวนความผิดฐานทุจริตและฉ้อโกงที่กระทำโดยข้าราชการ ตามกฎหมายอาญา และประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา โดยไม่กระทบต่ออำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานอื่น
- (3) สืบสวนความผิดฐานทุจริตและฉ้อโกงที่กระทำโดยภาคเอกชน ตามกฎหมายอาญา และประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา โดยไม่กระทบต่ออำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานอื่น
- (4) สืบสวนความผิดฐานทุจริตและฉ้อโกงที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนเลือกตั้งและการเลือกตั้ง สมาชิกหน่วยงานเขตบริหารพิเศษมาเก๊า ตามกฎหมายอาญาและประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา โดยไม่กระทบต่ออำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานอื่น ปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินโดยสนับสนุน การคุ้มครองสิทธิ เสรีภาพ ปกป้องผลประโยชน์และให้สิทธิตามกฎหมายแก่ประชาชน และใช้อำนาจรัฐ บริหารราชการอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ยุติธรรมและมีประสิทธิภาพ โดยใช้วิธีการทางกฎหมาย รวมถึงวิธี ที่ไม่เป็นทางการอื่น ๆ

**3.2.4.2 การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งเขตบริหารพิเศษมาเก๊า**

ภาพที่ 3.5 โครงสร้างองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งเขตบริหารพิเศษมาเก๊า



### 3.2.5 ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเวลส์

(Marilyn Morgan, Executive Assistant, the Public Services Ombudsman for Wales, จดหมายอิเล็กทรอนิกส์, 25 สิงหาคม 2564)

#### 3.2.5.1 ความเป็นมา หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเวลส์

อำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเวลส์ เป็นไปตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2562 โดยผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นอิสระจากรัฐบาล และรายงานตรงต่อรัฐสภาแห่งเวลส์

ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเวลส์มีอำนาจหน้าที่หลัก 3 ประการ ดังนี้

(1) ใ้สวนคำร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องการให้บริการสาธารณะ

พิจารณาคำร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการที่หน่วยบริการสาธารณะในเวลส์ซึ่งได้รับการมอบอำนาจเป็นผู้ดำเนินการ รวมทั้งรัฐบาลท้องถิ่น (สภาเขตและสภาชุมชน) บริการด้านสาธารณสุขแห่งชาติ (รวมทั้งแพทย์เวชปฏิบัติทั่วไปและทันตแพทย์) เจ้าของบ้านอาคารสงเคราะห์ที่ขึ้นทะเบียนไว้ (สมาคมการเคหะ) รัฐบาลแห่งเวลส์และหน่วยงานที่ได้รับเงินสนับสนุนจากรัฐบาลแห่งเวลส์

ผู้ตรวจการแผ่นดินยังสามารถพิจารณาคำร้องเรียนจากการให้บริการที่จัดการแบบเป็นส่วนตัวหรือการให้บริการที่ได้รับเงินสนับสนุนจากการบริการสังคม การให้บริการสาธารณสุขที่ได้รับเงินสนับสนุนแบบส่วนตัวได้อีกด้วย นอกจากนี้ ยังมีอำนาจในการตรวจสอบคำร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องการจัดการที่ไม่มีประสิทธิภาพ ความล้มเหลวของการให้บริการ หากประชาชนไม่ได้รับการปฏิบัติด้วยความยุติธรรม หรือได้รับการปฏิบัติด้วยความประมาท หรือได้รับการที่ไม่ดีจากการกระทำผิดของผู้ให้บริการ ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถแนะนำให้มีการชดใช้ค่าเสียหาย หรือการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการเพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าความผิดพลาดเช่นนั้นจะไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก

(2) พิจารณาคำร้องเกี่ยวกับการทำผิดจรรยาบรรณของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐในท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งเข้ามาและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เป็นหน่วยงานเฉพาะ

พิจารณาคำร้องเรียนซึ่งร้องเรียนว่าสมาชิกของหน่วยงานท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งเข้ามาได้กระทำผิดจรรยาบรรณของหน่วยงาน ซึ่งเป็นตัวกำหนดหลักปฏิบัติในเรื่องพฤติกรรมที่สมาชิกควรปฏิบัติตาม หน่วยงานท้องถิ่นนี้รวมถึงสภาเขต สภาเทศบาลเขต สภาชุมชน หน่วยดับเพลิง หน่วยงานดูแลอุทยานแห่งชาติ และคณะกรรมการตำรวจและอาชญากรรม

(3) ผลักดันให้เกิดการพัฒนาการให้บริการสาธารณะอย่างเป็นระบบระเบียบ

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีอำนาจเชิงรุกที่จะผลักดันให้เกิดการพัฒนาการให้บริการสาธารณะภายใต้พระราชบัญญัติว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยริเริ่มการสอบสวนได้เองแม้ไม่ได้รับคำร้องเรียนก็ตาม หากเห็นว่ามีการจัดการอันทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมต่อบุคคล ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถเผยแพร่แถลงการณ์หลักการที่เกี่ยวข้องกับมาตรการในการจัดการคำร้องเรียนให้แก่หน่วยงาน และกำหนดมาตรการในการดำเนินการกรณีที่มีการร้องเรียนเกิดขึ้นให้แก่หน่วยงานบริการสาธารณะที่มีรายชื่อตามพระราชบัญญัติ และสามารถติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานบริการสาธารณะในการจัดการกับเรื่องร้องเรียนได้อีกด้วย

### 3.2.5.2 การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเวลส์

ในการปฏิบัติงาน นอกจากหน่วยงานสนับสนุนด้านต่าง ๆ แล้ว สำนักงานฯ มีหน่วยงานหลัก 3 ฝ่าย ดังนี้

(1) ฝ่ายประเมินคำร้องเรียน มีหน้าที่ดำเนินการประเมินคำร้องเรียนในเบื้องต้นว่าอยู่ในขอบเขตอำนาจในการดำเนินการหรือไม่ และหากอยู่ในขอบเขตอำนาจ ก็จะประเมินต่อไปว่าสามารถดำเนินการใด ๆ เพื่อแก้ปัญหาโดยไม่ต้องกระทำการสอบสวนหรือไม่

(2) ฝ่ายสอบสวน มีหน้าที่ดำเนินการสืบสวนสอบสวนคำร้องเรียน ซึ่งฝ่ายประเมินคำร้องเรียนไม่สามารถแก้ไขได้โดยง่าย โดยฝ่ายสอบสวนจะแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม และ 1 ใน 3 กลุ่มนั้นมีความเชี่ยวชาญการสอบสวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทำผิดจรรยาบรรณของเจ้าหน้าที่ ส่วนอีก 2 กลุ่มจะพิจารณาคำร้องเรียนในด้านอื่น ๆ ทั้งหมดที่อยู่ในขอบเขตอำนาจการดำเนินการของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(3) ฝ่ายปรับปรุงพัฒนา มีหน้าที่ดำเนินการสอบสวนด้วยวิธีการริเริ่มของตนเอง กำหนดมาตรฐานการร้องเรียนให้แก่หน่วยงานบริการสาธารณะ และตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานบริการสาธารณะในการจัดการคำร้องเรียน

### 3.2.6 ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งไอร์แลนด์

(Paul Howe, Communications Officer, Office of the Ombudsman of Ireland, จดหมายอิเล็กทรอนิกส์, 30 สิงหาคม 2564)

#### 3.2.6.1 ความเป็นมา หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศไอร์แลนด์

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศไอร์แลนด์ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติผู้ตรวจการแผ่นดิน ค.ศ. 1980 (พ.ศ. 2523) ต่อมามีการแก้ไขบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นไปตามพระราชบัญญัติผู้ตรวจการแผ่นดิน (แก้ไขเพิ่มเติม) ค.ศ. 1984 (พ.ศ. 2527) และพระราชบัญญัติผู้ตรวจการแผ่นดิน (แก้ไขเพิ่มเติม) ค.ศ. 2012 (พ.ศ. 2555)

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับการแต่งตั้งโดยประธานาธิบดีไอร์แลนด์ และผู้ตรวจการแผ่นดินต้องรายงานต่อ “Oireachtas” (ชื่อเรียกของสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภาของประเทศไอร์แลนด์) บทบาทหน้าที่หลักของผู้ตรวจการแผ่นดินคือ ตรวจสอบคำร้องเรียนจากประชาชนที่ไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมจากหน่วยงานที่ให้บริการสาธารณะ รวมไปถึงทบวง กรมต่าง ๆ ของรัฐบาล หน่วยงานส่วนท้องถิ่น หน่วยงานดูแลให้บริการด้านสาธารณสุข (Health Service Executive: HSE) โรงพยาบาลของรัฐ สถาบันการศึกษาที่ให้ปริญญาระดับสามที่ ได้รับเงินทุนสนับสนุนจากภาครัฐ บ้านพักคนชราของรัฐและของเอกชน และศูนย์จัดหาที่พักอาศัยแบบจัดหาโดยตรง นอกจากนี้ผู้ตรวจการแผ่นดินยังตรวจสอบคำร้องเรียนตามพระราชบัญญัติผู้พิการ ค.ศ. 2005 (พ.ศ. 2548) ซึ่งคำร้องเรียนเหล่านี้เกี่ยวข้องกับ การเข้าถึงข้อมูลและบริการต่าง ๆ ของบุคคล ผู้พิการด้วย



อนึ่ง ผู้ตรวจการแผ่นดินยังมีอำนาจในการดำเนินการสอบสวนด้วยตัวเอง โดยไม่ต้องได้รับคำร้องเรียนก่อนเป็นการเฉพาะ ซึ่งทำให้ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับอนุญาตให้นำเสนอประเด็นสำคัญเกี่ยวกับสาธารณประโยชน์ให้สาธารณชนรับรู้และผลักดันให้เกิดการพัฒนาในภาครัฐที่กว้างขวางขึ้น

ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจขอข้อมูล ไฟล์ หรือเอกสารใด ๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานด้านการสอบสวน และอาจขอให้ผู้ให้บริการเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจ หรือให้คำอธิบายและ/หรือการชดเชยค่าเสียหาย อย่างไรก็ตาม ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถทำได้เพียงให้คำแนะนำเท่านั้น การตัดสินใจของผู้ตรวจการแผ่นดินไม่ได้มีผลผูกพันทางกฎหมาย

### 3.2.6.2 การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศไทย

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศไทย มีการจัดโครงสร้างองค์กรดังนี้

- ผู้ตรวจการแผ่นดิน
- ผู้อำนวยการสำนักงาน
- ทีมงานบริหาร โดยแบ่งเป็น หัวหน้าฝ่ายการติดต่อสื่อสารและคุณภาพ หัวหน้าฝ่ายการบริการองค์กร และเจ้าหน้าที่สอบสวนอาวุโส
- สำนักงานฯ มีผู้บริหารระดับสูง จำนวน 7 คน ผู้บริหาร จำนวน 10 คน เจ้าหน้าที่สอบสวน จำนวน 20 คน เจ้าหน้าที่ธุรการ 1 คน และเสมียน จำนวน 10 คน
- สำนักงานฯ มีฝ่ายสนับสนุนการทำงานต่าง ๆ ภายในองค์กร ได้แก่ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายการเงิน ฝ่ายธุรการ และฝ่ายสารสนเทศ

สำหรับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานฯ อยู่ในความรับผิดชอบของ 3 หน่วยหลัก ดังนี้

#### (1) หน่วยแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

คำร้องเรียนทั้งหมดที่ได้รับจะถูกตรวจสอบในเบื้องต้นโดยหน่วยแก้ไขปัญหาเบื้องต้น หากเรื่องใดได้รับการพิจารณาว่ามีความซับซ้อน หรือต้องการการสืบสวนสอบสวนต่อไป เรื่องนั้นจะถูกส่งให้แก่หน่วยตรวจสอบ

#### (2) หน่วยตรวจสอบ

ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ที่ได้รับ

#### (3) หน่วยสอบสวน

ดำเนินการเมื่อเรื่องร้องเรียนที่ได้รับนั้นต้องการการสอบสวนในเชิงลึกมากขึ้นและอาจเกี่ยวข้องกับการพิจารณามากกว่าหนึ่งกรณี และสามารถนำไปสู่การทำรายงานการดำเนินการระดับใหญ่ขึ้น เช่น รายงานเกี่ยวกับเรื่อง Wasted Lives (รายงานเกี่ยวกับเรื่องความเหมาะสมของการให้คนที่อายุน้อยกว่า 65 ปีเข้าพำนักในบ้านพักคนชรา) เป็นต้น

### 3.2.7 ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย

(Junika Rajagukguk, International Partnership Division, Ombudsman of the Republic of Indonesia, จดหมายอิเล็กทรอนิกส์, 15 กันยายน 2564)

#### 3.2.7.1 ความเป็นมา หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย

ตามกฎหมายหมายเลข 37 ค.ศ. 2008 (พ.ศ. 2551) ว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซียเป็นหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินงานบริการสาธารณะที่ให้บริการทั้งโดยหน่วยงานของรัฐและรัฐบาล รวมทั้งบริการสาธารณะที่รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานของเอกชนเป็นผู้ให้บริการ และโดยบุคคลผู้ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการบริการสาธารณะบางอย่าง ซึ่งค่าใช้จ่ายบางส่วนหรือทั้งหมดในการดำเนินงานได้มาจากรายได้ของรัฐและงบประมาณรายจ่าย และ/หรือ รายได้ของท้องถิ่นและงบประมาณรายจ่าย

ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซียเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีความเป็นอิสระ และไม่มี ความสัมพันธ์ทางด้านองค์กรกับสถาบันของรัฐและหน่วยงานรัฐบาลอื่น ๆ และดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ และอำนาจของตัวเอง โดยเป็นอิสระจากอำนาจและการแทรกแซงใด ๆ จากส่วนอื่น ๆ ทั้งนี้ ในการดำเนินการ ตามบทบาทหน้าที่และอำนาจนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซียต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานต่าง ๆ อันได้แก่ ความเหมาะสม ความยุติธรรม การไม่แบ่งแยก ความเสมอภาค การตรวจสอบได้ ความสมดุล ความเปิดกว้าง และการเก็บความลับ

เป้าหมายของผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย มีดังนี้

- a. เพื่อจัดตั้งนิติรัฐที่มีความเป็นประชาธิปไตย ยุติธรรม และเจริญรุ่งเรือง
- b. สนับสนุนให้รัฐและรัฐบาลมีประสิทธิภาพ มีความสามารถ ซื่อสัตย์ เปิดกว้าง เป็นอิสระ จากการฉ้อราษฎร์บังหลวง การสมรู้ร่วมคิดกัน และการเล่นพรรคเล่นพวก
- c. พัฒนาคุณภาพของบริการของรัฐในทุก ๆ ด้านเพื่อให้ประชาชนทุกคนได้รับความยุติธรรม ความปลอดภัย และความสมบูรณ์มากขึ้น
- d. สร้างและปรับปรุงพัฒนาความพยายามในการขจัดและป้องกันไม่ให้เกิดการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ การแบ่งแยก การสมรู้ร่วมคิดกัน การฉ้อราษฎร์บังหลวง และการเล่นพรรคเล่นพวก
- e. ปรับปรุงพัฒนาวัฒนธรรมของกฎหมาย การตระหนักรู้ถึงกฎหมายของชุมชน และ หลักนิติธรรมซึ่งแสดงนัยถึงความจริงและความยุติธรรม

ในการทำให้บรรลุเป้าหมายนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซียมีหน้าที่ ดังนี้

- a. รับรายงานที่กล่าวถึงการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ซึ่งมีการร้องเรียนในการให้บริการ สาธารณะ
- b. ดำเนินการตรวจสอบสาระสำคัญของรายงาน
- c. ติดตามผลรายงานที่อยู่ในขอบเขตการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน แห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย

d. ดำเนินการสอบสวนการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบในการให้บริการสาธารณะ โดยการริเริ่มของตนเอง

e. ประสานงานและทำงานร่วมกับหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐบาล และสถาบันของชุมชนและของเอกชนต่าง ๆ

f. สร้างเครือข่าย

g. ป้องกันไม่ให้เกิดการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบในการให้บริการสาธารณะ และ

h. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนด

ในการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซียมีอำนาจ ดังนี้

a. ร้องขอข้อมูลที่เป็นการให้อภัยค่าและ/หรือเป็นลายลักษณ์อักษรจากฝ่ายที่เป็นผู้รายงาน ฝ่ายที่ถูกรายงาน หรือฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับรายงานที่ถูกส่งให้กับผู้ตรวจการแผ่นดิน

b. ตรวจสอบการตัดสินใจ การโต้ตอบระหว่างกัน หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่ฝ่ายที่เป็นผู้รายงาน หรือฝ่ายที่ถูกรายงานมีการระบุมาน เพื่อให้ได้รับรายงานที่เป็นความจริง

c. ร้องขอคำอธิบาย และ/หรือสำเนา หรือสำเนาภาพถ่ายของเอกสารที่จำเป็นจากหน่วยงานใด ๆ เพื่อตรวจสอบรายงานจากหน่วยงานของฝ่ายที่ถูกร้องเรียน

d. เรียกพบหน่วยงานที่เป็นผู้รายงาน ฝ่ายที่ถูกรายงาน และฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับรายงาน

e. ทำให้รายงานสำเร็จสมบูรณ์โดยการไกล่เกลี่ยประนีประนอมและเป็นกลาง ตามคำร้องขอจากฝ่ายต่าง ๆ

f. ให้คำแนะนำในการทำรายงานให้สำเร็จ รวมทั้งให้คำแนะนำในการจ่ายค่าชดเชยและ/หรือการฟื้นฟูให้กลับสู่สภาพเดิมแก่ฝ่ายที่ได้รับความเสียหาย

g. ประกาศผลการตรวจสอบ ข้อเสนอแนะและคำแนะนำต่าง ๆ เพื่อประโยชน์สาธารณะ

h. ให้คำแนะนำแก่ประธานาธิบดี ผู้นำหน่วยงานระดับภูมิภาคต่าง ๆ หรือผู้นำหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ เพื่อให้องค์กรได้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการสาธารณะและมีการพัฒนามาตรการการให้บริการสาธารณะให้ไม่มีข้อผิดพลาดด้วย

i. ให้ข้อเสนอแนะแก่สภาผู้แทนราษฎร และ/หรือประธานาธิบดี สภาผู้แทนราษฎร ในระดับภูมิภาค และ/หรือผู้นำหน่วยงานระดับภูมิภาคต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการแก้ไขกฎหมายและข้อบังคับอื่น ๆ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

อนึ่ง ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่และอำนาจ ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่สามารถถูกจับกุม ถูกกักขัง หน่วงเหนี่ยว ถูกสอบสวน ถูกดำเนินคดี หรือถูกฟ้องร้องในศาลได้

### 3.2.7.2 การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย

ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย ประกอบด้วย ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน รองประธาน และผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 7 คน

ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่และอำนาจ ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซียได้รับความช่วยเหลือจากฝ่ายผู้ช่วยของผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 11 ฝ่าย ดังนี้

- (1) ฝ่ายจัดการคำร้องเรียน
- (2) ฝ่ายป้องกันไม่ให้เกิดการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ
- (3) ฝ่ายบริหารจัดการด้านคุณภาพ
- (4) ฝ่ายแก้ไขปัญหาและควบคุมตรวจตรา
- (5) ฝ่ายสอบสวน จำนวน 7 ฝ่าย ซึ่งแบ่งขอบเขตหน้าที่ตามเรื่องที่ได้รับ ดังนี้

**ตารางที่ 3.1** การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของฝ่ายสอบสวน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย

ฝ่ายสอบสวนที่	ขอบเขตหน้าที่
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตุลาการ</li> <li>- ตรวจคนเข้าเมือง</li> <li>- ทัณฑสถาน</li> <li>- สิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง</li> <li>- สิทธิทางทรัพย์สินทางปัญญา</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตำรวจ</li> <li>- สำนักงานอัยการ</li> <li>- การป้องกันภัย</li> <li>- เหตุฉุกเฉิน</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การค้า อุตสาหกรรม และการขนส่ง</li> <li>- การเกษตรและอาหาร</li> <li>- การประมง</li> <li>- การลงทุนในทรัพย์สินประเภททุน</li> <li>- ภาษี</li> <li>- ภาษีศุลกากรและสรรพสามิต</li> <li>- การธนาคาร</li> <li>- การออกใบอนุญาต</li> <li>- การประกันภัย</li> <li>- โรงรับจำนำ</li> <li>- การจัดซื้อจัดจ้างสินค้า บริการ และการประมูลต่าง ๆ</li> <li>- ร้านสหกรณ์</li> </ul>

ฝ่ายสอบสวนที่	ขอบเขตหน้าที่
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไร่นาและที่ดิน</li> <li>- การลงหลักปักฐานและการปลูกสร้างบ้านเรือน</li> <li>- การย้ายถิ่นฐาน</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การทำเหมือง</li> <li>- พลังงานและไฟฟ้า</li> <li>- น้ำ</li> <li>- สิ่งแวดล้อม</li> <li>- การป่าไม้</li> <li>- การขนส่งและโครงสร้างพื้นฐาน</li> <li>- โทรคมนาคมและสารสนเทศ</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การจ้างงาน</li> <li>- การจัดหาคณะทำงาน</li> <li>- ประกันสังคม</li> </ul>
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พื้นที่ชนบท</li> <li>- การศึกษา</li> <li>- สุขภาพ</li> <li>- การบริหารรัฐกิจ</li> <li>- การศาสนา</li> <li>- สวัสดิการสังคม</li> </ul>

ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย ได้รับความช่วยเหลือในงานด้านธุรการจากสำนักเลขธิการ ซึ่งมีเลขธิการเป็นหัวหน้า ประกอบด้วย 5 สำนัก และ 1 กอง ได้แก่

- (1) สำนักวางแผนและการเงิน
- (2) สำนักกฎหมาย ความร่วมมือ และองค์กร
- (3) สำนักทรัพยากรมนุษย์และกิจการทั่วไป
- (4) สำนักประชาสัมพันธ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
- (5) สำนักบริหารงานด้านการให้บริการสาธารณะ
- (6) กองตรวจสอบภายใน

นอกจากนี้ ยังมีสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินระดับภูมิภาค ซึ่งอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของผู้ตรวจการแผ่นดินและขึ้นตรงต่อประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินระดับภูมิภาคตั้งอยู่ในเมืองหลวงของภูมิภาคจำนวน 34 เมืองทั่วสาธารณรัฐอินโดนีเซีย มีหน้าที่ในการตรวจสอบการดำเนินงานการให้บริการสาธารณะในพื้นที่รับผิดชอบ ทั้งการบริการสาธารณะที่ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่รัฐ

และเจ้าหน้าที่รัฐบาล รวมทั้งบริการสาธารณะที่จัดขึ้นมาโดยรัฐวิสาหกิจ วิสาหกิจระดับภูมิภาค และนิติบุคคลที่รัฐเป็นเจ้าของ และโดยหน่วยงานสาธารณะและหน่วยงานเอกชน โดยบุคคลผู้ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการบริการสาธารณะบางอย่าง ซึ่งได้รับงบประมาณส่วนหนึ่งหรือทั้งหมดมาจากรายได้ของรัฐและงบประมาณรายจ่าย และ/หรือรายได้ของภูมิภาค

### 3.2.8 ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย

(Lindon McKenna, Principal Project Officer, Ombudsman Western Australia, จดหมายอิเล็กทรอนิกส์, 7 กันยายน 2564)

#### 3.2.8.1 ความเป็นมา หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย

ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลียก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐสภา ค.ศ. 1971 (พ.ศ. 2514) (Parliamentary Commissioner Act 1971) โดยสำนักงานได้เริ่มดำเนินงานในเดือนเมษายน ค.ศ. 1972 (พ.ศ. 2515)

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับการแต่งตั้งโดยผู้ว่าการรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลียให้ดำรงตำแหน่งในวาระหนึ่งเป็นเวลาห้าปี และสามารถได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งอีกวาระหนึ่งได้ ผู้ว่าการรัฐเท่านั้นจะเป็นผู้สั่งให้ผู้ตรวจการแผ่นดินออกจากตำแหน่งได้โดยเป็นไปตามการลงมติของวุฒิสภาและสภาผู้แทนราษฎร ทั้งนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินมีความเป็นอิสระ ไม่ขึ้นต่อรัฐสภาของรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย มีหน้าที่รับผิดชอบต่อรัฐสภา ไม่ใช่ต่อพรรคเสียงข้างมากในสภาหรือรัฐมนตรีคนใดคนหนึ่ง

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลียมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 4 ประการตามพระราชบัญญัติผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐสภา ค.ศ. 1971 (พ.ศ. 2514) และกฎหมายอื่น ดังนี้

- (1) รับ สอบสวน และแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐบาลแห่งรัฐ รัฐบาลท้องถิ่น และมหาวิทยาลัยต่าง ๆ
- (2) ตรวจสอบการตายของเด็กเฉพาะกรณี และเหตุการณ์ตายจากการใช้ความรุนแรงในครอบครัว
- (3) พัฒนาปรับปรุงการบริหารรัฐกิจเพื่อประโยชน์ของรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย โดยริเริ่มการสอบสวนด้วยตัวเอง และการให้การศึกษา และการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ
- (4) รับผิดชอบหน้าที่อื่นตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย ซึ่งเหมาะสมพื่อการควบคุมดูแลด้านคุณธรรมความซื่อตรงซึ่งเป็นหมวดหมู่ที่กว้าง ไม่เกินเลยไปจากนั้น ซึ่งรวมไปถึงการตรวจสอบบันทึกการดักจับข้อมูลโทรคมนาคม คำร้องและการอุทธรณ์ของนักศึกษาต่างชาติ การเปิดเผยเพื่อสาธารณประโยชน์ คำร้องเรียนจากผู้พำนักอาศัย ณ อินเดียนโอเชียนเทอร์ริทอรี (เกาะคริสต์มาสและเกาะโคโคส (คีลิง)) ในด้านที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐภายในขอบเขตอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน คำร้องเรียนจากผู้ที่ถูกคุมขังตามกฎหมาย ข้อบังคับเกี่ยวกับการก่อการร้าย ตลอดจนรับหน้าที่เป็นผู้ตรวจการแผ่นดินด้านพลังงานและน้ำ แก้ไขปัญหาการเรียนผู้ให้บริการไฟฟ้า แก๊ส และน้ำได้

ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย สามารถดำเนินการตรวจสอบหน่วยงานของรัฐ ในรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย รวมทั้งแผนก หน่วย และคณะทำงานของรัฐบาลแห่งรัฐ หน่วยบริการของรัฐบาล เช่น โรงพยาบาล เรือรบ โรงเรียน วิทยาลัยเทคนิค มหาวิทยาลัย และรัฐบาลท้องถิ่นได้ โดยผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถดำเนินการสอบสวน ในกรณีดังต่อไปนี้

- ตามที่ได้รับการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรจากบุคคลใด หรือองค์กรใดที่ได้รับผลกระทบจากกฎหมายทางปกครอง หรือถูกละเลยจากหน่วยงานของรัฐ ภายใต้ขอบเขตอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน (มาตรา 16)

- อ้างอิงโดยสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการสิทธิมนุษยชน หรือคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนของทั้งสองสภา (มาตรา 15) หรือ

- โดยการริเริ่มของผู้ตรวจการแผ่นดินเอง (มาตรา 16)

พระราชบัญญัติผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐสภา ค.ศ. 1971 (พ.ศ. 2514) ให้อำนาจแก่ผู้ตรวจการแผ่นดิน ดังนี้

- ทำรายงานเสนอต่อรัฐสภาในประเด็นต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน (มาตรา 27)

- มีอำนาจในการสอบสวน รวมทั้งมีอำนาจของคณะกรรมการไต่สวน (Royal Commission) ด้วย (มาตรา 20)

- ตัดสินใจได้ว่าจะเริ่มต้นการสอบสวนใหม่ หรือดำเนินการสอบสวนต่อไป (มาตรา 18)

- ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ (มาตรา 23 (1b))

- ให้คำแนะนำแก่หน่วยงานที่ต้องขอใช้ให้แก่ผู้ร้องเรียน และตรวจสอบการปฏิบัติงาน มาตรการ หรือกฎเกณฑ์ของหน่วยงานนั้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการร้องเรียนขึ้นมาใหม่ (มาตรา 25 (2))

- จัดทำรายงานเสนอต่อนายกรัฐมนตรีและรัฐสภา กรณีที่มีหน่วยงานที่ไม่ยอมรับคำแนะนำของผู้ตรวจการแผ่นดินภายในกรอบเวลาที่กำหนดอย่างเหมาะสม (มาตรา 25 (5) และมาตรา 25 (6))

อย่างไรก็ตาม พระราชบัญญัติฯ ฉบับดังกล่าวได้ระบุถึงข้อจำกัดต่าง ๆ ของอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยผู้ตรวจการแผ่นดินไม่สามารถ

- สอบสวนการตัดสินใจของศาล คณะรัฐมนตรี และรัฐมนตรีแห่งราชวงศ์ แต่อาจตรวจสอบข้อแนะนำต่าง ๆ ที่มีให้แก่รัฐมนตรีได้ (มาตรา 13(2))

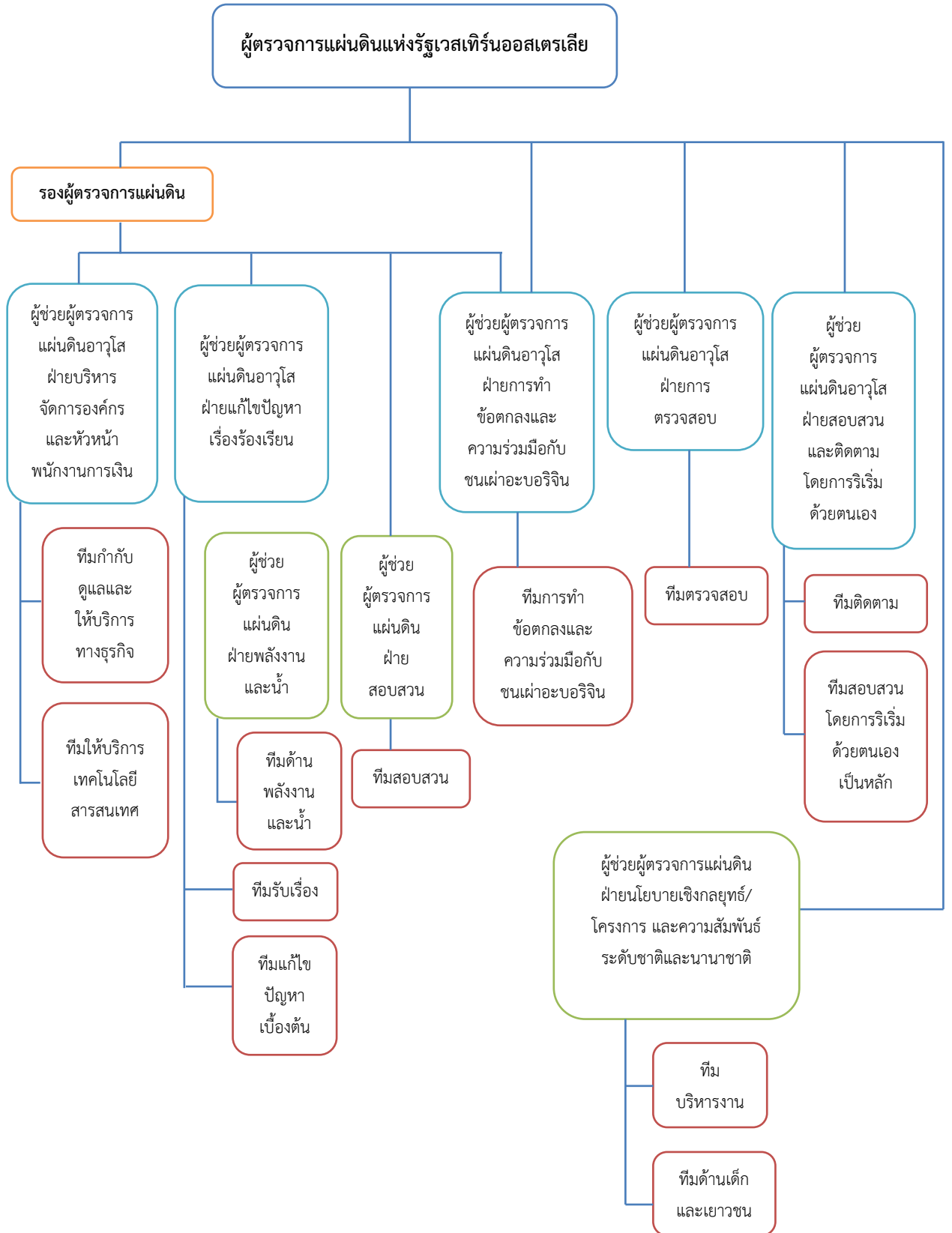
- แสดงความคิดเห็นเชิงตำหนิตีติเป็นปรปักษ์ในรายงานเกี่ยวกับบุคคลใด ๆ เว้นเสียแต่ว่าบุคคลนั้นได้รับโอกาสก่อนแล้วที่จะโต้ตอบได้ (มาตรา 25(7))

- เปิดเผยข้อมูลหรือแสดงแถลงการณ์เกี่ยวกับการสอบสวน ยกเว้นแต่จะมีกฎหมายบัญญัติไว้ (มาตรา 23)

- ตั้งธงในเรื่องหนึ่งเรื่องใดไว้ก่อนแล้ว

3.2.8.2 การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย

ภาพที่ 3.6 โครงสร้างองค์กรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย





ในแต่ละทีมภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จะมีขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกันไป ได้แก่

- **ทีมแก้ไขปัญหาเบื้องต้น** รับผิดชอบในการจัดการสอบถามข้อมูลเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ รับและประเมินคำร้องเรียน และแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นตามความเหมาะสม
- **ทีมสอบสวน** ดำเนินการสอบสวนเกี่ยวกับข้อร้องเรียนต่าง ๆ
- **ทีมตรวจสอบ** ตรวจสอบการตายของเด็กเฉพาะกรณีและเหตุการณ์ตายจากการใช้ความรุนแรงในครอบครัว และจัดทำข้อเสนอแนะให้แก่หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อป้องกันหรือลดการตายดังกล่าว
- **ทีมสอบสวนโดยการริเริ่มด้วยตัวเองเป็นหลัก** รับผิดชอบการสอบสวนโดยริเริ่มเอง และจัดทำกลยุทธ์อื่น ๆ ที่มุ่งประโยชน์ให้เกิดแก่การบริหารรัฐกิจ
- **ทีมควบคุม** รับผิดชอบการตรวจสอบบันทึกการดักจับข้อมูลโทรคมนาคม
- **ทีมด้านพลังงานและน้ำ** รับผิดชอบในการจัดการกับข้อสอบถามต่าง ๆ ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้ให้บริการไฟฟ้า แก๊ส และน้ำ
- **ทีมงานทำข้อตกลงและการร่วมมือกับชนเผ่าอะบอริจิน** รับผิดชอบในการให้คำแนะนำอย่างผู้เชี่ยวชาญและสนับสนุนบทบาทแต่ละบทบาทของผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมทั้งสนับสนุนให้ชนเผ่าอะบอริจินในรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลียเกิดการตระหนักถึงและการเข้าถึงเรื่องต่าง ๆ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในระดับสูง
- **ทีมกำกับดูแลและให้บริการทางธุรกิจ** และทีมให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ รับผิดชอบสนับสนุนสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในการจัดให้มีการติดต่อสื่อสาร การกำกับดูแล บริการทางธุรกิจ การตรวจสอบภายใน และการบูรณาการของบริการต่าง ๆ ในองค์กร
- **ทีมบริหารงาน** และ**ทีมด้านเด็กและเยาวชน** รับผิดชอบในการจัดทำกรวิจัยด้านยุทธศาสตร์ นโยบายและโครงการต่าง ๆ ความสัมพันธ์ระดับชาติและระดับนานาชาติ การติดต่อสื่อสารและบริการสำหรับเด็กและเยาวชน

### 3.2.9 ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งนิวซีแลนด์

(Matt Lambie, Advisor - International Development and Engagement, Office of the Ombudsman of New Zealand, จดหมายอิเล็กทรอนิกส์, 8 กันยายน 2564)

#### 3.2.9.1 ความเป็นมา หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งนิวซีแลนด์

ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งนิวซีแลนด์เป็นองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินที่จัดตั้งขึ้นเป็นลำดับที่ 4 ของโลก นับจากราชอาณาจักรสวีเดน สาธารณรัฐฟินแลนด์ และราชอาณาจักรเดนมาร์ก โดยองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งนิวซีแลนด์ได้แบบอย่างหน้าที่และอำนาจมาจากองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินของราชอาณาจักรเดนมาร์ก (Folketingets Ombudsmand) ซึ่งสามารถวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนของประชาชนอันเกิดจากการใช้

อำนาจรัฐ การหยิบยกประเด็นขึ้นพิจารณาโดยไม่ต้องอาศัยคำร้องเรียน (Own Motion) โดยมีข้อเสนอแนะถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนดังกล่าว แต่ไม่มีอำนาจฟ้องร้องเจ้าหน้าที่หรือรับเรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาคดีของศาลไว้พิจารณา

ในการสรรหาผู้ตรวจการแผ่นดิน พระราชบัญญัติผู้ตรวจการแผ่นดิน ค.ศ. 1975 (พ.ศ. 2518) (The Ombudsman Act 1975: OA) กำหนดให้มีผู้ตรวจการแผ่นดินอย่างน้อย 1 คน และไม่ได้กำหนดจำนวนสูงสุดที่แน่นอน โดยจะมาจากการแต่งตั้งของผู้สำเร็จราชการแห่งนิวซีแลนด์ (Governor-General) ตามความเห็นของรัฐสภา อย่างไรก็ตาม OA มิได้ระบุคุณสมบัติของผู้มีสิทธิสมัครเข้ารับการสรรหาเป็นผู้ตรวจการแผ่นดินอย่างชัดเจน เพียงแต่ห้ามมิให้ผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นสมาชิกรัฐสภา หรือมีตำแหน่งที่มีรายได้อื่นใดในระหว่างที่ดำรงตำแหน่ง ทั้งนี้ ในกรณีที่มีผู้ตรวจการแผ่นดินมากกว่าหนึ่งราย ให้มีการแต่งตั้งผู้ตรวจการแผ่นดินคนใดคนหนึ่งเป็นประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน (Chief Ombudsman) ทั้งนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินแต่ละรายพิจารณาเรื่องร้องเรียนโดยเป็นอิสระต่อกัน มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 5 ปี สามารถต่ออายุได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม แต่จะพ้นวาระโดยการเกษียณอายุราชการเมื่อมีอายุครบ 72 ปี

ปัจจุบัน OA กำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งนิวซีแลนด์ขึ้นตรงต่อรัฐสภาของประเทศนิวซีแลนด์ โดยต้องรายงานต่อประธานสภา (House Speaker) ปีละ 1 ครั้ง โดยผู้ตรวจการแผ่นดินมีอำนาจพิจารณาเรื่องร้องเรียนความเดือดร้อนที่เกิดจากเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐ อันรวมถึงบริการของรัฐทุกประเภท และรัฐวิสาหกิจ ซึ่งรายชื่อหน่วยงานที่ผู้ตรวจการแผ่นดินมีอำนาจตรวจสอบนั้นถูกระบุไว้ในบัญชีแนบท้าย OA ทั้งนี้ บัญชีดังกล่าวจะมีการปรับแก้ไขอยู่เป็นระยะ ในกรณีที่มีการเปลี่ยนชื่อหน่วยงาน ยุบ หรือจัดตั้งขึ้นใหม่ อำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินโดยสรุป มีดังนี้

- (1) แก้ไขและสอบสวนหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของภาครัฐ และการบริหารราชการแผ่นดิน
- (2) แก้ไข สอบสวนหาข้อเท็จจริง และทบทวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ค.ศ. 1982 (พ.ศ. 2525) (Official Information Act of 1982)
- (3) ระบุ แก้ไข และสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัญหาเชิงระบบในการบริหารราชการแผ่นดิน และกระบวนการตัดสินใจเชิงนโยบาย
- (4) กำกับดูแลการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานภาครัฐ ในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ
- (5) ดำเนินการที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการประพฤตินิชอบ
- (6) กำกับและตรวจสอบสถานกักกันประเภทต่าง ๆ เพื่อป้องกันการปฏิบัติต่อผู้ถูกคุมขังอย่างไร้มนุษยธรรม เนื่องจากผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งนิวซีแลนด์มีสถานะเป็นกลไกป้องกันการทรมานระดับชาติ (National Preventive Mechanism: NPM) ซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติตามอนุสัญญาต่อต้านการทรมานและการประติบัติหรือการลงโทษที่โหดร้าย ไร้มนุษยธรรม หรือที่ย่ำยีศักดิ์ศรี (Optional Protocol of the Convention Against Torture and Other Cruel, Inhuman, or Degrading Treatment or Punishment: OPCAT)

(7) ปกป้องและกำกับดูแลในประเด็นเกี่ยวกับสิทธิของผู้พิการในประเทศนิวซีแลนด์ เนื่องจากผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับมอบหมายเป็นหน่วยกำกับดูแลการปฏิบัติตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการของสหประชาชาติ (Convention on the Rights of Persons with Disabilities: CRPD)

(8) ให้ความเห็นต่อกระทรวงคมนาคม กรณีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับการจดทะเบียนยานพาหนะในประเทศนิวซีแลนด์

(9) ให้ความเห็น และเสนอแนะแนวทางต่อการจัดกิจกรรมเพื่อยกระดับขีดความสามารถของหน่วยงาน ทั้งในส่วนองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน และหน่วยงานภาครัฐโดยภาพรวม เพื่อพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของภาครัฐ

10) เผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการบริหารภาครัฐ

(11) เสริมสร้างความตระหนักรู้ของประชาชนต่อความสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐที่ดี การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการ และการเข้าถึงผู้ตรวจการแผ่นดิน

### 3.2.9.2 การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งนิวซีแลนด์

ปัจจุบันนิวซีแลนด์มีผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน คือ ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน (Mr. Peter Boshier – นายปีเตอร์ โบเชียร์) มีรองผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 คน และผู้ช่วยผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 2 คน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งนิวซีแลนด์มีเจ้าหน้าที่รวมประมาณ 100 คน ซึ่งประจำการอยู่ที่สำนักงานในเมืองเวลลิงตัน และเมืองไอล์แลนด์

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งนิวซีแลนด์ มีการแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ ดังนี้ (สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, สำนักวิเทศสัมพันธ์)

- **กลุ่มงานการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน** รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารราชการของหน่วยงานของรัฐ และการพิจารณาที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารของราชการ

- **กลุ่มงานการจัดการข้อมูลและองค์ความรู้** รับผิดชอบงานห้องสมุด การบริการข้อมูล และวิจัย

- **กลุ่มบริการรับเรื่องร้องเรียน** เป็นจุดติดต่อด้านแรกสำหรับบุคคลที่มีข้อซักถามหรือต้องการยื่นเรื่องร้องเรียน

- **กลุ่มแก้ปัญหาเบื้องต้น** รับผิดชอบแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามความจำเป็น โดยไม่ต้องดำเนินการสอบสวนอย่างเป็นทางการ

- **กลุ่มสอบสวนและแก้ไขปัญหา** รับผิดชอบดำเนินการสอบสวนเรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อน

- **กลุ่มงานติดตามการดำเนินการ** รับผิดชอบในการดำเนินการเชิงรุกร่วมกับหน่วยงานของรัฐเพื่อพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่แบบเชิงระบบ

- หน่วยตรวจสอบการปฏิบัติตามพิธีสารเลือกรับของอนุสัญญาต่อต้านการทรมานทำงานภายใต้คณะกรรมการด้านพิธีสารเลือกรับของอนุสัญญาต่อต้านการทรมานของสหประชาชาติ มีหน้าที่ตรวจตราและตรวจสอบสถานกักขัง เพื่อยืนยันว่าบุคคลที่ถูกกักขังได้รับการปฏิบัติอย่างมีมนุษยธรรม

- กลุ่มงานสิทธิคนพิการ สนับสนุนประธานผู้ตรวจการแผ่นดินในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของกลไกการตรวจสอบสากล (International Monitoring Mechanism) ของนิวซีแลนด์ ซึ่งอยู่ภายใต้อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ

- ที่ปรึกษาด้านกลยุทธ์ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับกลยุทธ์ แนวทาง และการฝึกอบรม ให้แก่สำนักงานและหน่วยงานและกลุ่มนอกสำนักงาน รวมถึงจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมภายในองค์กร อาทิ การจัดการการสื่อสารและความรู้ วิเทศสัมพันธ์ และการวิจัยและประเมินผล

- กลุ่มงานตรวจสอบและแก้ไขด้านการปรับปรุงเชิงระบบ มีหน้าที่กำหนดความเป็นไปได้ในการปรับปรุงพัฒนาภาครัฐและแก้ไขปัญหาลับต้น

- กลุ่มงานแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อพัฒนาเชิงระบบ ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงเรื่องที่มีความสำคัญและเรื่องเชิงระบบเกี่ยวกับการบริหารภาครัฐและการพิจารณาโดยรัฐ

- กลุ่มงานแสวงหาข้อเท็จจริงด้านข้อมูลข่าวสารของราชการ แสวงหาข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับการดำเนินการและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานของรัฐบาล

ทั้งนี้ สำหรับกลุ่มสอบสวนและแก้ไขปัญหา ซึ่งรับผิดชอบดำเนินการสอบสวนเรื่องร้องเรียนนั้น จะมีการจัดแบ่งเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ที่สำนักงานที่เมืองเวลลิงตัน และเมืองโอ๊คแลนด์ โดยมีได้มีการแบ่งขอบเขตหน้าที่ตามประเภทเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ

จากข้อมูลการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานภายในองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศทั้ง 9 ประเทศ สามารถสรุปได้ดังนี้

**ตารางที่ 3.2** สรุปข้อมูลการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานภายในองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศ

องค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศ	การแบ่งส่วนงานสอบสวนตามประเภทเรื่องร้องเรียน √ = แบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียน , X = ไม่ได้แบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียน
สาธารณรัฐโปรตุเกส	√
เขตบริหารพิเศษฮ่องกง	√
สาธารณรัฐแอลเบเนีย	√
เขตบริหารพิเศษมาเก๊า	X
เวลส์	√
ไอร์แลนด์	X
สาธารณรัฐอินโดนีเซีย	√
รัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย	√
นิวซีแลนด์	X

### 3.3 องค์กรอื่นที่มีหน้าที่ตรวจสอบ

เนื่องจากผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นองค์กรที่มีหน้าที่และอำนาจในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐและส่วนงานสอบสวนซึ่งเป็นส่วนงานหลักของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีภารกิจเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริง และจัดทำความเห็นเพื่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาตัวอย่างการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานภายในองค์กรอื่นที่มีหน้าที่ตรวจสอบเช่นกัน ซึ่งได้แก่ ศาลยุติธรรม คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ กรมสอบสวนคดีพิเศษ และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อศึกษาทำความเข้าใจและนำมาปรับใช้ต่อไป

#### 3.3.1 ศาลยุติธรรม

ในปัจจุบันประเทศไทยจัดวางระบบศาลในระบบ “คู่ขนาน” คือ ศาลยุติธรรมและศาลอื่น เช่น ศาลรัฐธรรมนูญ ศาลปกครอง ศาลทหาร ทั้งนี้ ภายใต้บทบัญญัติมาตรา 194 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 กำหนดให้ศาลยุติธรรมมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีทั้งปวง เว้นแต่คดีที่รัฐธรรมนูญหรือกฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจของศาลอื่น ศาลยุติธรรมแบ่งออกเป็น 3 ชั้น ได้แก่ ศาลฎีกา ศาลอุทธรณ์ และศาลชั้นต้น แม้ว่าศาลชั้นต้นจะเป็นศาลที่เริ่มต้นพิจารณาคดี แต่ศาลชั้นต้นเป็นศาลที่มีความสำคัญและมีความสลับซับซ้อนมากเพราะมีหลายศาลและแต่ละศาลมีอำนาจหน้าที่แตกต่างกัน ศาลชั้นต้นสามารถแบ่งได้เป็น ศาลแขวง ศาลจังหวัด ศาลแพ่ง ศาลอาญา ศาลแพ่งธนบุรี ศาลอาญาธนบุรี ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ศาลอาญากรุงเทพใต้ และศาลยุติธรรม ได้แก่ ศาลเยาวชนและครอบครัว ศาลแรงงาน ศาลภาษีอากร ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ และศาลล้มละลาย ซึ่งก็คือศาลยุติธรรมอื่นที่พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลนั้นกำหนดให้เป็นศาลชั้นต้น เนื่องจากมีวิธีพิจารณาพิพากษาคดีที่เป็นพิเศษแตกต่างจากศาลยุติธรรมอื่น ๆ

ศาลชำนาญพิเศษเป็นสถาบันศาลยุติธรรมหนึ่งที่มีแนวคิด และวัตถุประสงค์การจัดตั้งขึ้นเพื่อเน้นการมีวิธีพิจารณาที่เป็นพิเศษแตกต่างจากศาลยุติธรรมอื่น ๆ อาทิ การให้มีผู้พิพากษาที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวโดยเฉพาะ หรือระบบการบริหารจัดการที่คล่องตัวเพื่อสนับสนุนการพิจารณาพิพากษาคดีที่สะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม สร้างความยุติธรรมให้แก่สังคม ผ่านกลไกอำนาจอธิปไตยฝ่ายตุลาการ ทั้งการพิจารณาไกล่เกลี่ย ระวังข้อพิพาท และคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพตามกฎหมาย (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะเศรษฐศาสตร์, 2552, หน้า 36 - 62)

