

## บทสรุปผู้บริหาร

**ชื่อผลงาน :** การศึกษาขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

### วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหาการกำหนดขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องเรียน และศึกษาตัวอย่างการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศและองค์กรอื่นที่มีหน้าที่ตรวจสอบ เพื่อเสนอแนะแนวทางในการกำหนดขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน อันจะส่งผลให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### วิธีการศึกษา

ผู้วิจัยได้ใช้การศึกษาวิจัยทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร หนังสือวิทยานิพนธ์ เอกสารทางวิชาการ รายงานประจำปี บทความ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลจากหน่วยงาน และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่สอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ร่วมกับค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ ร้อยละ และตาราง เพื่อนำมาวิเคราะห์ตอบวัตถุประสงค์ในการวิจัย

### ผลการศึกษา

ผู้วิจัยจึงทำการศึกษา วิเคราะห์ปัญหาใน 3 ส่วน ที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ได้แก่ ปัญหาความล่าช้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และปัญหาค่าวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ว่าปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นจากการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปัจจุบันหรือไม่ โดยผลการศึกษาสามารถสรุปได้ ดังนี้

#### 1. ปัญหาความล่าช้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

จากข้อมูลสถิติการยุติเรื่องร้องเรียนแบ่งตามระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนเจ้าหน้าที่สอบสวน และข้อมูลสถิติการยุติเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2543 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สรุปได้ว่า แนวโน้มจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติได้ซึ่งแบ่งตามระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีแนวโน้มไม่คงที่ แต่แนวโน้มจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติได้โดยใช้ระยะเวลามากกว่า 365 วัน มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ในส่วนของสัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการทั้งหมดต่อคน และสัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ยุติได้ต่อคนในแต่ละปีมีสถิติไม่คงที่ ไม่มีความแตกต่างที่เห็นได้ชัดเจน แต่ในช่วงระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ซึ่งเป็นช่วงหลังจากการปรับปรุงโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวนจากการกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานตามประเภทเรื่องร้องเรียนมาเป็นการกำหนดตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน และพื้นที่พบว่า แม้แนวโน้มจำนวนเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่แต่ละคนต้องดำเนินการจะลดลง แต่แนวโน้มของความสามารถในการยุติเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ต่อคนก็ลดลงเช่นเดียวกัน ประกอบกับค่าเฉลี่ยเรื่องร้องเรียนที่ยุติได้กับจำนวนเจ้าหน้าที่สอบสวนลดลงอย่างเห็นได้ชัด ทั้งนี้ อาจเป็นผลมาจากความยากง่ายของเรื่องร้องเรียนนโยบายของผู้บริหารในแต่ละยุค ความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกในการชี้แจงข้อเท็จจริงหรือแก้ไขปัญหารวมทั้งความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่สอบสวนในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ปัจจัยอีกประการหนึ่งจากข้อมูลการสัมภาษณ์และแบบสอบถามซึ่งอาจส่งผลต่อความล่าช้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน คือการที่เจ้าหน้าที่สอบสวนที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านไม่ได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาตรงตามความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน โดยจากแบบสอบถามพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้แสวงหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนตรงตามความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ซึ่งหากเจ้าหน้าที่สอบสวนได้รับมอบหมายเรื่องร้องเรียนตรงตามความรู้ความสามารถก็จะสามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

## 2. ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

จากข้อมูลสถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จจำแนกตามประเภทและหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยจัดกลุ่มเรื่องร้องเรียนที่มีประเภทเรื่องร้องเรียน และข้อกฎหมายที่คล้ายคลึงกันออกเป็น 10 ประเภท และเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีปริมาณการร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินจำนวนมาก ดังนี้ (1) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรม (2) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น (3) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับที่ดิน สิ่งแวดล้อม อุตสาหกรรม และพลังงาน (4) เรื่องร้องเรียนกรมการปกครอง (5) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการศึกษา (6) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเศรษฐกิจ การเงิน การคลัง พาณิชย และภาษีอากร (7) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการคมนาคม (8) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการสาธารณสุข (9) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับแรงงาน และพัฒนาสังคม และ (10) เรื่องร้องเรียนกระทรวงกลาโหม โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษา วิเคราะห์ และเปรียบเทียบ สรุปได้ว่า สัดส่วนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนเจ้าหน้าที่สอบสวนที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีประเภทเรื่องร้องเรียนจำนวน 4 ประเภท ที่ไม่มีเจ้าหน้าที่สอบสวนสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีความรู้เชี่ยวชาญ และมีประเภทเรื่องร้องเรียนจำนวน 6 ประเภท ที่มีเจ้าหน้าที่สอบสวนสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีความรู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งใน 6 ประเภทดังกล่าว มีจำนวน 5 ประเภท ที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเกินค่าเฉลี่ยที่เจ้าหน้าที่สอบสวนต้องดำเนินการเฉลี่ย 32 เรื่อง/คน/ปี มีเพียง 1 ประเภท ที่มีจำนวนน้อยกว่าค่าเฉลี่ย ประกอบกับข้อมูลสถิติการจัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่สอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 ถึงปี พ.ศ. 2563 พบว่า การจัดอบรมดังกล่าวมีลักษณะเป็นการจัดอบรมในหลักสูตรทั่วไปเกี่ยวกับการสอบสวน มิได้มีการจัดอบรมหลักสูตรเฉพาะเรื่อง มีเพียง 3 ปีงบประมาณ ได้แก่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 พ.ศ. 2560 และ พ.ศ. 2563 ที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่สอบสวนได้รับความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรม

และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับที่ดินและป่าไม้ แต่เป็นเพียงการอบรมหัวข้อละ 3 ชั่วโมงเท่านั้น มิได้เป็นหลักสูตร เฉพาะเรื่องที่จะส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่สอบสวนมีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านอย่างต่อเนื่อง

### 3. ปัญหาคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

จากตัวอย่างคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561 จนถึงปี พ.ศ. 2564 โดยศึกษาเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินมีคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะตามพระราชบัญญัติ ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ซึ่งเป็นเรื่องร้องเรียนประเภทเดียวกัน ข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายประกอบกรพิจารณาคล้ายคลึงกัน แต่เกิดขึ้นต่างพื้นที่ ร่วมกับแนวทางการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตารางการแบ่งงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน และกระบวนการและขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า ตัวอย่างคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีได้ออกมาในแนวทางเดียวกันส่วนใหญ่จะพบในการแบ่งขอบเขตงานของผู้ตรวจการแผ่นดินในการบริหารราชการ ส่วนภูมิภาค และการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร ที่แบ่งตามเขตพื้นที่จังหวัดและพื้นที่เขตในกรุงเทพมหานคร ประกอบกับกระบวนการและขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน ทุกกระบวนการในการพิจารณาเป็นการใช้ดุลพินิจในการดำเนินการทั้งสิ้น สอดรับกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยพบปัญหาเรื่องร้องเรียนในประเด็นข้อร้องเรียนเดียวกัน แต่คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินในแต่ละพื้นที่มีได้ออกมาในแนวทางเดียวกัน โดยผู้ตอบแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามเห็นว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินในแต่ละพื้นที่มีได้ออกมาในแนวทางเดียวกัน ส่วนใหญ่เกิดจากความรู้ความเชี่ยวชาญและการใช้ดุลพินิจในการพิจารณาของผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้บริหาร ที่ปรึกษา และเจ้าหน้าที่ ซึ่งปัญหาดังกล่าวอาจส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนและหน่วยงานของรัฐ ความน่าเชื่อถือขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน และความร่วมมือในการดำเนินการตามคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องตามมาได้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้วิเคราะห์แนวทางการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเปรียบเทียบกับตัวอย่างขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศ และองค์กรอื่นที่มีหน้าที่ตรวจสอบอีกด้วย จากการพิจารณาองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศจำนวน 9 องค์กรนั้น พบว่า มีจำนวน 6 องค์กรที่มีการจัดแบ่งส่วนงานสอบสวนตามประเภทเรื่องร้องเรียน ได้แก่ ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐโปรตุเกส ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเขตบริหารพิเศษฮ่องกง ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐแอลเบเนีย ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเวลส์ ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย และผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย และมีจำนวน 3 องค์กรที่ไม่ได้จัดแบ่งส่วนงานสอบสวนตามประเภทเรื่องร้องเรียน ได้แก่ ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งไอร์แลนด์ ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งนิวซีแลนด์ และคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งเขตบริหารพิเศษมาเก๊า (CCAC) ซึ่งมีสาเหตุมาจากองค์กรมีขนาดเล็ก หรือมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่เฉพาะเจาะจง หรือมีการจัดแบ่งเจ้าหน้าที่ไปประจำในหน่วยย่อยในแต่ละพื้นที่