##### 3.3.1.1 ศาลเยาวชนและครอบครัว

เนื่องจากการที่เด็กหรือเยาวชนมีวุฒิภาวะทางร่างกายและจิตใจที่ยังไม่เจริญเติบโตอย่างเต็มที่ อีกทั้งยังขาดความรู้สึกลึกซึ้งในการประพฤติปฏิบัติต่าง ๆ ดังนั้น เด็กและเยาวชนจึงควรได้รับการพิจารณาและพิพากษาลงโทษแตกต่างจากผู้ใหญ่ แต่กฎหมายที่ใช้บังคับอยู่นั้นมีบทบัญญัติไม่เหมาะสมในการพิจารณาพิพากษาเกี่ยวกับเด็กและเยาวชนหลายประการ จึงมีการจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัวขึ้น โดยพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 บัญญัติให้ศาลเยาวชนและครอบครัวมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีดังนี้ (1) คดีอาญาที่มีข้อหาว่าเด็กหรือเยาวชนกระทำความผิด (2) คดีอาญาที่ศาลซึ่งมีอำนาจพิจารณาคดีธรรมดาได้ออนมาตามมาตรา 97 วรรคหนึ่ง (คดีที่บุคคลที่อายุยังไม่เกิน

ยี่สิบปีบริบูรณ์กระทำความผิดและศาลพิจารณาโดยคำนึงถึงร่างกาย สติปัญญา สุขภาพ ภาวะแห่งจิตและนิสัยแล้ว เห็นว่าบุคคลนั้นยังมีสภาพเช่นเดียวกับเด็กหรือเยาวชน (3) คดีครอบครัว (4) คดีคุ้มครองสวัสดิภาพ (5) คดีอื่น ที่มีกฎหมายบัญญัติให้เป็นอำนาจหน้าที่ของศาลเยาวชนและครอบครัว

### 3.3.1.2 ศาลแรงงาน

คดีศาลแรงงานเป็นคดีที่มีลักษณะแตกต่างไปจากคดีแพ่งและคดีอาญาโดยทั่วไป เพราะเป็น ข้อขัดแย้งระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างตามสัญญาจ้างแรงงาน หรือเกี่ยวกับสิทธิของนายจ้างและลูกจ้าง ตามกฎหมาย อีกทั้ง สภาพการจ้างและการทำงานเปลี่ยนแปลงไป ทำให้ปัญหาทางด้านแรงงานมีความซับซ้อน และปริมาณมากขึ้น ข้อขัดแย้งดังกล่าวควรได้รับการพิจารณาโดยผู้พิพากษาซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจ ในปัญหาแรงงาน ทั้งการดำเนินคดีควรเป็นไปโดยสะดวก ประหยัด รวดเร็ว และเสมอภาคเป็นธรรม เพื่อให้ คู่ความมีโอกาสประนีประนอมยอมความ และสามารถกลับไปทำงานร่วมกันโดยไม่เกิดความรู้สึกเป็นอริต่อกัน จึงจำเป็นต้องจัดตั้งศาลแรงงานขึ้น โดยพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานและวิธีพิจารณาคดีแรงงาน พ.ศ. 2522 บัญญัติให้ศาลแรงงานมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีพิพาทหรือมีคำสั่งในเรื่องดังต่อไปนี้ (1) คดีพิพาทเกี่ยวกับ สิทธิหรือหน้าที่ตามสัญญาจ้างแรงงาน หรือตามข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง (2) คดีพิพาทเกี่ยวกับสิทธิ หรือหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยแรงงาน รัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยการจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน กฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม หรือกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน (3) กรณีที่จะต้องใช้สิทธิทางศาลตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ หรือกฎหมายว่าด้วยแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ (4) คดีอุทธรณ์คำวินิจฉัย ของเจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานของคณะกรรมการแรงงานสัมพันธ์หรือ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานตามกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ ของคณะกรรมการแรงงานรัฐวิสาหกิจ สัมพันธ์หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน ตามกฎหมายว่าด้วยแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ของ คณะกรรมการอุทธรณ์ตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม หรือของคณะกรรมการกองทุนเงินทดแทน ตามกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน (5) คดีอันเกิดแต่มูลละเมิดระหว่างนายจ้างและลูกจ้างสืบเนื่องจากข้อพิพาท แรงงานหรือเกี่ยวกับการทำงานตามสัญญาจ้างแรงงาน ทั้งนี้ ให้รวมถึงมูลละเมิดระหว่างลูกจ้างกับลูกจ้างที่เกิดจาก การทำงานในทางการที่จ้างด้วย (6) ข้อพิพาทแรงงานที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานขอให้ศาลแรงงานชี้ขาด ตามกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ หรือกฎหมายว่าด้วยการจัดหางาน และคุ้มครองคนหางาน และ (7) คดีที่มีกฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจของศาลแรงงาน

### 3.3.1.3 ศาลภาษีอากร

คดีภาษีอากรเป็นคดีที่มีลักษณะพิเศษแตกต่างไปจากคดีแพ่งโดยทั่วไป กล่าวคือ เป็นข้อพิพาท ที่เกิดขึ้นระหว่างเอกชน ได้แก่ ผู้ประกอบการพาณิชย์กับหน่วยงานของรัฐผู้ใช้อำนาจบังคับ อันเนื่องมาจากการ ประเมินหรือการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งหากได้รับการพิจารณาโดยผู้พิพากษาที่มีความรู้ความเข้าใจในปัญหา ทางด้านภาษีอากรโดยเฉพาะ ก็จะทำให้การพิจารณาคดีภาษีอากรเป็นไปโดยรวดเร็วยิ่งขึ้น จึงมีการจัดตั้ง ศาลภาษีอากรขึ้น โดยพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลภาษีอากรและวิธีพิจารณาคดีภาษีอากร พ.ศ. 2528 บัญญัติให้ ศาลภาษีอากรมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีแพ่งในเรื่องต่อไปนี้ (1) คดีอุทธรณ์คำวินิจฉัยของเจ้าพนักงาน

หรือคณะกรรมการตามกฎหมายเกี่ยวกับภาษีอากร (2) คดีพิพาทเกี่ยวกับสิทธิเรียกร้องของรัฐในหนี้ค่าภาษีอากร (3) คดีพิพาทเกี่ยวกับการขอคืนค่าภาษีอากร (4) คดีพิพาทเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามข้อผูกพันซึ่งได้ทำขึ้นเพื่อประโยชน์แก่การจัดเก็บภาษีอากร (5) คดีที่มีกฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจศาลภาษีอากร

#### 3.3.1.4 ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ

เนื่องจากคดีทรัพย์สินทางปัญญาและคดีการค้าระหว่างประเทศมีความยุ่งยากซับซ้อน และมีลักษณะพิเศษแตกต่างจากคดีทั่วไป จึงได้มีการจัดตั้งศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศขึ้น เพื่อให้การพิจารณาพิพากษาคดีโดยผู้พิพากษาและบุคคลภายนอกซึ่งมีความรู้และความเข้าใจในเรื่องทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศเข้ามาร่วมพิจารณาและพิพากษาคดีด้วย ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เป็นไปอย่างเที่ยงธรรม รวดเร็ว เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ โดยพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศและวิธีพิจารณาคดีทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ พ.ศ. 2539 บัญญัติให้ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีดังต่อไปนี้ (1) คดีอาญาเกี่ยวกับเครื่องหมายการค้า ลิขสิทธิ์ และสิทธิบัตร (2) คดีอาญาเกี่ยวกับความผิดตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 271 ถึงมาตรา 275 (3) คดีแพ่งเกี่ยวกับเครื่องหมายการค้า ลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร และคดีพิพาทตามสัญญาถ่ายทอดเทคโนโลยี หรือสัญญาอนุญาตให้ใช้สิทธิ (4) คดีแพ่งอันเนื่องมาจากการกระทำความผิดตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 271 ถึงมาตรา 275 (5) คดีแพ่งเกี่ยวกับการซื้อขาย แลกเปลี่ยนสินค้า หรือตราสารการเงินระหว่างประเทศ หรือการให้บริการระหว่างประเทศ การขนส่งระหว่างประเทศ การประกันภัยและนิติกรรมอื่นที่เกี่ยวข้อง (6) คดีแพ่งเกี่ยวกับเลตเตอร์ออฟเครดิตที่ออกเกี่ยวเนื่องกับกิจกรรมตาม (5) การส่งเงินเข้ามาในราชอาณาจักรหรือส่งออกไปนอกราชอาณาจักร ทรัสต์รีซีท รวมทั้งการประกันเกี่ยวกับกิจการดังกล่าว (7) คดีแพ่งเกี่ยวกับการกักเรือ (8) คดีแพ่งเกี่ยวกับการทุ่มตลาด และการอุดหนุนสินค้า หรือการให้บริการจากต่างประเทศ (9) คดีแพ่งหรือคดีอาญาที่เกี่ยวกับข้อพิพาทในการออกแบบวงจรรวม การค้นพบทางวิทยาศาสตร์ ชื่อทางการค้า ชื่อทางภูมิศาสตร์ที่แสดงถึงแหล่งกำเนิดของสินค้า ความลับทางการค้า และการคุ้มครองพันธุ์พืช (10) คดีแพ่งหรือคดีอาญาที่มีกฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจของศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ (11) คดีแพ่งเกี่ยวกับอนุญาโตตุลาการเพื่อระงับข้อพิพาทตาม (3) ถึง (10)

#### 3.3.1.5 ศาลล้มละลาย

เนื่องจากคดีล้มละลายเป็นคดีที่มีลักษณะพิเศษแตกต่างจากคดีแพ่งโดยทั่วไป ซึ่งโดยผลของคดีล้มละลายย่อมกระทบต่อเศรษฐกิจโดยรวม อีกทั้งกระบวนการฟื้นฟูกิจการจะมีบทบาทในการช่วยให้เจ้าหนี้และลูกหนี้สามารถหาข้อยุติได้ง่ายขึ้นในการปรับโครงสร้างหนี้และทำให้มีผลทางกฎหมาย และหากได้รับการพิจารณาโดยผู้พิพากษาที่มีความรู้และความเข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยล้มละลาย โดยเฉพาะแล้วย่อมทำให้การดำเนินกระบวนการพิจารณาสามารถดำเนินไปโดยรวดเร็วและเที่ยงธรรมยิ่งขึ้น จึงได้มีการจัดตั้งศาลล้มละลายขึ้น

ทั้งนี้ ความเชี่ยวชาญของผู้พิพากษามีความสำคัญต่อการพิจารณาคดีในศาลชำนาญพิเศษอย่างมาก เนื่องจากเจตนารมณ์ในการจัดตั้งศาลชำนาญพิเศษนั้นต้องการให้การพิจารณาคดีในศาลชำนาญพิเศษดำเนินการโดยผู้พิพากษาที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในคดีนั้น ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

อย่างเที่ยงธรรม รวดเร็ว เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ โดยกฎหมายกำหนดให้แต่งตั้งผู้พิพากษาศาลชั้นอุทธรณ์พิเศษ ที่มาจากข้าราชการตุลาการซึ่งมีความรู้และความเข้าใจในเรื่องที่เกี่ยวกับกฎหมายเฉพาะเกี่ยวกับคดีที่ชั้นศาลชั้นอุทธรณ์พิเศษในแต่ละศาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งศาลเยาวชนและครอบครัวจะต้องพิจารณาแต่งตั้งผู้ที่มี อัจฉริยะและความประพฤติเหมาะสมที่จะปกครองและอบรมสั่งสอนเด็กและเยาวชนด้วย (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะเศรษฐศาสตร์, เล่มเดิม, หน้า 157)

### 3.3.2 คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (คณะกรรมการ ป.ป.ช.)

#### 3.3.2.1 ความเป็นมา หน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (คณะกรรมการ ป.ป.ช.) จัดตั้งขึ้นตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มีเจตนารมณ์เพื่อให้เป็นองค์กรที่ทำหน้าที่ตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 234 มาตรา 235 และมาตรา 144 บัญญัติให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีหน้าที่และอำนาจดังต่อไปนี้

มาตรา 234 คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติมีหน้าที่และอำนาจดังต่อไปนี้

(1) ไต่สวนและมีความเห็นกรณีมีการกล่าวหาว่าผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ผู้ดำรงตำแหน่งในองค์กรอิสระ หรือผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดิน ผู้ใดมีพฤติการณ์ร่ำรวยผิดปกติ ทุจริตต่อหน้าที่ หรือจงใจปฏิบัติหน้าที่หรือใช้อำนาจขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย หรือฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรมอย่างร้ายแรง เพื่อดำเนินการต่อไปตามรัฐธรรมนูญหรือตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

(2) ไต่สวนและวินิจฉัยว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐร่ำรวยผิดปกติ กระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ หรือกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมเพื่อดำเนินการต่อไปตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

(3) กำหนดให้ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ผู้ดำรงตำแหน่งในองค์กรอิสระ ผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดิน และเจ้าหน้าที่ของรัฐยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของตน คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ รวมทั้งตรวจสอบและเปิดเผยผลการตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของบุคคลดังกล่าว ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

(4) หน้าที่และอำนาจอื่นที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย

ในการปฏิบัติหน้าที่ตาม (1) (2) และ (3) ให้เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติที่จะต้องจัดให้มีมาตรการหรือแนวทางที่จะทำให้การปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพ เกิดความรวดเร็ว สุจริต และเที่ยงธรรม ในกรณีจำเป็นจะมอบหมายให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตดำเนินการแทนในเรื่องที่มีใช่เป็นความผิดร้ายแรงหรือที่เป็น การกระทำของเจ้าหน้าที่ของรัฐบางระดับหรือกำหนดให้พนักงานเจ้าหน้าที่ของหน่วยธุรการของคณะกรรมการ



ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเป็นผู้ดำเนินการสอบสวนหรือไต่สวนเบื้องต้นตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตก็ได้

มาตรา 235 ภายใต้บังคับมาตรา 236 ในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยหรือมีการกล่าวหาว่า ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองเฉพาะที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ผู้ดำรงตำแหน่งในองค์กรอิสระ หรือผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดิน ผู้ใดมีพฤติการณ์ตามมาตรา 234 (1) ให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติไต่สวนข้อเท็จจริง และหากมีมติด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของกรรมการทั้งหมดเท่าที่มีอยู่เห็นว่าผู้นั้นมีพฤติการณ์หรือกระทำความผิดตามที่ไต่สวนให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

(1) ถ้าเป็นกรณีฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรมอย่างร้ายแรง ให้เสนอเรื่องต่อศาลฎีกาเพื่อวินิจฉัย ทั้งนี้ ให้นำความในมาตรา 226 วรรคเจ็ด มาใช้บังคับแก่การพิจารณาพิพากษาของศาลฎีกาโดยอนุโลม

(2) กรณีอื่นนอกจาก (1) ให้ส่งสำนวนการไต่สวนไปยังอัยการสูงสุดเพื่อดำเนินการฟ้องคดีต่อศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง หรือดำเนินการอื่นตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

การไต่สวนข้อเท็จจริงและมีมติตามวรรคหนึ่ง คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

เมื่อศาลฎีกาหรือศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองประทับฟ้องให้ผู้ถูกกล่าวหาหยุดปฏิบัติหน้าที่จนกว่าจะมีคำพิพากษา เว้นแต่ศาลฎีกาหรือศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองจะมีคำสั่งเป็นอย่างอื่น ในกรณีที่ศาลฎีกาหรือศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองมีคำพิพากษาว่าผู้ถูกกล่าวหา มีพฤติการณ์หรือกระทำความผิดตามที่ถูกกล่าวหา แล้วแต่กรณี ให้ผู้ต้องคำพิพากษานั้นพ้นจากตำแหน่งนับแต่วันหยุดปฏิบัติหน้าที่ และให้เพิกถอนสิทธิสมัครรับเลือกตั้งของผู้นั้นและจะเพิกถอนสิทธิเลือกตั้งมีกำหนดเวลาไม่เกินสิบปีด้วยหรือไม่ก็ได้

ผู้ใดถูกเพิกถอนสิทธิสมัครรับเลือกตั้งไม่ว่าในกรณีใด ผู้นั้นไม่มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งหรือสมัครรับเลือกเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา สมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นตลอดไป และไม่มีสิทธิดำรงตำแหน่งทางการเมืองใด ๆ

ในกรณีที่ศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองพิพากษาว่าผู้ถูกกล่าวหา มีความผิดฐานร่ำรวยผิดปกติหรือทุจริตต่อหน้าที่ ให้บริบททรัพย์สินที่ผู้นั้นได้มาจากการกระทำความผิด รวมทั้งบรรดาทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่ได้มาแทนทรัพย์สินนั้นตกเป็นของแผ่นดิน

การพิจารณาของศาลฎีกาและศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ให้นำสำนวนการไต่สวนของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเป็นหลักในการพิจารณา และเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม ให้ศาลมีอำนาจไต่สวนข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเพิ่มเติมได้

ให้นำมาตรานี้มาใช้บังคับแก่กรณีที่บุคคลตามมาตรา 234 (3) จงใจไม่ยื่นบัญชีแสดงรายการทรัพย์สินและหนี้สิน หรือจงใจยื่นบัญชีแสดงรายการทรัพย์สินหรือหนี้สินอันเป็นเท็จหรือปกปิดข้อเท็จจริงที่ควรแจ้งให้ทราบ และมีพฤติการณ์อันควรเชื่อได้ว่ามีเจตนาไม่แสดงที่มาแห่งทรัพย์สินหรือหนี้สินนั้นด้วย โดยอนุโลม

มาตรา 144 ในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ ร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม และร่างพระราชบัญญัติโอนงบประมาณรายจ่าย สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจะแปรญัตติเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขเพิ่มเติมรายการหรือจำนวนในรายการมิได้ แต่อาจแปรญัตติในทางลดหรือตัดทอนรายจ่ายซึ่งมิใช่รายจ่ายตามข้อผูกพันอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

- (1) เงินสงฆ์ใช้ต้นเงินกู้
- (2) ดอกเบี้ยเงินกู้
- (3) เงินที่กำหนดให้จ่ายตามกฎหมาย

ในการพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎร วุฒิสภา หรือคณะกรรมการ การเสนอ การแปรญัตติ หรือการกระทำด้วยประการใด ๆ ที่มีผลให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภาหรือกรรมการมีส่วนไม่ว่า โดยทางตรงหรือทางอ้อมในการใช้งบประมาณรายจ่าย จะกระทำมิได้

ในกรณีที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือสมาชิกวุฒิสภา มีจำนวนไม่น้อยกว่าหนึ่งในสิบของจำนวนสมาชิกทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ของแต่ละสภา เห็นว่ามีการกระทำที่ฝ่าฝืนบทบัญญัติตามวรรคสอง ให้เสนอความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญเพื่อพิจารณา และศาลรัฐธรรมนูญต้องพิจารณาวินิจฉัยให้แล้วเสร็จภายในสิบห้าวัน นับแต่วันที่ได้รับความเห็นดังกล่าว ในกรณีที่ศาลรัฐธรรมนูญวินิจฉัยว่ามีการกระทำที่ฝ่าฝืนบทบัญญัติตามวรรคสอง ให้การเสนอ การแปรญัตติ หรือการกระทำดังกล่าวเป็นอันสิ้นผล ถ้าผู้กระทำการดังกล่าวเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือสมาชิกวุฒิสภา ให้ผู้กระทำการนั้นสิ้นสุดสมาชิกภาพนับแต่วันที่ศาลรัฐธรรมนูญมีคำวินิจฉัย และให้เพิกถอนสิทธิสมัครรับเลือกตั้งของผู้นั้น แต่ในกรณีที่คณะรัฐมนตรีเป็นผู้กระทำการหรืออนุมัติให้กระทำการ หรือรู้ว่ามี การกระทำดังกล่าวแล้วแต่มิได้สั่งยับยั้ง ให้คณะรัฐมนตรีพ้นจากตำแหน่งตั้งแต่วันที่ศาลรัฐธรรมนูญมีคำวินิจฉัย และให้เพิกถอนสิทธิสมัครรับเลือกตั้งของรัฐมนตรีที่พ้นจากตำแหน่งนั้น เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าตนมิได้อยู่ในที่ประชุมในขณะที่มีมติ และให้ผู้กระทำการดังกล่าวต้องรับผิดชอบใช้เงินนั้นคืน พร้อมด้วยดอกเบี้ย

เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ใดจัดทำโครงการหรืออนุมัติหรือจัดสรรเงินงบประมาณโดยรู้ว่าการดำเนินการอันเป็นการฝ่าฝืนบทบัญญัติตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง ถ้าได้บันทึกข้อโต้แย้งไว้เป็นหนังสือหรือมีหนังสือแจ้งให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติทราบ ให้พ้นจากความรับผิด

การเรียกเงินคืนตามวรรคสามหรือวรรคสี่ ให้กระทำได้ภายในยี่สิบปีนับแต่วันที่มีการจัดสรรงบประมาณนั้น

ในกรณีที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้รับแจ้งตามวรรคสี่ ให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติดำเนินการสอบสวนเป็นทางลับโดยพลันหากเห็นว่าการณีนีมีมูล ให้เสนอความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญเพื่อดำเนินการต่อไปตามวรรคสาม และไม่ว่ากรณีจะเป็น

ประการใด คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติและศาลรัฐธรรมนูญหรือบุคคลใด จะเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผู้แจ้งมิได้

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 มาตรา 28 มาตรา 32 มาตรา 33 มาตรา 35 มาตรา 88 และมาตรา 138 บัญญัติให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

มาตรา 28 คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(1) ไต่สวนและมีความเห็นกรณีมีการกล่าวหาผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ หรือผู้ดำรงตำแหน่งในองค์กรอิสระ ผู้ใดมีพฤติการณ์ร่ำรวยผิดปกติ ทุจริตต่อหน้าที่ หรือจงใจปฏิบัติหน้าที่ หรือใช้อำนาจขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย หรือฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรมอย่างร้ายแรง

(2) ไต่สวนและวินิจฉัยว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐร่ำรวยผิดปกติ กระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ หรือกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม

(3) กำหนดให้ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ผู้ดำรงตำแหน่งในองค์กรอิสระ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของตน คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ รวมทั้งตรวจสอบและเปิดเผยผลการตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของบุคคลดังกล่าว

(4) ไต่สวนเพื่อดำเนินคดีในฐานความผิดอื่นที่พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้กำหนด หรือที่มีกฎหมายกำหนดให้อยู่ในหน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการ ป.ป.ช.

(5) หน้าที่และอำนาจอื่นตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ หรือกฎหมายอื่น

ในการดำเนินการตาม (4) ในส่วนที่เกี่ยวกับความผิดตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ คณะกรรมการ ป.ป.ช. จะดำเนินการเอง หรือมอบหมายให้หน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจในการดำเนินการ เป็นผู้ดำเนินการก็ได้

มาตรา 32 คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีหน้าที่และอำนาจเสนอมาตรการ ความเห็น และข้อเสนอแนะ ต่อคณะรัฐมนตรี รัฐสภา ศาล องค์กรอิสระ หรือองค์กรอัยการในเรื่องดังต่อไปนี้

(1) ปรับปรุงการปฏิบัติราชการ หรือวางแผนงานโครงการของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานของรัฐ เพื่อป้องกันหรือปราบปรามการทุจริต การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม

(2) จัดให้มีมาตรการและกลไกที่มีประสิทธิภาพเพื่อป้องกันและขจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนอย่างเข้มงวด

(3) เสนอแนะให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมาตรการใดที่เป็นช่องทางให้มีการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หรือเป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดผลดีต่อราชการได้

ในการจัดทำมาตรการ ความเห็น และข้อเสนอแนะตามวรรคหนึ่ง คณะกรรมการ ป.ป.ช. อาจจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะในเรื่องที่กระทบต่อประโยชน์สาธารณะก็ได้ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด

เมื่อองค์กรตามวรรคหนึ่งได้รับแจ้งมาตรการ ความเห็น และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ ป.ป.ช. แล้ว หากเป็นกรณีที่ไม่อาจดำเนินการได้ ให้แจ้งปัญหาและอุปสรรคต่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. ทราบต่อไป ทั้งนี้ ไม่เกินเก้าสิบวันนับแต่ได้รับแจ้งจากคณะกรรมการ ป.ป.ช.

มาตรา 33 เพื่อให้ประชาชนและหน่วยงานของรัฐมีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนดมาตรการและกลไกที่จำเป็นต่อการดำเนินการในเรื่องดังต่อไปนี้

(1) การส่งเสริมให้ประชาชนรวมตัวกันเพื่อมีส่วนร่วมในการรณรงค์ให้ความรู้ต่อต้าน หรือชี้เบาะแส โดยได้รับความคุ้มครอง รวมทั้งจัดให้มีช่องทางการแจ้งข้อมูล เบาะแส หรือพยานหลักฐานสำหรับการกระทำความผิดที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการ ป.ป.ช. โดยช่องทางดังกล่าวต้องมีวิธีการที่ง่าย สะดวก ไม่มีขั้นตอนยุ่งยาก และไม่ก่อผลร้ายกับผู้แจ้งดังกล่าว รวมทั้งดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต ตลอดจนเสริมสร้างทัศนคติและค่านิยมเกี่ยวกับความซื่อสัตย์สุจริต

(2) ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนหน่วยงานของรัฐในการจัดให้มีกลไกการแจ้งเตือน กรณีพบว่ามีพฤติการณ์ที่สื่อว่าอาจมีการทุจริตในหน่วยงานของตน

(3) ส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับอันตรายของการทุจริต รวมถึงค่านิยมที่เน้นการพึ่งพาระบบอุปถัมภ์ในสังคม เพื่อให้เกิดการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างกว้างขวาง

(4) รับฟังข้อเสนอแนะจากประชาชนหรือหน่วยงานของรัฐเพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ ป.ป.ช. และสำนักงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ในการดำเนินการตาม (1) (2) และ (3) ให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นคณะหนึ่งเพื่อให้คำเสนอแนะ ช่วยเหลือ และร่วมมือกันดำเนินการ

คณะกรรมการตามวรรคสองให้ประกอบด้วย ประธานกรรมการเป็นประธาน กรรมการที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. มอบหมายจำนวนหนึ่งคน เลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ประธานกรรมการการอุดมศึกษา ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ เป็นกรรมการโดยตำแหน่ง ผู้แทนจากภาคเอกชนและภาคประชาสังคมที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตไม่เกินสี่คนและผู้ทรงคุณวุฒิไม่เกินสามคน ซึ่งคณะกรรมการ ป.ป.ช. แต่งตั้งเป็นกรรมการ การแต่งตั้งผู้แทนจากภาคเอกชนและภาคประชาสังคม และผู้ทรงคุณวุฒิให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด โดยให้ผู้แทนจากภาคเอกชนและภาคประชาสังคม และผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสามปี ให้เลขาธิการเป็นกรรมการและเลขานุการ โดยให้เลขาธิการแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นผู้ช่วยเลขานุการไม่น้อยกว่าสองคน ทั้งนี้ คณะกรรมการดังกล่าวอาจแต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อช่วยเหลือในการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติการใด ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

มาตรา 35 ในกรณีที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการดำเนินการอย่างใดในหน่วยงานของรัฐอันอาจนำไปสู่การทุจริตหรือสื่อว่าอาจมีการทุจริต ให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. ดำเนินการตรวจสอบโดยเร็ว ถ้าผลการตรวจสอบปรากฏว่ากรณีมีเหตุอันควรระมัดระวัง คณะกรรมการ ป.ป.ช. อาจมีมติด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสองในสามของกรรมการทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ มีหนังสือแจ้งให้หน่วยงานของรัฐดังกล่าวและคณะรัฐมนตรีทราบ พร้อมด้วยข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไข

หน่วยงานของรัฐและคณะรัฐมนตรีมีหน้าที่ต้องดำเนินการตามควรแก่กรณีเพื่อป้องกันมิให้เกิดการทุจริตหรือเกิดความเสียหายต่อประโยชน์ของรัฐหรือประชาชนโดยเร็วและถ้าไม่เกี่ยวกับความลับของทางราชการให้เปิดเผยให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป

มาตรา 88 เมื่อความปรากฏต่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. หรือเมื่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ของรัฐตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญมาตรา 144 วรรคสี่ ให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. ดำเนินการสอบสวนเป็นทางลับโดยพลัน และไม่ว่าในกรณีใดผู้ใดจะเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผู้แจ้งมิได้

เจ้าหน้าที่ของรัฐรวมทั้งผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดินซึ่งจัดทำโครงการหรืออนุมัติหรือจัดสรรเงินงบประมาณโดยรู้ว่ามี การดำเนินการอันเป็นการฝ่าฝืนบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญมาตรา 144 วรรคหนึ่งหรือวรรคสอง จะพ้นจากความรับผิดชอบตามรัฐธรรมนูญเฉพาะเมื่อได้แจ้งต่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. ก่อนที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. จะได้ดำเนินการสอบสวน

การสอบสวนตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด

เมื่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. สอบสวนแล้วเห็นว่ามิมูล ให้เสนอความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญโดยเร็วและให้ศาลรัฐธรรมนูญดำเนินการต่อไปตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญมาตรา 144 วรรคสาม

ในกรณีจำเป็นและได้รับคำร้องขอ ให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. จัดให้มีการคุ้มครองเจ้าหน้าที่ของรัฐตามวรรคหนึ่งเช่นเดียวกับการคุ้มครองพยานตามมาตรา 131

มาตรา 138 ในการดำเนินการด้านการต่างประเทศเพื่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีหน้าที่และอำนาจในเรื่องดังต่อไปนี้

(1) เป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินการเพื่อให้ความร่วมมือระหว่างประเทศตามพันธกรณีและข้อตกลงระหว่างประเทศในการต่อต้านการทุจริต

(2) ดำเนินการตามคำร้องขอความช่วยเหลือจากต่างประเทศในคดีทุจริตในกรณีที่ผู้ประสานงานกลางตามกฎหมายว่าด้วยความร่วมมือระหว่างประเทศในเรื่องทางอาญาส่งให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. ดำเนินการหรือพิจารณาให้ความช่วยเหลือกับต่างประเทศในคดีทุจริตซึ่งมิใช่คำร้องขอความช่วยเหลือตามกฎหมายว่าด้วยความร่วมมือระหว่างประเทศในเรื่องทางอาญา

### 3.3.2.2 การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.)

มาตรา 141 แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 กำหนดให้ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) เป็นส่วนราชการและมีฐานะเป็นนิติบุคคล รับผิดชอบขึ้นตรงต่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. และมาตรา 142 กำหนดให้ สำนักงาน ป.ป.ช. มีหน้าที่และอำนาจดังต่อไปนี้

- (1) รับผิดชอบงานธุรการ และดำเนินการเพื่อให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. บรรลุภารกิจและหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ และกฎหมายอื่น
- (2) อำนาจความสะดวก ประสานงาน ให้ความร่วมมือ ส่งเสริม และสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ ป.ป.ช. และกรรมการ
- (3) ประสานงานและให้ความร่วมมือระหว่างประเทศเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
- (4) ดำเนินการหรือจัดให้มีการรวบรวม วิเคราะห์ ศึกษาวิจัย และเผยแพร่ข้อมูลและความรู้เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบและอันตรายของการทุจริตและประพฤติมิชอบทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน
- (5) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนรวมตัวกันเพื่อมีส่วนร่วมในการณรงค์ให้ความรู้ต่อต้าน หรือชี้เบาะแส ตามกลไกที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนดตามมาตรา 33
- (6) เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น หรือเจ้าพนักงานของรัฐ หรือภาคเอกชน เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
- (7) จัดทำระบบสารสนเทศของข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ซึ่งอย่างน้อยต้องระบุผู้รับผิดชอบและความคืบหน้าของการดำเนินการของแต่ละเรื่อง เพื่อกรรมการจะได้ตรวจสอบได้ตลอดเวลา
- (8) ปฏิบัติการอื่นตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. มอบหมาย และตามที่กฎหมายบัญญัติ

สำนักงาน ป.ป.ช. มีโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการในสำนักงาน ตามประกาศคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการและหน้าที่และอำนาจของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ พ.ศ. 2561 ดังต่อไปนี้

#### 1. แบ่งกลุ่มภารกิจออกเป็น 7 กลุ่ม จำนวน 122 หน่วยงาน ดังนี้

##### 1.1 หน่วยงานขึ้นตรงเลขาธิการคณะกรรมการ ป.ป.ช. จำนวน 5 หน่วยงาน ได้แก่

- (1) สำนักงานเลขาธิการ
- (2) ศูนย์ประมวลข้อมูลสำนักงาน ป.ป.ช.
- (3) ศูนย์ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ
- (4) กลุ่มตรวจสอบภายใน
- (5) กลุ่มงานประสานการบริหารเชิงยุทธ์

5 หน่วยงาน ได้แก่

1.2 กลุ่มภารกิจด้านส่งเสริมจริยธรรม คุณธรรม และป้องกันการทุจริต จำนวน

- (1) สำนักมาตรการป้องกันการทุจริต
- (2) สำนักป้องกันการทุจริตภาคการเมือง
- (3) สำนักป้องกันการทุจริตภาครัฐ
- (4) สำนักป้องกันการทุจริตภาครัฐวิสาหกิจและธุรกิจเอกชน
- (5) สำนักป้องกันการทุจริตภาคประชาสังคมและการพัฒนาเครือข่าย

1.3 กลุ่มภารกิจปราบปรามการทุจริต จำนวน 10 หน่วยงาน ได้แก่

- (1) สำนักไต่สวนการทุจริตภาคการเมือง 1
- (2) สำนักไต่สวนการทุจริตภาคการเมือง 2
- (3) สำนักไต่สวนการทุจริตภาคการเมือง 3
- (4) สำนักไต่สวนการทุจริตภาคการเมือง 4
- (5) สำนักไต่สวนการทุจริตภาครัฐ 1
- (6) สำนักไต่สวนการทุจริตภาครัฐ 2
- (7) สำนักไต่สวนการทุจริตภาครัฐ 3
- (8) สำนักไต่สวนการทุจริตภาครัฐวิสาหกิจ
- (9) สำนักสืบสวนและกิจการพิเศษ
- (10) สำนักคดี

1.4 กลุ่มภารกิจตรวจสอบทรัพย์สิน จำนวน 4 หน่วยงาน ได้แก่

- (1) สำนักทะเบียนและพัฒนาระบบตรวจสอบ
- (2) สำนักตรวจสอบทรัพย์สินภาคการเมือง
- (3) สำนักส่งเสริมการตรวจสอบทรัพย์สินภาคการเมืองส่วนท้องถิ่น
- (4) สำนักตรวจสอบทรัพย์สินภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ

1.5 กลุ่มภารกิจอำนวยการ จำนวน 6 หน่วยงาน ได้แก่

- (1) สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์
- (2) สำนักบริหารงานกลาง
- (3) สำนักบริหารงานคลัง
- (4) สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล
- (5) สำนักประชาสัมพันธ์
- (6) สำนักอำนวยการคณะกรรมการ

1.6 กลุ่มภารกิจวิชาการ จำนวน 6 หน่วยงาน ได้แก่

- (1) สำนักการต่างประเทศ
- (2) สำนักกฎหมาย
- (3) สถาบันการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สัญญา ธรรมศักดิ์

- (4) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
- (5) ศูนย์วิจัยเพื่อต่อต้านการทุจริต ป่วย อึ้งภากรณ์
- (6) ศูนย์กำกับดูแลการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

1.7 กลุ่มภารกิจปฏิบัติการพื้นที่ จำนวน 86 หน่วยงาน (1 สำนัก 9 สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค และ 76 สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด) ได้แก่

- (1) สำนักตรวจราชการ
- (2) สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 9 แห่ง
- (3) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด 76 จังหวัด

2. แบ่งเป็นหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดังนี้

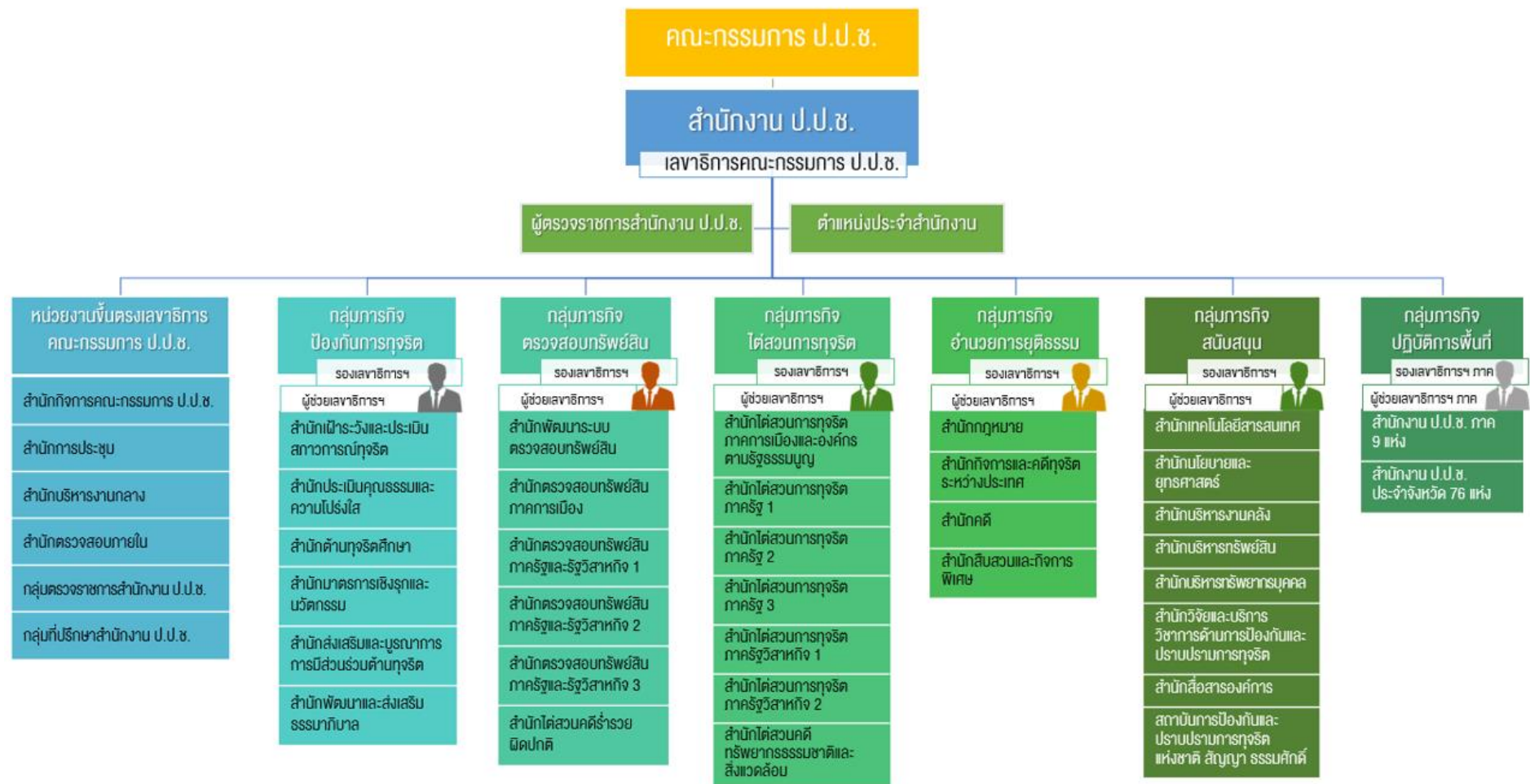
2.1 ส่วนกลาง จำนวน 37 หน่วยงาน ได้แก่ 29 สำนัก 1 สถาบัน 5 ศูนย์ และ 2 กลุ่มงาน

2.2 ส่วนภูมิภาค จำนวน 85 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค จำนวน 9 แห่ง และสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด จำนวน 76 จังหวัด



ภาพที่ 3.7 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ สำนักงาน ป.ป.ช.  
 (“โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ สำนักงาน ป.ป.ช.,” อินเทอร์เน็ต, 2565)

**โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและอัตรากำลังสำนักงาน ป.ป.ช.**



### 3.3.3 คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

#### 3.3.3.1 ความเป็นมา หน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (กสม.)

ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ มีสถานะเป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ โดยที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 247 และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. 2560 มาตรา 26 บัญญัติให้ คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติมีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(1) ตรวจสอบและรายงานข้อเท็จจริงที่ถูกต้องเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนทุกกรณี โดยไม่ล่าช้า และเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางที่เหมาะสมในการป้องกันหรือแก้ไขการละเมิดสิทธิมนุษยชน รวมทั้งการเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนต่อหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่เกี่ยวข้อง

(2) จัดทำรายงานผลการประเมินสถานการณ์ด้านสิทธิมนุษยชนของประเทศเสนอต่อรัฐสภา และคณะรัฐมนตรีและเผยแพร่ต่อประชาชน

(3) เสนอแนะมาตรการหรือแนวทางในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนต่อรัฐสภา คณะรัฐมนตรีและหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งการแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ หรือคำสั่งใด ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชน

(4) ชี้แจงและรายงานข้อเท็จจริงที่ถูกต้องโดยไม่ชักช้า ในกรณีที่มีการรายงานสถานการณ์เกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน ในประเทศไทยโดยไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรม

(5) สร้างเสริมทุกภาคส่วนของสังคมให้ตระหนักถึงความสำคัญของสิทธิมนุษยชน

(6) หน้าที่และอำนาจอื่นตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้หรือกฎหมายอื่น ประกอบกับพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. 2560 มาตรา 27 บัญญัติว่า เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา 26 ให้คณะกรรมการ มีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้ด้วย

(1) ส่งเสริม สนับสนุน และร่วมมือแก่บุคคล หน่วยงานของรัฐ และภาคเอกชน ในการศึกษา วิจัย และเผยแพร่ความรู้ และพัฒนาความเข้มแข็งด้านสิทธิมนุษยชน รวมทั้งการให้ความช่วยเหลือหรือเยียวยาแก่ผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน

(2) ส่งเสริมและเผยแพร่ให้เด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไปตระหนักถึงสิทธิมนุษยชนของแต่ละบุคคลที่ตัดเทียมกัน และการเคารพในสิทธิมนุษยชนของบุคคลอื่นซึ่งอาจแตกต่างกันในทางวัฒนธรรม ประเพณีวิถีชีวิต และศาสนา

(3) ส่งเสริมความร่วมมือและการประสานงานระหว่างหน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน และองค์กรระหว่างประเทศในด้านสิทธิมนุษยชน

(4) เสนอความเห็นต่อคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับการที่ประเทศไทยจะเข้าเป็นภาคีหรือการปฏิบัติตามหนังสือสัญญา เกี่ยวกับการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

(5) ออกระเบียบหรือประกาศเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้

(6) หน้าที่และอำนาจอื่นตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้หรือกฎหมายอื่น

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ชุดที่ 4 (ชุดปัจจุบัน) ได้รับพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2564 จำนวน 6 คน ประกอบด้วย นางสาวพรประไพ กาญจนรินทร์ ประธานกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ จำนวน 5 คน ได้แก่ นางปรีดา คงแป้น นายสุชาติ เศรษฐมาลินี นางสาวศยามล ไกยูรวงศ์ นางสาวปติกาญจน์ สิทธิเดช และนายวสันต์ ภัยหลีกส์ สำหรับผู้สมควรได้รับแต่งตั้งเป็นกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติอีก 1 คน อยู่ระหว่างการดำเนินการสรรหาเพิ่มเติมจากผู้มีประสบการณ์ในการทำงานด้านสิทธิมนุษยชนต่อเนื่องกัน

### 3.3.3.2 การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. 2560 มาตรา 47 บัญญัติ ให้มีสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ เป็นส่วนราชการและมีฐานะเป็นนิติบุคคล อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการ และมาตรา 48 บัญญัติให้สำนักงานมีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(1) รับผิดชอบงานธุรการและดำเนินการเพื่อให้คณะกรรมการบรรลุภารกิจและหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้และกฎหมายอื่น

(2) อำนวยความสะดวกช่วยเหลือส่งเสริม และสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการและกรรมการ

(3) ศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล และสนับสนุนให้มีการวิจัยเกี่ยวกับงานของคณะกรรมการรวมทั้งประสานงานกับ หน่วยงานของรับ องค์การเอกชน หรือองค์กรอื่นใดในด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อประโยชน์ในการสนับสนุนภารกิจและหน้าที่ของคณะกรรมการ

(4) ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดหรือที่คณะกรรมการมอบหมาย

การจัดโครงสร้างองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติเป็นไปตามประกาศคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายใน และกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. 2561 และประกาศคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในและขอบเขตหน้าที่และอำนาจของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2564 โดยกำหนดให้มีการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ เป็น 9 สำนัก 1 หน่วย และสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติพื้นที่ภาคใต้ ดังต่อไปนี้

(1) สำนักบริหารกลาง ประกอบด้วย กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานบริหารงานทรัพยากรบุคคล กลุ่มงานพัฒนาระบบงานและพัฒนาศูนย์กลาง กลุ่มงานคลัง และกลุ่มงานพัสดุ

(2) สำนักกิจการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ประกอบด้วย ฝ่ายช่วยอำนวยการ กลุ่มงานอำนวยการกิจการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ กลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์ และกลุ่มงานวิจัยสิทธิมนุษยชน

- (3) สำนักคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ประกอบด้วย ฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวก กลุ่มงานตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชน 1 – 7
- (4) สำนักส่งเสริมการเคารพสิทธิมนุษยชน ประกอบด้วย ฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวก กลุ่มงานส่งเสริมสิทธิมนุษยชน กลุ่มงานพัฒนาความร่วมมือเครือข่าย กลุ่มงานสื่อสารองค์กร กลุ่มงานศูนย์ศึกษาและประสานงานด้านสิทธิมนุษยชนในภูมิภาค
- (5) สำนักเฝ้าระวังและประเมินสถานการณ์สิทธิมนุษยชน ประกอบด้วย ฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวก กลุ่มงานเฝ้าระวังและประเมินสถานการณ์สิทธิมนุษยชน 1 – 3
- (6) สำนักมาตรฐานและติดตามการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ประกอบด้วย ฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวก กลุ่มงานกลั่นกรองรับเรื่องร้องเรียนและประสานการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน กลุ่มงานมาตรฐานรายงานการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน กลุ่มงานติดตามและสารบบสำนวน
- (7) สำนักสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ ประกอบด้วย ฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวก กลุ่มงานความร่วมมือสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ 1 – 2 และกลุ่มงานพันธกรณีและมาตรฐานสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ
- (8) สำนักกฎหมาย ประกอบด้วย ฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวก กลุ่มงานเสนอแนะการแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย 1 – 2 และกลุ่มงานนิติการ
- (9) สำนักดิจิทัลสิทธิมนุษยชน ประกอบด้วย ฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวก กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศและฐานข้อมูล กลุ่มงานคอมพิวเตอร์และระบบงานเครือข่าย และกลุ่มงานสารสนเทศ
- (10) สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติพื้นที่ภาคใต้ ประกอบด้วย กลุ่มงานบริหาร กลุ่มงานคุ้มครองสิทธิมนุษยชน และกลุ่มงานส่งเสริมและเฝ้าระวังสถานการณ์สิทธิมนุษยชน
- (11) หน่วยตรวจสอบภายใน

### 3.3.4 กรมสอบสวนคดีพิเศษ

#### 3.3.4.1 ความเป็นมา หน้าที่และอำนาจของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

กรมสอบสวนคดีพิเศษ ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2545 ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545 ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า “DEPARTMENT OF SPECIAL INVESTIGATION” มีชื่อย่อว่า “DSI” เนื่องจากสถานการณ์ของโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และการพัฒนาด้านเทคโนโลยีส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคมการเมืองวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม ตลอดจนการก่ออาชญากรรม ซึ่งพัฒนาจากการใช้ความรุนแรงเป็นอาชญากรรมที่ก่อให้เกิดความเสียหายทางเศรษฐกิจที่มีมูลค่ามหาศาล ส่งผลกระทบต่อประชาชนเป็นจำนวนมาก การใช้เทคโนโลยีคุณภาพสูงและช่องว่างของกฎหมายปิดบังความผิดของตน มีอิทธิพลและเครือข่ายองค์กรโยงโย่งทั้งภายในและภายนอกประเทศ ทำให้ยากต่อการสืบสวนสอบสวนดำเนินคดี จึงต้องมีการจัดตั้งกรมสอบสวนคดีพิเศษขึ้น ซึ่งมีบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญในด้านต่าง ๆ พัฒนารูปแบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นองค์กรหนึ่งซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ในการปฏิรูประบบราชการ ทำให้ประชาชนและประเทศชาติได้รับความเป็นธรรมและประโยชน์สูงสุด โดยอยู่ภายใต้สังกัดกระทรวงยุติธรรม

ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสอบสวนคดีพิเศษ กระทรวงยุติธรรม พ.ศ. 2560 กรมสอบสวนคดีพิเศษ มีภารกิจเกี่ยวกับการป้องกัน การปราบปราม การสืบสวนและการสอบสวนคดีความผิดทางอาญาที่ต้องดำเนินการสืบสวนและสอบสวนโดยใช้วิธีการพิเศษตามกฎหมายว่าด้วยการสอบสวนคดีพิเศษ โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- (1) รับผิดชอบงานเลขานุการของคณะกรรมการตามกฎหมายว่าด้วยการสอบสวนคดีพิเศษ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (2) ป้องกัน ปราบปราม สืบสวน และสอบสวนคดีพิเศษตามกฎหมายว่าด้วยการสอบสวนคดีพิเศษ และตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการคดีพิเศษประกาศกำหนดหรือตามมติของคณะกรรมการคดีพิเศษ ตลอดจนปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทางอาญาที่เป็นคดีพิเศษ
- (3) ศึกษา รวบรวม จัดระบบ และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประโยชน์แก่การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการตามกฎหมายว่าด้วยการสอบสวนคดีพิเศษ และเพื่อป้องกัน ปราบปราม สืบสวนและสอบสวนคดีพิเศษ
- (4) จัดให้มีการศึกษา อบรม และพัฒนาระบบงานการสืบสวนและสอบสวนคดีพิเศษ การพัฒนาความรู้และการประเมินสมรรถภาพการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้างของกรม และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะมิใช่ฐานะเป็นพนักงานสอบสวนคดีพิเศษหรือเจ้าหน้าที่คดีพิเศษหรือไม่
- (5) ดำเนินการเกี่ยวกับงานกฎหมายและระเบียบที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมและงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
- (6) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

### 3.3.4.2 การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในกรมสอบสวนคดีพิเศษ

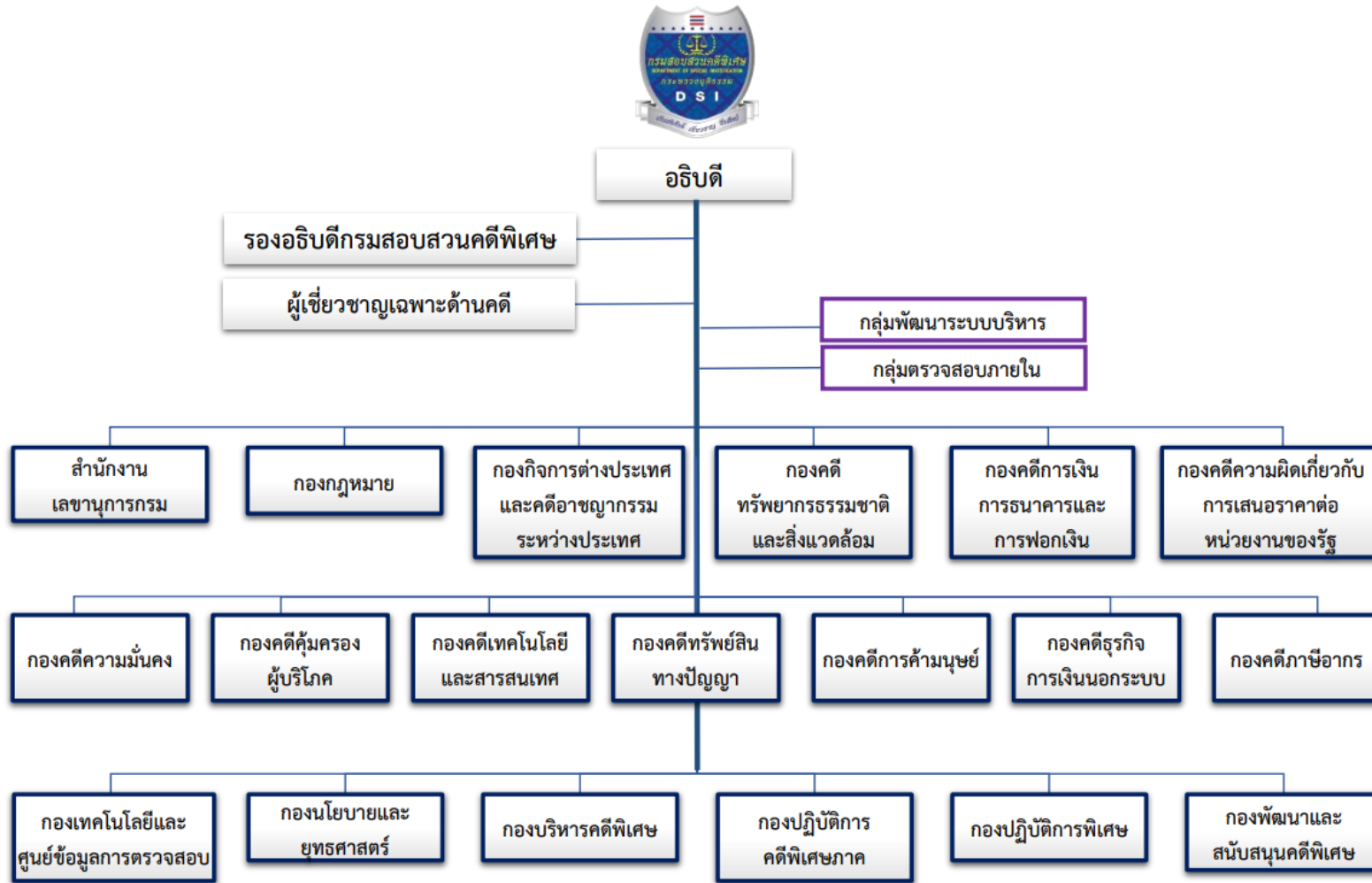
ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสอบสวนคดีพิเศษ กระทรวงยุติธรรม พ.ศ. 2560 กำหนดให้กรมสอบสวนคดีพิเศษ แบ่งส่วนราชการภายในกรม ดังต่อไปนี้

- (1) สำนักงานเลขานุการกรม
- (2) กองกฎหมาย
- (3) กองกิจการต่างประเทศและคดีอาชญากรรมระหว่างประเทศ
- (4) กองคดีการคุ้มครองผู้บริโภค
- (5) กองคดีการเงินการธนาคารและการฟอกเงิน
- (6) กองคดีความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ
- (7) กองคดีความมั่นคง
- (8) กองคดีคุ้มครองผู้บริโภค
- (9) กองคดีทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (10) กองคดีทรัพย์สินทางปัญญา

- (11) กองคดีเทคโนโลยีและสารสนเทศ
- (12) กองคดีธุรกิจการเงินนอกระบบ
- (13) กองคดีภาษีอากร
- (14) กองเทคโนโลยีและศูนย์ข้อมูลการตรวจสอบ
- (15) กองนโยบายและยุทธศาสตร์
- (16) กองบริหารคดีพิเศษ
- (17) กองปฏิบัติการคดีพิเศษภาค
- (18) กองปฏิบัติการพิเศษ
- (19) กองพัฒนาและสนับสนุนคดีพิเศษ
- (20) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
- (21) กลุ่มตรวจสอบภายใน

ภาพที่ 3.8 โครงสร้างกรมสอบสวนคดีพิเศษ  
 (“โครงสร้างกรมสอบสวนคดีพิเศษ,” อินเทอร์เน็ต, 2565)

โครงสร้างกรมสอบสวนคดีพิเศษตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสอบสวนคดีพิเศษ กระทรวงยุติธรรม พ.ศ. ๒๕๖๐



### 3.3.5 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

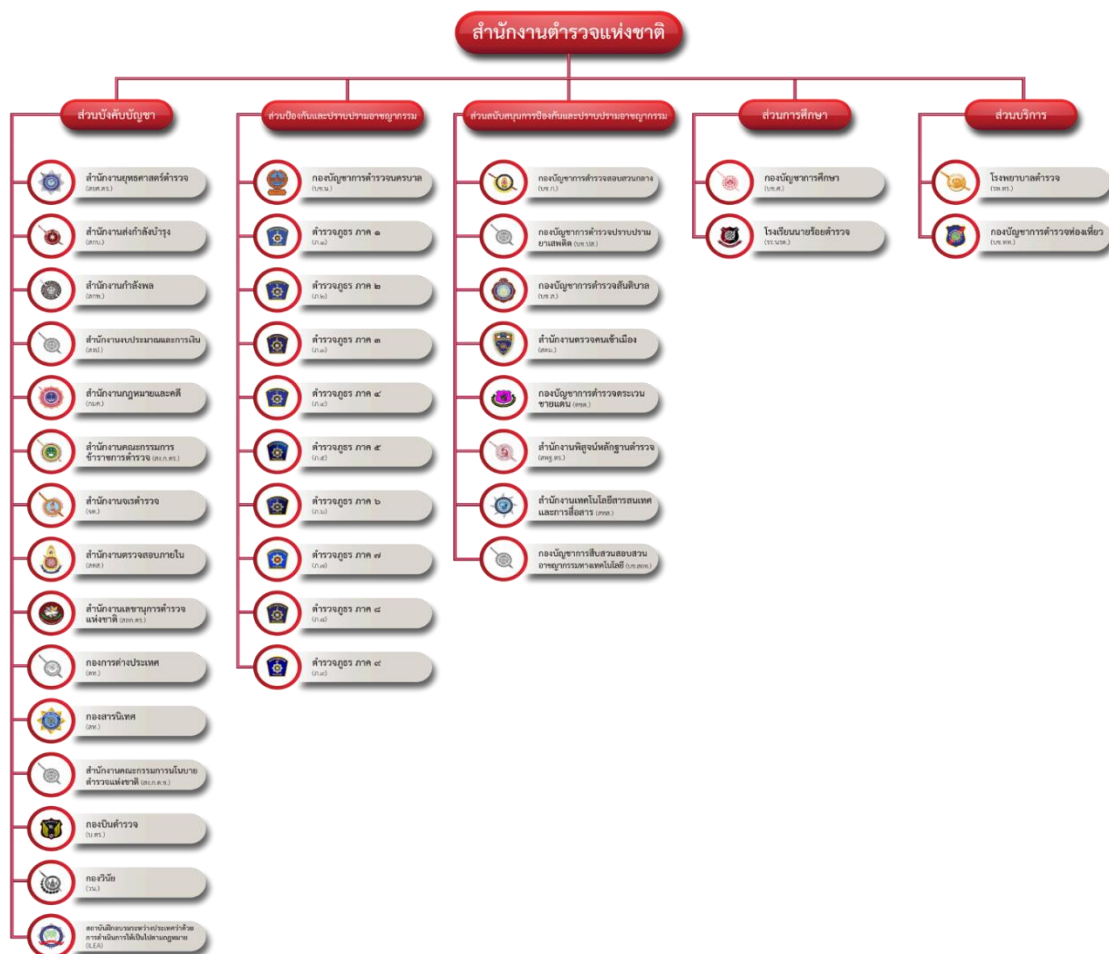
#### 3.3.5.1 ความเป็นมา หน้าที่และอำนาจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในฐานะส่วนราชการในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ ดูแลควบคุมและกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา และรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชน และความมั่นคงของราชอาณาจักร

#### 3.3.5.2 การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2522 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการอย่างอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2522 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2556 พ.ศ. 2558 สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีการแบ่งส่วนราชการ ดังนี้

ภาพที่ 3.9 โครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ  
 (“โครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ,” อินเทอร์เน็ต, 2565)





จากแนวคิด และข้อมูลการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานภายในองค์กรอื่น  
ที่มีหน้าที่ตรวจสอบทั้ง 5 องค์กร สามารถสรุปได้ดังนี้

**ตารางที่ 3.3** สรุปแนวคิด และข้อมูลการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานภายในองค์กรอื่น  
ที่มีหน้าที่ตรวจสอบ

องค์กรอื่นที่มีหน้าที่ตรวจสอบ	แนวคิด/การแบ่งส่วนงานตามประเภทเรื่องที่ตรวจสอบ √ = แบ่งตามประเภทเรื่อง , X = ไม่ได้แบ่งตามประเภทเรื่อง
ศาลยุติธรรม	√
คณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	√
คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	√
กรมสอบสวนคดีพิเศษ	√
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	√

## บทที่ 4

### ระเบียบและวิธีวิจัย

“การศึกษาขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหาการกำหนดขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และตัวอย่างการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศ และองค์กรอื่นที่มีหน้าที่ตรวจสอบ อันจะนำไปสู่แนวทางในการกำหนดขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการศึกษาดังกล่าวเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งปฐมภูมิ และทุติยภูมิ และการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

#### 4.1 การรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

**4.1.1 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)** ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้า เก็บรวบรวมจากแหล่งเอกสาร (Documentary) ต่าง ๆ ได้แก่ ห้องสมุดของสถาบันการศึกษาและองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ ข้อมูลจากองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศ ตลอดจนการสืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง หนังสือวิทยานิพนธ์ เอกสารทางวิชาการ รายงานประจำปี บทความ สื่อสิ่งพิมพ์ และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีองค์การ หลักการจัดองค์การ การจัดหน่วยงานย่อยในองค์การ และการพัฒนาบุคลากร ประกอบกับตัวอย่างการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศ และองค์กรอื่นที่มีหน้าที่ตรวจสอบ เพื่อนำข้อมูลต่าง ๆ มาประมวล วิเคราะห์ และสรุปสาระสำคัญ และนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบการศึกษาและใช้พัฒนาแบบสัมภาษณ์ในครั้งนี้

**4.1.2 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)** ได้จากการสำรวจ โดยใช้วิธี ดังนี้

4.1.2.1 สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เจ้าหน้าที่สอบสวนซึ่งปฏิบัติหน้าที่อยู่ในปัจจุบัน หรือเคยปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (ปฏิบัติหน้าที่ก่อนปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ซึ่งมีการปรับปรุงโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงานและกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวนในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนและพื้นที่) จำนวน 5 คน ได้แก่

- |   |              |
|---|--------------|
| (1) ผู้อำนวยการส่วน สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน | จำนวน 1 ท่าน |
| (2) ผู้อำนวยการส่วน สำนักสอบสวน 1               | จำนวน 1 ท่าน |
| (3) ผู้อำนวยการส่วน สำนักสอบสวน 2               | จำนวน 1 ท่าน |
| (4) ผู้อำนวยการส่วน สำนักสอบสวน 3               | จำนวน 1 ท่าน |
| (5) ผู้อำนวยการส่วน สำนักสอบสวน 4               | จำนวน 1 ท่าน |

โดยการสัมภาษณ์เป็นแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) คือ ผู้สัมภาษณ์ได้เตรียมแนวคำถามไว้ล่วงหน้า และเป็นลักษณะของคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์สามารถตอบคำถามได้อย่างเป็นอิสระเพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับงานวิจัยฉบับนี้ได้อย่างสมบูรณ์

4.1.2.2 การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่สอบสวนซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปัจจุบัน จำนวน 106 คน จากเจ้าหน้าที่สอบสวนทั้งหมด 136 คน คิดเป็นร้อยละ 77.94 โดยกลุ่มตัวอย่างมาจากเจ้าหน้าที่สอบสวนสำนักงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สำนักงานสอบสวน 1 – 4 และสำนักงานตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ

## 4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือวิจัยดังนี้

4.2.1 แบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อในการศึกษาในครั้งนี้ แบบสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ส่วนที่ 2 ปัจจัยการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

4.2.2 แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

(1) ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- ตำแหน่งงาน
- อายุงาน (ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ สผผ.)

(2) ส่วนที่ 2 ปัจจัยการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องเรียน โดยบางคำถามจะเป็นการวัดระดับความพึงพอใจซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เกณฑ์การพิจารณาให้คะแนน มีดังนี้

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

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) มีดังนี้

ระดับ	4.51 - 5.00	คะแนน	มีความสำคัญ	มากที่สุด
ระดับ	3.51 - 4.50	คะแนน	มีความสำคัญ	มาก
ระดับ	2.51 - 3.50	คะแนน	มีความสำคัญ	ปานกลาง

ระดับ	1.51 - 2.50	คะแนน	มีความสำคัญ	น้อย
ระดับ	1.00 - 1.50	คะแนน	มีความสำคัญ	น้อยที่สุด

### ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ มี 2 ขั้นตอน ดังนี้

(1) ขั้นตอนแรก ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี หลักการ และวรรณกรรมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีองค์การ หลักการจัดองค์การ การจัดหน่วยงานย่อยในองค์การ และการพัฒนาบุคลากร เพื่อนำมากำหนดกรอบในการสร้างแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์

(2) ขั้นตอนที่สอง นำแบบสอบถามไปปรึกษากับเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีความเชี่ยวชาญในการออกแบบและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสำรวจให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

**4.2.3 สถิติการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน** โดยผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมสถิติการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน แยกตามช่วงระยะเวลาการดำเนินการ และแยกตามปีงบประมาณ เปรียบเทียบกับจำนวนเจ้าหน้าที่สอบสวน

## 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

### 4.3.1 การวิเคราะห์จากแบบสัมภาษณ์

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากการสังเกตและการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาสังเคราะห์เนื้อหา โดยมีขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

(1) ในการสัมภาษณ์ ได้บันทึกคำสัมภาษณ์ และบันทึกเสียงผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ เพื่อเก็บรายละเอียดของข้อมูลที่ให้สัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจน

(2) วิเคราะห์รายละเอียดข้อมูลที่ได้มาจากการบันทึก และถอดเทป

(3) ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

(4) นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาสรุปรวบรวมเป็นข้อความแบบบรรยายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และผนวกกับคำพูดของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ในบางช่วง เพื่อเน้นความหมายของข้อความให้มีความหนักแน่นน่าเชื่อถือ

(5) นำผลการสัมภาษณ์จากองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศ เรื่อง การจัดแบ่งส่วนงาน และขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของมาแปลเป็นภาษาไทยโดยผ่านการตรวจสอบจากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านภาษาที่อาศัยในต่างประเทศ

### 4.3.2 การวิเคราะห์จากแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมาคัดแยกความครบถ้วนสมบูรณ์ของเนื้อหา ซึ่งสามารถคัดแยกได้ จำนวน 106 ฉบับ และนำแบบสอบถามดังกล่าวมาคำนวณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ แยกเป็นรายข้อ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยายข้อมูลที่ได้จากการศึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่

(1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และทัศนะของเจ้าหน้าที่สอบสวนสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

(2) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจ และทัศนะเจ้าหน้าที่สอบสวนสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

#### 4.3.3 การวิเคราะห์จากสถิติการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้วิจัยได้รวบรวมสถิติการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแยกตามช่วงระยะเวลาการดำเนินการ และนำมาวิเคราะห์กับจำนวนเจ้าหน้าที่สอบสวน เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณงานและจำนวนเจ้าหน้าที่ โดยนำเสนอในรูปแบบตาราง และแผนภาพประกอบการบรรยายข้อมูลที่ได้จากการศึกษา โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

## บทที่ 5

### ผลการศึกษาวิจัย และบทวิเคราะห์ปัญหา

#### 5.1 ผลการศึกษาวิจัย

5.1.1 สรุปข้อคิดเห็นจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สอบสวนผู้ที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลาเกิน 10 ปี ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สอบสวน จำนวน 5 คน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการส่วนตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางดิจิทัล

สังกัด สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

อายุงาน (ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ สผผ.) 21 ปี (ปฏิบัติงานที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยลักษณะการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

1. การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปัจจุบัน และก่อนการเปลี่ยนแปลงในปี พ.ศ. 2556 มีความแตกต่างกันอย่างไร

การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินก่อนปี พ.ศ. 2556 ได้จัดแบ่งส่วนงานที่ดำเนินการด้านสอบสวนออกเป็น 7 สำนัก ได้แก่ สำนักสอบสวน 1 – 6 และมีสำนักตรวจสอบองค์การตามรัฐธรรมนูญและองค์กรในกระบวนการยุติธรรม ซึ่งส่วนงานสอบสวนจะรับผิดชอบขอบเขตหน้าที่ตามกระทรวง ทบวง กรม เช่น เมื่อมีการร้องเรียนอุตสาหกรรมจังหวัด เรื่องร้องเรียนดังกล่าวก็จะมอบหมายไปยังส่วนงานสอบสวนที่มีหน้าที่ในการแสวงหาข้อเท็จจริงของกระทรวง อุตสาหกรรม แต่ภายหลังปี พ.ศ. 2556 ได้จัดแบ่งส่วนงานที่ดำเนินการด้านสอบสวนออกเป็น 6 สำนัก ได้แก่ สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สำนักสอบสวน 1 – 4 และสำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ ซึ่งการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจัดแบ่งโดยประสมระหว่างการจัดแบ่งตามพื้นที่จังหวัด และหากเป็นส่วนกลางก็จะแยกตามกระทรวง และกรม

2. ท่านคิดว่าการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนตามพื้นที่ หรือตามประเภทเรื่องร้องเรียน ส่งเสริมให้ท่านมีความเชี่ยวชาญ หรือมีทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนในด้านใดด้านหนึ่งเป็นพิเศษ เพราะสาเหตุใด

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เห็นว่าจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนตามประเภทเรื่องร้องเรียนจะช่วยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญงานสอบสวนเฉพาะด้านมากกว่าการจัดแบ่งส่วนงานสอบสวนตามพื้นที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน โดยขอยกประสบการณ์ตรงของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ในการ

ดำเนินการเรื่องร้องเรียนโดยช่วงหนึ่งผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสาธารณูปโภค เช่น การร้องเรียนไฟฟ้า ประปา ก็จะทำให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวนอกจากความรู้ความเชี่ยวชาญในการแสวงหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนที่สามารถกำหนดแนวทางการสอบสวนได้อย่างมีระบบแล้ว ยังทำให้ง่ายต่อการประสานงานกับเจ้าหน้าที่เนื่องจากในบางเรื่องจะต้องประสานงานกับเจ้าหน้าที่คนเดิม ก็จะทำให้ง่ายต่อการประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องเรียน

### 3. ท่านคิดว่าการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนตามพื้นที่ มีปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงานหรือไม่ เพราะสาเหตุใด

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เห็นว่า การจัดแบ่งส่วนงานสอบสวนตามพื้นที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน มีปัญหาในการดำเนินการอยู่บ้าง เช่น การดำเนินงานของสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนในเรื่องการทำความเห็นเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อมอบหมายเรื่องร้องเรียนให้สำนักต่าง ๆ ว่าเรื่องดังกล่าวอยู่ในขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานใด ซึ่งมีเรื่องร้องเรียนในบางเรื่องที่มีผู้ถูกร้องเรียนมีหลายหน่วยงาน หรือหลายบุคคล หรือหลายพื้นที่ และหน่วยงาน หรือพื้นที่ดังกล่าวมีให้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนงานสอบสวนส่วนงานเดียว ก็จะส่งผลให้เกิดปัญหาในการเสนอเรื่องดังกล่าวไปยังสำนักที่รับผิดชอบ เป็นต้น และปัญหาอีกประการหนึ่งที่พบบ่อยครั้ง ได้แก่ กรณีที่เรื่องร้องเรียนหน่วยงานเดียวกัน ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นและข้อกฎหมายคล้ายคลึงกันแต่เกิดขึ้นต่างพื้นที่กัน คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินแต่ละท่านในบางกรณีจะไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

### 4. ท่านมีความเชี่ยวชาญ หรือทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนในด้านใดด้านหนึ่งเป็นพิเศษหรือไม่ (มี/ไม่มี เพราะเหตุใด) หากมี เคยมีเจ้าหน้าที่มาขอคำปรึกษาจากท่านในเรื่องที่ท่านมีความเชี่ยวชาญ หรือมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านหรือไม่ ปริมาณมากน้อยเพียงใดใน 1 ปี

ในอดีตผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีความรู้ความเชี่ยวชาญเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า ประปา) แต่ในปัจจุบันผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มาปฏิบัติงานในส่วนของ Call center จึงทำให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการสืบค้น ข้อมูลการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน รวมทั้งการประสานงานกับหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องเรียนซึ่งประสบการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ทุกวันและดำเนินการมาตลอดจึงทำให้มีทักษะ มีเจ้าหน้าที่มาขอคำปรึกษาประมาณ 5 ครั้งต่อเดือน

### 5. หากท่านได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้แสวงหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนที่ตรงตามความเชี่ยวชาญ หรือความรู้ความสามารถของท่านจะส่งผลต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนอย่างไร

หากผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการในเรื่องที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์จะสามารถดำเนินการเรื่องดังกล่าวได้โดยง่าย เนื่องจากสามารถกำหนดประเด็นของเรื่องร้องเรียน และกำหนดแนวทางการแสวงหาข้อเท็จจริง รวมทั้งการจัดทำคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินได้อย่างถูกต้องตามหลักกฎหมาย สร้างความเป็นธรรมให้กับผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว เช่น หากเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการไฟฟ้าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์จะทราบถึงขั้นตอนและกระบวนการต่าง ๆ ในการดำเนินการของการไฟฟ้าได้เป็นอย่างดี แต่หากได้รับเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้มีความรู้ความเชี่ยวชาญก็จะต้องศึกษาทั้งข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายต่าง ๆ ก่อนที่จะมีการจัดทำคำวินิจฉัย

และข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อเสนอผู้บริหารซึ่งอาจจะต้องใช้ระยะเวลาในการศึกษา และหากเรื่องร้องเรียนใดมีความสลับซับซ้อนก็จะต้องใช้ระยะเวลาที่ยาวนานในการศึกษาเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

**6. ท่านเคยขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือเจ้าหน้าที่ภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญ หรือมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านหรือไม่ เพราะสาเหตุใดท่านจึงขอคำปรึกษา**

สำนักงานมีเจ้าหน้าที่หลายท่านที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานสอบสวนเฉพาะด้าน โดยพิจารณาจากการปฏิบัติหน้าที่ในอดีตก่อนมีการเปลี่ยนแปลงขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนในปี พ.ศ. 2556 เจ้าหน้าที่ที่เคยปฏิบัติหน้าที่อยู่ในส่วนงานใดก็จะมีรู้ความเชี่ยวชาญงานสอบสวนตามส่วนงานที่ตนเองสังกัดอยู่ เช่น เจ้าหน้าที่สำนักสอบสวน 1 ก็จะมีรู้ความเชี่ยวชาญงานสอบสวนเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในบางครั้งผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เคยขอหารือหรือขอคำแนะนำจากบุคคลดังกล่าวในเรื่องที่ตนได้รับมอบหมายเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องของข้อมูล

**7. ท่านเคยพบปัญหา เรื่องร้องเรียนในประเด็นข้อร้องเรียน ข้อกฎหมาย และข้อเท็จจริงที่คล้ายคลึงกัน แต่ผลคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินในแต่ละพื้นที่มีได้ออกมาในแนวทางเดียวกันหรือไม่ (หากเคย ปัญหาดังกล่าวเกิดจากสาเหตุใด) และมีแนวทางการแก้ไขปัญหาอย่างไร**

เนื่องจากผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ปฏิบัติหน้าที่อยู่สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ซึ่งมีหน้าที่หลักในการคัดกรองเรื่องร้องเรียนเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดินว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินที่จะรับไว้พิจารณาหรือไม่ ซึ่งจากการดำเนินงานที่ผ่านมาผู้ตอบแบบสัมภาษณ์พบว่า มีคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินในบางกรณีที่มีข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายที่คล้ายคลึงกัน แต่คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินมิได้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมีทั้งที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับและไม่รับไว้พิจารณา หรือบางกรณียุติโดยมีข้อเสนอแนะหรือไม่มีข้อเสนอแนะ ซึ่งปัญหาดังกล่าวเกิดจากแนวทางและดุลยพินิจของผู้ตรวจการแผ่นดินแต่ละท่านว่ามีแนวทางและจะมีคำวินิจฉัยเช่นไร

แนวทางการแก้ไขปัญหา ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เห็นว่าควรมีการเปลี่ยนแปลงขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนมาใช้ตามประเภทเรื่องร้องเรียนเหมือนเช่นการดำเนินงานก่อนปี พ.ศ. 2556 ก็จะสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ เนื่องจากหากประเด็นข้อร้องเรียน ข้อกฎหมาย และข้อเท็จจริงที่คล้ายคลึงกัน การดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงมาจากเจ้าหน้าที่สอบสวนสำนักเดียวกัน ผ่านกระบวนการตรวจสอบโดยผู้อำนวยการสำนัก และผ่านการพิจารณาวินิจฉัยจากผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนประเภทดังกล่าว ก็จะทำให้คำวินิจฉัยออกมาในแนวทางเดียวกัน

**8. ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเปลี่ยนแปลงการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนจากการแบ่งตามพื้นที่ เปลี่ยนเป็นแบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียน เพราะสาเหตุใด**

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เห็นด้วยหากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีการเปลี่ยนแปลงขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนตามพื้นที่ที่ใช้ในปัจจุบันกลับไปใช้ขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนตามประเภทเรื่องร้องเรียนเนื่องจากการแบ่งหน้าที่ส่วนงานสอบสวนตามประเภทเรื่องร้องเรียนจะทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญงานสอบสวนเฉพาะด้าน และสามารถให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ได้ ประกอบกับในการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกจะเกิดความคุ้นเคย และง่ายต่อการ



ให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหา แต่ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เคยรับฟังเจ้าหน้าที่บางท่านที่ไม่เห็นด้วยที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จะเปลี่ยนขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนตามพื้นที่มาเป็นตามประเภทเรื่องร้องเรียน เนื่องจากการแบ่งขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนตามพื้นที่จะทำให้เจ้าหน้าที่สอบสวนได้ดำเนินงานที่หลากหลาย และได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ

### 9. ความคิดเห็นเพิ่มเติม (ที่มีประโยชน์ต่องานวิจัยนี้)

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เห็นว่าหากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีแนวคิดในการเปลี่ยนแปลงขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนกลับมาดำเนินงานตามประเภทเรื่องร้องเรียนควรที่จะพิจารณาจำนวนบุคลากรในสำนักให้สอดคล้องกับปริมาณงานและความยากง่ายของเรื่องร้องเรียน ซึ่งไม่มีความจำเป็นที่ปริมาณบุคลากรในสำนักจะต้องมีปริมาณที่เท่าเทียมกัน

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการส่วนสอบสวน 4

สังกัด สำนักสอบสวน 1

อายุงาน (ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ สผผ.) 12 ปี (ปฏิบัติงานที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552)

### ส่วนที่ 2 ปัจจัยลักษณะการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

#### 1. การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปัจจุบันและก่อนการเปลี่ยนแปลงในปี พ.ศ. 2556 มีความแตกต่างกันอย่างไร

การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินก่อนปี พ.ศ. 2556 จะแบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียน โดยมีสำนักสอบสวน 1 – 6 ทำหน้าที่ในการแสวงหาข้อเท็จจริง โดยส่วนงานสอบสวนจะดูแลเรื่องร้องเรียนตามกระทรวง แต่ภายหลังจาก พ.ศ. 2556 การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจัดแบ่งโดยประสมระหว่างการจัดแบ่งตามพื้นที่จังหวัด และหากเป็นส่วนกลางจะแบ่งตามกระทรวง โดยมี สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทำหน้าที่คัดกรองเรื่องร้องเรียน และแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ไม่ยุ่งยาก สำนักสอบสวน 1 – 4 ทำหน้าที่ในการแสวงหาข้อเท็จจริง โดยส่วนงานสอบสวนจะดำเนินงานเหมือนกันต่างกันเพียงพื้นที่จังหวัดที่เกิดการร้องเรียนเท่านั้น

#### 2. ท่านคิดว่าการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนตามพื้นที่ หรือตามประเภทเรื่องร้องเรียน ส่งเสริมให้ท่านมีความเชี่ยวชาญ หรือมีทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนในด้านใดด้านหนึ่งเป็นพิเศษ เพราะสาเหตุใด

การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนตามประเภทเรื่องร้องเรียนจะส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ หรือมีทักษะงานสอบสวนเฉพาะด้าน เช่นกรณีของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ที่แรกเริ่มการปฏิบัติหน้าที่ที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้ปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักสอบสวน 3 มีภารกิจดูแลเกี่ยวกับเรื่องที่ดิน สิ่งแวดล้อม และป่าไม้ ซึ่งผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตลอดระยะเวลา กว่า 5 ปี ทำให้ได้เรียนรู้ในเรื่องดังกล่าวซ้ำกันเรื่อยมาจนเกิดความชำนาญ และทักษะเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เป็นพิเศษสามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว แต่ในปัจจุบันหากเจ้าหน้าที่สอบสวนเข้าปฏิบัติงาน ใหม่ก็จะได้รับเรื่องร้องเรียนประเภทหลากหลาย เช่น เรื่องที่ดิน เรื่องอายุ เรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ต้องศึกษาข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายของเรื่องร้องเรียนทุกเรื่องในห้วงเวลาเดียวกัน ซึ่งเป็นการยากที่จะเกิดความเชี่ยวชาญและชำนาญหรือทักษะพิเศษเฉพาะด้านได้

### 3. ท่านคิดว่าการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนตามพื้นที่ มีปัญหาหรืออุปสรรค ในการดำเนินงานหรือไม่ เพราะสาเหตุใด

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เห็นว่าการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนตามพื้นที่ ที่ใช้ในปัจจุบันมีปัญหาในหลายประการ ดังนี้

(1) เจ้าหน้าที่ต้องศึกษาเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายในห้วงเวลาเดียวกัน ซึ่งยากต่อการ เกิดความรู้ความเชี่ยวชาญงานด้านสอบสวนทำให้เสียเวลาในการศึกษาเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่องเป็น ระยะเวลาอันยาวนาน ซึ่งส่งผลต่อความล่าช้าในการดำเนินงาน และส่งผลโดยตรงต่อตัวชีวิตของสำนักงาน

(2) ความก้าวหน้าของเจ้าหน้าที่สอบสวนในการเสนอผลงานเพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้น เมื่อเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การริเริ่ม หรือคิดวิเคราะห์ในการทำผลงานวิจัยเพื่อขอ กำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้นจะทำได้ยาก เพราะขาดความรู้ความเชี่ยวชาญและองค์ความรู้ต่าง ๆ

(3) ปัญหาในการแสวงหาข้อเท็จจริง และจัดทำคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน เมื่อเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว การเริ่มต้นในการแสวงหาข้อเท็จจริงก็จะ ทำได้ยาก และในบางครั้งการจัดทำคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินก็จะไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ทั้งข้อเท็จจริง และที่สำคัญคือข้อกฎหมายซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อความน่าเชื่อถือของหน่วยงานที่จะต้อง ดำเนินการตามคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(4) ปัญหาคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เนื่องจากในปัจจุบันสำนักสอบสวนจะรับผิดชอบเรื่องร้องเรียนในประเภทเดียวกัน แต่แยกตามพื้นที่จังหวัด จึงทำให้การจัดทำคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินเกิดขึ้นจากสำนักที่ต่างกัน และเสนอไปยัง ผู้ตรวจการแผ่นดินที่ต่างกัน การใช้ดุลยพินิจในการวินิจฉัยอาจไม่เป็นแนวทางเดียวกัน ซึ่งปัญหาดังกล่าวพบได้ บ่อยครั้งในปัจจุบัน

### 4. ท่านมีความเชี่ยวชาญ หรือทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนในด้านใดด้านหนึ่งเป็นพิเศษหรือไม่ (มี/ไม่มี เพราะเหตุใด) หากมี เคยมีเจ้าหน้าที่มาขอคำปรึกษาจากท่านในเรื่องที่ท่านมีความเชี่ยวชาญ หรือมีความรู้ ความสามารถเฉพาะด้านหรือไม่ ปริมาณอย่างน้อยเพียงใดใน 1 ปี

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีความรู้ความเชี่ยวชาญเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับที่ดิน สิ่งแวดล้อม และป่าไม้ เป็นพิเศษเนื่องจากในช่วงแรกของการเข้ามาปฏิบัติงานที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินผู้ร้องเรียนได้มา ปฏิบัติงานที่สำนักสอบสวน 3 ซึ่งมีขอบเขตหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องที่ดิน สิ่งแวดล้อม และป่าไม้ ผู้ตอบแบบ

สัมภาษณ์จึงได้ดำเนินงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับที่ดินเรื่อยมา และแม้ภายหลังการเปลี่ยนแปลงขอบเขตหน้าที่ ส่วนงานสอบสวนในปี พ.ศ. 2556 ผู้บังคับบัญชาก็ยังคงมอบหมายงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับที่ดินอยู่บ้าง เนื่องจากผู้บังคับบัญชาเห็นว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีความรู้ในเรื่องดังกล่าวสามารถที่จะดำเนินงานในเรื่อง ดังกล่าวได้รวดเร็วกว่าเรื่องร้องเรียนประเภทอื่น โดยในหนึ่งเดือนจะมีเจ้าหน้าที่มาขอคำปรึกษาประมาณ 3 – 4 ครั้ง

**5. หากท่านได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้แสวงหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนที่ตรงตามความเชี่ยวชาญ หรือความรู้ความสามารถของท่านจะส่งผลกระทบต่อการทำงานเรื่องร้องเรียนอย่างไร**

ในกรณีที่ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นงานที่ตรงตาม ความรู้ความเชี่ยวชาญและทักษะเฉพาะด้าน ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์รู้สึกว่าการดังกล่าวจะไม่สร้างภาระให้กับ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เนื่องจากผู้ตอบแบบสัมภาษณ์รู้แนวทางในการดำเนินงานเรื่องดังกล่าวได้เป็นอย่างดี สามารถกำหนดประเด็น กรอบแนวทางในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รวมทั้งแนวทางในการจัดทำคำวินิจฉัย และข้อเสนอแนะเพื่อเสนอต่อผู้บริหารได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

**6. ท่านเคยขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือเจ้าหน้าที่ภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญ หรือมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านหรือไม่ เพราะสาเหตุใดท่านจึงขอคำปรึกษา**

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเชี่ยวชาญเฉพาะด้านหลายคน สาเหตุที่ทำให้บุคคลดังกล่าวมีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านส่วนหนึ่งมาจากการปฏิบัติงานในที่ทำงานเดิม และบางส่วนมีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเนื่องจากปฏิบัติงานที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เช่น บุคลากรของสำนักสอบสวน 3 ก่อนเปลี่ยนแปลงขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนในปี พ.ศ. 2556 ก็จะมี บุคลากรหลายท่านที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องของที่ดิน สิ่งแวดล้อม หรือป่าไม้เป็นการเฉพาะ สาเหตุที่ทำให้ บุคคลดังกล่าวมีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเนื่องจากได้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับประเภทเรื่องร้องเรียน เป็นระยะเวลาจนจนเกิดทักษะ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เคยขอรับคำปรึกษา และขอคำแนะนำจากบุคคลดังกล่าว ในเรื่องที่ไม่มีความถนัดอยู่บ้างในบางครั้ง เพื่อให้สามารถเข้าใจเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้โดยเร็ว และที่สำคัญ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน

**7. ท่านเคยพบปัญหา เรื่องร้องเรียนในประเด็นข้อร้องเรียน ข้อกฎหมาย และข้อเท็จจริงที่คล้ายคลึงกัน แต่ผลคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินในแต่ละพื้นที่มีได้ออกมาในแนวทางเดียวกัน หรือไม่ (หากเคย ปัญหาดังกล่าวเกิดจากสาเหตุใด) และมีแนวทางการแก้ไขปัญหาอย่างไร**

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เคยพบว่าคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินมิได้เป็นไป ในแนวทางเดียวกัน สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาดังกล่าวเนื่องจากการจัดทำคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะ มีกระบวนการในการแสวงหาข้อเท็จจริงของเจ้าหน้าที่ก่อนที่จะเสนอไปยังผู้บริหาร ซึ่งเจ้าหน้าที่แต่ละท่านจะมี แนวทางในการปฏิบัติงานหรือมีดุลพินิจ ความรู้ความสามารถที่แตกต่างกันไป จึงส่งผลให้คำวินิจฉัยและ ข้อเสนอแนะออกมาในแนวทางที่แตกต่างกันได้ ซึ่งพบปัญหาดังกล่าวบ่อยครั้งภายหลังการเปลี่ยนแปลง ขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนในปี พ.ศ. 2556

แนวทางในการแก้ไขปัญหาเรื่องดังกล่าวสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรตั้งกลุ่มกลั่นกรองเพื่อทำหน้าที่กลั่นกรองคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินก่อนนำเสนอผู้บริหาร เพื่อกลั่นกรองให้คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่คล้ายคลึงกันออกมาในทิศทางเดียวกัน หรือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีระบบสืบค้นคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีประสิทธิภาพดังเช่น การสืบค้นคำพิพากษาของศาลฎีกา ที่เจ้าหน้าที่สามารถสืบค้นคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะในเรื่องประเภทเดียวกัน มีข้อกฎหมายและข้อเท็จจริงที่คล้ายคลึงกัน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน

**8. ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเปลี่ยนแปลงการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนจากการแบ่งตามพื้นที่ เปลี่ยนเป็นแบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียน เพราะสาเหตุใด**

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เห็นด้วยหากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะปรับเปลี่ยนขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนกลับมาใช้ตามประเภทเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะสามารถแก้ไขปัญหาคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินที่ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และจะส่งผลให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความรวดเร็ว รวมทั้งเจ้าหน้าที่จะได้มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน สามารถให้คำปรึกษา และถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ที่เพิ่งเข้ามาปฏิบัติงานใหม่ได้ และที่สำคัญเมื่อออกไปปฏิบัติงานกับหน่วยงานภายนอกก็จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับหน่วยงานภายนอกว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี สามารถช่วยแก้ไขปัญหาได้ และเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานภายนอก

**9. ความคิดเห็นเพิ่มเติม (ที่มีประโยชน์ต่องานวิจัยนี้)**

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เห็นว่าขนาดของส่วนงานควรมีขนาดเล็กลง เพราะจะทำให้การบริหารงานของผู้อำนวยการสำนักเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถกลั่นกรองงานได้อย่างรวดเร็ว ไม่เป็นภาระต่อการบริหารงานภายในสำนัก และควรมีจำนวนส่วนงานเพิ่มมากขึ้นโดยแบ่งแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียนที่มีประเภทใกล้เคียงกัน และจำนวนบุคลากรของส่วนงานสอบสวนไม่จำเป็นต้องมีบุคลากรที่เท่ากันขึ้นอยู่กับปริมาณเรื่องร้องเรียน ความยากง่าย เป็นต้น

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์**

ตำแหน่ง                      ผู้อำนวยการส่วนสอบสวน 4 สำนักสอบสวน 2

สังกัด                         สำนักสอบสวน 2

อายุงาน (ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ สผผ.) 14 ปี (ปฏิบัติงานที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550)

**ส่วนที่ 2 ปัจจัยลักษณะการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องเรียน**

## 1. การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปัจจุบัน และก่อนการเปลี่ยนแปลงในปี พ.ศ. 2556 มีความแตกต่างกันอย่างไร

การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ก่อนปี พ.ศ. 2556 การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน แบ่งตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน โดยส่วนงานสอบสวน แบ่งออกเป็น 6 สำนัก ดังนี้ สำนักสอบสวน 1 มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการบริหารส่วนภูมิภาคการบริหารส่วนท้องถิ่น งานพัฒนาชุมชน งานที่เกี่ยวกับกรมการปกครอง เมืองพัทยา สำนักสอบสวน 2 มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และกรุงเทพมหานคร สำนักสอบสวน 3 มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับที่ดิน ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม (ที่ดิน ป่าไม้ แหล่งน้ำ ประมง เกษตร) สำนักสอบสวน 4 มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับ กระทรวงกลาโหม การต่างประเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การศึกษา การสาธารณสุข การท่องเที่ยวและกีฬา การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร วัฒนธรรม แรงงาน คมนาคม พลังงาน ศาสนา สำนักสอบสวน 5 มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการยุติธรรม ศาล หน่วยงานอิสระ อัยการสูงสุด องค์กรมหาชน สำนักสอบสวน 6 มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการคลัง การพาณิชย์ รัฐวิสาหกิจ เช่น ตำรวจ ที่ดิน สาธารณสุข

แต่ภายหลังก่อนปี พ.ศ. 2556 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการเปลี่ยนแปลงการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวน โดยยุบสำนักสอบสวนเหลือ สำนักสอบสวน 1 – 4 และเพิ่มสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ซึ่งการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีทั้งรูปแบบการแบ่งตามพื้นที่และแบ่งตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนประสมกัน เช่น สำนักสอบสวน 1 รับผิดชอบกลุ่มกระทรวงด้านเศรษฐกิจ ประกอบด้วย กระทรวงการคลัง กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงคมนาคม กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร กระทรวงพลังงาน กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและกระทรวงอุตสาหกรรม และรับผิดชอบเขตพื้นที่จังหวัด 26 จังหวัด ประกอบด้วย ชัยนาท นนทบุรี ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา ลพบุรี สมุทรปราการ สระบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง เชียงราย เชียงใหม่ น่าน พะเยา แพร่ แม่ฮ่องสอน ลำปาง ลำพูน กำแพงเพชร ตาก นครสวรรค์ พิจิตร พิษณุโลก เพชรบูรณ์ สุโขทัย อุตรดิตถ์ และอุทัยธานี

## 2. ท่านคิดว่าการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนตามพื้นที่ หรือตามประเภทเรื่องร้องเรียน ส่งเสริมให้ท่านมีความเชี่ยวชาญ หรือมีทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนในด้านใดด้านหนึ่งเป็นพิเศษ เพราะสาเหตุใด

การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนตามประเภทเรื่องร้องเรียนจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่สอบสวนสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีความเชี่ยวชาญ หรือมีทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนในด้านใดด้านหนึ่งเป็นพิเศษ ซึ่งผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ก็เป็นอีกบุคคลหนึ่งที่มีความเชี่ยวชาญ หรือมีทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนในด้านใดด้านหนึ่งเป็นพิเศษ จากการปฏิบัติงานในช่วงที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนตามประเภทเรื่องร้องเรียน เนื่องจากได้ปฏิบัติงานในประเภทเดียวกันอย่างต่อเนื่องจนเกิดทักษะ และความเชี่ยวชาญ

**3. ท่านคิดว่าการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนตามพื้นที่ มีปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงานหรือไม่ เพราะสาเหตุใด**

มีปัญหาหรืออุปสรรค เนื่องจากการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนตามพื้นที่นั้น ไม่ส่งเสริมให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่สอบสวนเป็นไปด้วยความรวดเร็ว เนื่องจากเจ้าหน้าที่จะได้รับเรื่องร้องเรียนที่มีความหลากหลายประเภท และต้องศึกษาข้อกำหนดต่าง ๆ ของเรื่องร้องเรียนที่รับผิดชอบ ซึ่งมีปริมาณมาก และที่สำคัญคือการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลต่าง ๆ ที่หน่วยงานชี้แจง ซึ่งหากเจ้าหน้าที่สอบสวนไม่มีทักษะ หรือความรู้เชิงลึกดีเท่าหน่วยงาน อาจจะทำให้เกิดปัญหาการแสวงหาข้อเท็จจริงที่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ หรือข้อกำหนดที่ไม่ถูกต้องได้ และจะส่งผลให้คำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินไม่เป็นที่ยอมรับ และปัญหาที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ปัญหาการขาดความน่าเชื่อถือจากหน่วยงานภายนอก เนื่องจากหากเจ้าหน้าที่สอบสวนไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การติดต่อประสานงานหรือการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนร่วมกับหน่วยงาน หากเจ้าหน้าที่สอบสวนเสนอแนวทางที่ไม่เป็นไปตามหลักปฏิบัติ หรือระเบียบข้อกำหนดของหน่วยงาน จะทำให้หน่วยงานไม่เชื่อมั่นต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

**4. ท่านมีความเชี่ยวชาญ หรือทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนในด้านใดด้านหนึ่งเป็นพิเศษหรือไม่ (มี/ไม่มี เพราะเหตุใด) หากมี เคยมีเจ้าหน้าที่มาขอคำปรึกษาจากท่านในเรื่องที่ท่านมีความเชี่ยวชาญ หรือมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านหรือไม่ ปริมาณมากน้อยเพียงใดใน 1 ปี**

มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน โดยเรื่องร้องเรียนที่ความรู้ความเชี่ยวชาญ และมีทักษะพิเศษ ได้แก่ ด้านการสาธารณสุข และด้านการศึกษา สาเหตุที่สำคัญที่ทำให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และมีทักษะพิเศษ เนื่องจากได้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนในประเภทดังกล่าวอย่างต่อเนื่องทั้งจากที่ทำงานในอดีต โดยที่ผ่านมามีเจ้าหน้าที่สอบสวนมาขอคำปรึกษาประมาณ 10 ครั้ง/ปี และเนื่องจากในปัจจุบันผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เป็นผู้อำนวยการส่วนมีหน้าที่ในการกลั่นกรองแฟ้ม และให้คำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่ในส่วนงานที่กำกับดูแล ซึ่งหากเรื่องร้องเรียนใดเป็นประเด็นที่ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเป็นพิเศษก็จะสามารถให้คำปรึกษา และให้ความเห็นเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าเรื่องร้องเรียนประเภทอื่น

**5. หากท่านได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้แสวงหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนที่ตรงตามความเชี่ยวชาญ หรือความรู้ความสามารถของท่านจะส่งผลต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนอย่างไร**

หากได้รับมอบหมายงานที่มีความถนัด จะส่งผลให้สามารถดำเนินการกำหนดประเด็นข้อเท็จจริงได้อย่างถูกต้อง และแสวงหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนได้อย่างครบถ้วนและรวดเร็ว และมีความถูกต้องทันสมัยของกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติของหน่วยงาน รวมทั้งมีความสามารถกำหนดแนวทางการดำเนินการได้อย่างชัดเจนทำให้ทราบว่าแนวทางใดจะสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้สูงสุด

**6. ท่านเคยขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือเจ้าหน้าที่ภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญ หรือมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านหรือไม่ เพราะสาเหตุใดท่านจึงขอคำปรึกษา**

เคยขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ท่านอื่นบ่อยครั้ง โดยเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และกรมราชทัณฑ์ เนื่องจากผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ไม่ทราบข้อกำหนด กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์

**7. ท่านเคยพบปัญหา เรื่องร้องเรียนในประเด็นข้อร้องเรียน ข้อกฎหมาย และข้อเท็จจริงที่คล้ายคลึงกัน แต่ผลคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินในแต่ละพื้นที่มีได้ออกมาในแนวทางเดียวกันหรือไม่ (หากเคย ปัญหาดังกล่าวเกิดจากสาเหตุใด) และมีแนวทางการแก้ไขปัญหาอย่างไร**

เคยพบปัญหาดังกล่าวบ้างภายหลังการเปลี่ยนแปลงการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ ส่วนงานสอบสวนในปี พ.ศ. 2556 สาเหตุเนื่องจากการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนเป็นดุลยพินิจของผู้ตรวจการแผ่นดินแต่ละท่าน ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน จึงส่งผลให้ในบางกรณีเรื่องร้องเรียนในประเด็นข้อร้องเรียน ข้อกฎหมาย และข้อเท็จจริงที่คล้ายคลึงกัน แต่ผลคำวินิจฉัย และข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินมีได้ออกมาในแนวทางเดียวกัน

แนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ควรมีระบบการสืบค้นคำวินิจฉัยที่มีประสิทธิภาพ หรือเปลี่ยนรูปแบบการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ ส่วนงานสอบสวนกลับมาเป็นการแบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียน

**8. ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเปลี่ยนแปลงการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ ส่วนงานสอบสวนจากการแบ่งตามพื้นที่ เปลี่ยนเป็นแบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียน เพราะสาเหตุใด**

เห็นด้วยอย่างยิ่ง สาเหตุหากเพราะหากมีการเปลี่ยนแปลงการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ ส่วนงานสอบสวนมาเป็นแบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียน จะทำให้เจ้าหน้าที่สอบสวนเกิดทักษะ หรือมีความเชี่ยวชาญ ชำนาญการเฉพาะด้าน สามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนด้วยข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย และมีความรวดเร็วในการดำเนินการ

**9. ความคิดเห็นเพิ่มเติม (ที่มีประโยชน์ต่องานวิจัยนี้)**

หากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาเปลี่ยนแปลงการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ ส่วนงานสอบสวนมาเป็นแบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียน ควรมีการกำหนดจำนวนเจ้าหน้าที่ของแต่ละส่วนงาน ให้มีความสัมพันธ์กับปริมาณงาน หรือความยาก - ง่ายของประเภทเรื่องร้องเรียน และเพื่อเป็นการสร้างองค์ความรู้ที่หลากหลายให้กับเจ้าหน้าที่สอบสวน เห็นควรกำหนดแนวทางให้เจ้าหน้าที่สอบสวนที่เข้าปฏิบัติงานใหม่ได้เรียนรู้ประเภทเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายช่วงระยะเวลาหนึ่ง เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายในเรื่องต่าง ๆ แล้วจึงส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในด้านที่เจ้าหน้าที่สอบสวนมีความสนใจ

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการส่วนสอบสวน 1

สังกัด สำนักสอบสวน 3

อายุงาน (ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ สผผ.) 19 ปี (ปฏิบัติงานที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545)

## ส่วนที่ 2 ปัจจัยลักษณะการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

### 1. การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปัจจุบันและก่อนการเปลี่ยนแปลงในปี พ.ศ. 2556 มีความแตกต่างกันอย่างไร

การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปัจจุบันจัดแบ่งตามพื้นที่จังหวัด และประเภทเรื่องร้องเรียนประสมกัน ส่วนการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินก่อนปี พ.ศ. 2556 การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแบ่งตามกระทรวง ทบวง กรม

### 2. ท่านคิดว่าการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนตามพื้นที่ หรือตามประเภทเรื่องร้องเรียน ส่งเสริมให้ท่านมีความเชี่ยวชาญ หรือมีทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนในด้านใดด้านหนึ่งเป็นพิเศษ เพราะสาเหตุใด

การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนตามประเภทเรื่องร้องเรียนจะทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเชี่ยวชาญและทำงานได้รวดเร็วขึ้น สามารถรู้รายละเอียดและขั้นตอนในการปฏิบัติงานของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี ส่วนการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนในปัจจุบันที่แบ่งตามพื้นที่นั้นจะทำให้เจ้าหน้าที่ได้เรียนรู้งานที่หลากหลายประเภท แต่อาจจะต้องเสียเวลาในการศึกษาข้อมูลรายละเอียดข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายของเรื่องร้องเรียน เนื่องจากการแบ่งตามพื้นที่เจ้าหน้าที่สอบสวนจะได้เรื่องร้องเรียนหลากหลายประเภทซึ่งแต่ละประเภทก็จะมีข้อกฎหมายที่แตกต่างกัน ขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงานก็แตกต่างกันจึงจะทำให้การดำเนินงานในแต่ละเรื่องนั้นต้องใช้เวลาในการศึกษา

### 3. ท่านคิดว่าการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนตามพื้นที่ มีปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงานหรือไม่ เพราะสาเหตุใด

มีปัญหาหรืออุปสรรค เนื่องจากการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนตามพื้นที่ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกิดความล่าช้า เนื่องจากเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องร้องเรียนที่มีความหลากหลายประเภท และต้องศึกษาข้อกฎหมายต่าง ๆ ของเรื่องร้องเรียนที่รับผิดชอบ ซึ่งมีปริมาณมากและที่สำคัญคือการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลต่าง ๆ ที่หน่วยงานชี้แจง เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่มีทักษะหรือความรู้ในเชิงลึกดีเท่าหน่วยงาน ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดปัญหาการแสวงหาข้อเท็จจริงที่ไม่ครบถ้วนหรือข้อกฎหมายที่ไม่ถูกต้องได้ และที่สำคัญไม่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้าในสายงาน เพราะการขึ้นสู่ตำแหน่งของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จะต้องทำผลงานวิจัย หากเจ้าหน้าที่ไม่มีองค์ความรู้ในเรื่องใดเป็นพิเศษก็ยากที่จะ



ทำงานวิจัยที่ดีได้ และงานวิจัยดังกล่าวก็อาจเป็นงานวิจัยที่ไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร และอีกประการหนึ่งคือ การที่คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินในเรื่องร้องเรียนประเภทเดียวกันข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายที่มีลักษณะใกล้เคียงกันแต่เกิดขึ้นต่างพื้นที่ ไม่ได้ออกมาในแนวทางเดียวกัน

**4. ท่านมีความเชี่ยวชาญ หรือทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนในด้านใดด้านหนึ่งเป็นพิเศษหรือไม่ (มี/ไม่มี เพราะเหตุใด) หากมี เคยมีเจ้าหน้าที่มาขอคำปรึกษาจากท่านในเรื่องที่ท่านมีความเชี่ยวชาญ หรือมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านหรือไม่ ปริมาณมากน้อยเพียงใดใน 1 ปี**

มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น เนื่องจากเริ่มแรก ที่ทำงานที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้อยู่สำนักสอบสวน 1 ซึ่งดูแลเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารราชการ ส่วนท้องถิ่น รู้ขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงานเป็นอย่างดี โดยเฉพาะจะมีผู้มาขอคำปรึกษาเดือนละ ประมาณ 2 ครั้ง

**5. หากท่านได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้แสวงหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนที่ตรงตามความเชี่ยวชาญ หรือความรู้ความสามารถของท่านจะส่งผลกระทบต่อการทำงานเรื่องร้องเรียนอย่างไร**

หากได้รับหากได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ทำงานที่มีความเชี่ยวชาญก็จะส่งผลให้ สามารถดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากเรื่องที่มีความเชี่ยวชาญจะทราบขั้นตอนในการปฏิบัติงานของ หน่วยงานได้เป็นอย่างดีไม่ต้องเสียเวลาในการศึกษาข้อกฎหมาย ประกอบกับในการประสานงานสามารถ ประสานงานหน่วยงานและสอบถามข้อเท็จจริงได้อย่างตรงประเด็น ซึ่งหากเปรียบเทียบกับเจ้าหน้าที่ที่ยังไม่มี ประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนก็ต้องอาศัยระยะเวลาในการศึกษาทั้งข้อเท็จจริงและ ข้อกฎหมายของเรื่องร้องเรียนในแต่ละเรื่อง

**6. ท่านเคยขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือเจ้าหน้าที่ภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญ หรือมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านหรือไม่ เพราะสาเหตุใดท่านจึงขอคำปรึกษา**

เคยขอคำปรึกษา เนื่องจากที่ผ่านมาจะมีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องการบริหารราชการ ส่วนท้องถิ่นเป็นพิเศษ แต่เรื่องร้องเรียนบางประเภทจะไม่ได้มีความเชี่ยวชาญชำนาญ ดังนั้น เพื่อให้ง่ายต่อการ ดำเนินการเรื่องร้องเรียนจึงได้สอบถามผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อให้ทราบถึงแนวทางหรือ ข้อกฎหมายของเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ว่าควรจะเริ่มต้นดำเนินการจากจุดใด เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการ ดำเนินการเรื่องร้องเรียน ซึ่งในช่วงแรกภายหลังการเปลี่ยนแปลงขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนในปี พ.ศ. 2556 ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับตำรวจซึ่งมีการร้องเรียนมาที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปริมาณ ที่มาก จึงต้องสอบถามผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว

**7. ท่านเคยพบปัญหา เรื่องร้องเรียนในประเด็นข้อร้องเรียน ข้อกฎหมาย และข้อเท็จจริงที่คล้ายคลึงกัน แต่ผลคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินในแต่ละพื้นที่มีได้ออกมาในแนวทางเดียวกัน หรือไม่ (หากเคย ปัญหาดังกล่าวเกิดจากสาเหตุใด) และมีแนวทางการแก้ไขปัญหาอย่างไร**

เคยพบปัญหาคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินมีได้ออกมาในแนวทาง เดียวกันบ่อยครั้งภายหลังปี พ.ศ. 2556 เนื่องจากที่ผ่านมาสำนักสอบสวน 3 ได้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน

เพื่อเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดินหลายท่าน (บางท่านพ้นจากตำแหน่ง) ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินแต่ละท่านมีแนวทาง หรือดุลพินิจที่แตกต่างกันอาจจะขึ้นอยู่กับความรู้ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ของผู้ตรวจการแผ่นดินแต่ละท่านในการนำมาแก้ไขปัญหา หรือการวินิจฉัยอาจจะไม่แตกต่างกันแต่ข้อเสนอแนะไปยังหน่วยงานอาจมีความแตกต่างกัน

แนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว หากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินยังคงใช้รูปแบบการจัดแบ่งขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนพื้นที่ นั้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีกุ่มกลั่นกรองที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านทำหน้าที่ในการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการก่อนเสนอไปยังผู้บริหาร หรือมีคณะทำงานเพื่อรวบรวมคำวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภท หรือมีการจัดทำระบบสืบค้นคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่มีการร้องเรียนเข้ามาที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปริมาณมาก เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้สืบค้นและนำมาอ้างอิงในการจัดทำคำวินิจฉัย และข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินหรือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอาจจะเปลี่ยนการจัดแบ่งขอบเขตส่วนงานสอบสวนจากพื้นที่กลับมาใช้ตามประเภทเรื่องร้องเรียนก็จะลดปัญหาดังกล่าวได้

#### **8. ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเปลี่ยนแปลงการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนจากการแบ่งตามพื้นที่ เปลี่ยนเป็นแบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียน เพราะสาเหตุใด**

เห็นด้วยที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะเปลี่ยนการจัดขอบเขตส่วนงานสอบสวนจากที่เป็นอยู่ในปัจจุบันมาใช้ในการแบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะทำให้เกิดผลดีกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินหลายประการ เช่น แนวคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินจะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ประการต่อมาจะสร้างความรู้ความเชี่ยวชาญให้กับเจ้าหน้าที่ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความรวดเร็วสามารถแก้ไขปัญหาและให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานได้เป็นอย่างดี เป็นต้น

#### **9. ความคิดเห็นเพิ่มเติม (ที่มีประโยชน์ต่องานวิจัยนี้)**

หากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีแนวคิดในการเปลี่ยนการจัดแบ่งขอบเขตส่วนงานสอบสวนมาใช้ในการแบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียนจะทำให้เจ้าหน้าที่สอบสวนได้รับเรื่องร้องเรียนประเภทเดียว ไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย ซึ่งอาจทำให้เจ้าหน้าที่สอบสวนมีมุมมองในการสอบสวนที่แคบ ดังนั้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรที่จะกำหนดแนวทางการทำงานของเจ้าหน้าที่สอบสวนให้เป็นระบบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สอบสวนสามารถมีข้อมูลที่หลากหลาย และสามารถสร้างความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้กับตนเองได้ เช่น การจัดแนวทางให้กับเจ้าหน้าที่สอบสวนที่บรรจุเข้าใหม่จนถึงระดับชำนาญการ (ปริญญาตรี 10 ปี , ปริญญาโท 8 ปี) ได้มีโอกาสหมุนเวียนเปลี่ยนสำนัก ประมาณ 3 สำนัก เพื่อให้เจ้าหน้าที่สอบสวนได้มีโอกาสเรียนรู้เรื่องร้องเรียนได้หลากหลายประเภท และเมื่อเจ้าหน้าที่สอบสวนมีความสนใจหรือความถนัดเรื่องร้องเรียนประเภทใดเป็นพิเศษ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินก็สามารถสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่สอบสวนเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านได้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการส่วนสอบสวน 3

สังกัด สำนักสอบสวน 4

อายุงาน (ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ สผผ.) 13 ปี (ปฏิบัติงานที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551)

### ส่วนที่ 2 ปัจจัยลักษณะการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

#### 1. การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปัจจุบันและก่อนการเปลี่ยนแปลงในปี พ.ศ. 2556 มีความแตกต่างกันอย่างไร

ในปัจจุบันการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแบ่งตามเขตพื้นที่จังหวัดร่วมกับแบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียน ส่วนในอดีตก่อนการเปลี่ยนแปลงการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในปี พ.ศ. 2556 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนตามประเภทเรื่องร้องเรียน โดยแบ่งตามกระทรวง

#### 2. ท่านคิดว่าการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนตามพื้นที่ หรือตามประเภทเรื่องร้องเรียน ส่งเสริมให้ท่านมีความเชี่ยวชาญ หรือมีทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนในด้านใดด้านหนึ่งเป็นพิเศษ เพราะสาเหตุใด

จากประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนตามประเภทเรื่องร้องเรียน จะช่วยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่สอบสวนมีความรู้ ทักษะ หรือความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเป็นพิเศษ เนื่องจากได้ปฏิบัติงานตามประเภทเรื่องร้องเรียนในประเภทเดียวกันอย่างต่อเนื่องจนเกิดประสบการณ์และองค์ความรู้ซึ่งจะทำให้สามารถบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 3. ท่านคิดว่าการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนตามพื้นที่ มีปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงานหรือไม่ เพราะสาเหตุใด

การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนในปัจจุบันมีปัญหาหรืออุปสรรคเนื่องจากการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนตามพื้นที่นั้น ก่อให้ปัญหาหลายประการ เช่น การได้รับมอบหมายงานไม่ตรงตามความรู้ความสามารถ การดำเนินงานเกิดความล่าช้าไม่เป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด ส่งผลให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไม่สามารถบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดได้ และที่สำคัญคือองค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่ที่ไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ที่ทำผลงานวิจัยเพื่อกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น

4. ท่านมีความเชี่ยวชาญ หรือทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนในด้านใดด้านหนึ่งเป็นพิเศษหรือไม่ (มี/ไม่มี เพราะเหตุใด) หากมี เคยมีเจ้าหน้าที่มาขอคำปรึกษาจากท่านในเรื่องที่ท่านมีความเชี่ยวชาญ หรือมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านหรือไม่ ปริมาณอย่างน้อยเพียงใดใน 1 ปี

มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน โดยเรื่องร้องเรียนที่ความรู้ความเชี่ยวชาญ และมีทักษะพิเศษ ได้แก่ ด้านกระบวนการยุติธรรม โดยเฉพาะเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ตำรวจ และงานราชทัณฑ์ สาเหตุที่ทำให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และมีทักษะพิเศษ เนื่องจากได้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนในประเภทดังกล่าว จำนวนมากอย่างต่อเนื่องหลายปี ก่อนมีการเปลี่ยนแปลงการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนในปี พ.ศ.2556 จนสามารถให้คำแนะนำ หรือคำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่สอบสวน เพื่อเป็นแนวทางในการแสวงหาข้อเท็จจริงได้ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่สอบสวนที่บรรจุใหม่ยังขาดประสบการณ์เกี่ยวกับงานด้านตำรวจงานราชทัณฑ์ ซึ่งที่ผ่านมาจะมีเจ้าหน้าที่มาขอคำปรึกษาอย่างสม่ำเสมอ เฉลี่ยปีละ 10 - 20 ครั้ง

5. หากท่านได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้แสวงหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนที่ตรงตามความเชี่ยวชาญ หรือความรู้ความสามารถของท่านจะส่งผลกระทบต่อการทำงานเรื่องร้องเรียนอย่างไร

หากได้รับมอบหมายงานที่มีความถนัด จะทำให้สามารถบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถหาข้อยุติเรื่องร้องเรียนได้ตรงกรอบเวลาที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด

6. ท่านเคยขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือเจ้าหน้าที่ภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญ หรือมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านหรือไม่ เพราะสาเหตุใดท่านจึงขอคำปรึกษา

เคยขอคำปรึกษา เนื่องจากผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ไม่มีองค์ความรู้ และขาดประสบการณ์การทำงานประเภทดังกล่าว ซึ่งการสอบถามผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านจะทำให้สามารถบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและแสวงหาข้อเท็จจริงได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และในบางกรณีสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับผู้ร้องเรียนได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

7. ท่านเคยพบปัญหา เรื่องร้องเรียนในประเด็นข้อร้องเรียน ข้อกฎหมาย และข้อเท็จจริงที่คล้ายคลึงกัน แต่ผลคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินในแต่ละพื้นที่มีได้ออกมาในแนวทางเดียวกันหรือไม่ (หากเคย ปัญหาดังกล่าวเกิดจากสาเหตุใด) และมีแนวทางการแก้ไขปัญหาอย่างไร

เคยพบ สาเหตุเนื่องจากการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนในปัจจุบัน แบ่งตามพื้นที่ ทำให้เรื่องร้องเรียนประเภทเดียวกันแต่เกิดขึ้นต่างพื้นที่กัน มีการจัดแบ่งให้แต่ละส่วนงานรับผิดชอบในการแสวงหาข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ซึ่งการดำเนินงานของของส่วนงานต่าง ๆ จะผ่านการพิจารณาจากผู้อำนวยการสำนัก ผู้บริหารของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งบุคคลดังกล่าวมีแนวทางในการพิจารณาที่มีความแตกต่างกันรวมทั้งมีข้อเสนอแนะที่แตกต่างกัน จึงส่งผลให้คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินมีความแตกต่างกัน

แนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ควรเปลี่ยนรูปแบบการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนกลับมาเป็นการแบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ส่วนงานใดส่วนงานหนึ่งรับผิดชอบเรื่องร้องเรียนประเภทนั้น ก็จะลดปัญหาดังกล่าวได้

## 8. ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเปลี่ยนแปลงการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนจากการแบ่งตามพื้นที่ เปลี่ยนเป็นแบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียน เพราะสาเหตุใด

เห็นด้วยอย่างยิ่ง สาเหตุหากเพราะหากมีการเปลี่ยนแปลงการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนมาเป็นแบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียน จะทำให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเจ้าหน้าที่สอบสวนเกิดทักษะ หรือมีความเชี่ยวชาญชำนาญการเฉพาะด้าน รวมทั้งสามารถบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาทุกข้อร้องเรียนให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น

## 9. ความคิดเห็นเพิ่มเติม (ที่มีประโยชน์ต่องานวิจัยนี้)

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ควรสร้างและส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในทุกสายงาน โดยเฉพาะสายงานสอบสวนซึ่งถือเป็นสายงานหลัก โดยในเบื้องต้นควรมีการสำรวจเจ้าหน้าที่สอบสวนว่ามีความเชี่ยวชาญงานสอบสวนประเภทใด เพื่อจัดกลุ่มและหากขาดแคลนเจ้าหน้าที่สอบสวนที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในด้านใด ก็ดำเนินการจัดให้มีการอบรมเชิงลึกให้กับเจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจ เพื่อให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านครอบคลุมในทุกเรื่อง

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่สอบสวนที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินก่อนปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ซึ่งมีการปรับปรุงโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงานและกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวนในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนและพื้นที่จำนวน 5 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ทุกคนเห็นว่า การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนตามประเภทเรื่องร้องเรียนจะช่วยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ งานสอบสวนเฉพาะด้านมากกว่าการจัดแบ่งส่วนงานสอบสวนตามพื้นที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน โดยหากเจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่ตนเองมีความรู้ ความเชี่ยวชาญก็จะสามารถกำหนดประเด็นเรื่องร้องเรียน กำหนดแนวทางการแสวงหาข้อเท็จจริง รวมทั้งจัดทำคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินได้อย่างถูกต้องตามหลักกฎหมาย สร้างความเป็นธรรมให้กับผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว ไม่เสียเวลาในการศึกษาเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่องเป็นระยะเวลานาน และเห็นว่าการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนตามพื้นที่ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกิดความล่าช้า เนื่องจากเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องร้องเรียนหลากหลายประเภท ต้องศึกษาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายของเรื่องร้องเรียนทุกเรื่องซึ่งมีปริมาณมากในช่วงเวลาเดียวกัน อาจก่อให้เกิดปัญหาการแสวงหาข้อเท็จจริงที่ไม่ครบถ้วนหรือข้อกฎหมายที่ไม่ถูกต้องได้นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ยังเคยพบปัญหากรณีเรื่องร้องเรียนที่มีประเด็นข้อร้องเรียน ข้อกฎหมาย และข้อเท็จจริงที่คล้ายคลึงกัน แต่ผลคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินมิได้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เนื่องจากการจัดทำคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะ มีกระบวนการในการแสวงหาข้อเท็จจริงของเจ้าหน้าที่ก่อนที่จะเสนอไปยังผู้บริหาร ซึ่งเจ้าหน้าที่แต่ละคน แต่ละสำนักมีแนวทางในการปฏิบัติงานหรือมีดุลพินิจความรู้ความสามารถที่แตกต่างกัน และเมื่อเสนอไปยังผู้ตรวจการแผ่นดินแต่ละท่านก็มีแนวทาง หรือดุลพินิจที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับความรู้ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ จึงส่งผลให้คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะออกมา

ในแนวทางที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ทุกคนเห็นด้วย หากมีการเปลี่ยนแปลงการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนมาเป็นการแบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียน

### 5.1.2 สรุปผลจากแบบสอบถามความคิดเห็นเจ้าหน้าที่สอบสวนที่มีต่อการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวน

การศึกษาขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลและแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 106 ราย ใช้โปรแกรม SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยทำการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยมีการแสดงผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตาราง ประกอบคำอธิบาย ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และข้อคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวนตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนและตามเขตพื้นที่ เพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิเคราะห์ผลการศึกษา จะวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

- (1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- (2) วิเคราะห์ข้อคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวนตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนและตามเขตพื้นที่ เพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการปฏิบัติงาน

#### ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 106 ราย

พบว่าทั้ง 106 ราย เป็นเจ้าหน้าที่สอบสวนสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามกระบวนการคัดเลือกตัวอย่าง (N=106)

#### ตารางที่ 5.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	42	39.62
หญิง	64	60.38
รวม	106	100

ที่มา : จากการศึกษาและคำนวณ

จากตารางที่ 5.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชายมีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 39.62 และเป็นเพศหญิง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 60.38

ตารางที่ 5.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 25 ปี	1	0.94
26 - 30 ปี	15	14.15
31 - 35 ปี	15	14.15
36 - 40 ปี	33	31.13
41 - 45 ปี	24	22.64
มากกว่า 45 ปี	18	16.98
<b>รวม</b>	<b>106</b>	<b>100</b>

ที่มา : จากการศึกษาและคำนวณ

จากตารางที่ 5.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 31.13 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41 - 45 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 22.64 อายุมากกว่า 45 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.98 อายุระหว่าง 31 - 35 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 14.15 อายุ 26 - 30 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 14.15 และอายุ 20 - 25 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 5.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	17	16.04
สูงกว่าปริญญาตรี	89	83.96
<b>รวม</b>	<b>106</b>	<b>100</b>

ที่มา : จากการศึกษาและคำนวณ

จากตารางที่ 5.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 83.96 และระดับปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 16.04

ตารางที่ 5.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ระดับปฏิบัติการ	18	16.98
ระดับชำนาญการ (ได้รับเงินประจำตำแหน่ง 2,500 บาท และเงินเพิ่มพิเศษ 2,500 บาท)	26	24.53

ระดับชำนาญการ (ได้รับเงินประจำตำแหน่ง 5,000 บาท และเงินเพิ่มพิเศษ 5,000 บาท)	41	38.68
ระดับชำนาญการพิเศษ	3	2.83
ระดับผู้อำนวยการส่วน	18	16.98
รวม	106	100

ที่มา : จากการศึกษาคำนวณ

จากตารางที่ 5.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการ (ได้รับเงินประจำตำแหน่ง 5,000 บาท และเงินเพิ่มพิเศษ 5,000 บาท) จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 38.68 รองลงมาดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการ (ได้รับเงินประจำตำแหน่ง 2,500 บาท และเงินเพิ่มพิเศษ 2,500 บาท) จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 24.53 ดำรงตำแหน่งระดับปฏิบัติการ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.98 ดำรงตำแหน่งระดับผู้อำนวยการส่วน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.98 และดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการพิเศษ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.83 ตามลำดับ

**ตารางที่ 5.5** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงาน (ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ สผผ.)

อายุงานที่ปฏิบัติงานที่ สผผ.	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 2 ปี	13	12.26
2 – 5 ปี	26	24.53
6 – 10 ปี	26	24.53
11 – 15 ปี	24	22.64
มากกว่า 15 ปี	17	16.98
รวม	106	100

ที่มา : จากการศึกษาคำนวณ

จากตารางที่ 5.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นระยะเวลา 2 – 5 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 24.53 และระยะเวลา 6 – 10 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 24.53 รองลงมาคือปฏิบัติงานระยะเวลา 11 – 15 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 22.67 ระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 16.98 และระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 2 ปี จำนวน 13 คน คิด เป็นร้อยละ 12.26 ตามลำดับ



ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยลักษณะการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 5.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ระดับความรู้ความเข้าใจ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับมาก	32	30.19
ระดับปานกลาง	69	65.09
ระดับน้อย	4	3.77
ไม่มีเลย	1	0.94
<b>รวม</b>	<b>106</b>	<b>100</b>

ที่มา : จากการศึกษาคำถามและคำนวณ

จากตารางที่ 5.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในระดับปานกลาง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 65.09 รองลงมาคือระดับมาก จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 30.19 ระดับน้อย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.77 และไม่มีความรู้เลย จำนวน 1 คน คิด เป็นร้อยละ 0.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 5.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความเชี่ยวชาญ หรือทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนเป็นพิเศษ และปัจจัยที่ทำให้มีความเชี่ยวชาญ หรือทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนเป็นพิเศษ

ประเภทความเชี่ยวชาญ		จำนวน	ร้อยละ
ไม่มี		72	67.92
มี		34	32.08
<b>รวม</b>		<b>106</b>	<b>100</b>
ปัจจัยที่ทำให้มีความเชี่ยวชาญ (N=34)	จบการศึกษาเฉพาะทาง	5	9.43
	มีประสบการณ์การทำงาน (ที่อื่น)	11	20.75
	มีประสบการณ์การทำงาน (ที่ สผผ.)	24	45.28
	เข้ารับการฝึกอบรม หรือดูงาน	5	9.43
	ได้รับการแนะนำจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน (ที่ สผผ.)	6	11.32
	อื่น ๆ - ศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง	2	3.77

ที่มา : จากการศึกษาคำถามและคำนวณ

หมายเหตุ : ปัจจัยที่ทำให้มีความเชี่ยวชาญ หรือทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนเป็นพิเศษ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

จากตารางที่ 5.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ไม่มีความเชี่ยวชาญ หรือมีทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนในด้านใดด้านหนึ่งเป็นพิเศษ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 67.92 และมีความเชี่ยวชาญ หรือมีทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนในด้านใดด้านหนึ่งเป็นพิเศษ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 32.08

โดยปัจจัยที่ทำให้มีความเชี่ยวชาญ หรือทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนเป็นพิเศษ ส่วนใหญ่มีสาเหตุจากมีประสบการณ์การทำงาน (ที่ สผผ.) จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 45.28 รองลงมาคือ มีประสบการณ์การทำงาน (ที่อื่น) จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 ได้รับการแนะนำจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน (ที่ สผผ.) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.32 เข้ารับการฝึกอบรม หรือดูงาน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.43 จบการศึกษาเฉพาะทาง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.43 และอื่น ๆ ได้แก่ ศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.77 ตามลำดับ

**ตารางที่ 5.8** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความเชี่ยวชาญ หรือทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนเป็นพิเศษ จำแนกตามประเภทความเชี่ยวชาญ หรือทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนเป็นพิเศษ จำนวน 34 คน (N=34)

ประเภทความเชี่ยวชาญหรือทักษะพิเศษ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการยุติธรรม (ตำรวจ, บังคับคดี)	15	39.48
ด้านที่ดิน และสิ่งแวดล้อม	7	18.42
ด้านการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น	5	13.16
ด้านเศรษฐกิจ การเงิน การคลัง และภาษีอากร	5	13.16
ด้านอุตสาหกรรม และวิศวกรรม	2	5.26
ด้านการศึกษา	1	2.63
ด้านแรงงาน	1	2.63
ด้านการเจรจาไกล่เกลี่ย	1	2.63
ด้านหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ	1	2.63
<b>รวม</b>	<b>38</b>	<b>100</b>

ที่มา : จากการศึกษาและคำนวณ

หมายเหตุ : มีความเชี่ยวชาญได้มากกว่า 1 อย่าง

จากตารางที่ 5.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีความเชี่ยวชาญ หรือมีทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนในด้านใดด้านหนึ่งเป็นพิเศษในด้านกระบวนการยุติธรรม (ตำรวจ , บังคับคดี) จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 39.48 รองลงมาคือ ด้านที่ดิน และสิ่งแวดล้อม จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 18.42 ด้านการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 13.16 ด้านเศรษฐกิจ การเงิน การคลัง และภาษีอากร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 13.16 ด้านอุตสาหกรรม และวิศวกรรม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ด้านการศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.63 ด้านแรงงาน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.63 ด้านการเจรจาไกล่เกลี่ย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.63 และด้านหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.63 ตามลำดับ

**ตารางที่ 5.9** แสดงจำนวนและร้อยละทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ให้แสวงหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนตรงตามความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน (N=34)

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผลความรู้สึก
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้แสวงหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนตรงตามความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน	3 (8.82)	10 (29.41)	13 (38.24)	6 (17.65)	2 (5.88)	3.18	1.01	ปานกลาง

ที่มา : จากการศึกษาและคำนวณ

หมายเหตุ : คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 = น้อยที่สุด, 1.51 – 2.50 = น้อย, 2.51 – 3.50 = ปานกลาง, 3.51 - 4.50 = มาก, 4.51 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 5.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ให้แสวงหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนตรงตามความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (3.18) โดยมีระดับความคิดเห็นเรียงลำดับดังนี้ ระดับปานกลาง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 38.24 ระดับมาก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 29.41 ระดับน้อย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 17.65 ระดับมากที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.82 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88 ตามลำดับ

**ตารางที่ 5.10** แสดงจำนวนและร้อยละทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เห็นว่าสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญหรือมีทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนในด้านใดด้านหนึ่งเป็นพิเศษ

ประเภทความเชี่ยวชาญ		จำนวน	ร้อยละ
ไม่มี		32	30.19
มี		74	69.81
รวม		106	100
ปัจจัยที่ทำให้มีความเชี่ยวชาญ (N=74)	จบการศึกษาเฉพาะทาง	2	2.35
	มีประสบการณ์การทำงาน (ที่อื่น)	35	41.18
	มีประสบการณ์การทำงาน (ที่ สผพ.)	39	45.88
	เข้ารับการฝึกอบรม หรือดูงาน	3	3.53
	สามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว	6	7.06

ที่มา : จากการศึกษาและคำนวณ

หมายเหตุ : ปัจจัยที่ทำให้มีความเชี่ยวชาญ หรือทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนเป็นพิเศษ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

จากตารางที่ 5.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญหรือมีทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนในด้านใดด้านหนึ่งเป็นพิเศษ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 69.81 และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไม่มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญหรือมีทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนในด้านใดด้านหนึ่งเป็นพิเศษ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 30.19

โดยปัจจัยที่ทำให้มีความเชี่ยวชาญ หรือทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนเป็นพิเศษ ส่วนใหญ่มีสาเหตุจากมีประสบการณ์การทำงาน (ที่ สผผ.) จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 45.88 รองลงมาคือ มีประสบการณ์การทำงาน (ที่อื่น) จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 41.18 สามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.06 เข้ารับการฝึกอบรม หรือดูงาน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.53 และจบการศึกษาเฉพาะทาง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.35 ตามลำดับ

**ตารางที่ 5.11** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคยขอคำปรึกษาจากบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีความเชี่ยวชาญหรือมีทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนในด้านใดด้านหนึ่งเป็นพิเศษ (N=74)

ปริมาณที่เคยขอคำปรึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง/ปี	13	17.57
1 ครั้ง/6 เดือน	30	40.54
1 ครั้ง/เดือน	16	21.62
เกินกว่า 1 ครั้ง/เดือน	6	8.11
ทราบว่า มี (แต่ไม่เคยขอคำปรึกษา)	9	12.16
<b>รวม</b>	<b>74</b>	<b>100</b>

ที่มา : จากการศึกษาและคำนวณ

จากตารางที่ 5.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยขอคำปรึกษาจากบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีความเชี่ยวชาญหรือมีทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนในด้านใดด้านหนึ่งเป็นพิเศษ ในปริมาณ 1 ครั้ง/6 เดือน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 40.54 รองลงมาคือปริมาณ 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 21.62 ทราบว่ามี (แต่ไม่เคยขอคำปรึกษา) จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 12.16 ปริมาณ 1 ครั้ง/ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 17.57 และปริมาณเกินกว่า 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 5.12 แสดงจำนวนและร้อยละทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่สามารถนำความรู้ความสามารถ และประสบการณ์การทำงานมาใช้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ หรือเต็มศักยภาพ

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผลความรู้สึก
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
สามารถนำความรู้ความสามารถและประสบการณ์การทำงานมาใช้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ หรือเต็มศักยภาพ	13 (12.26)	51 (48.11)	32 (30.19)	8 (7.55)	2 (1.89)	3.61	0.86	มาก

ที่มา : จากการศึกษาและคำนวณ

หมายเหตุ : 1. คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50 = น้อยที่สุด, 1.51 - 2.50 = น้อย, 2.51 - 3.50 = ปานกลาง, 3.51 - 4.50 = มาก, 4.51 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 5.12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสามารถนำความรู้ความสามารถและประสบการณ์การทำงานมาใช้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ หรือเต็มศักยภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (3.61) โดยมีระดับความคิดเห็นเรียงลำดับดังนี้ ระดับมาก จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 48.11 ระดับปานกลาง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 30.19 ระดับมากที่สุด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 12.26 ระดับน้อย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.55 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.89 ตามลำดับ

ตารางที่ 5.13 แสดงจำนวนและร้อยละทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม กรณีการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปัจจุบัน ส่งเสริมต่อการมีความรู้ความเชี่ยวชาญงานสอบสวนเฉพาะด้าน

ทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
ใช่		7	6.60
ปัจจัยสนับสนุน	ได้รับผิดชอบงานสอบสวนที่มีประเภทเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายส่งเสริมให้เกิดประสบการณ์และความเชี่ยวชาญงานสอบสวน	6	5.66
	มีความคุ้นชินกับพื้นที่ หรือสถานที่ที่รับผิดชอบทำให้เกิดความเชี่ยวชาญงานสอบสวนในพื้นที่	-	-
	ลักษณะของเรื่องร้องเรียนในพื้นที่เดียวกันใช้หลักเกณฑ์หรือองค์ประกอบในการพิจารณาเดียวกัน	1	0.94
	อื่น ๆ	-	-

ทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
ไม่ใช่		99	93.40
ปัจจัยสนับสนุน	เรื่องร้องเรียนมีประเภทที่หลากหลาย ทำให้ขาดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	89	83.96
	การปฏิบัติงานในพื้นที่เดิม ๆ ทำให้ขาดประสบการณ์ที่หลากหลายและขาดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	1	0.94
	ความเชี่ยวชาญงานสอบสวนไม่มีความเกี่ยวข้องกับการแบ่งส่วนงานตามเขตพื้นที่	9	8.49
	อื่น ๆ	-	-
รวม		106	100

ที่มา : จากการศึกษาและคำนวณ

จากตารางที่ 5.13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เห็นพ้องด้วยว่าการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปัจจุบัน ส่งเสริมให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญงานสอบสวนเฉพาะด้าน จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 93.49 และเห็นพ้องด้วยว่าการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปัจจุบัน ส่งเสริมให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญงานสอบสวนเฉพาะด้าน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.60

โดยปัจจัยสนับสนุนการไม่เห็นพ้องด้วยว่าการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปัจจุบัน ส่งเสริมให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญงานสอบสวนเฉพาะด้านส่วนใหญ่คือเรื่องร้องเรียนมีประเภทที่หลากหลายทำให้ขาดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 83.96 รองลงมาคือความเชี่ยวชาญงานสอบสวนไม่มีความเกี่ยวข้องกับการแบ่งส่วนงานตามเขตพื้นที่ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.49 และการปฏิบัติงานในพื้นที่เดิม ๆ ทำให้ขาดประสบการณ์ที่หลากหลายและขาดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.94 ตามลำดับ

ปัจจัยสนับสนุนการเห็นพ้องด้วยว่าการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปัจจุบัน ส่งเสริมให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญงานสอบสวนเฉพาะด้านส่วนใหญ่คือ ได้รับผิดชอบงานสอบสวนที่มีประเภทเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายส่งเสริมให้เกิดประสบการณ์และความเชี่ยวชาญงานสอบสวน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.66 รองลงมาคือลักษณะของเรื่องร้องเรียนในพื้นที่เดียวกันใช้หลักเกณฑ์หรือองค์ประกอบในการพิจารณาเดียวกัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 5.14 แสดงจำนวนและร้อยละทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม กรณีสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีการจัดอบรมให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเชี่ยวชาญงานสอบสวนเฉพาะด้าน

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล ความรู้สึก
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
สำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน มีการจัดอบรม ให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ งานสอบสวน เฉพาะด้าน	3 (2.83)	8 (7.55)	32 (30.19)	48 (45.28)	15 (14.15)	2.40	0.92	น้อย

ที่มา : จากการศึกษาและคำนวณ

หมายเหตุ : 1. คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50 = น้อยที่สุด, 1.51 - 2.50 = น้อย, 2.51 - 3.50 = ปานกลาง, 3.51 - 4.50 = มาก, 4.51 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 5.14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติว่าสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีการจัดอบรมให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเชี่ยวชาญงานสอบสวนเฉพาะด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น อยู่ในระดับน้อย (2.40) โดยมีระดับความคิดเห็นเรียงลำดับดังนี้ ระดับน้อย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 45.28 ระดับปานกลาง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 30.19 ระดับน้อยที่สุด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 14.15 ระดับมาก จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.55 และระดับมากที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 5.15 แสดงจำนวนและร้อยละทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม กรณีพบปัญหาเรื่องร้องเรียนในประเด็นข้อร้องเรียนเดียวกันแต่ผลคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินในแต่ละพื้นที่ที่มีได้ออกมาในแนวทางเดียวกัน

ทัศนคติผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย		46	43.40
เคย		60	56.60
รวม		106	100
ปัจจัยที่ส่งผลให้คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินมีได้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน(N=60)	ความรู้ความเชี่ยวชาญ และการใช้ดุลพินิจในการพิจารณาของผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้บริหาร ที่ปรึกษา และเจ้าหน้าที่	39	65.00
	ความแตกต่างของข้อเท็จจริง	6	10.00
	ไม่มีระบบสืบค้นและกลั่นกรองคำวินิจฉัย และข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีคุณภาพ	6	10.00
	การแบ่งขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวน ออกเป็นพื้นที่	2	3.33
	ไม่แสดงความคิดเห็น	7	11.67

ที่มา : จากการศึกษาและคำนวณ

จากตารางที่ 5.15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยพบปัญหาเรื่องร้องเรียนในประเด็นข้อร้องเรียนเดียวกันแต่คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินในแต่ละพื้นที่ที่มีได้ออกมาในแนวทางเดียวกัน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 56.60 และไม่เคยพบปัญหาเรื่องร้องเรียนในประเด็นข้อร้องเรียนเดียวกันแต่คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินในแต่ละพื้นที่ที่มีได้ออกมาในแนวทางเดียวกัน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 43.40

โดยปัจจัยที่ส่งผลให้คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินในแต่ละพื้นที่ที่มีได้ออกมาในแนวทางเดียวกัน ส่วนใหญ่เกิดจากความรู้ความเชี่ยวชาญ และการใช้ดุลพินิจในการพิจารณาของผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้บริหาร ที่ปรึกษา และเจ้าหน้าที่ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมาคือไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 11.67 ความแตกต่างของข้อเท็จจริง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ไม่มีระบบสืบค้นและกลั่นกรองคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีคุณภาพ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และการแบ่งขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนออกเป็นพื้นที่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตามลำดับ



ตารางที่ 5.16 แสดงจำนวนและร้อยละทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม กรณีผลที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนจากการแบ่งตามพื้นที่เปลี่ยนเป็นแบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียน

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล ความรู้สึก
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
มีความรู้ ความเชี่ยวชาญงาน สอบสวนเฉพาะด้าน	32 (30.19)	67 (63.21)	7 (6.60)	-	-	4.24	0.56	มาก
มีความรวดเร็วและ ประสิทธิภาพในการ แสวงหาข้อเท็จจริง และการจัดทำ คำวินิจฉัย และข้อเสนอแนะของ ผู้ตรวจการแผ่นดิน	27 (25.47)	58 (54.72)	20 (18.87)	1 (0.94)	-	4.05	0.69	มาก
คำวินิจฉัยและ ข้อเสนอแนะของ ผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นไปในทิศทาง เดียวกัน	33 (31.13)	53 (50.00)	20 (18.87)	-	-	4.12	0.70	มาก
มีความคุ้นเคยกับ เจ้าหน้าที่ หรือ หน่วยงานที่ถูก ตรวจสอบ ซึ่งส่งผลให้ การประสานงาน สะดวกมากขึ้น	19 (17.92)	62 (58.49)	21 (19.81)	4 (3.77)	-	3.91	0.72	มาก
<b>รวม</b>	<b>111</b>	<b>230</b>	<b>68</b>	<b>5</b>		<b>4.08</b>	<b>0.68</b>	<b>มาก</b>

ที่มา : จากการศึกษาและคำนวณ

หมายเหตุ : 1. คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50 = น้อยที่สุด, 1.51 - 2.50 = น้อย, 2.51 - 3.50 = ปานกลาง,  
3.51 - 4.50 = มาก, 4.51 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 5.16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติว่าหากมีการเปลี่ยนแปลงการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนจากการแบ่งตามพื้นที่เปลี่ยนเป็นแบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียน จะส่งผลดังนี้

(1) มีความรู้ความเชี่ยวชาญงานสอบสวนเฉพาะด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (4.24) โดยมีระดับความคิดเห็นเรียงลำดับดังนี้ ระดับมาก จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 63.21 ระดับมากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 30.19 และระดับปานกลาง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.60 ตามลำดับ

(2) มีความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการแสวงหาข้อเท็จจริงและการจัดทำคำวินิจฉัย และข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (4.05) โดยมีระดับความคิดเห็นเรียงลำดับดังนี้ ระดับมาก จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 54.72 ระดับมากที่สุด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 25.47 ระดับปานกลาง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 18.87 และระดับน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.94 ตามลำดับ

(3) คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (4.12) โดยมีระดับความคิดเห็นเรียงลำดับดังนี้ ระดับมาก จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ระดับมากที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 31.13 และระดับปานกลาง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 18.87 ตามลำดับ

(4) มีความคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานที่ถูกตรวจสอบ ซึ่งส่งผลให้การประสานงานสะดวกมากขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (3.91) โดยมีระดับความคิดเห็นเรียงลำดับดังนี้ ระดับมาก จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 58.49 ระดับปานกลาง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 19.81 ระดับมากที่สุด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 17.92 และระดับน้อย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.77 ตามลำดับ

**ตารางที่ 5.17** แสดงจำนวนและร้อยละทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม กรณีปัจจัยที่ส่งผลให้สามารถดำเนินงานด้านสอบสวนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ปัจจัยที่ส่งผล	จำนวน	ร้อยละ
ได้รับการฝึกอบรม และศึกษาดูงาน	6	5.66
ได้รับเรื่องร้องเรียนในประเภทเดียวกันซ้ำกันบ่อยครั้ง	62	58.49
มีเครื่องมือในการทำงานที่ทันสมัย และมีคุณภาพ	6	5.66
มีการวางแผนการดำเนินงานที่ดี	12	11.32
มีที่ปรึกษาที่มีความรู้ความสามารถ	20	18.87
<b>รวม</b>	<b>106</b>	<b>100</b>

ที่มา : จากการศึกษาและคำนวณ

จากตารางที่ 5.17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลให้สามารถดำเนินงานด้านสอบสวนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้นคือ ได้รับเรื่องร้องเรียนในประเภทเดียวกันซ้ำกันบ่อยครั้ง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 58.49 รองลงมาคือ มีที่ปรึกษาที่มีความรู้ความสามารถ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 18.87 มีการวางแผนการดำเนินงานที่ดี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 11.32 ได้รับการฝึกอบรม จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.66 และมีเครื่องมือในการทำงานที่ทันสมัยและมีคุณภาพ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.66 ตามลำดับ

ตารางที่ 5.18 แสดงจำนวนและร้อยละทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม กรณีความเห็นหากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะเปลี่ยนแปลงการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนจากการแบ่งตามพื้นที่ เปลี่ยนเป็นแบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียน

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผลความรู้สึก
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ความเห็นหากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะเปลี่ยนแปลงการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนจากการแบ่งตามพื้นที่ เปลี่ยนเป็นแบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียน	42 (39.62)	43 (40.57)	19 (17.92)	1 (0.94)	1 (0.94)	4.17	0.82	มาก

ที่มา : จากการศึกษาและคำนวณ

หมายเหตุ : 1. คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50 = น้อยที่สุด, 1.51 - 2.50 = น้อย, 2.51 - 3.50 = ปานกลาง, 3.51 - 4.50 = มาก, 4.51 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 5.18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติเห็นด้วย หากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะเปลี่ยนแปลงการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนจากการแบ่งตามพื้นที่ เปลี่ยนเป็นแบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียน โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (4.17) โดยมีระดับความคิดเห็นเรียงลำดับดังนี้ ระดับมาก จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 40.57 ระดับมากที่สุด จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 39.62 ระดับปานกลาง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 17.92 ระดับน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.94 และน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.94 ตามลำดับ

**ความคิดเห็นเพิ่มเติมที่เกี่ยวกับการศึกษาขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน**

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมที่เกี่ยวกับการศึกษาขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งพบว่ามียกข้อย่างบางรายเสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมที่น่าสนใจ และอาจเป็นประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

(1) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีการแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน โดยเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่มีปริมาณมาก และให้ที่ปรึกษานำองค์ความรู้ถ่ายทอดให้กับเจ้าหน้าที่

(2) ควรจัดทำสถิติประเภทเรื่องร้องเรียน หากเรื่องร้องเรียนประเภทใดมีปริมาณมาก ควรแก้ไขเชิงระบบ

(3) หากมีการจัดแบ่งขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนตามประเภทเรื่องร้องเรียนควรสร้างหลักเกณฑ์การประเมิน และการแบ่งงานให้มีความเป็นธรรม เนื่องจากเรื่องร้องเรียนบางประเภทมีความยุ่งยาก ซับซ้อน รวมทั้งควรมีการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียนตามความถนัดและความสนใจของเจ้าหน้าที่ และจัดให้เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมเฉพาะด้านอย่างจริงจัง

(4) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีการจัดอบรมแนวทางการปฏิบัติงาน และการจัดทำคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะให้กับเจ้าหน้าที่ก่อนเริ่มการปฏิบัติงาน ดังเช่น สำนักงานศาลปกครอง สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เป็นต้น

(5) การจัดแบ่งส่วนงานสอบสวนควรมีส่วนงานสอบสวนเพิ่มขึ้น และลดปริมาณบุคลากรในส่วนงานสอบสวนให้น้อยลง เพื่อให้ผู้อำนวยการส่วน และผู้อำนวยการสำนักจะสามารถกลั่นกรองงานในปริมาณที่มีความเหมาะสม และสามารถให้คำปรึกษากับเจ้าหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

(6) หากมีการจัดแบ่งขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนตามประเภทเรื่องร้องเรียนควรจัดแบ่งตามหน่วยงาน และข้อกฎหมายที่มีความเกี่ยวพันหรือเชื่อมโยงกัน

## 5.2 บทวิเคราะห์ปัญหา

การศึกษาขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อศึกษาวิเคราะห์ว่าการกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือไม่ ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ปัญหาใน 3 ส่วน ที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ได้แก่ ปัญหาความล่าช้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และปัญหาคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกันว่าปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นจากการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปัจจุบันหรือไม่ โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ แบบสอบถาม สถิติการดำเนินการเรื่องร้องเรียน สถิติการจัดอบรมเจ้าหน้าที่มาประกอบการวิเคราะห์สภาพปัญหา นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์แนวทางการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเปรียบเทียบกับตัวอย่างขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศ และองค์กรอื่นที่มีหน้าที่ตรวจสอบ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำข้อเสนอแนะต่อไป

### 5.2.1 ปัญหาความล่าช้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ในการศึกษาปัญหาความล่าช้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลในส่วนผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนแบ่งตามช่วงระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ข้อมูลสถิติการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเปรียบเทียบกับจำนวนเจ้าหน้าที่สอบสวน และข้อมูลสถิติการยุติเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2543 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มาศึกษาวิเคราะห์ เพื่อหาสาเหตุ และปัจจัยของความล่าช้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 5.19 เรื่อง ร้อยละของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