ในส่วนขององค์กรอื่นที่มีหน้าที่ตรวจสอบที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ได้แก่ ศาลยุติธรรม คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ กรมสอบสวนคดีพิเศษ และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานภายในองค์กรเป็นส่วนย่อย เพื่อดูแลรับผิดชอบแต่ละภารกิจเป็นการเฉพาะ หรือมีการจัดตั้งแยกออกมาเพื่อดำเนินการตาม

อำนาจหน้าที่ที่เป็นการเฉพาะเจาะจง เช่น ศาลชำนาญพิเศษ ซึ่งมีเจตนากรณีในการจัดตั้งเพื่อให้การพิจารณาคดีในศาลชำนาญพิเศษดำเนินการโดยผู้พิพากษาที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในคดีนั้น ๆ

### ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวทางในการกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีการเปลี่ยนแปลงการจัดแบ่งส่วนงานและกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จากการแบ่งตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนและพื้นที่เป็นการแบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอาจจัดแบ่งส่วนงานโดยคำนึงถึงข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องคล้ายคลึงกัน ประกอบกับปริมาณเรื่องร้องเรียนของแต่ละส่วนงานให้มีความใกล้เคียงกันโดยในแต่ละส่วนงานอาจรับผิดชอบเรื่องร้องเรียนได้หลายประเภทตามกลุ่มประเภทเรื่องร้องเรียน เช่น สำนักสอบสวน 1 รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรม สำนักสอบสวน 2 รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปกครอง และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น สำนักสอบสวน 3 รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับที่ดิน พลังงาน สิ่งแวดล้อม และอุตสาหกรรม สำนักสอบสวน 4 รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการศึกษา สำนักสอบสวน 5 รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเศรษฐกิจ การเงิน การคลัง พาณิชยกรรม และอาชีพอากร หรืออาจจัดแบ่งส่วนงานและกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวนแยกตามกลุ่มกระทรวงหรือกรมที่มีความเกี่ยวพันกัน เป็นต้น โดยดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดิน ว่าด้วยการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2561 และเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่ออาศัยอำนาจตามความมาตรา 24 (1) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 เห็นชอบร่วมกันในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน และแก้ไขปรับปรุงตารางการแบ่งงานของผู้ตรวจการแผ่นดินแนบท้ายแนวทางการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดินให้สอดคล้องกับระเบียบดังกล่าว นอกจากนี้การจัดแบ่งส่วนงานสอบสวน ไม่ควรมีขนาดและเจ้าหน้าที่ในส่วนงานมากเกินไป เพื่อที่จะทำให้การบริหารงานภายในส่วนงานสอบสวนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้อำนวยการสำนักสามารถบริหาร และกลั่นกรองงานได้อย่างละเอียด รวดเร็ว และทั่วถึง เพื่อเป็นการลดปัญหาที่เกิดขึ้นในอดีตก่อนมีการเปลี่ยนแปลงการจัดแบ่งส่วนงานและกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวนในปี พ.ศ. 2556 เห็นควรที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะดำเนินการ ดังนี้ 1) กำหนดกรอบอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ในแต่ละส่วนงานสอบสวนให้สอดคล้องกับปริมาณเรื่องร้องเรียนที่รับผิดชอบ 2) นำแบบประเมินความยากง่ายของเรื่องร้องเรียนมาประกอบการประเมินผล การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม เนื่องจากเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภทมีความยุ่งยากซับซ้อนต่างกัน 3) กำหนดให้เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการและระดับชำนาญการ (ได้รับเงินประจำตำแหน่ง 2,500 บาท และเงินเพิ่มพิเศษ 2,500 บาท) มีการปรับเปลี่ยนส่วนงานทุก ๆ 2 ปี เพื่อสร้างประสบการณ์และองค์ความรู้ที่หลากหลายให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถเลือกประเภทเรื่องร้องเรียนที่มีความสนใจเพื่อศึกษาในเชิงลึกให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และหากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินขาดเจ้าหน้าที่ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านใด ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านนั้น 4) จัดทำแผนปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน และผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อลดความทับซ้อนในการ