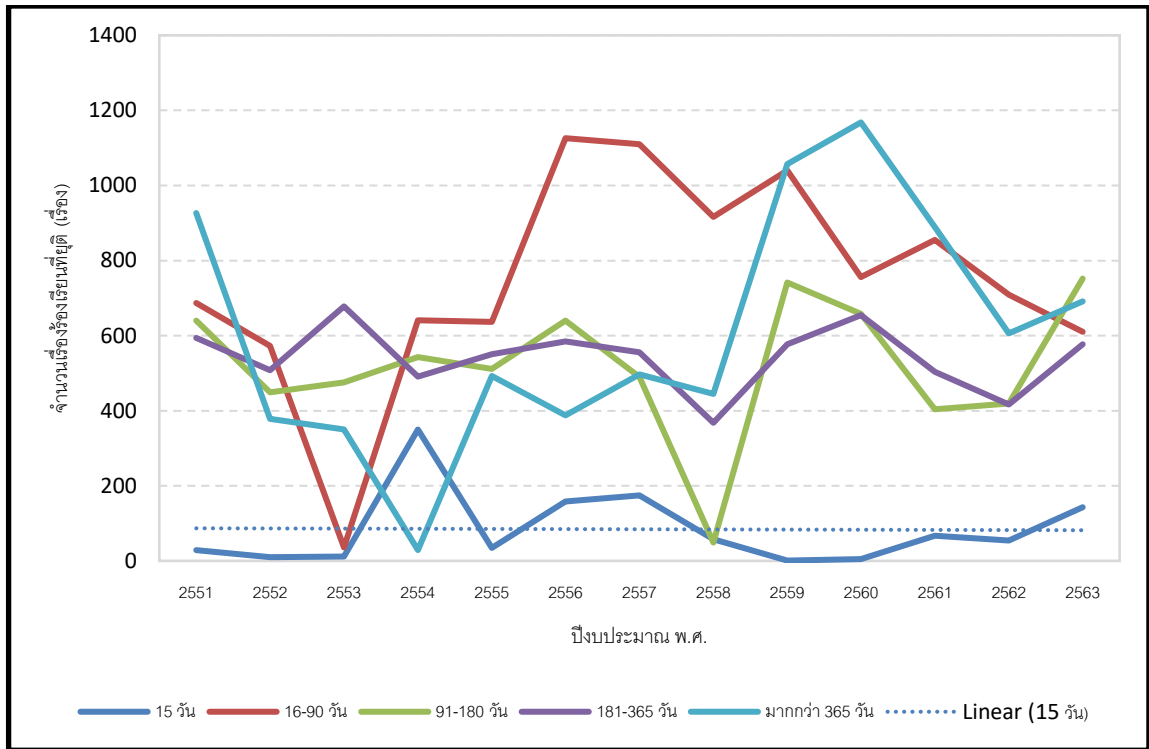
พ.ศ.	เรื่องร้องเรียนที่ยุติได้															เรื่อง ร้องเรียน ที่ยุติได้ ทั้งหมด (เรื่อง)	เรื่อง ร้องเรียน ทั้งหมด (เรื่อง)
	ภายใน 15 วัน			ภายใน 16 - 90 วัน			ภายใน 91 - 180 วัน			ภายใน 181 - 365 วัน			มากกว่า 365 วัน				
	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ ของเรื่อง ที่ยุติได้ ทั้งหมด	ร้อยละ ของเรื่อง ร้องเรียน ทั้งหมด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ ของเรื่อง ที่ยุติได้ ทั้งหมด	ร้อยละ ของเรื่อง ร้องเรียน ทั้งหมด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ ของเรื่อง ที่ยุติได้ ทั้งหมด	ร้อยละ ของเรื่อง ร้องเรียน ทั้งหมด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ ของเรื่อง ที่ยุติได้ ทั้งหมด	ร้อยละ ของเรื่อง ร้องเรียน ทั้งหมด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ ของเรื่อง ที่ยุติได้ ทั้งหมด	ร้อยละ ของเรื่อง ร้องเรียน ทั้งหมด		
2551	29	1.01	0.77	687	23.88	18.21	640	22.25	16.96	594	20.65	15.74	927	32.22	24.57	2,877	3,773
2552	10	0.52	0.34	573	29.87	19.27	449	23.41	15.10	508	26.49	17.09	378	19.71	12.71	1,918	2,973
2553	12	0.63	0.37	36	1.90	1.10	476	25.16	14.61	678	35.82	20.81	350	18.49	10.74	1,893	3,258
2554	350	14.87	9.68	641	27.23	17.73	543	23.07	15.02	491	20.86	13.58	29	1.23	0.80	2,354	3,615
2555	35	1.57	0.99	637	28.60	17.97	511	22.95	14.42	551	24.74	15.55	493	22.14	13.91	2,227	3,544
2556	158	5.45	3.34	1,126	38.87	23.77	640	22.09	13.51	585	20.19	12.35	388	13.39	8.19	2,897	4,737
เฉลี่ย	99	4.01	2.58	617	25.06	16.34	543	23.15	14.94	568	24.79	15.85	428	17.86	11.82	2,361	3,650
รวม	594	24.06	15.48	3,700	150.36	9806	3,259	138.91	89.63	3,407	148.74	95.12	2,565	107.18	70.93	14,166	21,900
2557	175	6.19	3.70	1,110	39.25	23.47	490	17.33	10.36	556	19.66	11.76	497	17.57	10.51	2,828	4,729
2558	58	2.63	1.21	916	41.52	19.06	49	2.22	1.02	368	16.68	7.66	445	20.17	9.26	2,206	4,807
2559	1	0.03	0.02	1,040	30.44	16.73	742	21.71	11.94	577	16.89	9.28	1,057	30.93	17.00	3,417	6,217
2560	5	0.15	0.09	756	23.32	14.16	658	20.30	12.32	655	20.20	12.27	1,168	36.03	21.88	3,242	5,339
2561	67	2.42	1.51	855	30.92	19.28	404	14.61	9.11	504	18.23	11.36	889	32.15	20.05	2,765	4,435
2562	54	2.45	1.26	709	32.15	16.56	419	19.00	9.79	417	18.91	9.74	606	27.48	14.15	2,205	4,282
2563	143	4.65	2.89	610	19.85	12.33	752	24.47	15.20	577	18.78	11.66	691	22.49	13.97	3,073	4,948
เฉลี่ย	72	2.65	1.53	857	31.07	17.37	502	17.09	9.96	522	18.48	10.53	765	26.69	15.26	2,819	4,965
รวม	503	19	11	5,996	217	122	3,514	120	70	3,654	129	74	5,353	187	107	19,736	34,757

จากตารางที่ 5.19 แสดงถึงเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ยุติได้ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยแบ่งเรื่องร้องเรียนที่ยุติได้ตามระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานเป็น 5 ช่วง ได้แก่ (1) เรื่องร้องเรียนที่ยุติภายใน 15 วัน (2) เรื่องร้องเรียนที่ยุติได้ระหว่าง 16 – 90 วัน (3) เรื่องร้องเรียนที่ยุติได้ระหว่าง 91 – 180 วัน (4) เรื่องร้องเรียนที่ยุติได้ระหว่าง 181 – 365 วัน และ (5) เรื่องร้องเรียนที่ยุติได้มากกว่า 365 วัน ซึ่งระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ผู้ตรวจการแผ่นดินแบ่งเรื่องร้องเรียนตามประเภทเรื่องร้องเรียน และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้ตรวจการแผ่นดินแบ่งเรื่องร้องเรียนตามประเภทเรื่องร้องเรียนและตามพื้นที่

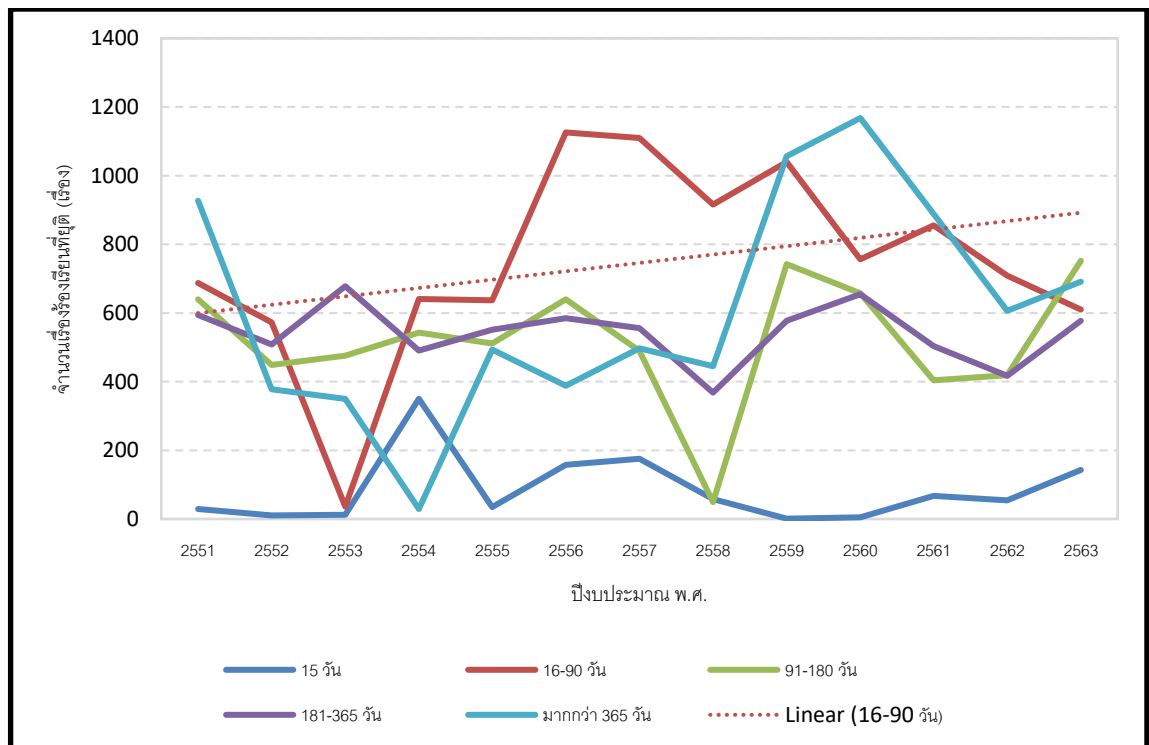
เมื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 พบว่ามีเรื่องร้องเรียนทั้งหมดเฉลี่ย 3,650 เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ยุติได้เฉลี่ย 2,361 เรื่อง แบ่งเป็นเรื่องร้องเรียนที่ยุติภายใน 15 วัน เฉลี่ย 99 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 4.01 ของเรื่องร้องเรียนเฉลี่ยที่ยุติได้ทั้งหมด เรื่องร้องเรียนที่ยุติภายใน 16 - 90 วัน เฉลี่ย 617 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 25.06 ของเรื่องร้องเรียนเฉลี่ยที่ยุติได้ทั้งหมด เรื่องร้องเรียนที่ยุติภายใน 91 - 180 วัน เฉลี่ย 543 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 23.15 ของเรื่องร้องเรียนเฉลี่ยที่ยุติได้ทั้งหมด เรื่องร้องเรียนที่ยุติภายใน 181 - 365 วัน เฉลี่ย 568 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 24.79 ของเรื่องร้องเรียนเฉลี่ยที่ยุติได้ทั้งหมด และเรื่องร้องเรียนที่ใช้เวลาที่ยุติมากกว่า 365 วัน เฉลี่ย 428 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 17.86 ของเรื่องร้องเรียนเฉลี่ยที่ยุติได้ทั้งหมด

ส่วนเรื่องร้องเรียนระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่ามีเรื่องร้องเรียนทั้งหมดเฉลี่ย 4,965 เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ยุติได้เฉลี่ย 2,819 เรื่อง แบ่งเป็นเรื่องร้องเรียนที่ยุติภายใน 15 วัน เฉลี่ย 72 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 2.65 ของเรื่องร้องเรียนเฉลี่ยที่ยุติได้ทั้งหมด เรื่องร้องเรียนที่ยุติภายใน 16 - 90 วัน เฉลี่ย 857 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 31.07 ของเรื่องร้องเรียนเฉลี่ยที่ยุติได้ทั้งหมด เรื่องร้องเรียนที่ยุติภายใน 91 - 180 วัน เฉลี่ย 502 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 17.09 ของเรื่องร้องเรียนเฉลี่ยที่ยุติได้ทั้งหมด เรื่องร้องเรียนที่ยุติภายใน 181 - 365 วัน เฉลี่ย 522 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 18.48 ของเรื่องร้องเรียนเฉลี่ยที่ยุติได้ทั้งหมด และเรื่องร้องเรียนที่ใช้เวลาที่ยุติมากกว่า 365 วัน เฉลี่ย 765 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 26.69 ของเรื่องร้องเรียนเฉลี่ยที่ยุติได้ทั้งหมด

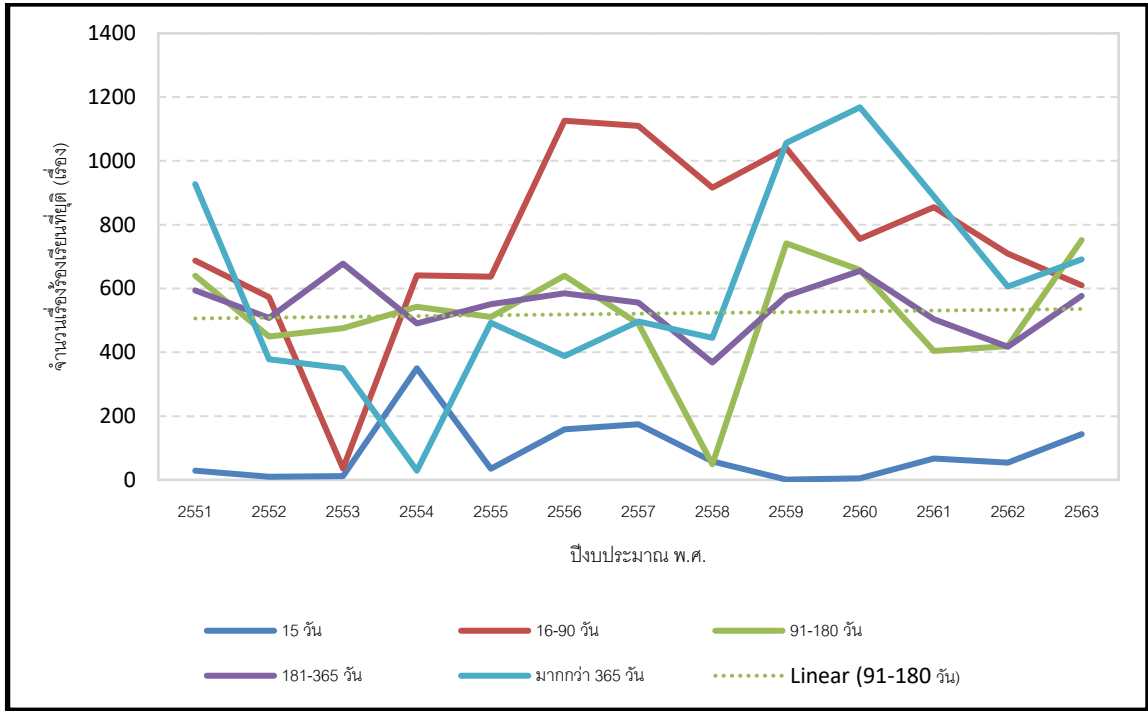
ภาพที่ 5.1 แนวโน้มจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติได้ระหว่างระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยใช้ระยะเวลา 15 วัน



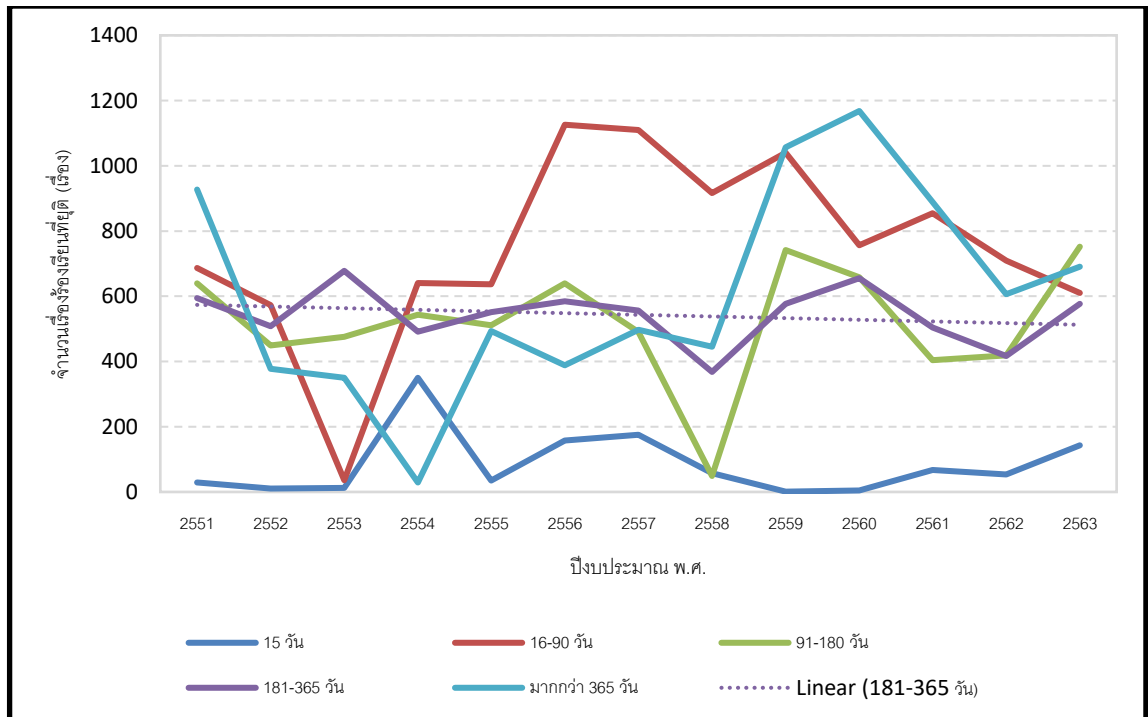
ภาพที่ 5.2 แนวโน้มจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติได้ระหว่างระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยใช้ระยะเวลา 16-90 วัน



ภาพที่ 5.3 แนวโน้มจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติได้ระหว่างระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยใช้ระยะเวลา 91-180 วัน

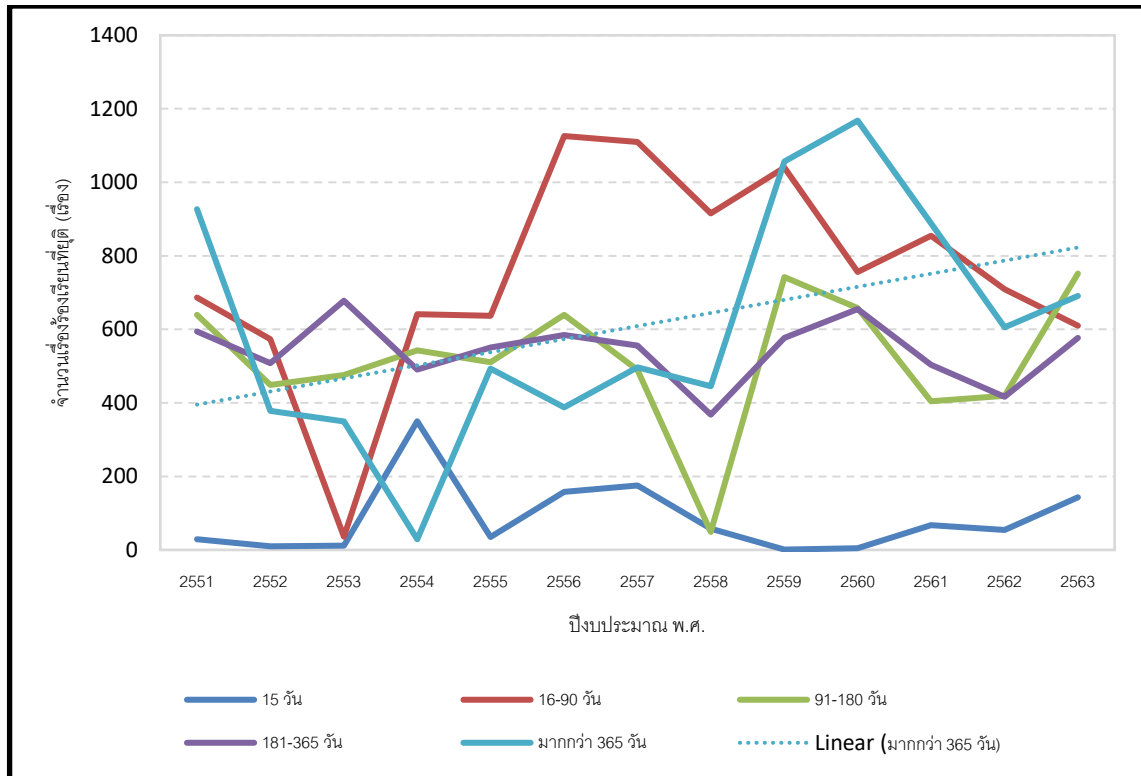


ภาพที่ 5.4 แนวโน้มจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติได้ระหว่างระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยใช้ระยะเวลา 181-365 วัน





ภาพที่ 5.5 แนวโน้มจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติได้ระหว่างระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยใช้ระยะเวลามากกว่า 365 วัน



จากภาพที่ 5.1 ถึง 5.5 แสดงถึงแนวโน้มจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติได้ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยใช้ระยะเวลา 15 วัน พบว่า จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติได้โดยใช้ระยะเวลา 15 วัน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีแนวโน้มไม่เปลี่ยนแปลง จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติได้ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยใช้ระยะเวลา 16-90 วัน พบว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติได้ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยใช้ระยะเวลา 91-180 วัน พบว่า จำนวนเรื่องร้องเรียนมีแนวโน้มไม่เปลี่ยนแปลง จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติได้ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยใช้ระยะเวลา 181-365 วัน พบว่า จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติได้มีแนวโน้มลดลง และสำหรับแนวโน้มจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติได้ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยใช้ระยะเวลามากกว่า 365 วัน พบว่า จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติได้มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ตามลำดับ

ตารางที่ 5.20 เรื่องร้องเรียนต่อจำนวนเจ้าหน้าที่สอบสวนในแต่ละปีงบประมาณ

ปี งบประมาณ พ.ศ.	จำนวนเจ้าหน้าที่ ด้านการตรวจสอบ เรื่องร้องเรียน (คน)	จำนวนเรื่องร้องเรียน ที่ต้องดำเนินการ ทั้งหมด (เรื่อง)	สัดส่วนเรื่องร้องเรียน ที่ต้องดำเนินการ ทั้งหมด (เรื่อง/คน)	จำนวนเรื่องร้องเรียน ยุติทั้งหมด (เรื่อง)	สัดส่วนเรื่องร้องเรียน ที่เจ้าหน้าที่สามารถ ยุติได้ (เรื่อง/คน)	จำนวนเรื่องร้องเรียน ที่ไม่สามารถ ดำเนินการได้ (เรื่อง)	ร้อยละของจำนวน เรื่องร้องเรียน ยุติทั้งหมด
2543	12	184	15	135	11	49	73.37
2544	n.a.	775	n.a.	309	n.a.	466	39.87
2545	34	1,803	53	626	18	1,177	34.72
2546	39	3,442	88	1,618	41	1,824	47.01
2547	39	4,084	105	3,059	78	1,025	74.90
2548	39	3,722	95	2,356	60	1,366	63.30
2549	56	6,554	117	3,668	65	2,886	55.97
2550	58	5,160	89	3,349	58	1,811	64.90
2551	71	3,773	53	2,877	41	896	76.25
2552	71	2,973	42	1,918	27	1,055	64.51
2553	76	3,258	43	1,893	25	1,365	58.10
2554	82	3,615	44	2,354	29	1,261	65.12
2555	85	3,544	42	2,227	26	1,317	62.84
2556	100	4,737	47	2,897	29	1,840	61.16
เฉลี่ยปี 2545 - 2556	750	46,665	62	28,842	38	17,823	61.81

ปี งบประมาณ พ.ศ.	จำนวนเจ้าหน้าที่ ด้านการตรวจสอบ เรื่องร้องเรียน (คน)	จำนวนเรื่องร้องเรียน ที่ต้องดำเนินการ ทั้งหมด (เรื่อง)	สัดส่วนเรื่องร้องเรียน ที่ต้องดำเนินการ ทั้งหมด (เรื่อง/คน)	จำนวนเรื่องร้องเรียน ยุติทั้งหมด (เรื่อง)	สัดส่วนเรื่องร้องเรียน ที่เจ้าหน้าที่สามารถ ยุติได้ (เรื่อง/คน)	จำนวนเรื่องร้องเรียน ที่ไม่สามารถ ดำเนินการได้ (เรื่อง)	ร้อยละของจำนวน เรื่องร้องเรียน ยุติทั้งหมด
2557	100	4,729	47	2,828	28	1,901	59.80
2558	109	4,807	44	2,206	20	2,601	45.89
2559	110	6,217	57	3,417	31	2,800	54.96
2560	101	5,339	53	3,242	32	2,097	60.72
2561	100	4,435	44	2,765	28	1,670	62.34
2562	123	4,282	35	2,205	18	2,077	51.49
2563	136	4,948	36	3,073	23	1,875	62.11
เฉลี่ยปี 2557 - 2563	779	34,757	45	19,736	25	15,021	56.78





- ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ยุติเรื่องร้องเรียนได้ร้อยละ 58.10
- ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ยุติเรื่องร้องเรียนได้ร้อยละ 65.12
- ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ยุติเรื่องร้องเรียนได้ร้อยละ 62.84
- ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ยุติเรื่องร้องเรียนได้ร้อยละ 61.16
- ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ยุติเรื่องร้องเรียนได้ร้อยละ 59.80
- ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ยุติเรื่องร้องเรียนได้ร้อยละ 45.89
- ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ยุติเรื่องร้องเรียนได้ร้อยละ 54.96
- ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ยุติเรื่องร้องเรียนได้ร้อยละ 60.72
- ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ยุติเรื่องร้องเรียนได้ร้อยละ 62.34
- ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ยุติเรื่องร้องเรียนได้ร้อยละ 51.49
- ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ยุติเรื่องร้องเรียนได้ร้อยละ 62.11

จากข้อมูลสถิติการยุติเรื่องร้องเรียนแบ่งตามระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน (15 วัน/ 16-90 วัน/ 91-180 วัน/ 181-365 วัน/ มากกว่า 365 วัน) ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนเจ้าหน้าที่สอบสวน และข้อมูลสถิติการยุติเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2543 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สามารถสรุปในเบื้องต้นได้ว่า แนวโน้มจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติได้ซึ่งแบ่งตามระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีแนวโน้มไม่คงที่ แต่แนวโน้มจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติได้โดยใช้ระยะเวลามากกว่า 365 วัน มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ในส่วนของสัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการทั้งหมดต่อคน และสัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ยุติได้ต่อคนในแต่ละปี มีสถิติไม่คงที่ ไม่มีความแตกต่างที่เห็นได้ชัดเจน แต่ในช่วงระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 – 2563 ซึ่งเป็นช่วงหลังจากการปรับปรุงโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวน จากการกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานตามประเภทเรื่องร้องเรียนมาเป็นการกำหนดตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนและพื้นที่พบว่า แม้แนวโน้มจำนวนเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่แต่ละคนต้องดำเนินการจะลดลง แต่แนวโน้มของความสามารถในการยุติเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ต่อคนก็ลดลงเช่นเดียวกัน ประกอบกับค่าเฉลี่ยเรื่องร้องเรียนที่ยุติได้กับจำนวนเจ้าหน้าที่สอบสวนลดลงอย่างเห็นได้ชัด ทั้งนี้ มีความเป็นไปได้ว่าส่วนนี้อาจเป็นผลมาจากความยากง่ายของเรื่องร้องเรียนนโยบายของผู้บริหารในแต่ละยุค ความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกในการชี้แจงข้อเท็จจริงหรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่สอบสวนในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวด้วย

ปัจจัยอีกประการหนึ่งจากข้อมูลการสัมภาษณ์และแบบสอบถามซึ่งอาจส่งผลต่อความล่าช้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน คือการที่เจ้าหน้าที่สอบสวนที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านไม่ได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาตรงตามความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน โดยจากแบบสอบถามพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้แสวงหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนตรงตามความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ซึ่งหากเจ้าหน้าที่สอบสวน

ได้รับมอบหมายเรื่องร้องเรียนตรงตามความรู้ความสามารถก็จะสามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

### 5.2.2 ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

การศึกษาปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยนำผลจากแบบสัมภาษณ์ที่ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เห็นว่า การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงาน สอดสวนตามประเภทเรื่องร้องเรียนจะช่วยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ งานสอดสวนเฉพาะด้านมากกว่าการจัดแบ่งส่วนงานสอดสวนตามพื้นที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน โดยหากเจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่ตนเองมีความรู้ ความเชี่ยวชาญก็จะสามารถกำหนดประเด็นเรื่องร้องเรียน กำหนดแนวทางการแสวงหาข้อเท็จจริง รวมทั้งจัดทำคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินได้อย่างถูกต้องตามหลักกฎหมาย สร้างความเป็นธรรมให้กับผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว ไม่เสียเวลาในการศึกษาเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่องเป็นระยะเวลานาน และผลจากแบบสอบถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เห็นพ้องด้วยว่าการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอดสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปัจจุบันที่แบ่งตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนและพื้นที่ ส่งเสริมให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญงานสอดสวนเฉพาะด้าน ซึ่งคิดเป็นร้อยละถึง 93.49 โดยปัจจัยสนับสนุนการไม่เห็นพ้องดังกล่าว ส่วนใหญ่คือเรื่องร้องเรียนมีประเภทที่หลากหลายทำให้ขาดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน คิดเป็นร้อยละ 83.96 ประกอบสถิติการจัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่สอดสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 ถึงปี พ.ศ. 2563 และสถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จจำแนกตามประเภทและหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยได้จัดกลุ่มเรื่องร้องเรียนที่มีประเภทเรื่องร้องเรียน และข้อกฎหมายที่คล้ายคลึงกันออกเป็น 10 ประเภท และเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีปริมาณการร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินจำนวนมาก ดังนี้ (1) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรม (2) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น (3) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับที่ดิน สิ่งแวดล้อม อุทสาหกรรม และพลังงาน (4) เรื่องร้องเรียนกรรมการปกครอง (5) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการศึกษา (6) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเศรษฐกิจ การเงิน การคลัง พาณิชยกรรม และภาษีอากร (7) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการคมนาคม (8) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการสาธารณสุข (9) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับแรงงาน และพัฒนาสังคม และ (10) เรื่องร้องเรียนกระทรวงกลาโหม มาศึกษาวิเคราะห์ และเปรียบเทียบ เพื่อให้ทราบว่าสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปัจจุบันที่มีการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอดสวนตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนและพื้นที่นั้น มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพียงพอหรือไม่ หรือขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของประเภทเรื่องร้องเรียนประเภทใด เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่สอดสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อไป

ตารางที่ 5.21 แสดงสัดส่วนจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละประเด็นเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	หน่วยงาน/ประเด็นการร้องเรียน	ประจำปี พ.ศ. 2552 - พ.ศ. 2563 (รวม 12 ปี)												รวมจำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	จำนวนเรื่องร้องเรียนเฉลี่ย 12 ปี (เรื่อง)	จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญ (คน)	จำนวนเรื่องร้องเรียนเฉลี่ย (เรื่อง)
		2552	2553	2554	2555	2556	2557	2558	2559	2560	2561	2562	2563				
1	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรม	440	451	640	576	566	726	626	905	867	943	729	974	8,443	704	15	47
2	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น	397	360	473	467	585	498	410	613	548	465	403	533	5,752	479	5	96
3	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับที่ดิน พลังงาน สิ่งแวดล้อม และอุตสาหกรรม	231	358	205	246	323	300	210	373	718	280	235	246	3,725	310	9	34
4	เรื่องร้องเรียนกรรมการปกครอง	154	170	197	280	307	282	126	341	256	244	228	213	2,798	233	-	-
5	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการศึกษา	65	66	117	146	214	228	167	250	190	169	108	172	1,892	158	1	158
6	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเศรษฐกิจ การเงิน การคลัง พาณิชย และภาษีอากร	73	100	124	149	98	88	61	134	136	107	109	155	1,334	111	5	22
7	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับคมนาคม	56	43	82	82	118	108	61	132	168	139	93	159	1,241	103	-	-
8	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการสาธารณสุข	40	17	45	42	70	63	46	78	70	90	41	68	670	56	-	-



ลำดับ	หน่วยงาน/ประเด็นการ ร้องเรียน	ประจำปี พ.ศ. 2552 - พ.ศ. 2563 (รวม 12 ปี)												รวมจำนวน เรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	จำนวน เรื่องร้องเรียน เฉลี่ย 12 ปี (เรื่อง)	จำนวน เจ้าหน้าที่ที่มี ความเชี่ยวชาญ (คน)	จำนวน เรื่องร้องเรียน เฉลี่ย (เรื่อง)
		2552	2553	2554	2555	2556	2557	2558	2559	2560	2561	2562	2563				
9	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ แรงงาน และพัฒนา สังคม	28	16	27	35	43	50	34	55	47	33	31	168	567	47	1	47
10	เรื่องร้องเรียน กระทรวงกลาโหม	21	10	24	36	30	37	24	42	47	54	31	39	395	33	-	-

จากตารางที่ 5.21 แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจำแนกตามประเภทและหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รวมจำนวน 12 ปี เปรียบเทียบกับจำนวนเจ้าหน้าที่สอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ตอบแบบสอบถามว่ามีความรู้ความเชี่ยวชาญเรื่องร้องเรียนเฉพาะด้าน จำนวน 34 คน โดยแบ่งเรื่องร้องเรียนที่ยุติได้ตามประเภทและหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน 10 ประเภท ได้ดังนี้

(1) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรม มีจำนวนเรื่องร้องเรียนรวม 8,443 เรื่อง เฉลี่ย 12 ปี ปีละ 704 เรื่อง เจ้าหน้าที่สอบสวนที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรม จำนวน 15 คน สัดส่วนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนเจ้าหน้าที่สอบสวนที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญจำนวน 47 เรื่อง/คน

(2) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีจำนวนเรื่องร้องเรียนรวม 5,752 เรื่อง เฉลี่ย 12 ปี ปีละ 479 เรื่อง เจ้าหน้าที่สอบสวนที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น จำนวน 5 คน สัดส่วนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนเจ้าหน้าที่สอบสวนที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญจำนวน 96 เรื่อง/คน

(3) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับที่ดิน สิ่งแวดล้อม อุตุสัทธรรม และพลังงาน มีจำนวนเรื่องร้องเรียนรวม 3,725 เรื่อง เฉลี่ย 12 ปี ปีละ 310 เรื่อง เจ้าหน้าที่สอบสวนที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับที่ดิน สิ่งแวดล้อม อุตุสัทธรรม และพลังงาน จำนวน 9 คน สัดส่วนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนเจ้าหน้าที่สอบสวนจำนวน 34 เรื่อง/คน

(4) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกรมการปกครอง มีจำนวนเรื่องร้องเรียนรวม 2,798 เรื่อง เฉลี่ย 12 ปี ปีละ 233 เรื่อง ไม่มีเจ้าหน้าที่สอบสวนที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกรมการปกครอง

(5) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการศึกษา มีจำนวนเรื่องร้องเรียนรวม 1,892 เรื่อง เฉลี่ย 12 ปี ปีละ 158 เรื่อง เจ้าหน้าที่สอบสวนที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการศึกษา จำนวน 1 คน สัดส่วนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนเจ้าหน้าที่สอบสวนที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญจำนวน 158 เรื่อง/คน

(6) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเศรษฐกิจ การเงิน การคลัง พาณิชย และภาษีอากร มีจำนวนเรื่องร้องเรียนรวม 1,334 เรื่อง เฉลี่ย 12 ปี ปีละ 111 เรื่อง เจ้าหน้าที่สอบสวนที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเศรษฐกิจ การเงิน การคลัง พาณิชย และภาษีอากร จำนวน 5 คน สัดส่วนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนเจ้าหน้าที่สอบสวนที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญจำนวน 22 เรื่อง/คน

(7) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับคมนาคม มีจำนวนเรื่องร้องเรียนรวม 1,241 เรื่อง เฉลี่ย 12 ปี ปีละ 103 เรื่อง ไม่มีเจ้าหน้าที่สอบสวนที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับคมนาคม

(8) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการสาธารณสุข มีจำนวนเรื่องร้องเรียนรวม 670 เรื่อง เฉลี่ย 12 ปี ปีละ 56 เรื่อง ไม่มีเจ้าหน้าที่สอบสวนที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการสาธารณสุข

(9) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับแรงงาน และพัฒนาสังคม มีจำนวนเรื่องร้องเรียนรวม 567 เรื่อง เฉลี่ย 12 ปี ปีละ 47 เรื่อง เจ้าหน้าที่สอบสวนที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมจำนวน 1 คน สัดส่วนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนเจ้าหน้าที่สอบสวนที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญจำนวน 47 เรื่อง/คน

(10) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกระทรวงกลาโหม มีจำนวนเรื่องร้องเรียนรวม 395 เรื่อง เฉลี่ย 12 ปี ปีละ 33 เรื่อง ไม่มีเจ้าหน้าที่สอบสวนที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกระทรวงกลาโหม

เมื่อพิจารณาสัดส่วนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนเจ้าหน้าที่สอบสวนที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน พบว่า มีประเภทเรื่องร้องเรียนจำนวน 4 ประเภท ที่ไม่มีเจ้าหน้าที่สอบสวนสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีความรู้เชี่ยวชาญในประเภทดังกล่าว และมีประเภทเรื่องร้องเรียนจำนวน 6 ประเภท ที่มีเจ้าหน้าที่สอบสวนสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งใน 6 ประเภทดังกล่าว หากพิจารณาจำนวนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านแล้ว พบว่า มีจำนวน 5 ประเภท เรื่องร้องเรียน ที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเกินค่าเฉลี่ยที่เจ้าหน้าที่สอบสวนต้องดำเนินการเฉลี่ย 32 เรื่อง/คน/ปี มีเพียง 1 ประเภทเรื่องร้องเรียน ที่มีจำนวนน้อยกว่าค่าเฉลี่ย

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลการจัดอบรมของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่จัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่สอบสวน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 - พ.ศ. 2563 มาศึกษาประกอบการพิจารณา เพื่อให้ทราบแนวทางการจัดอบรมของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้กับเจ้าหน้าที่สอบสวนว่าส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่สอบสวนมีความรู้ความเชี่ยวชาญ หรือมีทักษะเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเฉพาะด้านหรือไม่ และการจัดอบรมสอดคล้องกับจำนวนเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภทที่มีการร้องเรียนมายังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินหรือไม่ ปรากฏตามข้อมูล ดังนี้

**ตารางที่ 5.22** ข้อมูลการจัดอบรมของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่จัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่สอบสวน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 - พ.ศ. 2563

ลำดับ	โครงการ/หลักสูตร	หัวข้อการบรรยาย
<b>ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555</b>		
1	โครงการฝึกอบรมหลักสูตร “การพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่สอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี 2555”	1.1 นโยบายการปฏิบัติงานด้านสอบสวนตามภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดิน 1.2 กฎหมายและวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง 1.3 ระบบและระเบียบบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทย 1.4 ขั้นตอนและกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน 1.5 การวางแผนการสอบสวน 1.6 เทคนิคการสอบสวน กระบวนการไต่สวน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน 1.7 หลักกฎหมายพยานหลักฐานและเทคนิคการสอบสวนพยาน 1.8 เทคนิคการไต่ถามและรับข้อพิพาทและการบริหารความขัดแย้ง 1.9 การปฏิบัติงานไต่ถามและรับข้อพิพาทตามภารกิจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน 1.10 การจัดทำคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะ

ลำดับ	โครงการ/หลักสูตร	หัวข้อการบรรยาย
		1.11 หลักการเขียนหนังสือราชการ การเขียนและทำสำนวนเรื่องร้องเรียน 1.12 การพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติราชการนอกพื้นที่ 1.13 การระดมสมองและฝึกปฏิบัติกรณีตัวอย่างเรื่องร้องเรียน
<b>ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556</b>		
1	โครงการฝึกอบรมหัวข้อ “ การสืบสวนสอบสวน เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะพิเศษและเกี่ยวข้องกับผู้ต้องขังในเรือนจำ/ทัณฑสถาน ”	1. ลักษณะทั่วไปของเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะพิเศษ 2. ลักษณะเฉพาะของเรื่องร้องเรียน 3. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน 4. คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่สอบสวน 5. แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะพิเศษและเกี่ยวข้องกับผู้ต้องขังในเรือนจำ/ทัณฑสถาน 6. การประสานเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะพิเศษ 7. เรื่องร้องเรียน/คดีพิเศษที่มีนัยสำคัญ
2	หลักสูตร กฎหมายเกี่ยวกับที่ดินและป่าไม้	กฎหมายเกี่ยวกับที่ดินและป่าไม้
<b>ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557</b>		
1	หลักสูตรการบริหาร Call center ระดับ Advance อย่างมืออาชีพ	การบริหาร Call center ระดับ Advance อย่างมืออาชีพ
2	หลักสูตรเทคนิคการสื่อสารและการจัดการเรื่องร้องเรียนของลูกค้า (ประชาชน) อย่างมืออาชีพ	เทคนิคการสื่อสารและการจัดการเรื่องร้องเรียนของลูกค้า (ประชาชน) อย่างมืออาชีพ
<b>ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558</b>		
1	โครงการฝึกอบรมหลักสูตร “ การพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่สอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี 2558 ”	1. เทคนิคการจับประเด็น และการวางแผนการสอบสวน 2. เทคนิคการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท และการบริหารความขัดแย้ง 3. เทคนิควิธีการค้นหาข้อมูลการรวบรวมพยาน และแสวงหาข้อเท็จจริง

ลำดับ	โครงการ/หลักสูตร	หัวข้อการบรรยาย
		4. กรณีศึกษาและการฝึกปฏิบัติ/ปัญหาการจัดทำสำนวนของเจ้าหน้าที่
2	โครงการบรรยายพิเศษ หัวข้อ สถานการณ์ปัญหาการค้ามนุษย์ในประเทศไทยและสถานการณ์ความมั่นคงและเศรษฐกิจในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้	1. สถานการณ์ปัญหาการค้ามนุษย์ในประเทศไทย 2. สถานการณ์ความมั่นคงและเศรษฐกิจในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้
<b>ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560</b>		
1	หลักสูตร “การวิเคราะห์จับประเด็นสรุปสำนวนเรื่องร้องเรียน และอภิปรายประเด็นปัญหาอุปสรรคในการทำงาน”	1. การวิเคราะห์จับประเด็นสรุปสำนวนเรื่องร้องเรียน และอภิปรายประเด็นปัญหาอุปสรรคในการทำงาน 2. เทคนิคการประชุม
2	หลักสูตร “ความรู้เพื่อการพิจารณาคดีปัญหาที่ดิน”	ความรู้เพื่อการพิจารณาคดีปัญหาที่ดิน
3	หลักสูตร “การทุจริตเชิงนโยบาย: มาตรการในทางกฎหมายเพื่อควบคุมและป้องกันปัญหาการทุจริตเชิงนโยบายในประเทศไทย”	การทุจริตเชิงนโยบาย: มาตรการในทางกฎหมายเพื่อควบคุมและป้องกันปัญหาการทุจริตเชิงนโยบายในประเทศไทย
4	หลักสูตร “พรบ. ควบคุมอาคารและกฎหมายผังเมือง”	พรบ. ควบคุมอาคารและกฎหมายผังเมือง
<b>ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561</b>		
1	นโยบายและทิศทางการทำงานของเจ้าหน้าที่สอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	1. กฎหมายว่าด้วยการอุทธรณ์ ร้องทุกข์ 2. กฎหมายที่เกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน 3. พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 4. แนวทางในการแก้ไขอุปสรรค ข้อขัดข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริง 5. กระบวนการสอบสวนและการพิจารณาตามพรบ.ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการตรวจเงินแผ่นดิน พ.ศ. 2561 6. กระบวนการไต่สวนและการพิจารณาตามพรบ. มาตรการของฝ่ายบริหารในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ลำดับ	โครงการ/หลักสูตร	หัวข้อการบรรยาย
		<p>7. บทบาทของเจ้าหน้าที่ที่สอบสวนในยุค Thailand 4.0</p> <p>8. หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ภายใต้รัฐธรรมนูญในอดีตและปัจจุบัน : มุมมองของศาสตราจารย์ ดร.บรรเจิด สิงคะเนติ</p> <p>9. เจตนารมณ์และมุมมองของธรรมาธิการต่อพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 : แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เล่าสู่กันฟัง</p> <p>10. การแสวงหาข้อเท็จจริงและการเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของผู้ตรวจการแผ่นดิน</p> <p>11. การทำงานร่วมกันระหว่างศาลรัฐธรรมนูญกับผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องปัญหาความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ</p> <p>12. กระบวนการไต่สวนและการพิจารณาตามพรบ.ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม</p> <p>13. ระบบรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน</p> <p>14. ศึกษาดูงาน</p>
<b>ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562</b>		
1	หลักสูตร “การเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกร ตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560”	การเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกรตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560
<b>ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563</b>		
1	อบรมหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกร ระดับต้น และระดับกลางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	1. เทคนิคการสอบสวนและการสอบสวนเชิงสัมภาษณ์

ลำดับ	โครงการ/หลักสูตร	หัวข้อการบรรยาย
		2. การแสวงหาข้อเท็จจริงและการรวบรวมพยานหลักฐานเรื่องร้องเรียน กรณีข้อพิพาทเรื่องที่ดิน (การดูแผนที่) 3. แนวทางการเจรจาต่อรอง การประนีประนอมและเทคนิคการไกล่เกลี่ย 4. การรับมือและแก้ไขภาวะกดดันเมื่อต้องเจรจากับผู้ร้อง 5. เรื่องน่ารู้เกี่ยวกับ พรบ. คຸ້ມครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 6. เทคนิคและวิธีการรับมือเกี่ยวกับภัยคุกคามทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ หรือไซเบอร์ 7. มุมมองการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนภายใต้หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 8. เทคนิคการสรุปรายงานการประชุมและนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา 9. เทคนิคการสรุปข้อมูลให้กับผู้บริหาร (Pitching) 10. การทำข้อมูลเสนอแบบ Info graphic 11. การถ่ายภาพด้วยโทรศัพท์ smart phone 12. ศึกษาดูงาน

หากพิจารณาข้อมูลการจัดอบรมของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่จัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่สอบสวน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 - พ.ศ. 2563 พบว่า การจัดอบรมดังกล่าวมีลักษณะเป็นการจัดอบรมในหลักสูตรทั่วไปเกี่ยวกับการสอบสวนเท่านั้น มิได้มีการจัดอบรมหลักสูตรเฉพาะเรื่อง มีเพียง 3 ปีงบประมาณ ได้แก่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 พ.ศ. 2560 และ พ.ศ. 2563 ที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่สอบสวนได้รับความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรม และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับที่ดินและป่าไม้ แต่การจัดอบรมดังกล่าวเป็นเพียงหัวข้อหนึ่งในหลักสูตรการจัดอบรม ซึ่งเป็นการอบรมหัวข้อละ 3 ชั่วโมงเท่านั้น มิได้เป็นหลักสูตรเฉพาะเรื่อง และการจัดอบรมดังกล่าวมิได้เป็นการจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่สอบสวนมีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านอย่างต่อเนื่อง

### 5.2.3 ปัญหาคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

ผู้ตรวจการแผ่นดินมีอำนาจกำหนดการแบ่งงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามมาตรา 24 (1) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ซึ่งกำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีอำนาจกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดินให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและไม่ซ้ำซ้อนกัน แต่ต้องไม่ทำให้ผู้ตรวจการแผ่นดินขาดความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ อย่างไรก็ตามในปัจจุบันพบปัญหาว่า ในการวินิจฉัยปัญหาตามคำร้องเรียน หากเป็นเรื่องร้องเรียนประเภทเดียวกัน มีข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายประกอบการพิจารณาคล้ายคลึงกัน แต่เกิดขึ้นต่างพื้นที่ ทำให้เจ้าหน้าที่สอบสวนต่างส่วนงานกันเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริง และจัดทำความเห็นเพื่อเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน แต่ละท่านวินิจฉัยตามการแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวน ในบางกรณีคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชน ความน่าเชื่อถือขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน และความร่วมมือในการดำเนินการตามคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องตามมาได้

ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตัวอย่างคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561 จนถึงปี พ.ศ. 2564 โดยจะศึกษาเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินมีคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ซึ่งเป็นเรื่องร้องเรียนประเภทเดียวกัน ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายประกอบการพิจารณาคล้ายคลึงกัน แต่เกิดขึ้นต่างพื้นที่ ซึ่งคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ร่วมกับแนวทางการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตารางการแบ่งงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน และกระบวนการและขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเสนอให้เห็นถึงสภาพของปัญหาที่เกิดขึ้น ดังนี้

#### 5.2.3.1 ตัวอย่างเรื่องร้องเรียน

##### 1. ตัวอย่างเรื่องร้องเรียน กรณีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้กับผู้ร้องเรียนล่าช้า

##### (1) เรื่องร้องเรียนเลขดำเลขที่ 2146/2563

ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน : สำนักสอบสวน 2

##### ประเด็นเรื่องร้องเรียน

ขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแสวงหาข้อเท็จจริงการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบล ก. กรณีไม่จ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้แก่ผู้ร้องเรียน ทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนและความไม่เป็นธรรม

##### ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน

จากคำร้องเรียนของผู้ร้องเรียนปรากฏข้อเท็จจริงสรุปได้ว่า ผู้ร้องเรียนเป็นผู้ต้องขังอยู่ที่เรือนจำกลาง ข. เป็นผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 และมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามทะเบียนบ้าน ผู้ร้องเรียนได้ยื่นคำร้องเรียนขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อเทศบาลตำบล ก. เมื่อ พ.ศ. 2561 และ พ.ศ. 2562 ตามลำดับ แต่จนถึงปัจจุบันเทศบาลตำบล ก. ยังมิได้พิจารณา



คำร้องเรียนขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของผู้ร้องเรียนแต่ประการใด ทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนและความไม่เป็นธรรม จึงขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแสวงหาข้อเท็จจริงการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบล

คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวกรณีเทศบาลตำบล ก. ไม่จ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้แก่ผู้ร้องเรียน ทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนและความไม่เป็นธรรมนั้น ข้อเท็จจริงปรากฏว่า ผู้ร้องเรียนมิได้ยื่นคำร้องเรียนขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อเทศบาลตำบล ก. เมื่อ พ.ศ. 2561 และ พ.ศ. 2562 แต่อย่างไรก็ตามผู้ร้องเรียนได้มีหนังสือลงวันที่ 5 มิถุนายน 2563 ถึงเทศบาลตำบล ก. ขอให้ตรวจสอบสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของผู้ร้องเรียน โดยเทศบาลตำบล ได้ประสานไปยังเรือนจำกลาง ข. เพื่อดำเนินการเรื่องการขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของผู้ร้องเรียนทันที และเทศบาลตำบล ก. ได้ส่งแบบคำขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านเรือนจำกลาง ข. เพื่อดำเนินการกรอกเอกสารให้กับผู้ร้องเรียน และได้รับลงทะเบียนให้กับผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว โดยปัจจุบันผู้ร้องเรียนได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2563 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

จากข้อเท็จจริงดังกล่าวเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนอย่างเหมาะสมแล้วตามมาตรา 37 (6) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้นจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามมาตรา 37 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

**(2) เรื่องร้องเรียนเลขดำเลขที่ 2386/2563**

ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน : สำนักสอบสวน 3

ประเด็นเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินขอให้แสวงหาข้อเท็จจริง การปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลนคร ก. กรณีไม่จ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้ผู้ร้องเรียนในระหว่างเดือนเมษายน พ.ศ. 2560 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2561 ทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน

ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน

จากคำร้องเรียนของผู้ร้องเรียนปรากฏข้อเท็จจริงสรุปได้ว่า ผู้ร้องเรียนถูกคุมขังอยู่ที่เรือนจำกลาง ข. มีโทษจำคุก 16 ปี ผู้ร้องเรียนมีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ ในวันที่ 8 เมษายน 2560 จึงมีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามภูมิลำเนา เมื่อกลางเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2560 ผู้ร้องเรียนมอบอำนาจให้ญาติไปขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากเทศบาลนคร ก. แต่ได้รับการปฏิเสธโดยอ้างว่า ผู้ร้องเรียนไม่มีตัวตน ต่อมากลางเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2561 ผู้ร้องเรียนได้ทำคำร้องขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านเรือนจำกลาง ข. ไปยังเทศบาลนคร ก. อีกครั้งหนึ่ง ปรากฏว่า เทศบาลนคร ก. ได้อนุมัติเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้ผู้ร้องเรียนเดือนละ 600 บาท ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2561 จนถึงปัจจุบัน โดยจ่ายผ่านเรือนจำกลาง ข. ซึ่งผู้ร้องเรียนประสงค์จะขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตกเบิกย้อนหลัง ตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2560 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2561 รวมจำนวน 18 เดือน เป็นเงินทั้งสิ้น 10,800 บาท

คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายแล้วเห็นว่า เรื่องร้องเรียนดังกล่าว ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 กำหนดว่า ผู้มีสิทธิจะได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจะต้องลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปี โดยให้ผู้ที่จะมีอายุครบหกสิบปี บริบูรณ์ขึ้นไปในปีงบประมาณถัดไปลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุด้วยตนเองต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีภูมิลำเนา ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือสถานที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด หากผู้มีสิทธิจะได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นผู้ต้องขังให้มอบอำนาจให้ผู้บัญชาการเรือนจำ ผู้อำนวยการทัณฑสถาน หรือเจ้าหน้าที่ที่ผู้บัญชาการเรือนจำมอบหมาย รับลงทะเบียนและนำมายื่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามภูมิลำเนาของผู้มีสิทธิ เมื่อผู้ร้องเรียนเป็นผู้มีสิทธิจะได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุโดยเป็นผู้ต้องขังอยู่ในเรือนจำ ผู้ร้องเรียนจึงไม่สามารถให้ญาติของผู้ร้องเรียนไปยื่นขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแทนผู้ร้องเรียนได้ แต่ต้องมอบอำนาจให้ผู้บัญชาการเรือนจำ ผู้อำนวยการทัณฑสถาน หรือเจ้าหน้าที่ที่ผู้บัญชาการเรือนจำมอบหมาย รับลงทะเบียนและนำมายื่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามภูมิลำเนาของผู้ร้องเรียน เมื่อเรียนจากกลาง ข. ได้ยื่นหนังสือและเอกสารการขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อเทศบาลนคร ก. ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามภูมิลำเนาของผู้ร้องเรียนแทนผู้ร้องเรียน เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2561 ผู้ร้องเรียนจึงมีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561 (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562) ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ส่วนกรณีการขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุย้อนหลัง นั้น เนื่องจากผู้ร้องเรียน ได้ลงทะเบียนผ่านทางเรือนจำกลาง ข. เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2561 จึงไม่เป็นไปตามเงื่อนไขการขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ที่ผู้มีสิทธิจะได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจะต้องลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปี กรณีจึงยังไม่อาจรับฟังได้ว่าเทศบาลนคร ก. ที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นร้องเรียน ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมาย ดังนั้น เรื่องร้องเรียนในเรื่องนี้จึงเป็นเรื่องที่มีได้เป็นไปตามมาตรา 22 (2) ตามประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2562 ซึ่งกำหนดเรื่องและผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณาตามมาตรา 37 (8) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้นจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ตามมาตรา 37 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

**(3) เรื่องร้องเรียนเลขดำเลขที่ 2100/2563**

ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน : สำนักสอบสวน 1

ประเด็นเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินขอให้แสวงหาข้อเท็จจริง การปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบล ก. กรณีไม่จ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้ผู้ร้องเรียนในระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2557 – เดือนกันยายน พ.ศ. 2562 ทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน

### ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน

จากคำร้องเรียนของผู้ร้องเรียนปรากฏข้อเท็จจริงสรุปได้ว่า ผู้ร้องเรียนเป็นผู้ต้องขัง ปัจจุบันถูกคุมขังอยู่ที่เรือนจำกลาง ข. เมื่อเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2557 ผู้ร้องเรียนให้บุตรสาวไปขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากเทศบาลตำบล ก. แต่ได้รับการปฏิเสธโดยอ้างว่า ผู้ร้องเรียนไม่มีตัวตน ต่อมาผู้ร้องเรียนได้ทำคำร้องขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านเรือนจำกลาง ข. ไปยังเทศบาลตำบล ก. อีกครั้งหนึ่ง ปรากฏว่า เทศบาลตำบล ก. ได้อนุมัติเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้ผู้ร้องเรียน เดือนละ 600 บาท ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2562 จนถึงปัจจุบัน โดยจ่ายผ่านเรือนจำกลาง ข. ซึ่งผู้ร้องเรียนประสงค์จะขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตกเบิกย้อนหลัง ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2557 - เดือนกันยายน พ.ศ. 2562 รวมจำนวน 59 เดือน รวมเป็นเงิน 35,400 บาท

### คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ผู้ร้องเรียนมีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ ในวันที่ 9 พฤศจิกายน 2557 แต่เนื่องจากผู้ร้องเรียนมิได้มาแสดงตนหรือมีใบรับรองของนายอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นว่าตนยังดำรงชีวิตอยู่กับทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามภูมิลำเนา จึงไม่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ต่อมาเทศบาลตำบล ก. ได้รับแจ้งจากผู้นำชุมชนและบุตรสาวของผู้ร้องเรียนว่า ผู้ร้องเรียนต้องโทษจำคุกอยู่ที่เรือนจำกลาง ข. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามภูมิลำเนาจึงได้แจ้งให้บุตรสาวของผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนการยื่นขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่ต้องมอบอำนาจให้ผู้บัญชาการเรือนจำ ผู้อำนวยการทัณฑสถาน หรือเจ้าหน้าที่ที่ผู้บัญชาการเรือนจำมอบหมาย รับลงทะเบียนและนำมายื่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามภูมิลำเนาของผู้ร้องเรียน ผู้ร้องเรียนจึงได้ยื่นเอกสารการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านเรือนจำกลาง ข. เมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2562 เป็นต้นมา ดังนั้น ปัญหาตามคำร้องเรียนนี้จึงยังไม่ปรากฏพยานหลักฐานที่พอรับฟังได้ว่าเทศบาลตำบล ก. ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียนจึงมิได้เป็นไปตามมาตรา 22 (2) ตามประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2562 ซึ่งกำหนดเรื่อง que ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณาตามมาตรา 37 (8) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้นจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามมาตรา 37 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

อย่างไรก็ดี เนื่องจากเรื่องร้องเรียนนี้เป็นเรื่องการรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ซึ่งผู้ร้องเรียนมีภูมิลำเนาในเขตพื้นที่เทศบาลตำบล ก. และเป็นกรณีผู้สูงอายุต้องโทษจำคุก โดยเจ้าหน้าที่ที่ผู้บัญชาการเรือนจำมอบหมาย เป็นผู้รับมอบอำนาจให้ดำเนินการเตรียมเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับลงทะเบียนเพื่อรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุกรณีผู้สูงอายุต้องโทษจำคุกและลงลายมือชื่อในคำขอรับลงทะเบียนดังกล่าว ทั้งนี้ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเรื่องร้องเรียนในลักษณะดังกล่าวอีก จึงเห็นควรเสนอแนะหน่วยงานของรัฐ ดังนี้ ให้เทศบาลตำบล ก. ดำเนินการประชาสัมพันธ์คุณสมบัติผู้มีสิทธิ การเตรียมเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และกำหนดวัน เวลา และสถานที่การรับลงทะเบียนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในรูปแบบต่าง ๆ ตามความเหมาะสมให้ครอบคลุมทั่วถึงในพื้นที่ รวมทั้งให้พิจารณากำหนดวัน เวลา และสถานที่รับลงทะเบียนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามความเหมาะสม ทั้งนี้ ให้ถือปฏิบัติตามนัยของ

หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0810.6/ว5752 ลงวันที่ 25 กันยายน 2563 เรื่อง ชักซ้อมแนวทางการรับลงทะเบียนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 อย่างเคร่งครัด

ปัญหาคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

จากตัวอย่างเรื่องร้องเรียนทั้ง 3 ตัวอย่างข้างต้น ผู้ร้องเรียนได้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินขอให้พิจารณาและแสวงหาข้อเท็จจริงในประเด็นเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณี ไม่จ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้ผู้ร้องเรียนซึ่งเป็นผู้ต้องขัง ทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ซึ่งตัวอย่างเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนที่คล้ายคลึงกัน แต่คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินมีความแตกต่างกัน ดังนี้

1. ตัวอย่างเรื่องร้องเรียนที่ (1) อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สอบสวน สำนักสอบสวน 2 ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะให้ยุติเรื่องร้องเรียนตามมาตรา 37(6) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

2. ตัวอย่างเรื่องร้องเรียนที่ (2) อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สอบสวน สำนักสอบสวน 3 ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะให้ยุติเรื่องร้องเรียนตามมาตรา 22 (2) ของประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2562 ประกอบมาตรา 37 (8) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

3. ตัวอย่างเรื่องร้องเรียนที่ (3) อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สอบสวน สำนักสอบสวน 1 ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะให้ยุติเรื่องร้องเรียนตามมาตรา 22 (2) ของประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2562 ประกอบมาตรา 37 (8) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 และมีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานดำเนินการตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอ

**2. ตัวอย่างเรื่องร้องเรียน กรณีการออกโฉนดที่ดินให้กับผู้ร้องเรียนล่าช้า**

**(1) เรื่องร้องเรียนเลขดำเลขที่ 1709/2561**

ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน : สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน

ขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแสวงหาข้อเท็จจริงการละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ที่ก่อให้เกิดความเสียหายของสำนักงานที่ดินจังหวัด ก. กรณีการดำเนินการออกโฉนดที่ดินจากหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.3 ก.) ให้กับผู้ร้องเรียนล่าช้า

ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน

จากคำร้องเรียนของผู้ร้องเรียนปรากฏข้อเท็จจริงสรุปได้ว่า ผู้ร้องเรียนได้ยื่นขอออกโฉนดที่ดินต่อสำนักงานที่ดินจังหวัด ก. โดยเป็นการขอออกโฉนดที่ดินตามหลักฐานหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.3 ก.) ตามคำขอฉบับที่ 1018 (17/87/2560), 1019 (18/88/2560) และ 1020 (19/89/2560) ลงวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2560 แต่ปัจจุบันยังไม่มีคืบหน้า โดยเจ้าพนักงานที่ดินแจ้งว่า ที่ดินดังกล่าวอยู่ในเขตป่าสงวนและเป็นป่าสาธารณะ แต่เจ้าพนักงานที่ดินไม่ได้แสดงเอกสารยืนยันตามที่กล่าวอ้างแต่อย่างใด ผู้ร้องเรียน

จึงขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินตรวจสอบข้อเท็จจริง และเร่งรัดเจ้าพนักงานที่ดินให้ดำเนินการออกโฉนดที่ดินให้แก่ผู้ร้องเรียนโดยเร็ว เนื่องจากผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบต่อการทำธุรกรรมเกี่ยวกับที่ดินแปลงดังกล่าว

คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าว สำนักงานที่ดินจังหวัด ก. ได้ดำเนินการตามกฎหมายกระทรวงฉบับที่ 43 พ.ศ. 2537 ออกตามความในพระราชบัญญัติให้ใช้ประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. 2479 และตามคำสั่งจังหวัด เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจพิสูจน์ที่ดินกรณีออกโฉนดที่ดินในเขตป่าไม้ ซึ่งคณะกรรมการตรวจสอบพิสูจน์ที่ดินฯ ตามคำสั่งดังกล่าว ได้ร่วมกันตรวจพิสูจน์ที่ดินเสร็จแล้วและรายงานผลการตรวจพิสูจน์ที่ดินว่า ที่ดินของผู้ร้องเรียนซึ่งได้ยื่นขอออกโฉนดที่ดินต่อสำนักงานที่ดินจังหวัด ก. โดยขอออกโฉนดที่ดินตามหลักฐานหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.3 ก.) ดังกล่าว ตั้งอยู่คาบเกี่ยวและตั้งอยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติ และเขตป่าไม้ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2504 ทั้งแปลง แม้ว่าผู้ร้องเรียนได้ครอบครอง ทำประโยชน์ในที่ดินดังกล่าวมาก่อนเขตป่าไม้ แต่เนื่องจากในระวางขีดเขตป่าดังกล่าวระบุว่า เป็นที่ทำเลเลี้ยงสัตว์ และปรากฏมีเส้นแนวเขตทำเลเลี้ยงสัตว์ จึงต้องตรวจสอบให้ได้ข้อเท็จจริงเรื่องแนวเขตทำเลเลี้ยงสัตว์ให้เป็นที่ยุติก่อนว่า เส้นแนวเขตทำเลเลี้ยงสัตว์ที่ปรากฏในระวางขีดเขตป่าดังกล่าว ปัจจุบันยังใช้ในราชการหรือได้มีการยกเลิกแล้วหรือไม่ โดยนำเรื่องดังกล่าวเข้าคณะกรรมการแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐจังหวัด (กปร. จังหวัด) เพื่อพิจารณาต่อไป ดังนั้นปัญหาตามคำร้องเรียนในเรื่องนี้ จึงเป็นเรื่องที่มีได้เป็นไปตามมาตรา 22 (2) ตามประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2562 ซึ่งกำหนดเรื่องให้ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณาตามมาตรา 37(8) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้นจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามมาตรา 37 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

อนึ่ง เรื่องดังกล่าวสำนักงานที่ดินจังหวัด ก. อยู่ระหว่างรวบรวมเอกสารหลักฐานพิสูจน์การได้มาของที่ดินของผู้ร้องเรียนและการขึ้นทะเบียนที่ดินของรัฐ เพื่อเสนอคณะกรรมการแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐจังหวัด (กปร. จังหวัด) ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงขอให้จังหวัดได้กำชับและเร่งรัดให้สำนักงานที่ดินจังหวัด ก. ดำเนินการเสนอเรื่องดังกล่าวให้ กปร. จังหวัด พิจารณาต่อไป หากผลการดำเนินการเป็นประการใดขอให้แจ้งให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทราบในโอกาสแรกต่อไปด้วย

**(2) เรื่องร้องเรียนเลขดำเลขที่ 1692/2561**

ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน : สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ

ประเด็นเรื่องร้องเรียน

ขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแสวงหาข้อเท็จจริงการละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ที่ก่อให้เกิดความเสียหายของสำนักงานที่ดินจังหวัด ข. กรณีการดำเนินการออกโฉนดที่ดินจากหลักฐานการครอบครองที่ดิน ส.ค. 1 ให้กับผู้ร้องเรียนล่าช้า

ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน

จากคำร้องเรียนของผู้ร้องเรียนปรากฏข้อเท็จจริงสรุปได้ว่า ผู้ร้องเรียนมีภูมิลำเนาเดิมอยู่จังหวัดนครราชสีมา ต่อมาประมาณปี 2500 ผู้ร้องเรียนได้ย้ายไปประกอบธุรกิจที่จังหวัดกระบี่ และในปี 2502

ผู้ร้องเรียนได้ซื้อที่ดินตามหลักฐานการแจ้งการครอบครองที่ดิน (ส.ค. 1) เลขที่ 19 จำนวน 1 แปลง เนื้อที่ 2 ไร่ 1 งาน จากนาย ข. และคณะ รวม 6 คน โดยผู้ร้องเรียนได้ครอบครองทำกินในที่ดังกล่าวตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา ต่อมาเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2553 ผู้ร้องเรียนได้ยื่นขอออกโฉนดที่ดิน ณ สำนักงานที่ดินจังหวัด ข. ซึ่งสำนักงานที่ดินจังหวัด ข. ได้ดำเนินการออกเอกสารสิทธิ์ โดยมอบหมายให้นายช่างชำนาญการเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรังวัดที่ดิน เมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2553 หลังจากนั้น ผู้ร้องเรียนได้ติดตาม ผลการดำเนินการเป็นระยะ แต่ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ว่ายังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ และมีการนัดรังวัดที่ดินใหม่อีกครั้ง แต่มีการเลื่อนนัดหลายครั้ง ท้ายสุดเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2555 ได้ทำการรังวัดใหม่ตามระวางเลขที่ 4725III7296 และเจ้าหน้าที่แจ้งว่า เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จจะแจ้งผลให้ทราบ แต่ระยะเวลาได้ล่วงเลยมาพอสมควร ผู้ร้องเรียนยังไม่ได้รับทราบผลการดำเนินการจากนายช่างรังวัดที่ดิน ผู้ร้องเรียนจึงได้ยื่นหนังสือขอความเป็นธรรมจากอธิบดีกรมที่ดิน และต่อมา สำนักงานที่ดินจังหวัด ข. ได้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงกับผู้ร้องเรียนสรุปความได้ว่าการขอออกโฉนดที่ดินของผู้ร้องเรียนมีข้อขัดข้อง มีผู้คัดค้านแนวเขตที่ดิน และผลการตรวจสอบที่ดินข้างเคียงไม่สอดคล้องกับหลักฐานที่ยื่นคำขอ จึงไม่น่าเชื่อว่าที่ดินที่ผู้ร้องเรียนนำมาขอรังวัดออกโฉนดเป็นที่ดินตรงกับหลักฐาน ส.ค. 1 เลขที่ 19 ผู้ร้องเรียนจึงขอความเป็นธรรมจากผู้ตรวจการแผ่นดิน และขอให้สั่งการเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัด ข. ออกโฉนดที่ดินให้แก่ผู้ร้องเรียนด้วย

#### คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าว การที่สำนักงานที่ดินจังหวัด ข. ไม่สามารถรังวัดออกโฉนดที่ดินให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ นั้น เนื่องจากมีการคัดค้านการรังวัดโดยเจ้าของที่ดินข้างเคียง 2 ราย ประกอบกับสภาพที่ดินดังกล่าวทิศตะวันตกจดหาดทรายชายทะเล ดังนั้น สำนักงานที่ดินจังหวัด ข. จึงได้ดำเนินการตามระเบียบกรมที่ดิน ว่าด้วยการตรวจสอบที่ดินเพื่อออกโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ กรณีเป็นที่ดินที่มีอาณาเขตติดต่อกับเกี่ยว หรืออยู่ในเขตที่ดินของรัฐด้วยวิธีอื่น พ.ศ. 2551 โดยแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบที่ดินดังกล่าว ซึ่งจากการลงพื้นที่ตรวจสอบสภาพที่ดิน และที่ดินข้างเคียงยังไม่เป็นที่ยุติว่าที่ดินที่ผู้ร้องเรียนขอนำรังวัดออกโฉนดเป็นที่ดินตรงกับหลักฐานแบบแจ้งการครอบครองที่ดิน (ส. ค. 1) เลขที่ 19 หรือไม่ อย่างไร สำนักงานที่ดินจังหวัด ข. จึงได้ส่งเรื่องให้กรมที่ดินอ่าน แปล ตีความภาพถ่ายทางอากาศ โดยขณะนี้อยู่ระหว่างการดำเนินการของกองเทคโนโลยีทำแผนที่ด้วยเหตุข้างต้น ประเด็นตามที่ร้องเรียนจึงเป็นกรณีที่พนักงานเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัด ข. ได้ดำเนินการไปตามอำนาจหน้าที่และเป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมายและระเบียบของทางราชการ จึงยังไม่อาจรับฟังได้ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัด ข. ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และ อำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามมาตรา 37 (8) ประกอบกับข้อ 3 (8) ของประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่อง กำหนดเรื่องให้ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณาตามมาตรา 37 (8) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 พ.ศ. 2562 อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้น จึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามมาตรา 37 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญฉบับดังกล่าว พ.ศ. 2560

#### ปัญหาคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

จากตัวอย่างเรื่องร้องเรียนทั้ง 2 ตัวอย่างข้างต้น ผู้ร้องเรียนได้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินขอให้พิจารณาและแสวงหาข้อเท็จจริงในประเด็นเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานที่ดิน

กรณี ผู้ร้องเรียนยื่นขอออกโฉนดที่ดินแต่สำนักงานที่ดินจังหวัดออกโฉนดที่ดินให้กับผู้ร้องเรียนล่าช้า ทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ซึ่งตัวอย่างเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนที่คล้ายคลึงกัน แต่คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินมีความแตกต่างกัน ดังนี้

1. ตัวอย่างเรื่องร้องเรียนที่ (1) อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สอบสวน สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะให้ยุติเรื่องร้องเรียนตามมาตรา 22 (2) ของประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2562 ประกอบมาตรา 37 (8) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 และมีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานดำเนินการตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอ

2. ตัวอย่างเรื่องร้องเรียนที่ (2) อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สอบสวน สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะให้ยุติเรื่องร้องเรียนตามมาตรา 37 (8) ประกอบกับข้อ 3 (8) ของประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่อง กำหนดเรื่องให้ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณาตามมาตรา 37 (8) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 พ.ศ. 2562

### 3. ตัวอย่างเรื่องร้องเรียน กรณีเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่คืนของกลางในคดีให้กับผู้ร้องเรียน

#### (1) เรื่องร้องเรียนเลขดำเลขที่ 329/2562

ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน : สำนักสอบสวน 3

#### ประเด็นเรื่องร้องเรียน

ขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแสวงหาข้อเท็จจริงการละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดจับกุม กองกำกับการสืบสวน ตำรวจภูธรจังหวัด ก. กรณีไม่คืนพระเครื่องจำนวน 9 องค์ ซึ่งเป็นของกลางในคดีให้กับผู้ร้องเรียน

#### ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน

จากคำร้องเรียนของผู้ร้องเรียนปรากฏข้อเท็จจริงสรุปได้ว่า ผู้ร้องเรียนเป็นนักโทษเด็ดขาดชั้นเยี่ยม ถูกคุมขังที่เรือนจำจังหวัด ข. โดยศาลจังหวัดได้พิพากษาลงโทษจำคุกตลอดชีวิต ในคดีความผิดต่อชีวิต ความผิดตามพระราชบัญญัติอาวุธปืนฯ พ.ศ. 2490 หมายเลขคดีดำที่ อ.17/2558 หมายเลขคดีแดงที่ อ.1081/2559 เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2557 เจ้าหน้าที่ตำรวจกองกำกับการสืบสวน ตำรวจภูธรจังหวัด ก. ได้เข้าจับกุมผู้ร้องเรียนในข้อหาฆ่าผู้อื่นโดยไตร่ตรองไว้ก่อนพร้อมกับยึดพระเครื่อง จำนวน 9 องค์ ที่แขวนอยู่กับสายสร้อยบนคอผู้ร้องเรียน โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดจับกุมดังกล่าวได้ทำบันทึกการตรวจยึดไว้โดยให้ผู้ร้องเรียนลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน ต่อมาเมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2560 ศาลอุทธรณ์ได้มีคำพิพากษาลงโทษจำคุกตลอดชีวิตและคดีถึงที่สุดแล้ว ผู้ร้องเรียนจึงได้แต่งตั้งทนายความเพื่อดำเนินการขอคืนของกลาง พระเครื่อง จำนวน 9 องค์ ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ กองกำกับการสืบสวน ตำรวจภูธรจังหวัด ก. เนื่องจากคดีถึงที่สุดแล้ว แต่ได้รับแจ้งว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดจับกุมมิได้ตรวจยึดพระเครื่อง จำนวน 9 องค์ ไว้แต่อย่างใด ซึ่งผู้ร้องเรียนเห็นว่าการกระทำดังกล่าวของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดจับกุมเป็นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมายและเป็นการยกยอกทรัพย์สินของผู้ร้องเรียน

คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เจ้าหน้าที่ตำรวจชุดจับกุม กองกำกับการสืบสวน ตำรวจภูธรจังหวัด ก. ได้ดำเนินการจับกุมผู้ร้องเรียนและได้ยึดพระเครื่อง จำนวน 9 องค์ ของผู้ร้องเรียนไว้จริง เนื่องจากเป็นทรัพย์สินที่ได้มาจากการกระทำความผิด (เป็นค่าจ้าง) และอาจใช้เป็นพยานหลักฐานได้ ต่อมาได้นำทรัพย์สินดังกล่าวส่งมอบให้พนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร ค. เพื่อเป็นของกลางประกอบคดีตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ซึ่งเป็นการยึดตามกฎหมาย เมื่อคดีถึงที่สุดผู้ร้องเรียนโดยนายความผู้รับมอบอำนาจได้ไปติดต่อขอรับคืนของกลางกับเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดจับกุม กองกำกับการสืบสวน ตำรวจภูธรจังหวัด ก. จึงเป็นเหตุให้ไม่สามารถรับพระเครื่องของกลางดังกล่าวได้ ปัจจุบันพระเครื่องของกลางถูกเก็บรักษาไว้กับพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร ค. จากข้อเท็จจริงข้างต้นจึงยังไม่อาจรับฟังได้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจชุดจับกุม กองกำกับการสืบสวน ตำรวจภูธรจังหวัด ก. ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียน ตามมาตรา 22 (2) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้กำหนดให้เรื่องที่มีลักษณะดังกล่าวเป็นเรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณาตามมาตรา 37 (8) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญดังกล่าว ประกอบข้อ 3 (8) ของประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่อง กำหนดเรื่อง que ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณาตามมาตรา 37 (8) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 พ.ศ. 2562 บัญญัติห้ามมิให้ผู้ตรวจการแผ่นดินรับเรื่องที่มีลักษณะดังกล่าวไว้พิจารณา อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้นจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามมาตรา 37 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ทั้งนี้ เนื่องจากผู้ร้องเรียนถูกคุมขังอยู่ที่เรือนจำกลาง ข. จึงขอให้ผู้ร้องเรียนติดต่อญาติเพื่อรับทรัพย์สินดังกล่าวคืนได้ที่สถานีตำรวจภูธร ค.

**(2) เรื่องร้องเรียนเลขดำเลขที่ 2046/2561**

ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน : สำนักสอบสวน 1

ประเด็นเรื่องร้องเรียน

ขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแสวงหาข้อเท็จจริงการไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาล ง. กรณี ไม่คืนทรัพย์สินส่วนตัวซึ่งยึดไว้เป็นของกลางในคดี ในขณะที่จับกุมผู้ร้องเรียน

ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน

จากคำร้องเรียนของผู้ร้องเรียนปรากฏข้อเท็จจริงสรุปได้ว่า เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2560 ผู้ร้องเรียนถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาล ง. จับกุมตัวพร้อมยึดทรัพย์สินส่วนตัวของผู้ร้องเรียนไว้หลายรายการเป็นของกลางในคดี ผู้ร้องเรียนเคยติดต่อร้องเรียนเพื่อขอรับทรัพย์สินดังกล่าวคืนแต่ไม่เป็นผล ผู้ร้องเรียนเกรงว่าจะไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงได้ร้องเรียนมายังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อขอความเป็นธรรมต่อไป



คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ขั้นตอน การดำเนินการขอรับของกลางคืนนั้น ต้องมีการลงลายมือชื่อในสมุดคุมของกลาง โดยผู้ร้องเรียน ในฐานะผู้ต้องหาหรือตัวแทนสามารถมาติดต่อรับคืนได้ที่สถานีตำรวจนครบาล ง. ในวันและเวลาราชการ จาก ข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นยังไม่อาจรับฟังได้ว่า พนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาล ง. ไม่ปฏิบัติตาม กฎหมาย หรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็น ธรรมแก่ผู้ร้องเรียน ตามมาตรา 22 (2) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ซึ่งมาตรา 37 (8) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญดังกล่าว ประกอบข้อ 3 (8) ของประกาศ ผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่อง กำหนดเรื่องและผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณาตามมาตรา 37 (8) แห่ง พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 พ.ศ. 2562 บัญญัติห้ามมิให้ ผู้ตรวจการแผ่นดินรับเรื่องที่มีลักษณะดังกล่าวไว้พิจารณา อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้นจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียน ดังกล่าวตามมาตรา 37 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

ปัญหาคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

จากตัวอย่างเรื่องร้องเรียนทั้ง 2 ตัวอย่างข้างต้น ผู้ร้องเรียนได้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการ แผ่นดินขอให้พิจารณาและแสวงหาข้อเท็จจริงในประเด็นเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กรณี ไม่คืนของกลางที่ตรวจยึดไปจากผู้ร้องเรียนในขณะที่จับกุม ทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ซึ่งตัวอย่างเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนที่คล้ายคลึงกัน แต่คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะ ของผู้ตรวจการแผ่นดินมีความแตกต่างกัน ดังนี้

1. ตัวอย่างเรื่องร้องเรียนที่ (1) อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สอบสวน สำนัก สอบสวน 3 ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะให้ยุติเรื่องร้องเรียนตามมาตรา 22 (2) แห่ง พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้กำหนดให้ เรื่องที่มีลักษณะดังกล่าวเป็นเรื่องและผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณาตามมาตรา 37 (8) แห่งพระราชบัญญัติ ประกอบรัฐธรรมนูญดังกล่าว ประกอบข้อ 3 (8) ของประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่อง กำหนดเรื่องและผู้ตรวจการ แผ่นดินไม่รับไว้พิจารณาตามมาตรา 37 (8) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยผู้ตรวจการ แผ่นดิน พ.ศ. 2560 พ.ศ. 2562 บัญญัติห้ามมิให้ผู้ตรวจการแผ่นดินรับเรื่องที่มีลักษณะดังกล่าว ไว้พิจารณา อาศัยอำนาจตามมาตรา 37 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 และมีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานดำเนินการตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอ

2. ตัวอย่างเรื่องร้องเรียนที่ (2) อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สอบสวน สำนัก สอบสวน 1 ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะให้ยุติเรื่องร้องเรียนตามมาตรา 22 (2) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ซึ่งมาตรา 37 (8) แห่งพระราชบัญญัติ ประกอบรัฐธรรมนูญดังกล่าว ประกอบข้อ 3 (8) ของประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่อง กำหนดเรื่องและผู้ ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณาตามมาตรา 37 (8) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วย ผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 พ.ศ. 2562 บัญญัติห้ามมิให้ผู้ตรวจการแผ่นดินรับเรื่องที่มีลักษณะดังกล่าวไว้

พิจารณา อาศัยอำนาจตามมาตรา 37 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

#### 4. ตัวอย่างเรื่องร้องเรียน กรณีพนักงานสอบสวนไม่ถอนอายัดตัวผู้ร้องเรียนในคดีที่ศาลมีคำพิพากษาเสร็จเด็ดขาดแล้ว

##### (1) เรื่องร้องเรียนเลขดำเลขที่ 1080/2564

ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน : สำนักสอบสวน 1

##### ประเด็นเรื่องร้องเรียน

ร้องเรียนกรณีพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร ก. ไม่ดำเนินการถอนอายัดตัวผู้ร้องเรียนในคดีที่ศาลมีคำพิพากษาเสร็จเด็ดขาดแล้ว เป็นเหตุให้ได้รับความเดือดร้อน

##### ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน

จากคำร้องเรียนของผู้ร้องเรียนปรากฏข้อเท็จจริงสรุปได้ว่า ผู้ร้องเรียนเป็นนักโทษเด็ดขาดชั้นเยี่ยม ถูกคุมขังอยู่ที่เรือนจำจังหวัด ข. ในข้อหาความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด กำหนดโทษจำคุก 3 ปี 6 เดือน ผู้ร้องเรียนได้ถูกพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร ก. แจ้งอายัดตัวไว้เพื่อดำเนินคดีในอีกคดี ซึ่งคดีดังกล่าวศาลจังหวัดได้มีคำพิพากษาถึงที่สุดแล้ว ตั้งแต่เดือนมกราคม 2562 แต่จนถึงปัจจุบันพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร ก. ยังมีได้ดำเนินการถอนอายัดตัวผู้ร้องเรียนต่อเรือนจำจังหวัด ข. แต่อย่างไร ซึ่งกรณีดังกล่าวอาจเป็นเหตุให้ผู้ร้องเรียนเสียสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ อันพึงได้รับตามพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ. 2560 จึงประสงค์ให้พนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบคดีเร่งดำเนินการถอนอายัดตัวผู้ร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

##### คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าว พนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร ก. ได้ดำเนินการถอนอายัดตัวผู้ร้องเรียนต่อเรือนจำจังหวัด ข. เป็นที่เรียบร้อย ซึ่งเป็นไปตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียนแล้ว ดังนั้น ปัญหาตามคำร้องเรียนในเรื่องนี้จึงเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนอย่างเหมาะสมแล้ว ตามมาตรา 37 (6) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้นจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามมาตรา 37 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

อนึ่ง เนื่องจากคดีที่มีการร้องเรียนนี้ พนักงานสอบสวนได้ทำการสอบสวนเสร็จสิ้น และศาลได้มีคำพิพากษาเสร็จเด็ดขาดแล้ว ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562 แต่พนักงานสอบสวนยังมีได้ดำเนินการถอนอายัดตัวผู้ร้องเรียน จนกระทั่งมีการร้องเรียนเกิดขึ้น พนักงานสอบสวนจึงได้ดำเนินการตรวจสอบและถอนอายัดตัวผู้ร้องเรียนต่อทางเรือนจำ ข. ในปี พ.ศ. 2564 ดังนั้น เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงระบบการบริหารงานยุติธรรมของพนักงานสอบสวนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเพื่อป้องกันมิให้เกิดการร้องเรียนในลักษณะเดียวกันนี้อีก ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงมีข้อเสนอแนะต่อตำรวจภูธรจังหวัด ง. และสถานีตำรวจภูธร ก. ให้กำกับพนักงานสอบสวนในสังกัดถือปฏิบัติตามนัยคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ 419/2556 ลงวันที่ 1 กรกฎาคม 2556 เรื่อง การอำนวยความสะดวกยุติธรรมในคดีอาญา การทำสำนวนการสอบสวน และมาตรการควบคุม ตรวจสอบเร่งรัดการสอบสวนคดีอาญา ด้วยความเคร่งครัด กล่าวคือ หลังจากที่พนักงานสอบสวนได้ส่งสำนวนคดีไปยัง

พนักงานอัยการแล้ว ให้มันติดตามผลการสังคมคดีของพนักงานอัยการ เมื่อพนักงานอัยการมีคำสั่งฟ้องผู้ต้องหาที่ถูกอายัดต่อศาล และเรือนจำได้รับหมายนัดของศาลแล้ว หรือพนักงานอัยการมีคำสั่งเด็ดขาดไม่ฟ้องผู้ต้องหาแล้ว ให้พนักงานสอบสวนรีบมีหนังสือขอถอนอายัดตัวผู้ต้องหาไปยังสถานที่ที่ขออายัดไว้โดยด่วนที่สุดต่อไป

## (2) เรื่องร้องเรียนเลขดำเลขที่ 1332/2561

ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน : สำนักสอบสวน 3

### ประเด็นเรื่องร้องเรียน

ขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแสวงหาข้อเท็จจริงการละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ที่ก่อให้เกิดความเสียหายของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร ค. กรณี การไม่ดำเนินการถอนอายัดตัวผู้ร้องเรียนตามที่ได้มีการอายัดไว้

### ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน

จากคำร้องเรียนของผู้ร้องเรียนปรากฏข้อเท็จจริงสรุปได้ว่า ผู้ร้องเรียนถูกจำคุกที่เรือนจำจังหวัด ง. และเป็นผู้ต้องหาคดีอาญาของสถานีตำรวจภูธร ค. ความผิดฐานร่วมกันพยายามลักทรัพย์ในเคหสถานโดยใช้ยานพาหนะฯ คดีอาญาที่ 394/2557 ขณะถูกคุมขังอยู่ที่เรือนจำกลาง ข. พนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร ค. ได้ขออายัดตัวไว้ต่อเรือนจำกลาง ข. ซึ่งคดีเสร็จเด็ดขาดแล้ว แต่ยังมีได้มีการถอนอายัดตัวผู้ร้องเรียน ทำให้ผู้ร้องเรียนอาจเสียสิทธิประโยชน์ในทางกฎหมาย

### คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าว สถานีตำรวจภูธร ค. ได้ดำเนินการสอบสวนและสรุปสำนวนมีความเห็นควรสั่งฟ้องผู้ร้องเรียนต่อพนักงานอัยการจังหวัด และพนักงานอัยการจังหวัดได้ยื่นฟ้องต่อศาลจังหวัด และศาลจังหวัดได้มีคำพิพากษาเสร็จเด็ดขาดแล้ว พนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร ค. ได้มีหนังสือถึงเรือนจำจังหวัด ง. เพื่อขอถอนอายัดตัวผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2564 ดังนั้น กรณีดังกล่าวจึงเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนอย่างเหมาะสมแล้ว ตามมาตรา 37 (6) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้นจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามมาตรา 37 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

### ปัญหาคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

จากตัวอย่างเรื่องร้องเรียนทั้ง 2 ตัวอย่างข้างต้น ผู้ร้องเรียนได้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินขอให้พิจารณาและแสวงหาข้อเท็จจริงในประเด็นเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน กรณีไม่ถอนอายัดตัวผู้ร้องเรียนในคดีที่ศาลมีคำพิพากษาเสร็จเด็ดขาดแล้ว ทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ซึ่งตัวอย่างเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนที่คล้ายคลึงกัน แต่คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินมีความแตกต่างกัน ดังนี้

1. ตัวอย่างเรื่องร้องเรียนที่ (1) อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สอบสวน สำนักสอบสวน 1 ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะให้ยุติเรื่องร้องเรียนตามมาตรา 37(6) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 และมีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานดำเนินการตามผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอ

2. ตัวอย่างเรื่องร้องเรียนที่ (2) อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สอบสวน สำนักสอบสวน 3 ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะให้ยุติเรื่องร้องเรียนตามมาตรา 37(6) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

#### 5. ตัวอย่างเรื่องร้องเรียน กรณีพนักงานสอบสวนทำสำนวนคดีอาญามีความเห็นสั่งฟ้องผู้ร้องเรียนล่าช้า

##### (1) เรื่องร้องเรียนเลขดำเลขที่ 1254/2564

ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน : สำนักสอบสวน 1

##### ประเด็นเรื่องร้องเรียน

ขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแสวงหาข้อเท็จจริงการละเลยการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเมือง ก. กรณีส่งฟ้องคดีอาญาต่อศาลล่าช้า ทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหาย

##### ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน

จากคำร้องเรียนของผู้ร้องเรียนปรากฏข้อเท็จจริงสรุปได้ว่า ผู้ร้องเรียนถูกคุมขังที่เรือนจำจังหวัด จ. ในคดียาเสพติดและชิงทรัพย์ มาเป็นระยะเวลา 2 ปี 3 เดือน มีความประสงค์ให้พนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเมือง ก. เร่งรัดดำเนินการสรุปสำนวน และส่งฟ้องคดีที่ได้แจ้งอายุไว้โดยเร็ว

##### คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าว พนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเมือง ก. ได้อายัดตัวผู้ร้องเรียนตามที่พนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร ข. ได้ขออายัดผู้ร้องเรียนตามหมายจับศาลจังหวัด ง. ที่ จ 78/2562 ลงวันที่ 20 มีนาคม 2562 และพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร ข. ได้สรุปสำนวนคดีมีความเห็นควรสั่งฟ้องผู้ร้องเรียนส่งให้พนักงานอัยการแล้ว และศาลจังหวัด ง. ได้มีคำพิพากษาคดีถึงที่สุด จึงไม่มีความจำเป็นต้องอายัดตัวผู้ร้องเรียนอีกต่อไป พนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร ข. จึงได้มีหนังสือแจ้งถอนอายัดไปยังสถานีตำรวจภูธรเมือง ก. และสถานีตำรวจภูธรเมือง ก. ได้มีหนังสือถอนอายัดตัวผู้ร้องเรียนไปยังเรือนจำจังหวัด จ. เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ดังนั้น ปัญหาตามคำร้องเรียนในเรื่องนี้ จึงเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไข ความเดือดร้อนอย่างเหมาะสมแล้วตามมาตรา 37 (6) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้นจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามมาตรา 37 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

##### (2) เรื่องร้องเรียนเลขดำเลขที่ 1333/2564

ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน : สำนักสอบสวน 2

##### ประเด็นเรื่องร้องเรียน

ขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแสวงหาข้อเท็จจริงการละเลยการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร ป. กรณีส่งฟ้องคดีอาญาของผู้ร้องเรียนต่อศาลล่าช้า ทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหาย

### ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน

จากคำร้องเรียนของผู้ร้องเรียนปรากฏข้อเท็จจริงสรุปได้ว่า ปัจจุบันผู้ร้องเรียนถูกคุมขังอยู่ที่เรือนจำกลาง ง. โดยมีคดีความผิดฐานพอกเงินเกิดขึ้นในท้องที่สถานีตำรวจภูธร ป. และพนักงานสอบสวนได้นำรถยนต์นั่งส่วนบุคคล (นั่งสองตอนท้ายบรรทุก) ยี่ห้อ อีซูซุ มีชื่อผู้ร้องเรียนเป็นผู้ถือกรรมสิทธิ์ ส่งให้สำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ภาค 2 ดำเนินการยึดและอายัดรถยนต์คันดังกล่าว ต่อมาในการประชุมของคณะกรรมการตรวจสอบทรัพย์สิน ครั้งที่ 4/2563 เมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2563 ได้พิจารณาให้ยกเลิกการยึดรถยนต์คันดังกล่าว และสถานีตำรวจภูธร ป. ได้มีหนังสือ ที่ ตช 0017(خب).57/6518 ลงวันที่ 5 พฤศจิกายน 2562 ขออายัดตัวผู้ร้องเรียนต่อเรือนจำกลาง ง. ในความผิดฐานพอกเงิน แต่ไม่ดำเนินการสรุปสำนวนส่งไปยังพนักงานอัยการเพื่อฟ้องคดีดังกล่าวแต่อย่างใด ผู้ร้องเรียนจึงประสงค์ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินเร่งรัดให้พนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร ป. ดำเนินคดีกับผู้ร้องเรียนในความผิดฐานพอกเงินตามที่ได้อายัดตัวผู้ร้องเรียนไว้

### คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าว พนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร ป. ได้ดำเนินคดีกับผู้ร้องเรียนเป็นคดีอาญาที่ 665/2562 ลงวันที่ 28 ตุลาคม 2562 ในความผิดฐานพอกเงิน และพนักงานสอบสวนได้สรุปสำนวน โดยมีความเห็นควรสั่งฟ้องและส่งสำนวนการสอบสวนคดีดังกล่าวไปยังพนักงานอัยการจังหวัด ก. ต่อมาพนักงานอัยการจังหวัด ก. ได้มีคำสั่งเด็ดขาดไม่ฟ้องผู้ร้องเรียนในความผิดฐานดังกล่าว ตามหนังสือสำนักงานอัยการจังหวัด ก. ลงวันที่ 28 เมษายน 2564 และสถานีตำรวจภูธร ป. ได้ขอถอนอายัดตัวผู้ร้องเรียนไปยังผู้บัญชาการเรือนจำกลาง ง. แล้วตามหนังสือสถานีตำรวจภูธร ป. ลงวันที่ 31 พฤษภาคม 2564 จากข้อเท็จจริงดังกล่าวจึงยังไม่อาจรับฟังได้ว่า สถานีตำรวจภูธร ป. ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียน ดังนั้น ปัญหาตามคำร้องเรียนในเรื่องนี้ จึงเป็นเรื่องที่มีได้เป็นไปตามมาตรา 22 (2) ตามประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2562 ซึ่งกำหนดเรื่องให้ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณาตามมาตรา 37 (8) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้นจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามมาตรา 37 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

### **(3) เรื่องร้องเรียนเลขดำเลขที่ 726/2564**

ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน : สำนักสอบสวน 3

### ประเด็นเรื่องร้องเรียน

ขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแสวงหาข้อเท็จจริงการละเลยการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร ส. กรณีดำเนินการส่งฟ้องคดีที่อายัดตัวผู้ร้องเรียนไว้ล่าช้า

### ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน

จากคำร้องเรียนของผู้ร้องเรียนปรากฏข้อเท็จจริงสรุปได้ว่า ผู้ร้องเรียนต้องโทษจำคุกอยู่ที่เรือนจำจังหวัด อ. มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์ต่อผู้ตรวจการแผ่นดินให้ช่วยเร่งรัดพนักงานสอบสวน

สถานีตำรวจภูธร ส. ซึ่งได้มีการขออายัดตัวผู้ร้องเรียนไว้เพื่อดำเนินคดีในความผิดฐานทำร้ายร่างกาย โดยขอให้เร่งรัดพนักงานสอบสวนดำเนินคดีกับผู้ร้องเรียนตามกระบวนการของกฎหมายโดยเร็ว

คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ผู้ร้องเรียนถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิดฐานทำร้ายร่างกายผู้อื่นจนเป็นเหตุให้ผู้อื่นได้รับอันตรายสาหัส สถานีตำรวจภูธร ส. จึงได้ขออายัดตัวผู้ร้องเรียนไปยังเรือนจำอำเภอ ร. ซึ่งคดีนี้พนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร ส. ได้เร่งรัดดำเนินการสอบสวนคดีเสร็จเรียบร้อย ส่งพนักงานอัยการจังหวัด ป. สั่งฟ้อง โดยศาลจังหวัด มีคำพิพากษาเสร็จสิ้น และพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร ส. ได้ถอนอายัดตัวผู้ร้องเรียนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ดังนั้น เรื่องร้องเรียนนี้จึงเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม อย่างเหมาะสมแล้วตามมาตรา 37 (6) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้นจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามมาตรา 37 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าคดีอาญาที่ขออายัดไว้จะเสร็จสิ้นไม่เสียหาย แต่การสอบสวนคดีนับว่าเป็น ข้อบกพร่องที่ไม่เร่งรัดโดยเร็ว ตามคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ 419/2556 เรื่อง การอำนวยความสะดวกธรรมชาติ ในคดีอาญา การทำสำนวนการสอบสวน และมาตรการควบคุม ตรวจสอบ เร่งรัดการสอบสวนคดีอาญา ลงวันที่ 1 กรกฎาคม 2556 จึงเห็นควรมีข้อเสนอแนะให้ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดสงขลาพิจารณาดำเนินการตาม อำนาจหน้าที่ และแจ้งให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทราบต่อไป

ปัญหาคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

จากตัวอย่างเรื่องร้องเรียนทั้ง 3 ตัวอย่างข้างต้น ผู้ร้องเรียนได้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินขอให้พิจารณาและแสวงหาข้อเท็จจริงในประเด็นเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน กรณี ดำเนินคดีอาญากับผู้ร้องเรียนล่าช้า ทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ซึ่งตัวอย่างเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนที่คล้ายคลึงกัน แต่คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน มีความแตกต่างกัน ดังนี้

1. ตัวอย่างเรื่องร้องเรียนที่ 5.1 อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สอบสวน สำนักสอบสวน 1 ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะให้ยุติเรื่องร้องเรียนตามมาตรา 37 (6) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

2. ตัวอย่างเรื่องร้องเรียนที่ 5.2 อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สอบสวน สำนักสอบสวน 3 ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะให้ยุติเรื่องร้องเรียนตามมาตรา 22 (2) ตามประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2562 ซึ่งกำหนดเรื่องและผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณาตามมาตรา 37 (8) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