ดำเนินการเรื่องร้องเรียนกรณีเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในพื้นที่เดียวกัน และเพื่อความคุ้มค่าในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

นอกจากนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่สอบสวนมีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน โดยนำสถิติเรื่องร้องเรียนมาประกอบการพิจารณาคัดเลือกหลักสูตรในการอบรมว่าเรื่องร้องเรียนประเภทใดที่มีการร้องเรียนเป็นจำนวนมาก หรือใช้ระยะเวลาดำเนินการค่อนข้างนาน ควรที่จะมีการจัดอบรมเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวให้เจ้าหน้าที่สอบสวนได้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เพื่อสามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และควรมีการสำรวจความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของเจ้าหน้าที่สอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินว่ามีความเชี่ยวชาญในด้านใด ขาดแคลนเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในด้านใดแล้วดำเนินการจัดอบรมในด้านที่ขาดแคลน เพื่อให้สำนักงานมีเจ้าหน้าที่สอบสวนที่มีความเชี่ยวชาญครอบคลุมทุกด้าน ตลอดจนจัดให้เจ้าหน้าที่สอบสวนเข้ารับการฝึกอบรมในเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาทักษะการสอบสวนกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่มีศักยภาพและประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ควรพิจารณาจัดเป็น “หลักสูตร” การอบรมเป็นการเฉพาะเรื่อง โดยกำหนดระยะเวลาการอบรมอย่างต่อเนื่อง มีข้อกำหนดเป็นเพียง “หัวข้อ” ในหลักสูตรที่ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการอบรมเพียงประมาณ 2 - 3 ชั่วโมงเท่านั้น

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาการจัดแบ่งส่วนงานและกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเท่านั้น ดังนั้น จึงเห็นควรที่จะมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เช่น การใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่สอบสวน ผู้บริหาร ที่ปรึกษา หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดจนการให้ความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก เป็นต้น และหากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มิได้มีการเปลี่ยนแปลงการจัดแบ่งส่วนงานและกำหนดขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานสอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมาเป็นประเภทเรื่องร้องเรียน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหา เช่น ปัญหาความล่าช้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน และปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน โดยศึกษาแนวทางการกำหนดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่สอบสวนออกเป็นกลุ่มย่อยภายในส่วนงานสอบสวน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สอบสวนกลุ่มย่อยได้รับผิดชอบงานเรื่องร้องเรียนตามประเภทที่มีความสนใจ และความถนัด เพื่อเป็นการสร้างความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และเพื่อความรวดเร็วในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ในส่วนปัญหาคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรศึกษาแนวทางการจัดทำระบบสืบค้นคำวินิจฉัย และข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถสืบค้นแนวคำวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนประเภทเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำมาอ้างอิงในการจัดทำคำวินิจฉัยในครั้งต่อไป หรือในกรณีที่มีการร้องเรียนที่อยู่ในเขตจังหวัดเดียวกันแต่อยู่ต่างส่วนงานสอบสวน เพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย ควรมีการกำหนดขั้นตอนการแสวงหาข้อเท็จจริงแทนกัน เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น บรรลุเป้าหมายในการเป็นกลไกหลักในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพื่อความเป็นธรรมของแผ่นดินต่อไป