3. ตัวอย่างเรื่องร้องเรียนที่ 5.3 อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สอบสวน สำนักสอบสวน 3 ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะให้ยุติเรื่องร้องเรียนตามมาตรา 37 (6) แห่ง

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 และมีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานดำเนินการตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอ

## 6. ตัวอย่างเรื่องร้องเรียน กรณีพนักงานสอบสวนไม่ดำเนินคดีเป็นเหตุให้คดีอาญาขาดอายุความ

### (1) เรื่องร้องเรียนเลขดำเลขที่ 1083/2563

ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน : สำนักสอบสวน 1

#### ประเด็นเรื่องร้องเรียน

ขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแสวงหาข้อเท็จจริงการละเลยการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร ร. กรณีดำเนินการสอบสวนและสรุปสำนวนเพื่อส่งฟ้องคดีให้แก่ผู้ร้องเรียนล่าช้า

#### ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน

จากคำร้องเรียนของผู้ร้องเรียนปรากฏข้อเท็จจริงสรุปได้ว่า ผู้ร้องเรียนเป็นนักโทษเด็ดขาด ถูกคุมขังอยู่ที่เรือนจำ ม. ซึ่งผู้ร้องเรียนเป็นผู้ต้องหาของสถานีตำรวจภูธร ร. แต่พนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร ร. ไม่เร่งดำเนินการสอบสวนและสรุปสำนวนเพื่อส่งฟ้องคดีให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยอ้างเหตุว่าปัจจุบันมีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) จึงขอให้หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมพิจารณาคดีผ่านระบบจอภาพ หรือโอนตัวผู้ร้องเรียนไปดำเนินคดีให้โดยเร็ว

#### คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าว คดีดังกล่าวเป็นการอายัดตัวผู้ร้องเรียนในคดีความผิดฐานเสพยาเสพติดให้โทษประเภท 1 (ยาบ้า) โดยไม่ได้รับอนุญาต เป็นคดีอาญาที่ 66/2554 ซึ่งพนักงานสอบสวนไม่ได้ดำเนินคดีกับผู้ร้องเรียน เป็นเหตุให้คดีขาดอายุความ และจากการตรวจสอบของเรือนจำจังหวัด ก. ปรากฏว่า ผู้ร้องเรียนได้รับการอภัยโทษและได้รับการปล่อยตัวเมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2563 แล้ว ดังนั้น ปัญหาตามคำร้องเรียนในเรื่องนี้จึงยังไม่ปรากฏพยานหลักฐานที่พอรับฟังได้ว่า พนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร ร. ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียน จึงมิได้เป็นไปตามมาตรา 22 (2) ตามประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2562 ซึ่งกำหนดเรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณาตามมาตรา 37 (8) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้น จึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามมาตรา 37 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

อย่างไรก็ดี เนื่องจากคดีนี้ปรากฏข้อเท็จจริงว่า คดีขาดอายุความและปัจจุบันผู้ร้องเรียนได้รับการปล่อยตัวจากเรือนจำแล้ว ซึ่งการที่คดีขาดอายุความนั้น แม้จะเป็นประโยชน์กับผู้ร้องเรียนที่ไม่ต้องถูกดำเนินคดีก็ตาม แต่ส่งผลเสียหายต่อกระบวนการยุติธรรม เนื่องจากผู้กระทำความผิดไม่ได้รับการลงโทษตามกฎหมาย ดังนั้น เพื่อมิให้มีเรื่องร้องเรียนในลักษณะเช่นนี้อีก จึงเห็นควรมีข้อเสนอแนะไปยังสถานีตำรวจภูธร ร. ให้กำชับพนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ที่ 419/2556 เรื่อง การอำนวยความสะดวกในคดีอาญา การทำสำนวนการสอบสวน และมาตรการควบคุม ตรวจสอบ เร่งรัดการสอบสวนคดีอาญา

(2) เรื่องร้องเรียนเลขดำเลขที่ 3033/2563

ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน : สำนักสอบสวน 3

ประเด็นเรื่องร้องเรียน

ขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแสวงหาข้อเท็จจริง กรณีพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาล ก. ดำเนินการส่งฟ้องคดีที่อายัดตัว ผู้ร้องเรียนไว้ล่าช้า และกรณีพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร ข. ไม่ถอนอายัดตัวผู้ร้องเรียน

ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน

จากคำร้องเรียนของผู้ร้องเรียนปรากฏข้อเท็จจริงสรุปได้ว่า ผู้ร้องเรียนเป็นนักโทษเด็ดขาด ถูกคุมขังอยู่ที่เรือนจำ ค. ผู้ร้องเรียนเป็นผู้ต้องหาในคดีอาญาที่ 5/2553 ของสถานีตำรวจนครบาล ก. และเป็นผู้ต้องหาในคดีอาญาที่ 9/2555 ของสถานีตำรวจภูธร ข. ซึ่งพนักงานสอบสวนได้ขออายัดตัวไว้ แต่พนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาล ก. ยังมีได้ส่งฟ้องคดีดังกล่าว และพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร ข. ยังมีได้ถอนอายัดตัวผู้ร้องเรียนแต่อย่างใด ทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเสียหาย

คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าว มีประเด็น ดังนี้

1. กรณีร้องเรียนขอให้เร่งรัดพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาล ก. ดำเนินการสอบสวน และสรุปสำนวนเพื่อส่งฟ้องคดีที่ผู้ร้องเรียนถูกอายัดตัว นั้น จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงพบว่า คดีอาญาที่ 5/2553 ตามหมายจับศาลแขวงที่ จ. 125/2553 ขาดอายุความ เมื่อวันที่ 4 มกราคม 2563 จึงไม่มีความจำเป็นที่จะอายัดตัวผู้ร้องเรียนอีกต่อไป สถานีตำรวจนครบาล ก. จึงมีหนังสือถึงผู้บัญชาการเรือนจำขอถอนอายัดตัวผู้ร้องเรียนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2564 ดังนั้น กรณีดังกล่าวจึงเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนอย่างเหมาะสมแล้ว ตามมาตรา 37 (6) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

2. กรณีร้องเรียนขอให้เร่งรัดพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร ข. ถอนอายัดตัวผู้ร้องเรียน นั้น จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงพบว่า สถานีตำรวจภูธร ข. มีหนังสือขอถอนอายัดตัวผู้ร้องเรียน เมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม 2564 ดังนั้น กรณีดังกล่าวจึงเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนอย่างเหมาะสมแล้ว ตามมาตรา 37 (6) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้นจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามมาตรา 37 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

อย่างไรก็ดี การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาล ก. กรณี ไม่ดำเนินการสรุปสำนวนการสอบสวนเพื่อมีความเห็นควรถูกส่งฟ้องผู้ร้องเรียนต่ออัยการจนคดีขาดอายุความนั้น เพื่อมิให้เกิด



เรื่องร้องเรียนในลักษณะดังกล่าวขึ้นอีก เห็นควรให้กองบังคับการตำรวจนครบาลพิจารณาดำเนินการ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องต่อไป

ปัญหาคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

จากตัวอย่างเรื่องร้องเรียนทั้ง 2 ตัวอย่างข้างต้น ผู้ร้องเรียนได้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินขอให้พิจารณาและแสวงหาข้อเท็จจริงในประเด็นเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน กรณีไม่เร่งรัดดำเนินคดีอาญากับผู้ร้องเรียนเป็นเหตุให้คดีขาดอายุความ ทำให้ผู้เสียหายในคดี และกระบวนการ ยุติธรรมเสียหาย ซึ่งตัวอย่างเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนที่คล้ายคลึงกัน แต่คำวินิจฉัย และข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินมีความแตกต่างกัน ดังนี้

1. ตัวอย่างเรื่องร้องเรียนที่ (1) อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สอบสวน สำนักสอบสวน 1 ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะให้ยุติเรื่องร้องเรียนตามมาตรา 22 (2) ตามประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2562 ซึ่งกำหนดเรื่องให้ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณาตามมาตรา 37 (8) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 และมีข้อเสนอแนะให้หน่วยงาน ดำเนินการตามผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอ

2. ตัวอย่างเรื่องร้องเรียนที่ 6.2 อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สอบสวน สำนักสอบสวน 3 ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะให้ยุติเรื่องร้องเรียนตามมาตรา 37 (6) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 และมีข้อเสนอแนะให้หน่วยงาน ดำเนินการตามผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอ

**7. ตัวอย่างเรื่องร้องเรียน กรณีศาลพิจารณาคดีล่าช้า**

**(1) เรื่องร้องเรียนเลขดำเลขที่ 1953/2564**

ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน : สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน

ขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแสวงหาข้อเท็จจริงการละเลยการปฏิบัติหน้าที่ของศาลจังหวัด ส. กรณีพิจารณาคำขอฎีกาในคดีของผู้ร้องเรียนล่าช้า ทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน

ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน

จากคำร้องเรียนของผู้ร้องเรียนปรากฏข้อเท็จจริงสรุปได้ว่า ผู้ร้องเรียนถูกจำคุกอยู่ใน เรือนจำกลาง บ. ตามคำพิพากษาของศาลจังหวัด น. (แทนศาลจังหวัด ส.) คดีหมายเลขดำที่ 765/2561 คดีหมายเลขแดงที่ 3153/2561 ในความผิดฐานมีเมทแอมเฟตามีนไว้ในครอบครองเพื่อจำหน่ายกำหนดโทษ จำคุกตลอดชีวิต คดีของผู้ร้องเรียนอยู่ระหว่างการยื่นฎีกาต่อศาลฎีกา แต่เนื่องจากผู้ร้องเรียนยังมิได้รับทราบ คำสั่ง คำพิพากษาหรือผลความคืบหน้าเกี่ยวกับคดีของผู้ร้องเรียนแต่อย่างใด จึงประสงค์ให้ผู้ตรวจการแผ่นดิน ติดตามผลความคืบหน้าคดีของผู้ร้องเรียน

คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เป็นการขอความอนุเคราะห์ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินติดตามผลความคืบหน้าคดี ซึ่งอยู่ระหว่างฎีกาของผู้ร้องเรียน

ต่อศาลจังหวัด ส. กรณีพิจารณาการยื่นฎีกาในคดีของผู้ร้องเรียนล่าช้า ทั้งนี้ ในการพิพากษาคดีในชั้นฎีกา ผู้พิพากษาจะต้องพิจารณาสำนวนคดีอันเป็นการใช้ดุลพินิจในการตัดสินคดีเพื่อความยุติธรรม ดังนั้น ปัญหาตามคำร้องเรียนในเรื่องนี้ จึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาพิพากษารรคดีของศาลตามประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2562 ซึ่งกำหนดเรื่องให้ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณาตามมาตรา 37 (8) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้น จึงวินิจฉัยไม่รับเรื่องร้องเรียนนี้ไว้พิจารณาตามมาตรา 37 วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

## (2) เรื่องร้องเรียนเลขดำเลขที่ 1476/2561

ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน : สำนักสอบสวน 3

### ประเด็นเรื่องร้องเรียน

ขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแสวงหาข้อเท็จจริงการละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ที่ก่อให้เกิดความเสียหายของผู้พิพากษาศาลมณฑลทหารบกที่ ก. กรณีการพิจารณาพิพากษาคดีในความผิดฐานปล้นทรัพย์ให้กับผู้ร้องเรียนล่าช้า

### ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน

จากคำร้องเรียนของผู้ร้องเรียนปรากฏข้อเท็จจริงสรุปได้ว่า ผู้ร้องเรียนเป็นผู้ต้องขังชายในคดีปล้นทรัพย์ของศาลมณฑลทหารบกที่ ก. ขอความเป็นธรรมกรณีศาลมณฑลทหารบกที่ ก. พิจารณาคดีของผู้ร้องเรียนล่าช้า โดยในการนัดสืบพยานแต่ละครั้งใช้เวลา 5 - 6 เดือน ทำให้เกิดความล่าช้า ซึ่งคดีของผู้ร้องเรียนต้องสืบพยาน จำนวน 24 ปาก ทำให้ใช้เวลาในการพิจารณานาน จึงขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินเร่งรัดและติดตามคดีของผู้ร้องเรียน รายละเอียดตามเอกสารคำร้องเรียน

### คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวกรณีตามคำร้องเรียนศาลมณฑลทหารบกที่ ก. ได้รับฟ้องคดีของผู้ร้องเรียนไว้แล้ว ตามคดีหมายเลขดำ ที่ 5 ก./2560 เมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2560 ซึ่งปัจจุบันอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลมณฑลทหารบกที่ ก. เรื่องร้องเรียนในเรื่องนี้จึงเป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล ซึ่งตามมาตรา 37 (2) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 บัญญัติห้ามมิให้ผู้ตรวจการแผ่นดินรับเรื่อง ที่มีลักษณะดังกล่าวไว้พิจารณา อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้นจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามมาตรา 37 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

### ปัญหาคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

จากตัวอย่างเรื่องร้องเรียนทั้ง 2 ตัวอย่างข้างต้น ผู้ร้องเรียนได้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินขอให้พิจารณาและแสวงหาข้อเท็จจริงในประเด็นเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้พิพากษากรณีพิจารณาคดีล่าช้า ทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ซึ่งตัวอย่างเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนที่คล้ายคลึงกัน แต่คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินมีความแตกต่างกัน ดังนี้

1. ตัวอย่างเรื่องร้องเรียนที่ (1) อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สอบสวน สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะให้ยุติเรื่องร้องเรียนตามมาตรา 37 (8) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

2. ตัวอย่างเรื่องร้องเรียนที่ (2) อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สอบสวน สำนักสอบสวน 3 ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะให้ยุติเรื่องร้องเรียนตามมาตรา 37 (2) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

## 8. ตัวอย่างเรื่องร้องเรียน กรณีเจ้าหน้าที่สรรพากรพิจารณาตีภาษีล่าช้า

### (1) เรื่องร้องเรียนเลขดำเลขที่ 406/2564

ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน : สำนักสอบสวน 1

#### ประเด็นเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนได้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดากับสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ส. เมื่อวันที่ 8 มกราคม 2564 แต่เวลาผ่านไป 1 เดือน ยังไม่ได้รับเงินคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแต่อย่างใด

#### ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน

จากคำร้องเรียนของผู้ร้องเรียนปรากฏข้อเท็จจริงสรุปได้ว่า ผู้ร้องเรียนได้ยื่นเรื่องขอคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดากับสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ส. โดยผู้ร้องเรียนได้ยื่นแบบคืนภาษีไปตั้งแต่วันที่ 8 ม.ค. 2564 แต่ปัจจุบันเวลาผ่านมากกว่า 1 เดือน แล้วยังไม่ได้รับการดำเนินการใด ๆ จากเจ้าหน้าที่ฯ ซึ่งจากการติดตามสอบถามผ่านทางโทรศัพท์ไปยังเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ส. แจ้งว่ายังไม่ได้ตรวจสอบดำเนินการใด ๆ ให้ แต่พบว่าได้ดำเนินการคืนภาษีของบุคคลอื่นให้ก่อน ซึ่งพบว่าเพื่อนที่ทำงานได้รับคืนภาษีหลังจากยื่นแบบเพียง 5 - 7 วัน หลังจากยื่นขอคืน ซึ่งผู้ร้องเรียนเห็นว่าการกระทำดังกล่าว เจ้าหน้าที่สรรพากรดำเนินงานด้วยความไม่เป็นธรรม และบกพร่องต่อหน้าที่ เลือกปฏิบัติ จึงขอให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินช่วยดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ด้วย

#### คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริง และข้อมูลหมายแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นการร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ส. กรณีดำเนินการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปี 2563 ให้แก่ผู้ร้องเรียนล่าช้า สาเหตุเนื่องจากเจ้าหน้าที่สรรพากรที่ดำเนินเรื่องคืนภาษีให้ผู้ร้องเรียนเป็นเจ้าหน้าที่ที่เพิ่งบรรจุเข้าทำงาน ประกอบกับในปี พ.ศ. 2563 รัฐบาลมีนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจและช่วยเหลือทางภาษี เนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) โครงการช้อปดีมีคืน จึงทำให้ต้องตรวจเอกสารประกอบการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในแต่ละรายใช้ระยะเวลามากขึ้น ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ส. ได้อนุมัติการคืนภาษี โดยได้นำเงินคืนเข้าระบบ Prompt pay ให้กับผู้ร้องเรียนแล้ว เมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2564 ซึ่งเป็นตามกำหนดระยะเวลาตามระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการคืนภาษีอากร ส่วนที่ 2 การพิจารณาคืนเงินภาษีอากร ข้อที่ 13 (13.1) “ให้พิจารณา เสนอความเห็นต่อผู้มีอำนาจอนุมัติ เพื่อส่งคืนเงินต่อไปภายใน 3 เดือนนับแต่วันที่รับคำร้อง เว้นแต่ภาษีธุรกิจเฉพาะให้ส่งคืนเงินภายใน 1 เดือนนับแต่วันที่รับคำร้อง” ดังนั้น การปฏิบัติหน้าที่ของ

เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ส. มิได้มีเจตนาเพื่อให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวเป็นไปตามระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการคืนภาษีอากร ดังนั้น ปัญหาตามคำร้องเรียนในเรื่องนี้จึงยังไม่ปรากฏพยานหลักฐานที่พอรับฟังได้ว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ส. ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียน จึงมิได้เป็นไปตามมาตรา 22 (2) ตามประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2562 ซึ่งกำหนดเรื่องและผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณาตามมาตรา 37 (8) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้นจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามมาตรา 37 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

## (2) เรื่องร้องเรียนเลขดำเลขที่ 874/2564

ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน : สำนักสอบสวน 2

### ประเด็นเรื่องร้องเรียน

ขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแสวงหาข้อเท็จจริงการละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ที่ก่อให้เกิดความเสียหายของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ก กรณี ดำเนินการพิจารณาและคืนเงินภาษีเงินได้นิติบุคคลปีภาษี 2557 ซึ่งชำระไว้เกินให้กับผู้ร้องเรียนล่าช้า

### ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน

จากคำร้องเรียนของผู้ร้องเรียนปรากฏข้อเท็จจริงสรุปได้ว่า ผู้ร้องเรียนเป็นนิติบุคคล เมื่อประมาณต้นปี 2558 ผู้ร้องเรียนได้ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล สำหรับรอบระยะเวลาบัญชี วันที่ 1 มกราคม 2557 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2557 ต่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ก. โดยมีเงินภาษีอากรที่ชำระไว้เกินและคืนเป็นจำนวน 2,239,292.45 บาท ต่อมาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ก. ได้มีการขอเอกสารประกอบการพิจารณาการขอคืนภาษีอากรจากผู้ร้องเรียนหลายครั้ง ซึ่งผู้ร้องเรียนได้ให้ความร่วมมือในการส่งเอกสารให้กับสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ก. ทุกครั้งแม้ว่าเอกสารบางฉบับผู้ร้องเรียนจะเคยส่งให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ก. แล้วก็ตาม และเมื่อผู้ร้องเรียนได้ติดตามผลการพิจารณาค่าขอคืนภาษีอากรไปยังสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ก. ผู้ร้องเรียนก็จะได้รับแจ้งให้ยื่นเอกสารเพิ่มเติมประกอบการพิจารณาค่าขอคืนภาษีอากรทุกครั้ง และเมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2560 ผู้ร้องเรียนได้เข้าหารือกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ก. เพื่อติดตามความคืบหน้าการพิจารณาค่าขอคืนภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ก. แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเดือนธันวาคม ซึ่งจนถึงปัจจุบันเดือนมีนาคม 2561 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ก. ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ต่อมาในวันที่ 5 เมษายน 2561 ผู้ร้องเรียนได้มีหนังสือติดตามความคืบหน้าไปยังสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ก. อีกครั้ง ซึ่งสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ก. ได้มีหนังสือเชิญผู้ร้องเรียนเข้าพบและขอให้ยื่นเอกสารเพิ่มเติมอีกครั้ง ซึ่งผู้ร้องเรียนได้เข้าพบและส่งมอบเอกสารเพิ่มเติมให้แก่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ก. ในวันที่ 8 พฤษภาคม 2561 ผู้ร้องเรียนเห็นว่าการพิจารณาค่าขอคืนภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ก. ล่าช้าเป็นเหตุให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเสียหายต้องขาดเงินหมุนเวียนสำหรับใช้ในการประกอบกิจการ จึงขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินเร่งรัดการดำเนินการพิจารณาคืนภาษีให้กับผู้ร้องเรียน

คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าว สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ก. ได้ตรวจสอบการขอคืนภาษีอากรของผู้ร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงกระบวนการขั้นตอนการรับคืนเงินภาษีเงินได้นิติบุคคลเรียบร้อยแล้ว ถือว่าผู้ถูกร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนให้กับผู้ร้องเรียนโดยถูกต้องและเหมาะสมจนเป็นที่พอใจของผู้ร้องเรียนตามมาตรา 37 (6) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้นจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามมาตรา 37 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 และผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีข้อเสนอแนะให้สำนักงานสรรพากรภาค ข. ติดตามกำกับให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ก. เร่งดำเนินการคืนภาษีเงินได้นิติบุคคลให้แก่ผู้ร้องเรียนทันทีเมื่อผู้ร้องเรียนได้ยื่นแบบปรับปรุงชำระภาษีถูกต้อง

ปัญหาคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

จากตัวอย่างเรื่องร้องเรียนทั้ง 2 ตัวอย่างข้างต้น ผู้ร้องเรียนได้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินขอให้พิจารณาและแสวงหาข้อเท็จจริงในประเด็นเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สรรพากรกรณีดำเนินการพิจารณาและคืนเงินภาษีเงินได้ล่าช้า ทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ซึ่งตัวอย่างเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนที่คล้ายคลึงกัน แต่คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินมีความแตกต่างกัน ดังนี้

1. ตัวอย่างเรื่องร้องเรียนที่ (1) อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สอบสวน สำนักสอบสวน 1 ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะให้ยุติเรื่องร้องเรียนตามมาตรา 22 (2) ตามประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2562 ซึ่งกำหนดเรื่องและผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณาตามมาตรา 37 (8) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

2. ตัวอย่างเรื่องร้องเรียนที่ (2) อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สอบสวน สำนักสอบสวน 2 ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะให้ยุติเรื่องร้องเรียนตามมาตรา 37 (6) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 และมีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานดำเนินการตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอ

**9. ตัวอย่างเรื่องร้องเรียน กรณีปัญหาคลื่นความถี่ต่ำ (V2K Mind Control) ส่งผลกระทบต่อสุขภาพประชาชน**

**(1) เรื่องร้องเรียนเลขดำเลขที่ 282/2563**

ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน : สำนักสอบสวน 4

ประเด็นเรื่องร้องเรียน

ขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแสวงหาข้อเท็จจริงการละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ที่ก่อให้เกิดความเสียหายของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง กรณี ไม่ดำเนินการตรวจสอบเพื่อระงับการทดลองและการใช้คลื่นความถี่ต่ำ (V2K Mind Control) ซึ่งส่งผลกระทบต่อสุขภาพประชาชนเป็นจำนวนมาก

ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบจากคลื่นความถี่ต่ำ (V2K Mind Control) ซึ่งส่งผลให้ผู้ร้องเรียนและประชาชนเป็นจำนวนมากได้รับความเดือดร้อน

คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายแล้วเห็นควรรับเรื่องเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณา

**(2) เรื่องร้องเรียนเลขดำเลขที่ 2263/2563**

ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน : สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน

ขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแสวงหาข้อเท็จจริงการละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ที่ก่อให้เกิดความเสียหายของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง กรณี ไม่ดำเนินการตรวจสอบและระงับการติดตั้งเสาสัญญาณปล่อยคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าความถี่ต่ำอ่านความคิดมนุษย์แบบไร้สายความถี่ต่ำ (V2K Mind Control) (V2K Mind Control) ทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน

ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน

จากคำร้องเรียนของผู้ร้องเรียนปรากฏข้อเท็จจริงสรุปได้ว่า ผู้ร้องเรียนมีความเชื่อว่าหน่วยงานของรัฐบางแห่งใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีดาวเทียมที่เรียกว่า V2K Mind Control หรือ V2K (Voice to skull) หรือ RNM (Remote Neural Monitoring) หรือ Satellite Mind Control กับประชาชนกลุ่มเป้าหมายโดยใช้คลื่นความถี่ต่ำควบคุมระบบประสาทจากระยะไกล (RNM) เพื่ออ่านความคิดของประชาชนดังกล่าว สั่งการให้กระทำการใด ๆ โดยไม่รู้ตัว รวมทั้งรบกวนการทำงานของสมองกล้ามเนื้อและระบบประสาท เช่น ทำให้หือ้อ หูดตัน คลื่นไส้ ปวดศีรษะ ปวดหลัง ปวดเมื่อยส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย คิวหรือตากระตุก มีอาการคันเพิ่มหรือลดอัตราการเต้นของหัวใจ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันยังไม่ปรากฏหลักฐานทางวิทยาศาสตร์ว่าเครื่องมือดังกล่าวมีอยู่จริง และจากการตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด ร. ปรากฏว่า บ้านของผู้ร้องเรียนตั้งอยู่ในเขตเป็นพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล ส.

คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวผู้ร้องเรียนประสงค์จะร้องเรียนหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องในการติดตั้งเสาสัญญาณปล่อยคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าความถี่ต่ำอ่านความคิดมนุษย์แบบไร้สายส่งผลกระทบต่อสมองและร่างกายของผู้ร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงที่ชัดเจนเพียงพอว่า ผู้ร้องเรียนประสงค์จะร้องเรียนเทศบาลแห่งใด เรื่องร้องเรียนนี้จึงเป็นเรื่องที่มีข้อมูลไม่ชัดเจนเพียงพอที่จะรับไว้พิจารณาได้ตามประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2562 ซึ่งกำหนดเรื่อง que ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณาตามมาตรา 37 (8) แห่งอาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้นจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามมาตรา 37 วรรคแรก แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

ปัญหาคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

จากตัวอย่างเรื่องร้องเรียนทั้ง 2 ตัวอย่างข้างต้น ผู้ร้องเรียนได้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินขอให้พิจารณาและแสวงหาข้อเท็จจริงในประเด็นเกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง กรณี ไม่ตรวจสอบการปล่อยคลื่นความถี่ต่ำ (V2K Mind Control) ซึ่งส่งผลกระทบต่อสุขภาพประชาชน ซึ่งตัวอย่างเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนที่คล้ายคลึงกัน แต่คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินมีความแตกต่างกัน ดังนี้

1. ตัวอย่างเรื่องร้องเรียนที่ (1) อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สอบสวน สำนักสอบสวน 4 ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณา และปัจจุบันอยู่ระหว่างการแสวงหาข้อเท็จจริง

2. ตัวอย่างเรื่องร้องเรียนที่ (2) อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สอบสวน สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะว่าปัญหาตามคำร้องเรียนในเรื่องนี้เป็นเรื่องที่มีข้อมูลไม่ชัดเจนเพียงพอที่จะรับไว้พิจารณาได้ตามประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2562 ซึ่งกำหนดเรื่อง que ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณาตามมาตรา 37 (8) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

จากการศึกษาคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่ามีเรื่องร้องเรียนที่มีประเภทเรื่องร้องเรียนเดียวกัน ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายประกอบการพิจารณาค่อนข้างคล้ายคลึงกัน แต่เกิดขึ้นต่างพื้นที่กัน แต่คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งสามารถจำแนกคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินที่ไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกันได้ 4 รูปแบบ ดังนี้

- (1) เรื่องร้องเรียนที่ไม่รับ และรับไว้พิจารณาดำเนินการ
- (2) เรื่องร้องเรียนที่คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินแตกต่างกัน (ยุติต่างมาตรา)
- (3) เรื่องร้องเรียนที่คำวินิจฉัยเหมือนกัน (ยุติมาตราเดียวกัน) แต่ข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินแตกต่างกัน
- (4) เรื่องร้องเรียนที่คำวินิจฉัยเหมือนกัน (ยุติมาตราเดียวกัน) แต่บางคำวินิจฉัยมีข้อเสนอแนะบางคำวินิจฉัยไม่มีข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน

โดยผู้วิจัยพบว่าปัญหาเรื่องร้องเรียนประเภทเดียวกัน ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายประกอบการพิจารณาค่อนข้างคล้ายคลึงกัน แต่เกิดขึ้นต่างพื้นที่ ซึ่งคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกันนั้น ส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นต่างส่วนงานสอบสวน ผู้วิจัยจึงได้นำแนวทางการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตารางการแบ่งงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน และกระบวนการและขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน มาศึกษาเพิ่มเติมเพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์สภาพปัญหาดังกล่าว เพื่อสนับสนุนว่าการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปัจจุบันส่งผลกระทบต่อคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ดังนี้

### 5.2.3.2 แนวทางการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน และตารางการแบ่งงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินอาศัยอำนาจตามความมาตรา 24 (1) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 เห็นชอบร่วมกันในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามมติที่ประชุมผู้ตรวจการแผ่นดิน ครั้งที่ 19/2564 เมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2564 ประกอบกับมติที่ประชุมผู้ตรวจการแผ่นดิน ครั้งที่ 20/2564 เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2564 และเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2565 ให้ปรับปรุงตารางการแบ่งงานของผู้ตรวจการแผ่นดินแนบท้ายแนวทางการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยกำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินรับผิดชอบการปฏิบัติงานตามหน้าที่และอำนาจตามการแบ่งงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ดังนี้

#### (1) ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน รับผิดชอบการปฏิบัติงาน ดังนี้

- เป็นผู้รับผิดชอบสำนวนตามการแบ่งงานของผู้ตรวจการแผ่นดินสายงานที่ 2
- เป็นผู้รับผิดชอบสำนวนกรณีเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินตามมาตรา 23 แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560
- เป็นผู้ปฏิบัติงานในฐานะผู้แทนผู้ตรวจการแผ่นดินในกิจการต่าง ๆ การลงนามในระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งผู้ตรวจการแผ่นดิน เมื่อผู้ตรวจการแผ่นดินปรึกษาหารือและเห็นชอบร่วมกันแล้ว หรือการดำเนินการอื่นใดที่ระเบียบ ประกาศ หรือมติของผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนดให้เป็นหน้าที่และอำนาจของประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน

#### (2) ผู้ตรวจการแผ่นดิน (รองศาสตราจารย์อิสสระีย์ หารราชครูญโรจน์) รับผิดชอบการปฏิบัติงาน ดังนี้

- เป็นผู้รับผิดชอบสำนวนตามการแบ่งงานของผู้ตรวจการแผ่นดินสายงานที่ 1
- #### (3) ผู้ตรวจการแผ่นดิน (นายทรงศักดิ์ สายเชื้อ) รับผิดชอบการปฏิบัติงาน ดังนี้
- เป็นผู้รับผิดชอบสำนวนตามการแบ่งงานของผู้ตรวจการแผ่นดินสายงานที่ 3



ตารางที่ 5.23 ตารางการแบ่งงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

สายงาน	การบริหารราชการส่วนกลาง รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชนในสังกัด/กำกับดูแล องค์กรควบคุมการประกอบวิชาชีพ และหน่วยงานอื่นของรัฐ	การบริหารราชการส่วนภูมิภาค การบริหารราชการส่วนกลางในภูมิภาค การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น สำนักงานศาล สำนักงานอัยการสูงสุด และหน่วยธุรการองค์กรอิสระที่ตั้งในจังหวัด	การบริหารราชการกรุงเทพมหานคร การบริหารราชการส่วนกลางในภูมิภาค กองบัญชาการตำรวจนครบาล และสถาบันการศึกษาที่ตั้งในกรุงเทพมหานคร	ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้รับผิดชอบ
1	<p>กลุ่มภารกิจด้านเศรษฐกิจ</p> <p>ก. การบริหารราชการส่วนกลาง รัฐวิสาหกิจ และ องค์การมหาชนในสังกัด/กำกับดูแล ดังต่อไปนี้ กระทรวงการคลัง กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงคมนาคม กระทรวงพลังงาน กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงอุตสาหกรรม และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม</p> <p>ข. องค์กรควบคุมการประกอบวิชาชีพ ดังต่อไปนี้ สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์</p>	<p>ก. จังหวัด อำเภอ และส่วนราชการประจำ จังหวัดของกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ใน จังหวัด ดังต่อไปนี้ จังหวัดชัยนาท จังหวัดลพบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จังหวัดอ่างทอง จังหวัดน่าน จังหวัดพะเยา จังหวัดเชียงราย จังหวัดแพร่ จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดสระแก้ว จังหวัดนครนายก จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดนครพนม จังหวัดมุกดาหาร จังหวัดสกลนคร จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดบุรีรัมย์ จังหวัดชัยภูมิ จังหวัดระนอง จังหวัดพังงา จังหวัดภูเก็ต จังหวัดกระบี่ และจังหวัดตรัง</p>	<p>ก. การบริหารราชการกรุงเทพมหานคร (1) สำนักงานเขต ดังต่อไปนี้ เขตจอมทอง เขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน เขตทวีวัฒนา เขตบางกอกน้อย เขตบางกอกใหญ่ เขตธนบุรี เขตคลองสาน เขตภาษีเจริญ เขตบางแค เขตหนองแขม เขตราษฎร์บูรณะ เขตบางขุนเทียน เขตบางบอน และเขตทุ่งครุ</p> <p>(2) ส่วนงาน ดังต่อไปนี้ สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง สำนักสิ่งแวดล้อม สำนักการโยธา สำนักการคลัง สำนักงาน ก.ก. หน่วยงานการ พาณิชย์ของกรุงเทพมหานคร</p>	<p>ผู้ตรวจการแผ่นดิน (รองศาสตราจารย์ อิสสรีย์ हरราชจรรยาโรจน์)</p>

สายงาน	การบริหารราชการส่วนกลาง รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชนในสังกัด/กำกับดูแล องค์กรควบคุมการประกอบวิชาชีพ และหน่วยงานอื่นของรัฐ	การบริหารราชการส่วนภูมิภาค การบริหารราชการส่วนกลางในภูมิภาค การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น สำนักงานศาล สำนักงานอัยการสูงสุด และหน่วยธุรการองค์กรอิสระที่ตั้งในจังหวัด	การบริหารราชการกรุงเทพมหานคร การบริหารราชการส่วนกลางในภูมิภาค กองบัญชาการตำรวจนครบาล และสถาบันการศึกษาที่ตั้งในกรุงเทพมหานคร	ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้รับผิดชอบ
1 (ต่อ)	<p><b>ค. หน่วยงานอื่นของรัฐนอกเหนือจากข้อ ก และ ข้อ ข ดังต่อไปนี้</b></p> <p>สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ธนาคารแห่งประเทศไทย สถาบันคุ้มครองเงินฝาก สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ กองทุนการออมแห่งชาติ กองทุนประกันชีวิต และกองทุนประกันวินาศภัย</p>	<p><b>ข. การบริหารราชการส่วนกลางในภูมิภาค</b></p> <p>ให้ยึดพื้นที่จังหวัดซึ่งเป็นเหตุแห่งการแจ้ง หรือการร้องเรียน หรือความปรากฏต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามข้อ ก เป็นเกณฑ์พิจารณา</p> <p><b>ค. การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น</b></p> <p>ให้ยึดพื้นที่จังหวัดซึ่งเป็นเหตุแห่งการแจ้ง หรือการร้องเรียน หรือความปรากฏต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามข้อ ก เป็นเกณฑ์พิจารณา</p> <p><b>ง. สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ</b></p> <p>ให้ยึดพื้นที่จังหวัดซึ่งเป็นเหตุแห่งการแจ้ง หรือการร้องเรียน หรือความปรากฏต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามข้อ ก เป็นเกณฑ์พิจารณา</p>	<p>สำนักงานตลาดกรุงเทพมหานคร สำนักงานพัฒนาที่อยู่อาศัย กองอำนวยการตลาดนัดกรุงเทพมหานคร บริษัท กรุงเทพธนาคม จำกัด และสำนักงานสถานธนาบาลกรุงเทพมหานคร</p> <p><b>ข. กองบัญชาการตำรวจนครบาล</b></p> <p>ให้ยึดพื้นที่เขตซึ่งเป็นเหตุแห่งการแจ้ง หรือการร้องเรียน หรือความปรากฏต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามข้อ ก (1) เป็นเกณฑ์พิจารณา</p>	

สายงาน	การบริหารราชการส่วนกลาง รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชนในสังกัด/กำกับดูแล องค์กรควบคุมการประกอบวิชาชีพ และหน่วยงานอื่นของรัฐ	การบริหารราชการส่วนภูมิภาค การบริหารราชการส่วนกลางในภูมิภาค การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น สำนักงานศาล สำนักงานอัยการสูงสุด และหน่วยธุรการองค์กรอิสระที่ตั้งในจังหวัด	การบริหารราชการกรุงเทพมหานคร การบริหารราชการส่วนกลางในภูมิภาค กองบัญชาการตำรวจนครบาล และสถาบันการศึกษาที่ตั้งในกรุงเทพมหานคร	ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้รับผิดชอบ
1 (ต่อ)		<p>จ. สำนักงานศาลยุติธรรม สำนักงานศาลปกครอง สำนักงานอัยการสูงสุด และหน่วยธุรการองค์กร อิสระ</p> <p>ให้ยึดพื้นที่จังหวัดซึ่งเป็นเหตุแห่งการแจ้ง หรือการ ร้องเรียน หรือความปรากฏต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามข้อ ก เป็นเกณฑ์พิจารณา</p>	<p>ค. สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ</p> <p>ให้ยึดพื้นที่เขตซึ่งเป็นเหตุแห่งการแจ้ง หรือการ ร้องเรียน หรือความปรากฏต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามข้อ ก เป็นเกณฑ์พิจารณา</p> <p>ง. สถาบันการศึกษาขั้นพื้นฐาน สถาบันการ อาชีวศึกษา และการบริหารราชการส่วนกลาง ในภูมิภาค</p> <p>ให้ยึดพื้นที่เขตซึ่งเป็นเหตุแห่งการแจ้ง หรือการ ร้องเรียน หรือความปรากฏต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามข้อ ก (1) เป็นเกณฑ์พิจารณา</p>	

สายงาน	การบริหารราชการส่วนกลาง รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชนในสังกัด/กำกับดูแล องค์กรควบคุมการประกอบวิชาชีพ และหน่วยงานอื่นของรัฐ	การบริหารราชการส่วนภูมิภาค การบริหารราชการส่วนกลางในภูมิภาค การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น สำนักงานศาล สำนักงานอัยการสูงสุด และหน่วยธุรการองค์กรอิสระที่ตั้งในจังหวัด	การบริหารราชการกรุงเทพมหานคร การบริหารราชการส่วนกลางในภูมิภาค กองบัญชาการตำรวจนครบาล และสถาบันการศึกษาที่ตั้งในกรุงเทพมหานคร	ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้รับผิดชอบ
2	<p>กลุ่มภารกิจด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม</p> <p>ก. การบริหารราชการส่วนกลาง รัฐวิสาหกิจ และ องค์การมหาชนในสังกัด/กำกับดูแล ดังต่อไปนี้</p> <p>กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงมหาดไทย กระทรวงแรงงาน กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ นวัตกรรม</p>	<p>ก. จังหวัด อำเภอ และส่วนราชการประจำ จังหวัดของกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ใน จังหวัด ดังต่อไปนี้</p> <p>จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดสระบุรี จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดแม่ฮ่องสอน จังหวัดลำปาง จังหวัดลำพูน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสงคราม จังหวัดจันทบุรี จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดตราด จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดขอนแก่น จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดกาฬสินธุ์ จังหวัดหนองบัวลำภู จังหวัดชุมพร จังหวัดพัทลุง จังหวัดสุราษฎร์ธานี และจังหวัดนครศรีธรรมราช</p>	<p>ก. การบริหารราชการกรุงเทพมหานคร (1) สำนักงานเขต ดังต่อไปนี้</p> <p>เขตประเวศ เขตบึงกุ่ม เขตลาดกระบัง เขตคลองสามวา เขตมีนบุรี เขตบางกะปิ เขตสะพานสูง เขตหนองจอก เขตคันนายาว เขตหลักสี่ เขตดอนเมือง เขตสายไหม เขตจตุจักร เขตลาดพร้าว เขตบางซื่อ และเขตบางเขน</p> <p>(2) ส่วนงาน ดังต่อไปนี้</p> <p>สำนักการระบายน้ำ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักวัฒนธรรมกีฬา และการท่องเที่ยว สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร สำนักเทศกิจ และสำนักการจราจรและขนส่ง</p>	<p>ประธานผู้ตรวจการ แผ่นดิน</p>

สายงาน	การบริหารราชการส่วนกลาง รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชนในสังกัด/กำกับดูแล องค์กรควบคุมการประกอบวิชาชีพ และหน่วยงานอื่นของรัฐ	การบริหารราชการส่วนภูมิภาค การบริหารราชการส่วนกลางในภูมิภาค การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น สำนักงานศาล สำนักงานอัยการสูงสุด และหน่วยธุรการองค์กรอิสระที่ตั้งในจังหวัด	การบริหารราชการกรุงเทพมหานคร การบริหารราชการส่วนกลางในภูมิภาค กองบัญชาการตำรวจนครบาล และสถาบันการศึกษาที่ตั้งในกรุงเทพมหานคร	ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้รับผิดชอบ
2 (ต่อ)	<p>ข. องค์กรควบคุมการประกอบวิชาชีพ ดังต่อไปนี้</p> <p>ทันตแพทยสภา สภาเภสัชกรรม สภาการพยาบาล แพทยสภา สภาเทคนิคการแพทย์ สภากายภาพบำบัด สัตวแพทยสภา สภาวิชาชีพวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สภาสถาปนิก สภาวิศวกร คุรุสภา</p>	<p>ข. การบริหารราชการส่วนกลางในภูมิภาค ให้ยึดพื้นที่จังหวัดซึ่งเป็นเหตุแห่งการแจ้ง หรือการ ร้องเรียน หรือความปรากฏต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามข้อ ก เป็นเกณฑ์พิจารณา</p> <p>ค. การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ให้ยึดพื้นที่จังหวัดซึ่งเป็นเหตุแห่งการแจ้ง หรือการ ร้องเรียน หรือความปรากฏต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามข้อ ก เป็นเกณฑ์พิจารณา</p> <p>ง. สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ให้ยึดพื้นที่จังหวัดซึ่งเป็นเหตุแห่งการแจ้ง หรือการ ร้องเรียน หรือความปรากฏต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามข้อ ก เป็นเกณฑ์พิจารณา</p>	<p>ข. กองบัญชาการตำรวจนครบาล ให้ยึดพื้นที่เขตซึ่งเป็นเหตุแห่งการแจ้ง หรือการ ร้องเรียน หรือความปรากฏต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามข้อ ก (2) เป็นเกณฑ์พิจารณา</p>	

สายงาน	การบริหารราชการส่วนกลาง รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชนในสังกัด/กำกับดูแล องค์กรควบคุมการประกอบวิชาชีพ และหน่วยงานอื่นของรัฐ	การบริหารราชการส่วนภูมิภาค การบริหารราชการส่วนกลางในภูมิภาค การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น สำนักงานศาล สำนักงานอัยการสูงสุด และหน่วยธุรการองค์กรอิสระที่ตั้งในจังหวัด	การบริหารราชการกรุงเทพมหานคร การบริหารราชการส่วนกลางในภูมิภาค กองบัญชาการตำรวจนครบาล และสถาบันการศึกษาที่ตั้งในกรุงเทพมหานคร	ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้รับผิดชอบ
2 (ต่อ)	ค. หน่วยงานอื่นของรัฐนอกเหนือจากข้อ ก และ ข้อ ข ดังต่อไปนี้ มูลนิธิเพื่อการวิจัยและพัฒนาระบบยา และสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	จ. สำนักงานศาลยุติธรรม สำนักงานศาลปกครอง สำนักงานอัยการสูงสุด และหน่วยธุรการองค์กร อิสระ ให้ยึดพื้นที่จังหวัดซึ่งเป็นเหตุแห่งการแจ้ง หรือการ ร้องเรียน หรือความปรากฏต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามข้อ ก เป็นเกณฑ์พิจารณา	ค. สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ให้ยึดพื้นที่เขตซึ่งเป็นเหตุแห่งการแจ้ง หรือการ ร้องเรียน หรือความปรากฏต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามข้อ ก (1) เป็นเกณฑ์พิจารณา  ง. สถาบันการศึกษาขั้นพื้นฐาน สถาบันการ อาชีวศึกษา และการบริหารราชการส่วนกลาง ในภูมิภาค ให้ยึดพื้นที่เขตซึ่งเป็นเหตุแห่งการแจ้ง หรือการ ร้องเรียน หรือความปรากฏต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามข้อ ก (1) เป็นเกณฑ์พิจารณา	

สายงาน	การบริหารราชการส่วนกลาง รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชนในสังกัด/กำกับดูแล องค์กรควบคุมการประกอบวิชาชีพ และหน่วยงานอื่นของรัฐ	การบริหารราชการส่วนภูมิภาค การบริหารราชการส่วนกลางในภูมิภาค การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น สำนักงานศาล สำนักงานอัยการสูงสุด และหน่วยธุรการองค์กรอิสระที่ตั้งในจังหวัด	การบริหารราชการกรุงเทพมหานคร การบริหารราชการส่วนกลางในภูมิภาค กองบัญชาการตำรวจนครบาล และสถาบันการศึกษาที่ตั้งในกรุงเทพมหานคร	ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้รับผิดชอบ
3	<p>กลุ่มภารกิจด้านความมั่นคง ยุติธรรม และการบริหารราชการแผ่นดิน</p> <p>ก. การบริหารราชการส่วนกลาง รัฐวิสาหกิจ และ องค์กรมหาชนในสังกัด/กำกับดูแล ดังต่อไปนี้</p> <p>(1) กระทรวงกลาโหม กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงยุติธรรม สำนักงานนายกรัฐมนตรี และส่วนราชการที่อยู่ในบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี และส่วนราชการอื่น ๆ ที่อยู่ในสังกัดนายกรัฐมนตรี</p> <p>(2) ส่วนราชการที่ไม่สังกัดสำนักงานนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง ดังต่อไปนี้</p> <p>สำนักงานตำรวจแห่งชาติ</p> <p>สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ</p> <p>สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ</p>	<p>ก. จังหวัด อำเภอก และส่วนราชการประจำจังหวัดของกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ในจังหวัด ดังต่อไปนี้</p> <p>จังหวัดตาก จังหวัดสุโขทัย จังหวัดอุดรดิตถ์ จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดเพชรบูรณ์ จังหวัดเลย จังหวัดอุดรธานี จังหวัดหนองคาย จังหวัดบึงกาฬ จังหวัดอำนาจเจริญ จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดสงขลา และจังหวัดสตูล จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดนครปฐม จังหวัดราชบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดพิจิตร จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดอุทัยธานี จังหวัดยโสธร จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลา และจังหวัดนราธิวาส</p>	<p>ก. การบริหารราชการกรุงเทพมหานคร</p> <p>(1) สำนักงานเขต ดังต่อไปนี้</p> <p>เขตพระนคร เขตดุสิต เขตบางรัก เขตปทุมวัน เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตสัมพันธวงศ์ เขตพญาไท เขตสาทร เขตบางคอแหลม เขตราชเทวี เขตพระโขนง เขตบางนา เขตคลองเตย เขตยานนาวา เขตสวนหลวง เขตวัฒนา เขตห้วยขวาง เขตดินแดง และเขตวังทองหลาง</p> <p>(2) ส่วนงาน ดังต่อไปนี้</p> <p>สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร</p> <p>สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล</p>	<p>ผู้ตรวจการแผ่นดิน (นายทรงศักดิ์ สายเชื้อ)</p>

สายงาน	การบริหารราชการส่วนกลาง รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชนในสังกัด/กำกับดูแล องค์กรควบคุมการประกอบวิชาชีพ และหน่วยงานอื่นของรัฐ	การบริหารราชการส่วนภูมิภาค การบริหารราชการส่วนกลางในภูมิภาค การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น สำนักงานศาล สำนักงานอัยการสูงสุด และหน่วยธุรการองค์กรอิสระที่ตั้งในจังหวัด	การบริหารราชการกรุงเทพมหานคร การบริหารราชการส่วนกลางในภูมิภาค กองบัญชาการตำรวจนครบาล และสถาบันการศึกษาที่ตั้งในกรุงเทพมหานคร	ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้รับผิดชอบ
3 (ต่อ)	<p>สำนักงานราชบัณฑิตยสภา และสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน</p> <p><b>ข. องค์กรควบคุมการประกอบวิชาชีพ</b> ดังต่อไปนี้ สภาพนายความ ในพระบรมราชูปถัมภ์</p> <p><b>ค. หน่วยงานอื่นของรัฐนอกเหนือจากข้อ ก และข้อ ข</b> ดังต่อไปนี้ สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ สำนักงานศาลยุติธรรม สำนักงานศาลปกครอง สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สถาบันพระปกเกล้า สำนักงานอัยการสูงสุด</p>	<p><b>ข. การบริหารราชการส่วนกลางในภูมิภาค</b> ให้ยึดพื้นที่จังหวัดซึ่งเป็นเหตุแห่งการแจ้ง หรือการร้องเรียน หรือความปรากฏต่อผู้ตรวจการแผ่นดินตามข้อ ก เป็นเกณฑ์พิจารณา</p> <p><b>ค. การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น</b> ให้ยึดพื้นที่จังหวัดซึ่งเป็นเหตุแห่งการแจ้ง หรือการร้องเรียน หรือความปรากฏต่อผู้ตรวจการแผ่นดินตามข้อ ก เป็นเกณฑ์พิจารณา</p>	<p>สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงานงบประมาณกรุงเทพมหานคร สำนักงานแพทย์ สำนักงานอนามัย สำนักงานการศึกษา และสำนักพัฒนาสังคม</p> <p><b>ข. กองบัญชาการตำรวจนครบาล</b> ให้ยึดพื้นที่เขตซึ่งเป็นเหตุแห่งการแจ้ง หรือการร้องเรียน หรือความปรากฏต่อผู้ตรวจการแผ่นดินตามข้อ ก (1) เป็นเกณฑ์การพิจารณา</p>	



สายงาน	การบริหารราชการส่วนกลาง รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชนในสังกัด/กำกับดูแล องค์กรควบคุมการประกอบวิชาชีพ และหน่วยงานอื่นของรัฐ	การบริหารราชการส่วนภูมิภาค การบริหารราชการส่วนกลางในภูมิภาค การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น สำนักงานศาล สำนักงานอัยการสูงสุด และหน่วยธุรการองค์กรอิสระที่ตั้งในจังหวัด	การบริหารราชการกรุงเทพมหานคร การบริหารราชการส่วนกลางในภูมิภาค กองบัญชาการตำรวจนครบาล และสถาบันการศึกษาที่ตั้งในกรุงเทพมหานคร	ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้รับผิดชอบ
3 (ต่อ)	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง สำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต แห่งชาติ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะ แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ และศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ เนติบัณฑิตยสภา	<p><b>ง. สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ</b> ให้ยึดพื้นที่จังหวัดซึ่งเป็นเหตุแห่งการแจ้ง หรือการ ร้องเรียน หรือความปรากฏต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามข้อ ก เป็นเกณฑ์พิจารณา</p> <p><b>จ. สำนักงานศาลยุติธรรม สำนักงานศาลปกครอง สำนักงานอัยการสูงสุด และหน่วยธุรการองค์กร อิสระ</b> ให้ยึดพื้นที่จังหวัดซึ่งเป็นเหตุแห่งการแจ้ง หรือการ ร้องเรียน หรือความปรากฏต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามข้อ ก เป็นเกณฑ์พิจารณา</p>	<p><b>ค. สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ</b> ให้ยึดพื้นที่เขตซึ่ง เป็นเหตุแห่งการแจ้ง หรือการร้องเรียน หรือ ความปรากฏต่อผู้ตรวจการแผ่นดินตามข้อ ก (1) เป็นเกณฑ์พิจารณา</p> <p><b>ง. สถาบันการศึกษาขั้นพื้นฐาน สถาบันการ อาชีวศึกษา และการบริหารราชการส่วนกลาง ในภูมิภาค</b> ให้ยึดพื้นที่เขตซึ่งเป็นเหตุแห่งการแจ้ง หรือการ ร้องเรียน หรือความปรากฏต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามข้อ ก (1) เป็นเกณฑ์พิจารณา</p>	

### 5.2.3.3 กระบวนการและขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ก่อนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะนั้นต้องผ่านกระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียน กระบวนการในการแสวงหาข้อเท็จจริง กระบวนการพิจารณาข้อกฎหมาย เป็นต้น ซึ่งกระบวนการและขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ผู้วิจัยขอแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนเพื่อให้ง่ายต่อการศึกษา ได้แก่ ขั้นตอนในการร้องเรียนและรับเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนในการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง และขั้นตอนในการจัดทำคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะ และติดตามผลการดำเนินการตามคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน

#### 1) ขั้นตอนในการร้องเรียนและรับเรื่องร้องเรียน

1.1) การร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถแยกได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

- ผู้แจ้ง หมายความว่า ต้องเป็นเรื่องที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชนส่วนรวมหรือเพื่อคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ

- ผู้ร้องเรียน หมายความว่า บุคคลที่ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ

- ผู้ตรวจการแผ่นดินหยิบยกเรื่องขึ้นพิจารณาเอง (own motion) หมายความว่า เมื่อความปรากฏต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไม่ว่าทางใดว่ามีผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือมีผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากหน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ ของรัฐธรรมนูญ หรือมีกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ บรรดาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชนหรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ

1.2) บุคคล สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังต่อไปนี้

- หน่วยงานของรัฐ หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรม ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และให้หมายความรวมถึงหน่วยงานอื่นที่ใช้อำนาจหรือได้รับมอบให้ใช้อำนาจทางปกครองหรือให้ดำเนินกิจการทางปกครองด้วย

- เจ้าหน้าที่ของรัฐ หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างซึ่งปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ และเจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องถิ่น และให้หมายความรวมถึงกรรมการ อนุกรรมการ และบุคคลหรือคณะบุคคลซึ่งใช้อำนาจหรือได้รับมอบให้ใช้อำนาจทางปกครองหรือให้ดำเนินกิจการทางปกครองด้วย

1.3) การยื่นเรื่องร้องเรียน สามารถดำเนินการได้ 5 วิธี ดังต่อไปนี้

- การแจ้งหรือการร้องเรียนทางไปรษณีย์ ตามที่อยู่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5 เลขที่ 120 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210 หรือ ตู้ ปณ. 333 ปณฝ.ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 10215
- การแจ้งหรือการร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามที่อยู่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5 เลขที่ 120 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210
- การแจ้งหรือการร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ [www.ombudsman.go.th](http://www.ombudsman.go.th)
- การแจ้งหรือการร้องเรียนผ่านทาง โหมบายแอปพลิเคชัน “ผู้ตรวจการแผ่นดิน”
- การแจ้งหรือการร้องเรียนผ่านทางสายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน หมายเลข โทรศัพท์ 1676

1.4) เมื่อมีผู้แจ้งหรือผู้ร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ตรวจการแผ่นดิน จะพิจารณาคำร้องเรียนว่าอยู่ในหน้าที่และอำนาจหรือไม่ หากเรื่องร้องเรียนใดที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินให้รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา แต่หากเรื่องร้องเรียนใดไม่อยู่ในหน้าที่และอำนาจ หรือมีลักษณะตามมาตรา 36 หรือมาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ผู้ตรวจการแผ่นดินจะพิจารณาวินิจฉัยไม่รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

## 2) ขั้นตอนในการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง

เมื่อผู้ตรวจการแผ่นดินได้ตรวจสอบคำร้องเรียนและรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา ผู้ตรวจการแผ่นดินจะต้องแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อนำมาพิจารณาวินิจฉัยและมีข้อเสนอแนะ ซึ่งกระบวนการในการแสวงหาข้อเท็จจริงสามารถดำเนินการได้หลากหลายรูปแบบ ดังนี้

2.1) การขอให้ผู้แจ้งหรือผู้ร้องเรียนให้ข้อมูล หรือส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม กรณีที่เรื่องร้องเรียนมีข้อเท็จจริงที่ไม่ชัดเจน หรือขาดเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถสอบถามข้อเท็จจริง หรือเอกสารหลักฐานจากผู้ร้องเรียนได้

2.2) ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน กรณีที่เรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้ตรวจการแผ่นดินจะประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อขอความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องเรียน

2.3) ขอให้หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลใดชี้แจงข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถขอให้หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลใดชี้แจงข้อเท็จจริงหรือส่งเอกสารหลักฐาน เพื่อประกอบการพิจารณาของผู้ตรวจการแผ่นดิน

2.4) ขอให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลใดมาให้ความเห็นในการปฏิบัติงานหรือมาให้ถ้อยคำ หรือประชุมหารือ กรณีมีความจำเป็นผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถขอให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลใด มาให้ความเห็นในการปฏิบัติงานหรือมาให้ถ้อยคำ หรือประชุมหารือ เพื่อประกอบการพิจารณาของผู้ตรวจการแผ่นดิน

2.5) การลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องตรวจสอบสถานที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบสถานที่นำมาประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

2.6) การแสวงหาข้อเท็จจริงโดยทางอื่น ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจแสวงหาข้อเท็จจริงจากเอกสารทางวิชาการ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรือข้อมูลจากระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อมาประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนได้

3) ขั้นตอนในการจัดทำคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะ และติดตามผลการดำเนินการตามคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน

3.1) การจัดทำคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน

เมื่อผู้ตรวจการแผ่นดินได้แสวงหาข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายของเรื่องร้องเรียนครบถ้วนเพียงพอที่จะสามารถวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนได้แล้ว ผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีคำวินิจฉัย หรือในบางกรณีอาจมีข้อเสนอแนะ แจ้งไปยังผู้ร้องเรียน และหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบ หรือเพื่อให้หน่วยงานของรัฐปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ หรือเพื่อให้ขจัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่เห็นพ้องด้วยกับคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน และได้โต้แย้ง ผลคำวินิจฉัย ผู้ตรวจการแผ่นดินจะพิจารณาข้อเท็จจริงที่ผู้ร้องเรียนโต้แย้ง หากมีข้อเท็จจริงเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ผู้ตรวจการแผ่นดินจะแสวงหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติมเพื่อนำมาประกอบการวินิจฉัย แต่หากเป็นข้อเท็จจริงเดิมไม่มีข้อเท็จจริงเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ ผู้ตรวจการแผ่นดินจะวินิจฉัยยืนตามคำวินิจฉัยเดิม

3.2) การติดตามผลการดำเนินการตามคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน

กรณีที่ผู้ตรวจการแผ่นดินมีคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะ ให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องดำเนินการให้มีการปรับปรุง กฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ หน่วยงานของรัฐต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 120 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ เว้นแต่หน่วยงานของรัฐแจ้งต่อผู้ตรวจการแผ่นดินว่าไม่อาจดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินได้ ผู้ตรวจการแผ่นดินต้องปรึกษาหารือร่วมกับหน่วยงานของรัฐ เพื่อหาข้อยุติ กรณีไม่อาจหาข้อยุติได้ ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจเสนอเรื่องต่อคณะรัฐมนตรี หากหน่วยงานของรัฐไม่ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี หรือดำเนินการไม่แล้วเสร็จโดยไม่มีเหตุอันสมควร ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ หรือสั่งการตามที่เห็นสมควร

หากพิจารณาตัวอย่างคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีประเด็นข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่คล้ายคลึงกัน แต่คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินในแต่ละพื้นที่มีได้ออกมาในแนวทางเดียวกัน แนวทางการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตารางการแบ่งงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน และกระบวนการและขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่าตัวอย่างคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีได้ออกมาในแนวทางเดียวกันส่วนใหญ่จะพบในการแบ่งขอบเขตงานของผู้ตรวจการแผ่นดินในการบริหารราชการส่วนภูมิภาคและการบริหารราชการ

กรุงเทพมหานคร ที่แบ่งตามเขตพื้นที่จังหวัดและพื้นที่เขตในกรุงเทพมหานคร ในส่วนของการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีสำนักสอบสวน 1-3 ขึ้นตรงต่อผู้ตรวจการแผ่นดินแต่ละท่าน ในส่วนของการแบ่งขอบเขตงานตามตารางการแบ่งงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน หากเป็นการบริหารราชการส่วนกลาง ผู้ตรวจการแผ่นดินจะแบ่งแยกตามกระทรวง และหน่วยงาน หากเป็นการบริหารราชการส่วนภูมิภาค ผู้ตรวจการแผ่นดินจะแบ่งแยกตามพื้นที่จังหวัด และหากเป็นการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร ผู้ตรวจการแผ่นดินจะแบ่งแยกตามพื้นที่เขต และหน่วยงาน และในส่วนของกระบวนการและขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน ทุกกระบวนการในการพิจารณาเป็นการใช้ดุลพินิจในการดำเนินการทั้งสิ้น สอดรับกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยพบปัญหาเรื่องร้องเรียนในประเด็นข้อร้องเรียนเดียวกัน แต่คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินในแต่ละพื้นที่มีได้ออกมาในแนวทางเดียวกัน โดยผู้ตอบแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลให้คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินในแต่ละพื้นที่มีได้ออกมาในแนวทางเดียวกัน ส่วนใหญ่เกิดจากความรู้ความเชี่ยวชาญและการใช้ดุลพินิจในการพิจารณาของผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้บริหาร ที่ปรึกษา และเจ้าหน้าที่ ซึ่งปัญหาดังกล่าวอาจส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนและหน่วยงานของรัฐ ความน่าเชื่อถือขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินและความร่วมมือในการดำเนินการตามคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องตามมาได้

#### 5.2.4 วิเคราะห์แนวทางการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเปรียบเทียบกับตัวอย่างขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศ และองค์กรอื่นที่มีหน้าที่ตรวจสอบ

จากการพิจารณาองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาไว้ในบทที่ 3 จำนวน 9 องค์กรนั้น พบว่า มีจำนวน 6 องค์กรที่มีการจัดแบ่งส่วนงานสอบสวนตามประเภทเรื่องร้องเรียน ได้แก่ ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐโปรตุเกส ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเขตบริหารพิเศษฮ่องกง ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐแอลเบเนีย ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเวลส์ ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย และผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย โดยที่ในแต่ละส่วนงานย่อยนั้นจะมีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีความเชี่ยวชาญในแต่ละประเภทเรื่องร้องเรียนเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ เช่น ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย มีการจัดแบ่งฝ่ายสอบสวนออกเป็นฝ่ายย่อยถึง 7 ฝ่าย ฝ่ายสอบสวนที่ 1 รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับตุลาการ ตรวจคนเข้าเมือง ทัศนสถาน สิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง และสิทธิทางทรัพย์สินทางปัญญา ส่วนองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศที่ไม่ได้จัดแบ่งส่วนงานสอบสวนตามประเภทเรื่องร้องเรียน จำนวน 3 องค์กร ซึ่งได้แก่ ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งไอร์แลนด์ ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งนิวซีแลนด์ และคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งเขตบริหารพิเศษมาเก๊า (CCAC) พบว่า บางองค์กรเป็นองค์กรที่มีขนาดเล็ก หรือมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่เฉพาะเจาะจง หรือมีการจัดแบ่งเจ้าหน้าที่ไปประจำในหน่วยย่อยในแต่ละพื้นที่ เช่น ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งนิวซีแลนด์ จะมีการจัดแบ่งเจ้าหน้าที่กลุ่มสอบสวนและแก้ไขปัญหาซึ่งรับผิดชอบดำเนินการสอบสวนเรื่องร้องเรียนไปประจำอยู่ที่สำนักงานที่เมืองเวลลิงตัน และเมืองโอ๊คแลนด์

ในส่วนขององค์กรอื่นที่มีหน้าที่ตรวจสอบที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ได้แก่ ศาลยุติธรรม คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ กรมสอบสวนคดีพิเศษ และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานภายในองค์กรเป็นส่วนย่อยเพื่อดูแลรับผิดชอบแต่ละภารกิจเป็นการเฉพาะ หรือมีการจัดตั้งแยกออกมาเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ที่เป็นการเฉพาะเจาะจง เช่น ศาลชำนาญพิเศษ ซึ่งมีเจตนาารมณ์ในการจัดตั้งเพื่อให้การพิจารณาคดีในศาลชำนาญพิเศษดำเนินการโดยผู้พิพากษาที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในคดีนั้น ๆ ทั้งนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอาจนำแนวทางการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศ และองค์กรอื่นที่มีหน้าที่ตรวจสอบ ที่มีการจัดแบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียนหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ที่เป็นการเฉพาะเจาะจง ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมบุคลากรให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาปรับใช้กับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อไป

## บทที่ 6

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

#### 6.1 บทสรุป

การศึกษาขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหาการกำหนดขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ศึกษาตัวอย่างการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศ และองค์กรอื่นที่มีหน้าที่ตรวจสอบ โดยผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษากรณีดังกล่าวเพื่อพิสูจน์สมมติฐานว่า การกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวนนั้นส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจริงหรือไม่ และส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเหมาะสมกับการกำหนดขอบเขตหน้าที่แบบใด เพื่อเสนอแนะแนวทางในการกำหนดขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนต่อไป ซึ่งจากการศึกษาการจัดแบ่งส่วนงานและกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ซึ่งแบ่งตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนและพื้นที่ พบปัญหาที่สำคัญ 3 ประการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ได้แก่ ปัญหาความล่าช้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และปัญหาคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

ประการแรก ปัญหาความล่าช้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน จากข้อมูลสถิติการยุติเรื่องร้องเรียน ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2543 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่าแนวโน้มจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติได้โดยใช้ระยะเวลามากกว่า 365 วัน มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น และแม้ว่าในส่วนของสัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการทั้งหมดต่อคน และสัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ยุติได้ต่อคนในแต่ละปี มีสถิติไม่คงที่ไม่มีความแตกต่างที่เห็นได้ชัดเจน แต่ในช่วงระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 – 2563 ซึ่งเป็นช่วงหลังจากการปรับปรุงโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวน จากการกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานตามประเภทเรื่องร้องเรียนมาเป็นการกำหนดตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนและพื้นที่พบว่า แม้แนวโน้มจำนวนเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่แต่ละคนต้องดำเนินการจะลดลง แต่แนวโน้มของความสามารถในการยุติเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ต่อคนก็ลดลงเช่นเดียวกัน ประกอบกับค่าเฉลี่ยเรื่องร้องเรียนที่ยุติได้กับจำนวนเจ้าหน้าที่สอบสวนลดลงอย่างเห็นได้ชัด ทั้งนี้ มีความเป็นไปได้ว่าส่วนหนึ่งอาจเป็นผลมาจากความยากง่ายของเรื่องร้องเรียน นโยบายของผู้บริหารในแต่ละยุค ความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกในการชี้แจงข้อเท็จจริงหรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่สอบสวนในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวด้วย สอดคล้องกับผลจากแบบสัมภาษณ์ที่ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เห็นว่าการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนตามพื้นที่ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกิดความล่าช้า เนื่องจากเจ้าหน้าที่ได้รับ

เรื่องร้องเรียนหลากหลายประเภท ต้องศึกษาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายของเรื่องร้องเรียนทุกเรื่องซึ่งมีปริมาณมากในช่วงเวลาเดียวกัน และผลจากแบบสอบถามที่ทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม กรณีปัจจัยที่ส่งผลให้สามารถดำเนินงานด้านสอบสวนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลให้สามารถดำเนินงานด้านสอบสวนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้นคือ การได้รับเรื่องร้องเรียนในประเภทเดียวกันซ้ำกันบ่อยครั้ง ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า หากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีการเปลี่ยนแปลงการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนจากการแบ่งตามพื้นที่ เปลี่ยนเป็นแบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียน น่าจะช่วยทำให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนสามารถดำเนินการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อการอำนวยความสะดวกประชาชน

ประการที่สอง ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จากการพิจารณาสัดส่วนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนเจ้าหน้าที่สอบสวนที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน พบว่า มีประเภทเรื่องร้องเรียนจำนวน 4 ประเภท ที่ไม่มีเจ้าหน้าที่สอบสวนที่มีความรู้เชี่ยวชาญในประเภทดังกล่าว และมีประเภทเรื่องร้องเรียนจำนวน 6 ประเภท ที่มีเจ้าหน้าที่สอบสวนที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งใน 6 ประเภทดังกล่าว หากพิจารณาจำนวนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านแล้ว พบว่ามีจำนวน 5 ประเภทเรื่องร้องเรียน ที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเกินค่าเฉลี่ยที่เจ้าหน้าที่สอบสวนต้องดำเนินการเฉลี่ย 32 เรื่อง/คน/ปี ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า การที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องเรียน และการจัดแบ่งส่วนงานสอบสวนและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนในปัจจุบันที่แบ่งตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนและพื้นที่นั้นไม่เอื้อต่อการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่สอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน สอดคล้องกับผลจากแบบสัมภาษณ์ที่ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เห็นว่า การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนตามประเภทเรื่องร้องเรียนจะช่วยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ งานสอบสวนเฉพาะด้านมากกว่าการจัดแบ่งส่วนงานสอบสวนตามพื้นที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน โดยหากเจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่ตนเองมีความรู้ ความเชี่ยวชาญก็สามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง อีกทั้งปรากฏผลจากแบบสอบถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เห็นพ้องด้วยว่าการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปัจจุบันที่แบ่งตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนและพื้นที่นั้นจะส่งเสริมให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญงานสอบสวนเฉพาะด้าน โดยปัจจัยสนับสนุนการไม่เห็นพ้องดังกล่าว ส่วนใหญ่คือเรื่องร้องเรียนมีประเภทที่หลากหลายทำให้ขาดความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ หรือทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนเป็นพิเศษว่ามีสาเหตุจากประสบการณ์การทำงาน ประกอบกับการศึกษาหลักการจัดการคดีการ ที่มีการกล่าวถึงหลักความรู้ความสามารถเฉพาะอย่าง (Specialization) กล่าวคือ การจัดแบ่งงานควรจะต้องแบ่งตามความถนัด และทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ที่กล่าวถึงวิธีการพัฒนาบุคลากรวิธีหนึ่งคือการสอนงาน (Job Instruction & Coaching) ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า หากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนตามประเภทเรื่องร้องเรียน จะเป็นการส่งเสริมให้บุคลากร



มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และสามารถต่อยอดโดยการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ การให้คำปรึกษา แก่บุคลากรรุ่นใหม่เพื่อพัฒนาองค์กรต่อไป

ประการที่สาม ปัญหาคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน จากการพิจารณาตัวอย่างคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีประเด็นข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่คล้ายคลึงกัน แต่คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินในแต่ละพื้นที่ มีได้ออกมาในแนวทางเดียวกัน พบว่าตัวอย่างคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีได้ออกมา ในแนวทางเดียวกันนั้น ส่วนใหญ่จะพบในการแบ่งขอบเขตงานของผู้ตรวจการแผ่นดินในการบริหารราชการ ส่วนภูมิภาคและการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร ที่แบ่งตามเขตพื้นที่จังหวัดและพื้นที่เขตในกรุงเทพมหานคร และเมื่อพิจารณาประกอบกับกระบวนการและขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า ทุกกระบวนการตั้งแต่กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน กระบวนการแสวงหาข้อเท็จจริง จนกระทั่งกระบวนการ ในการจัดทำคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะ เป็นกระบวนการที่ต้องใช้ดุลพินิจประกอบการดำเนินการทั้งสิ้น ซึ่งการใช้ดุลพินิจดังกล่าวเริ่มตั้งแต่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวน ผ่านการพิจารณาของผู้อำนวยการส่วน ผู้อำนวยการสำนัก รองเลขาธิการ เลขาธิการ ก่อนนำกราบเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อพิจารณาวินิจฉัย ซึ่งเจ้าหน้าที่ ผู้บริหาร และผู้ตรวจการแผ่นดินแต่ละท่านมีประสบการณ์ แนวทางการดำเนินงาน ความรู้ความ เชี่ยวชาญที่แตกต่างกัน จึงทำให้ในบางกรณีการใช้ดุลพินิจอาจจะแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลจากการ สัมภาษณ์และแบบสอบถาม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยพบปัญหาเรื่องร้องเรียนในประเด็นข้อร้องเรียน เดียวกัน แต่คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินในแต่ละพื้นที่ที่มีได้ออกมาในแนวทางเดียวกัน โดยผู้ตอบแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลให้คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการ แผ่นดินในแต่ละพื้นที่ที่มีได้ออกมาในแนวทางเดียวกัน ส่วนใหญ่เกิดจากความรู้ความเชี่ยวชาญ และการใช้ ดุลพินิจในการพิจารณาของผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้บริหาร ที่ปรึกษา และเจ้าหน้าที่ ซึ่งปัญหาดังกล่าวอาจส่งผล ต่อความเชื่อมั่นของประชาชนและหน่วยงานของรัฐ ความน่าเชื่อถือขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน และความร่วมมือ ในการดำเนินการตามคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง ตามมาได้ กรณีดังกล่าว ผู้วิจัยเห็นว่า หากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีการเปลี่ยนแปลงการจัดแบ่งส่วนงาน และขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนจากการแบ่งตามพื้นที่ เปลี่ยนเป็นแบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียน น่าจะ ช่วยทำให้ปัญหาคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ลดลงได้ เนื่องจากเป็นการตั้งต้นกระบวนการใช้ดุลพินิจในการพิจารณาจากเจ้าหน้าที่สอบสวนที่มีความเชี่ยวชาญ เฉพาะด้านในเรื่องร้องเรียนประเภทนั้น ๆ

## 6.2 ข้อเสนอแนะ

เมื่อทำการศึกษาปัญหาที่พบจากการจัดแบ่งส่วนงานและกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงาน สอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนและพื้นที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ซึ่งส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประกอบกับเพื่อให้การจัดแบ่งส่วนงานและกำหนดขอบเขตหน้าที่ ของส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสอดคล้องกับแนวคิด หลักการ และทฤษฎีเกี่ยวกับ องค์กร การจัดองค์กร การจัดหน่วยงานย่อยในองค์กร และการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร อีกทั้งการนำ

ตัวอย่างการจัดแบ่งส่วนงานและกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวนขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศและองค์กรอื่นที่มีหน้าที่ตรวจสอบมาปรับใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า และความคล่องตัวในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน อันจะส่งผลต่อการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนความต่อไป ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

(1) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีการเปลี่ยนแปลงการจัดแบ่งส่วนงานและกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จากเดิมที่มีการแบ่งตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน และพื้นที่ เป็นการแบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียน เพื่อแก้ไขปัญหาความล่าช้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และปัญหาค่าวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งในการจัดแบ่งส่วนงานและกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวนตามประเภทเรื่องร้องเรียน นั้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน อาจจัดแบ่งส่วนงานโดยคำนึงถึงข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องคล้ายคลึงกัน (ตามตารางที่ 5.21) ประกอบกับปริมาณเรื่องร้องเรียนของแต่ละส่วนงานให้มีความใกล้เคียงกันโดยในแต่ละส่วนงานอาจรับผิดชอบเรื่องร้องเรียนได้หลายประเภทตามกลุ่มประเภทเรื่องร้องเรียน เช่น สำนักสอบสวน 1 รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรม สำนักสอบสวน 2 รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปกครอง และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น สำนักสอบสวน 3 รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับที่ดิน พลังงาน สิ่งแวดล้อม และอุตสาหกรรม สำนักสอบสวน 4 รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการศึกษา สำนักสอบสวน 5 รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเศรษฐกิจ การคลัง พาณิชยกรรม และภาษีอากร หรืออาจจัดแบ่งส่วนงานและกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวน แยกตามกลุ่มกระทรวงหรือกรมที่มีความเกี่ยวข้องกัน เป็นต้น โดยดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติม ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดิน ว่าด้วยการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2561 และเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่ออาศัยอำนาจตามความมาตรา 24 (1) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 เห็นชอบร่วมกันในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน และแก้ไขปรับปรุงตารางการแบ่งงานของผู้ตรวจการแผ่นดินแนบท้ายแนวทางการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดินให้สอดคล้องกับระเบียบดังกล่าว นอกจากนี้การจัดแบ่งส่วนงานสอบสวนไม่ควรมีขนาด และเจ้าหน้าที่ในส่วนงานมากเกินไป เพื่อที่จะทำให้การบริหารงานภายในส่วนงานสอบสวนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้อำนวยการสำนักสามารถบริหาร และกลั่นกรองงานได้อย่างละเอียดรวดเร็ว และทั่วถึง

เพื่อเป็นการลดปัญหาที่เกิดขึ้นในอดีตก่อนมีการเปลี่ยนแปลงการจัดแบ่งส่วนงานและกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวนในปี พ.ศ. 2556 เห็นควรที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะดำเนินการ ดังนี้

- 1) กำหนดกรอบอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ในแต่ละส่วนงานสอบสวนให้สอดคล้องกับปริมาณเรื่องร้องเรียนที่รับผิดชอบ
- 2) นำแบบประเมินความยากง่ายของเรื่องร้องเรียนมาประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม เนื่องจากเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภทมีความยุ่งยากซับซ้อนต่างกัน
- 3) กำหนดให้เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการและระดับชำนาญการ (ได้รับเงินประจำตำแหน่ง 2,500 บาท และเงินเพิ่มพิเศษ 2,500 บาท) มีการปรับเปลี่ยนส่วนงานทุก ๆ 2 ปี เพื่อสร้างประสบการณ์และ

องค์ความรู้ที่หลากหลายให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถเลือกประเภทเรื่องร้องเรียนที่มีความสนใจ เพื่อศึกษาในเชิงลึกให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และหากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินขาดเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านใด ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านนั้น

4) จัดทำแผนปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน และผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อลดความทับซ้อนในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนกรณีเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในพื้นที่เดียวกัน และเพื่อความคุ้มค่าในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

(2) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่สอบสวนมีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน โดยควรมีการนำสถิติเรื่องร้องเรียนมาประกอบการพิจารณาคัดเลือกหลักสูตรในการอบรม ว่าเรื่องร้องเรียนประเภทใดที่มีการร้องเรียนเป็นจำนวนมาก หรือใช้ระยะเวลาดำเนินการค่อนข้างนาน ควรที่จะมีการจัดอบรมเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวให้เจ้าหน้าที่สอบสวนได้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เพื่อสามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และควรมีการสำรวจความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของเจ้าหน้าที่สอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ว่ามีความเชี่ยวชาญในด้านใด ขาดแคลนเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในด้านใด แล้วดำเนินการจัดอบรมในด้านที่ขาดแคลน เพื่อให้สำนักงานมีเจ้าหน้าที่สอบสวนที่มีความเชี่ยวชาญครอบคลุมทุกด้าน ตลอดจนจัดให้เจ้าหน้าที่สอบสวนเข้ารับการฝึกอบรมในเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาทักษะการสอบสวนกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่มีศักยภาพและประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ควรพิจารณาจัดเป็น “หลักสูตร” การอบรมเป็นการเฉพาะเรื่อง โดยกำหนดระยะเวลาการอบรมอย่างต่อเนื่อง มิใช่กำหนดเป็นเพียง “หัวข้อ” ในหลักสูตรที่ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการอบรมเพียงประมาณ 2 – 3 ชั่วโมงเท่านั้น

### 6.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาการจัดแบ่งส่วนงานและกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนเท่านั้น ดังนั้น จึงเห็นควรที่จะมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เช่น การใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่สอบสวน ผู้บริหาร ที่ปรึกษา หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดจนการให้ความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก เป็นต้น

และหากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มิได้มีการเปลี่ยนแปลงการจัดแบ่งส่วนงานและกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมาเป็นประเภทเรื่องร้องเรียน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหา เช่น ปัญหาความล่าช้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน และปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน โดยศึกษาแนวทางการกำหนดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่สอบสวนออกเป็นกลุ่มย่อยภายในส่วนงานสอบสวน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สอบสวนที่กลุ่มย่อยได้รับผิดชอบงานเรื่องร้องเรียนตามประเภทที่มีความสนใจ และความถนัด เพื่อเป็นการสร้างความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และเพื่อความรวดเร็วในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน และในส่วนปัญหาคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรศึกษาแนวทางการจัดทำระบบสืบค้นคำวินิจฉัย และข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถสืบค้นแนวคำวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนประเภทเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำมาอ้างอิงในการจัดทำคำวินิจฉัยในครั้งต่อไป

หรือในกรณีมีการร้องเรียนที่อยู่ในเขตจังหวัดเดียวกันแต่อยู่ต่างส่วนงานสอบสวน เพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย ควรมีการกำหนดขั้นตอนการแสวงหาข้อเท็จจริงแทนกัน เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น บรรลุเป้าหมายในการเป็นกลไกหลักในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพื่อความเป็นธรรมของแผ่นดินต่อไป

## บรรณานุกรม

- คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2552). รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการการจัดการความรู้และสร้างศักยภาพศาลยุติธรรมในศาลชำนาญพิเศษ. กรุงเทพฯ.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). การบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นพวรรณ นิโรจน์. (2552). ปัญหากฎหมายการปกครองการปกครองเมืองไทย. นิติศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. อ้างถึงใน ทองใบ สุดชาติ. (2543). ทฤษฎีองค์การ วิเคราะห์แนวความคิด ทฤษฎีและการประยุกต์. อุบลราชธานี: คณะวิทยาการจัดการจัดการ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- นพวรรณ นิโรจน์. (2552). ปัญหากฎหมายการปกครองการปกครองเมืองไทย. นิติศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์. (2538). องค์การทฤษฎีและการออกแบบ. กรุงเทพฯ: Management Cent.
- นพวรรณ นิโรจน์. (2552). ปัญหากฎหมายการปกครองการปกครองเมืองไทย. นิติศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. อ้างถึงใน วิเชียร วิทยอดม. (2548). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- นพวรรณ นิโรจน์. (2552). ปัญหากฎหมายการปกครองการปกครองเมืองไทย. นิติศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. อ้างถึงใน ศิริอร ชันธหัตถ์. (2549). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- พิไลวรรณ อินทร์รักษา. (2550). ศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วันชัย มีชาติ. (2559). การบริหารองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. (2563). รายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี 2562. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. (2564). รายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี 2563. กรุงเทพฯ.

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. (2544). รายงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ประจำปี 2543. กรุงเทพฯ.

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. (2546). รายงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ประจำปี 2545. กรุงเทพฯ.

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. (2549). รายงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ประจำปี 2548. กรุงเทพฯ.

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. (2550). รายงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ประจำปี 2549. กรุงเทพฯ.

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. (2557). รายงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ประจำปี 2556. กรุงเทพฯ.

สำนักวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งนิวซีแลนด์. (อัดสำเนา).

กรมสอบสวนคดีพิเศษ. (2556). โครงสร้างกรมสอบสวนคดีพิเศษ [ออนไลน์]. เข้าถึงข้อมูลวันที่ 16 พฤษภาคม 2565. จาก <https://www.dsi.go.th/th/Detail/DSI-Organizational-Structure>

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2565). โครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ [ออนไลน์]. เข้าถึงข้อมูลวันที่ 16 พฤษภาคม 2565. จาก <http://www.royalthaipolice.go.th/structure.php>

สำนักงาน ป.ป.ช.. (2565). โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและอัตรากำลังสำนักงาน ป.ป.ช. [ออนไลน์]. เข้าถึงข้อมูลวันที่ 16 พฤษภาคม 2565. จาก <https://www.nacc.go.th/categorydetail/20180831184640387/20220421095652?>

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. (2564). โครงสร้างการแบ่งส่วนงานและการบริหารงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน [ออนไลน์]. เข้าถึงข้อมูลวันที่ 16 พฤษภาคม 2565. จาก [https://www.ombudsman.go.th/new/organizational\\_structure.php](https://www.ombudsman.go.th/new/organizational_structure.php)

สำนักนโยบายและแผน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. (2561). แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561-2565) [ออนไลน์]. เข้าถึงข้อมูลวันที่ 1 มีนาคม 2565. จาก [https://www.ombudsman.go.th/new/strategic\\_issue.php](https://www.ombudsman.go.th/new/strategic_issue.php)

ภาคผนวก

## แบบสัมภาษณ์งานวิจัย

### เรื่อง การศึกษาขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยซึ่งดำเนินการโดย นายสุวิทย์ สันตมนัส สำนักกิจการผู้ตรวจการแผ่นดินและเลขาธิการ เพื่อใช้ประกอบการประเมินในการขอกำหนดตำแหน่งชำนาญการพิเศษ ทั้งนี้ผู้วิจัยขอความกรุณาตอบคำถามตามที่ได้รับแจ้ง เพื่อศึกษาถึงขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน โดยจะเก็บข้อมูลที่ได้จากการให้สัมภาษณ์นี้เป็นความลับและนำไปวิเคราะห์ในภาพรวมเท่านั้น ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์

##### คำชี้แจง

1. การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนตามพื้นที่ หมายถึง การจัดแบ่งตามพื้นที่จังหวัด
2. การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนตามประเภทเรื่องร้องเรียน หมายถึง การจัดแบ่งตามกลุ่มเรื่องร้องเรียน เช่น การศึกษา ที่ดิน ตำรวจ การปกครองส่วนท้องถิ่น สาธารณสุข เป็นต้น
3. ขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวน หมายถึง การจัดแบ่งภารกิจความรับผิดชอบของส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

1. ชื่อ-นามสกุล .....
2. ตำแหน่ง ..... สังกัด.....
3. อายุ ..... ปี
4. ระดับการศึกษา .....
5. อายุงาน (ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ สผผ.) ..... ปี

#### ตอนที่ 2 ปัจจัยลักษณะการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

1. การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปัจจุบัน และก่อนการเปลี่ยนแปลงในปี พ.ศ. 2556 มีความแตกต่างกันอย่างไร

.....

.....

.....

.....



2. ท่านคิดว่าการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวน ตามพื้นที่ หรือ ตามประเภทเรื่องร้องเรียน ส่งเสริมให้ท่านมีความเชี่ยวชาญ หรือมีทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนในด้านใดด้านหนึ่งเป็นพิเศษ เพราะสาเหตุใด

.....  
.....  
.....

3. ท่านคิดว่าการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวน ตามพื้นที่ มีปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงานหรือไม่ เพราะสาเหตุใด

.....  
.....  
.....

4. ท่านมีความเชี่ยวชาญ หรือทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนในด้านใดด้านหนึ่งเป็นพิเศษหรือไม่ (มี/ไม่มี เพราะเหตุใด) หากมี เคยมีเจ้าหน้าที่มาขอคำปรึกษาจากท่านในเรื่องที่ท่านมีความเชี่ยวชาญ หรือมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านหรือไม่ ปริมาณมากน้อยเพียงใดใน 1 ปี

.....  
.....  
.....

5. หากท่านได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้แสวงหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนที่ตรงตามความเชี่ยวชาญ หรือความรู้ความสามารถของท่านจะส่งผลต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนอย่างไร

.....  
.....  
.....

6. ท่านเคยขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือเจ้าหน้าที่ภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญ หรือมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านหรือไม่ เพราะสาเหตุใดท่านจึงขอคำปรึกษา

.....  
.....  
.....

7. ท่านเคยพบปัญหา เรื่องร้องเรียนในประเด็นข้อร้องเรียน ข้อกฎหมาย และข้อเท็จจริงที่คล้ายคลึงกัน แต่ผลคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินในแต่ละพื้นที่มีได้ออกมาในแนวทางเดียวกัน หรือไม่ (หากเคย ปัญหาดังกล่าวเกิดจากสาเหตุใด) และมีแนวทางการแก้ไขปัญหายังไง

.....

.....

.....

.....

8. ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเปลี่ยนแปลงการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนจากการแบ่งตามพื้นที่ เปลี่ยนเป็นแบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียน เพราะสาเหตุใด

.....

.....

.....

.....

9. ความคิดเห็นเพิ่มเติม (ที่มีประโยชน์ต่องานวิจัยฉบับนี้)

.....

.....

.....

.....

\*\*\*\*\*

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์

## แบบสอบถามงานวิจัย

### เรื่อง การศึกษาขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยซึ่งดำเนินการโดย นายสุวิทย์ สันตมนัส สำนักกิจการผู้ตรวจการแผ่นดินและเลขาธิการ เพื่อใช้ประกอบการประเมินในการขอกำหนดตำแหน่งชำนาญการพิเศษ ทั้งนี้ ผู้วิจัยขอความกรุณาตอบคำถามตามที่ได้รับแจ้ง เพื่อศึกษาถึงขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน โดยจะเก็บข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้เป็นความลับ และนำไปวิเคราะห์ในภาพรวมเท่านั้น ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง  ที่เห็นว่าตรงกับความจริง หรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวน ตามพื้นที่ หมายถึง การจัดแบ่งตามพื้นที่จังหวัด
2. การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวน ตามประเภทเรื่องร้องเรียน หมายถึง การจัดแบ่งตามกลุ่มเรื่องร้องเรียน เช่น การศึกษา ที่ดิน ตำรวจ การปกครองส่วนท้องถิ่น สาธารณสุข เป็นต้น
3. ขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวน หมายถึง การจัดแบ่งภารกิจความรับผิดชอบของส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

#### 1. เพศ

- ชาย  หญิง

#### 2. อายุ

- 20 – 25 ปี  26 – 30 ปี  
 31 – 35 ปี  36 – 40 ปี  
 41 – 45 ปี  มากกว่า 45 ปี

#### 3. ระดับการศึกษา

- ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี

#### 4. ตำแหน่งงาน

- ระดับปฏิบัติการ  
 ระดับชำนาญการ (ได้รับเงินประจำตำแหน่ง 2,500 บาท และเงินเพิ่มพิเศษ 2,500 บาท)  
 ระดับชำนาญการ (ได้รับเงินประจำตำแหน่ง 5,000 บาท และเงินเพิ่มพิเศษ 5,000 บาท)  
 ระดับชำนาญการพิเศษ  
 ระดับผู้อำนวยการส่วน

5. อายุงาน (ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ สผผ.)

- |                                     |                                  |
|-------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="radio"/> น้อยกว่า 2 ปี | <input type="radio"/> 2 – 5 ปี   |
| <input type="radio"/> 6 – 10 ปี     | <input type="radio"/> 11 – 15 ปี |
| <input type="radio"/> มากกว่า 15 ปี |                                  |

**ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยลักษณะการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องเรียน**

1. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

- |                                 |                                    |
|---------------------------------|------------------------------------|
| <input type="radio"/> ระดับมาก  | <input type="radio"/> ระดับปานกลาง |
| <input type="radio"/> ระดับน้อย | <input type="radio"/> ไม่มีเลย     |

2. ท่านมีความเชี่ยวชาญ หรือมีทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนในด้านใดด้านหนึ่งเป็นพิเศษหรือไม่

- ไม่มี (ข้ามไปทำข้อ 5)
- มี ด้านใด.....

3. จากคำถามข้อ 2. สาเหตุที่ทำให้ท่านมีความเชี่ยวชาญ หรือมีทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนเป็นพิเศษ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- จบการศึกษาเฉพาะทาง
- มีประสบการณ์การทำงาน (ที่อื่น) จำนวน.....ปี
- มีประสบการณ์การทำงาน (ที่ สผผ.)
- เข้ารับการฝึกอบรม หรือดูงาน
- ได้รับการแนะนำจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน (ที่ สผผ.)
- อื่น ๆ โปรดระบุ .....

4. ท่านได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้แสวงหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนตรงตามความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน

- |                                  |                            |
|----------------------------------|----------------------------|
| <input type="radio"/> มากที่สุด  | <input type="radio"/> มาก  |
| <input type="radio"/> ปานกลาง    | <input type="radio"/> น้อย |
| <input type="radio"/> น้อยที่สุด |                            |

5. สำนักงานมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญหรือมีทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนในด้านใดด้านหนึ่งเป็นพิเศษหรือไม่

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| <input type="radio"/> ไม่มี (ข้ามไปทำข้อ 8) | <input type="radio"/> มี |
|---|--------------------------|

6. จากคำถามข้อ 5. เหตุใดท่านคิดว่าบุคลากรดังกล่าวมีความเชี่ยวชาญ หรือมีทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนในด้านใดด้านหนึ่งเป็นพิเศษ

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> จบการศึกษาเฉพาะทาง                       | <input type="radio"/> มีประสบการณ์การทำงาน (ที่อื่น) |
| <input type="radio"/> มีประสบการณ์การทำงาน (ที่ สผผ.)          | <input type="radio"/> เข้ารับการฝึกอบรม หรือดูงาน    |
| <input type="radio"/> สามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว |  |

7. จากคำถามข้อ 5. ท่านเคยขอคำปรึกษาจากบุคลากรดังกล่าวหรือไม่

- ไม่เคย
- เคย (ปริมาณการขอคำปรึกษาเฉลี่ย)
  - 1 ครั้ง/ปี
  - 1 ครั้ง/เดือน
  - 1 ครั้ง/6 เดือน
  - เกินกว่า 1 ครั้ง/เดือน

8. ท่านสามารถนำความรู้ความสามารถและประสบการณ์การทำงานของท่านมาใช้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่หรือเต็มศักยภาพของตัวท่านเอง

- มากที่สุด
- ปานกลาง
- น้อยที่สุด
- มาก
- น้อย

9. การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปัจจุบันส่งเสริมให้ท่านมีความรู้ความเชี่ยวชาญงานสอบสวนเฉพาะด้านหรือไม่

- ใช่ เพราะเหตุใด (เลือกข้อที่เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดเพียงข้อเดียว)
  - ได้รับผิดชอบงานสอบสวนที่มี**ประเภทเรื่องร้องเรียน**ที่หลากหลายส่งเสริมให้เกิดประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญงานสอบสวน
  - มีความคุ้นชินกับพื้นที่ หรือสถานที่ที่รับผิดชอบทำให้เกิดความเชี่ยวชาญงานสอบสวนในพื้นที่
  - ลักษณะของเรื่องร้องเรียนในพื้นที่เดียวกันใช้หลักเกณฑ์หรือองค์ประกอบในการพิจารณาเดียวกัน
  - อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)
- ไม่ใช่ เพราะเหตุใด (เลือกข้อที่เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดเพียงข้อเดียว)
  - เรื่องร้องเรียนมีประเภทที่หลากหลาย ทำให้ขาดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
  - การปฏิบัติงานในพื้นที่เดิม ๆ ทำให้ขาดประสบการณ์ที่หลากหลายและขาดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
  - ความเชี่ยวชาญงานสอบสวนไม่มีความเกี่ยวข้องกับการแบ่งส่วนงานตามเขตพื้นที่
  - อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

10. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีการจัดอบรมให้ท่านมีความรู้ความเชี่ยวชาญงานสอบสวนเฉพาะด้าน

- มากที่สุด
- ปานกลาง
- น้อยที่สุด
- มาก
- น้อย

11. ท่านเคยพบปัญหา เรื่องร้องเรียนในประเด็นข้อร้องเรียนเดียวกันแต่ผลคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินในแต่ละพื้นที่มีได้ออกมาในแนวทางเดียวกันหรือไม่

- ไม่เคย
- เคย

12. จากคำถามข้อ 11. ท่านคิดว่าปัญหาดังกล่าวเกิดจากสาเหตุใด

.....

.....

.....

13. หากมีการเปลี่ยนแปลงการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนจากการแบ่ง ตามพื้นที่ เปลี่ยนเป็นแบ่งตาม ประเภทเรื่องร้องเรียน ท่านคิดว่าการเปลี่ยนแปลงขอบเขตหน้าที่ดังกล่าวจะส่งผลให้

13.1 ท่านมีความรู้ความเชี่ยวชาญงานสอบสวนเฉพาะด้าน

- |                                  |                            |
|----------------------------------|----------------------------|
| <input type="radio"/> มากที่สุด  | <input type="radio"/> มาก  |
| <input type="radio"/> ปานกลาง    | <input type="radio"/> น้อย |
| <input type="radio"/> น้อยที่สุด |                            |

13.2 มีความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการแสวงหาข้อเท็จจริงและการจัดทำคำวินิจฉัย และข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน

- |                                  |                            |
|----------------------------------|----------------------------|
| <input type="radio"/> มากที่สุด  | <input type="radio"/> มาก  |
| <input type="radio"/> ปานกลาง    | <input type="radio"/> น้อย |
| <input type="radio"/> น้อยที่สุด |                            |

13.3 คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

- |                                  |                            |
|----------------------------------|----------------------------|
| <input type="radio"/> มากที่สุด  | <input type="radio"/> มาก  |
| <input type="radio"/> ปานกลาง    | <input type="radio"/> น้อย |
| <input type="radio"/> น้อยที่สุด |                            |

13.4 มีความคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานที่ถูกตรวจสอบ ซึ่งส่งผลให้การประสานงานสะดวกมากขึ้น

- |                                  |                            |
|----------------------------------|----------------------------|
| <input type="radio"/> มากที่สุด  | <input type="radio"/> มาก  |
| <input type="radio"/> ปานกลาง    | <input type="radio"/> น้อย |
| <input type="radio"/> น้อยที่สุด |                            |

14. ปัจจัยใดที่ส่งผลให้ท่านสามารถดำเนินงานด้านสอบสวนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น (เลือกข้อที่เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดเพียงข้อเดียว)

- ได้รับการฝึกอบรม และศึกษาดูงาน
- ได้รับเรื่องร้องเรียนในประเภทเดียวกันซ้ำกันบ่อยครั้ง
- มีเครื่องมือในการทำงานที่ทันสมัย และมีคุณภาพ
- มีการวางแผนการดำเนินงานที่ดี
- มีที่ปรึกษาที่มีความรู้ความสามารถ

15. ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเปลี่ยนแปลงการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ ส่วนงานสอบสวนจากการแบ่งตามพื้นที่ เปลี่ยนเป็นแบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียน

- มากที่สุด
- ปานกลาง
- น้อยที่สุด

- มาก
- น้อย

16. ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

\*\*\*\*\*

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล	นายสุวิทย์ สันตมนัส
วัน เดือน ปีเกิด	14 กุมภาพันธ์ 2524
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ภูมิลำเนา	แขวงรองเมือง เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2546	นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2553	นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2546 – 2548	ครูอัตราจ้าง โรงเรียนเทพศิรินทร์
พ.ศ. 2548 – 2550	เจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมาย บริษัท เมโทรสตาร์ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน)
พ.ศ. 2550 – 2554	เจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมาย บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด
พ.ศ. 2554	เจ้าหน้าที่สอบสวน สำนักสอบสวน 4 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
พ.ศ. 2556	เจ้าหน้าที่สอบสวน สำนักตรวจสอบจริยธรรมและกิจการพิเศษ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
พ.ศ. 2558	เจ้าหน้าที่สอบสวนอาวุโส สำนักตรวจสอบจริยธรรมและกิจการพิเศษ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
พ.ศ. 2561	เจ้าหน้าที่สอบสวนอาวุโส สำนักสอบสวน 4 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
พ.ศ. 2561	เจ้าหน้าที่สอบสวนอาวุโส สำนักกิจการผู้ตรวจการแผ่นดินและเลขาธิการ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
พ.ศ. 2562	เจ้าหน้าที่สอบสวนอาวุโสระดับสูง สำนักกิจการผู้ตรวจการแผ่นดินและเลขาธิการ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
พ.ศ. 2562 - ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่สอบสวนชำนาญการ สำนักกิจการผู้ตรวจการแผ่นดินและเลขาธิการ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน