

บทที่ 3 →

การวิเคราะห์รายละเอียด ผลการดำเนินงาน



1. →

สัมฤทธิ์ผล

ของผลการดำเนินงานในภาพรวม



1.1 ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายระดับองค์กร

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินงานตามเป้าหมายที่ได้ทำข้อตกลงไว้กับสำนักงบประมาณในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้แก่ แผนงานพื้นฐานด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ แผนงานยุทธศาสตร์ด้านพัฒนากฎหมายและกระบวนการยุติธรรม และแผนงานบูรณาการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

ผลผลิต / ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผล
แผนงานพื้นฐานด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ		
ผลผลิต : การพิจารณาและแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน		
1) ร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 60	บรรลุเป้าหมาย : ร้อยละ 62.97 - เรื่องร้องเรียน ทั้งหมดจำนวน 5,380 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 3,388 เรื่อง (ร้อยละ 62.97) อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 1,992 เรื่อง (ร้อยละ 37.03)
2) ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม	ระดับ 4	บรรลุเป้าหมาย : ระดับ 4 (ร้อยละ 80.80)
กิจกรรมที่ 1 การยกระดับและเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชน		
1) จำนวนเรื่องที่ได้มีการเสนอแก้ไขปัญหาในเชิงระบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	5 เรื่อง	บรรลุเป้าหมาย : 15 เรื่อง (ตามแผนฯ 9 เรื่อง เรื่องหยิบยก 6 เรื่อง) ตามแผนฯ 9 เรื่อง ได้แก่ 1) การศึกษากฎหมายการจ้างแรงงานต่างด้าวในสถานประกอบการ 2) การศึกษาปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมของประชาชนอันเกิดจากพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562

ผลผลิต / ตัวชี้วัด	คำเป้าหมาย	ผล
		<p>3) โครงการศึกษาความปลอดภัยในสถานศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัย</p> <p>4) การพิจารณาเกี่ยวกับปัญหาและผลกระทบจากการทำประมงภายใต้กฎหมายประมง</p> <p>5) การพิจารณาแก้ไขปัญหาการดำเนินการของร้านค้าสงเคราะห์ผู้ต้องขังกับมาตรฐานของสินค้าที่นำมาจำหน่ายและสิทธิการเลือกซื้อสินค้าของผู้ต้องขัง</p> <p>6) ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อบูรณาการแก้ไขปัญหาเชิงระบบเกี่ยวกับความปลอดภัยของประชาชนในการข้ามถนนโดยใช้ทางม้าลาย ประเด็นการแสวงหาข้อเท็จจริงด้านการบังคับใช้กฎหมายและการแก้ไขกฎหมาย (ดำเนินการควบคุมกับโครงการอาสาสมัครจราจร)</p> <p>7) ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อบูรณาการแก้ไขปัญหาเชิงระบบเกี่ยวกับความปลอดภัยของประชาชนในการข้ามถนนโดยใช้ทางม้าลาย ประเด็นการแสวงหาข้อเท็จจริงด้านการปรับปรุงกายภาพของถนนบริเวณทางม้าลาย (ดำเนินการควบคุมกับโครงการอาสาสมัครจราจร)</p> <p>8) โครงการแก้ไขปัญหาค่าความเสื่อมโทรมของทะเลสาบสงขลา</p> <p>9) โครงการคัดกรองและตรวจสอบประวัติของผู้ขอบรรพชาอุปสมบทเป็นพระภิกษุในพระพุทธศาสนา</p> <p>เรื่องหยิบยก ไม่ได้บรรจุในแผนฯ 6 เรื่อง ได้แก่</p> <p>1) กรณีศึกษาการคุ้มครองผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต (Universal Coverage for Emergency Patients : UCEP)</p> <p>2) กรณีปัญหาและผลกระทบจากเชื้อนริมน้ำนมเยของเมียนมา</p> <p>3) กรณีปัญหาที่ดินจังหวัดเพชรบูรณ์</p> <p>4) กรณีทายาทของครูและบุคลากรทางการศึกษา ยังไม่ได้รับเงินตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องหลักเกณฑ์การจ่ายเงินช่วยเหลือเยียวยาครูและบุคลากร</p>

ผลผลิต / ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผล
		<p>ทางการศึกษาผู้เสียชีวิตอันเนื่องมาจากเหตุการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ลงวันที่ 1 กรกฎาคม 2564</p> <p>5) กรณีการปล่อยน้ำจากเขื่อน เป็นเหตุให้ที่ดินของประชาชนบริเวณตำบลช่องด่าน อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ถูกน้ำกัดเซาะพังทลายเป็นบริเวณกว้าง</p> <p>6) กรณีปัญหาที่ดินในเขตอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย</p>
<p>2) จำนวนเรื่องที่เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมีได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ</p>	<p>4 เรื่อง</p>	<p>บรรลุเป้าหมาย : 4 เรื่อง (ตามแผนฯ 3 เรื่อง และเรื่องหยิบยก 1 เรื่อง) ตามแผนฯ 3 เรื่อง ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) การจัดทำข้อเสนอแนะ เรื่อง โครงการศึกษามาตรการด้านความปลอดภัยของรถรับ-ส่งนักเรียน 2) การจัดทำข้อเสนอแนะ เรื่อง การบังคับใช้กฎหมายกรณีการประกอบกิจการโรงงานอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อประชาชน (จังหวัดราชบุรี) 3) การจัดทำข้อเสนอแนะ เรื่อง การเพิ่มทักษะด้านอาชีพแก่นักเรียนที่ไม่ได้รับการศึกษาต่อหลังจบการศึกษาระดับภาคบังคับ <p>เรื่องหยิบยก ไม่ได้บรรลุในแผนฯ 1 เรื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความเดือดร้อนจากการดำเนินโครงการเขื่อนร้อยเอ็ด เขื่อนยโสธร - พนมไพร และเขื่อนธาตุน้อย
<p>กิจกรรมที่ 2 การบูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วนเพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่สังคม</p>		
<p>1) จำนวนเครือข่ายที่เพิ่มขึ้นในการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน</p>	<p>5 เครือข่าย</p>	<p>บรรลุเป้าหมาย : 6 เครือข่าย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) บันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน 2) บันทึกข้อตกลงความร่วมมือในการเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องเรียนระหว่างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกับกระทรวงมหาดไทย (ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด)

ผลผลิต / ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผล
		<p>3) บันทึกความเข้าใจระหว่างองค์การทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ (UNICEF) กับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน</p> <p>4) บันทึกความเข้าใจระหว่างสถาบันพระปกเกล้ากับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน</p> <p>5) บันทึกความเข้าใจระหว่างสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) กับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน</p> <p>6) บันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงแรงงานด้านการประสานความร่วมมือการทำงานผ่านเครือข่ายระดับพื้นที่และการร่วมมือด้านวิชาการ</p>
<p>2) จำนวนกิจกรรมความร่วมมือระหว่างประเทศหรือจำนวนกิจกรรมการลงนามข้อตกลงความร่วมมือ (MOU)</p>	<p>5 กิจกรรม</p>	<p>บรรลุเป้าหมาย : 34 กิจกรรม</p> <p>1) สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ IOI จำนวน 6 กิจกรรม</p> <p>2) AOA จำนวน 4 กิจกรรม</p> <p>3) เวทีผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (SEAOF) จำนวน 7 กิจกรรม</p> <p>4) ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศไทยจำนวน 4 กิจกรรม</p> <p>5) Timor-Leste จำนวน 4 กิจกรรม</p> <p>6) ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย เครือรัฐออสเตรเลีย จำนวน 3 กิจกรรม</p> <p>7) ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเครือรัฐออสเตรเลีย (Commonwealth Ombudsman) จำนวน 1 กิจกรรม</p> <p>8) คณะกรรมการต่อต้านการทุจริตและสิทธิพลเมืองแห่งสาธารณรัฐเกาหลี (Anti-Corruption and Civil Rights Commission: ACRC) จำนวน 1 กิจกรรม</p> <p>9) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐแอลเบอ์ตา ประเทศแคนาดา จำนวน 2 กิจกรรม</p> <p>10) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอุซเบกิสถาน จำนวน 1 กิจกรรม</p> <p>11) สำนักการประเมินการบริหาร (Administrative Evaluation Bureau) กระทรวงกิจการภายในและการสื่อสาร ประเทศญี่ปุ่น จำนวน 1 กิจกรรม</p>

ผลผลิต / ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผล
<p>3) ร้อยละความสำเร็จในการส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนมีความรู้ ความเข้าใจ และความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของผู้ตรวจการแผ่นดิน</p>	<p>ร้อยละ 90</p>	<p>บรรลุเป้าหมาย : ร้อยละ 97.75</p> <p>สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินงานเพื่อส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนมีความรู้ ความเข้าใจ และความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยประมวลผลจากการดำเนินโครงการ จำนวน 9 ครั้ง รายละเอียดดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) โครงการผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจร ครั้งที่ 48 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน - 1 ธันวาคม 2565 ผลการประเมินร้อยละ 97.00 2) กิจกรรมผู้ตรวจการแผ่นดินเคลื่อนที่ร่วมกับกรุงเทพมหานคร ณ เขตทุ่งครุ เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2565 ผลการประเมินร้อยละ 97.50 3) โครงการผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจร ครั้งที่ 49 จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 14 - 17 กุมภาพันธ์ 2566 ผลการประเมินร้อยละ 99.00 4) โครงการผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจร ครั้งที่ 50 จังหวัดสุพรรณบุรี เมื่อวันที่ 30 - 31 พฤษภาคม 2566 ผลการประเมินร้อยละ 95.10 5) กิจกรรมผู้ตรวจการแผ่นดินเคลื่อนที่ร่วมกับกรุงเทพมหานคร ณ เขตบางแค เมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2566 ผลการประเมินร้อยละ 95.90 6) โครงการผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจร ครั้งที่ 51 จังหวัดระยอง เมื่อวันที่ 21 - 23 มิถุนายน 2566 ผลการประเมินร้อยละ 98.50 7) โครงการกิจกรรมสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจร จังหวัดลพบุรี เมื่อวันที่ 19 - 21 กรกฎาคม 2566 ผลการประเมินร้อยละ 99.10 8) กิจกรรมผู้ตรวจการแผ่นดินเคลื่อนที่ร่วมกับกรุงเทพมหานคร ณ เขตคลองเตย วันที่ 19 สิงหาคม 2566 ผลการประเมินร้อยละ 96.40 9) กิจกรรมสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจร ณ จังหวัดอุทัยธานี เมื่อวันที่ 29 - 31 สิงหาคม 2566 ผลการประเมินร้อยละ 99.00

ผลผลิต / ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผล
กิจกรรมที่ 1 การยกระดับและเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชน		
1) จำนวนการพัฒนาและปรับปรุงเทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงาน	2 ระบบ	บรรลุเป้าหมาย : 4 ระบบ 1) ระบบติดตามคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน 2) ระบบบัญชีข้อมูลภาครัฐสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (Government Data Catalog: GD Catalog) 3) ระบบงบประมาณดิจิทัล (Digital Budget Platform) 4) ปรับปรุงระบบการลาผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e - Office)
2) ร้อยละของบุคลากรที่เข้ารับการพัฒนาศักยภาพที่ผ่านเกณฑ์ตามที่สำนักงานกำหนด	ร้อยละ 95	บรรลุเป้าหมาย : ร้อยละ 98.66 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้ 1) กิจกรรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ทำหน้าที่ด้านการรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินกิจกรรมจัดอบรมเรียบร้อยแล้ว ระยะเวลาการอบรม จำนวน 15 ชั่วโมง เจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมทั้งหมด 32 คน มีผู้ผ่านการอบรมทั้งหมด 32 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มเป้าหมาย 2) กิจกรรมฝึกอบรมเสริมสร้างทักษะด้านภาษาต่างประเทศ ดำเนินการจัดอบรม และจัดทำรายงานสรุปเรียบร้อยแล้ว โดยดำเนินการอบรมตั้งแต่วันที่ 25 เมษายน - 19 มิถุนายน 2566 ระยะเวลาการอบรม จำนวน 15 ครั้ง 30 ชั่วโมง เจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมทั้งหมด 53 คน และมีผู้ผ่านการอบรมทั้งหมด 51 คน คิดเป็นร้อยละ 96 ของกลุ่มเป้าหมาย 3) กิจกรรมพัฒนาความรู้และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการบรรจุใหม่ ดำเนินการจัดอบรมและจัดทำรายงานสรุปเรียบร้อยแล้ว โดยดำเนินการจัดการอบรมระหว่างวันที่ 27 มกราคม - 19 เมษายน 2566 ระยะเวลาการอบรม จำนวน 33 ชั่วโมง เจ้าหน้าที่ที่กลุ่มเป้าหมาย

ผลผลิต / ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผล
กิจกรรมที่ 1 การยกระดับและเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชน		
		<p>จำนวน 39 ราย และมีผู้ผ่านการอบรมทั้งหมด 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มเป้าหมาย</p> <p>4) กิจกรรมค่านิยมร่วม การสร้างองค์กรให้มีความสุข ดำเนินกิจกรรมเรียบร้อยแล้ว โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้มีการขับเคลื่อนกิจกรรมค่านิยมร่วมและได้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ค่านิยม ความหมายของค่านิยมร่วมที่ทำการทบทวนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และจัดตั้งคณะทำงานตามแต่ละตัวอักษรของ FAIRs ทั้งหมด 5 คณะ แต่ละคณะประกอบด้วยผู้อำนวยการสำนัก เจ้าหน้าที่ และลูกจ้างประจำของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยเลขาธิการ และรองเลขาธิการทุกท่านเป็นที่ปรึกษาของทุกคณะทำงาน ทั้งนี้ การดำเนินการของคณะทำงานแต่ละตัวอักษรเป็นการร่วมมือร่วมใจกันดำเนินกิจกรรมภายใต้หลักการ “ร่วมกันคิด ร่วมกันทำ” โดยดำเนินกิจกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ สร้างความรู้ให้บุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ให้รู้จักตัวอักษรแต่ละตัวของคำว่า FAIRs ผ่านทางสื่อออนไลน์ และออนไลน์ เช่น การเผยแพร่ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มไลน์ของสำนักงาน ระบบแสดงข้อความแจ้งเตือนอัตโนมัติ (Pop up) บนจอคอมพิวเตอร์ของบุคลากรสำนักงาน บอร์ดประชาสัมพันธ์ (ชั้น 5 และ 9) รวมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เช่น การร่วมกันบริจาคสิ่งของให้กับน้อง ๆ ในมูลนิธิกระเจ๊กเงา</p>

ผลผลิต / ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผล
แผนงานพื้นฐานด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ		
- จำนวนเรื่องที่มีข้อเสนอแนะที่นำไปสู่การปรับปรุงกฎหมาย กฎ และระเบียบที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน	1 เรื่อง	บรรลุเป้าหมาย : 1 เรื่อง - โครงการปรับปรุงกฎหมาย กฎและระเบียบให้มีการบังคับใช้เครื่องกระตุกหัวใจไฟฟ้าอัตโนมัติ (AED) ในการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน และการปฐมพยาบาลช่วยเหลือผู้ที่หัวใจหยุดเต้นให้กลับมาหายใจ (CPR)
แผนงานบูรณาการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ป.ป.ช.)		
- ร้อยละของประชาชนที่มีวัฒนธรรมค่านิยมสุจริต มีทัศนคติและพฤติกรรมในการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ร้อยละ 60	บรรลุเป้าหมาย : ร้อยละ 93.20 - เก็บข้อมูลจากผู้เข้าร่วมโครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อการต่อต้านทุจริตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและประมวลผลโดยสำนักงาน ป.ป.ช.

จะเห็นได้ว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามที่ได้ทำข้อตกลงไว้กับสำนักงบประมาณได้ทั้งหมดจำนวน 11 ตัวชี้วัด

1.2 การวิเคราะห์ต้นทุน - ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจการอำนวยความสะดวก ความเป็นธรรมให้กับประชาชนของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เป็นระยะเวลาที่ประเทศไทยมีการเปลี่ยนผ่านทางการเมืองภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินงานอันเป็นการดำรงไว้ซึ่งการเป็นองค์กรที่จะสร้างความเป็นธรรมให้กับผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนตามหน้าที่และอำนาจที่รัฐธรรมนูญบัญญัติไว้ รวมทั้งมีความพยายามที่จะดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายและเกิดความคุ้มค่า มีประสิทธิผล และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการอำนวยความสะดวกความเป็นธรรมให้กับประชาชน โดยในปีงบประมาณนี้ ได้ใช้งบประมาณสำหรับการดำเนินงานในภารกิจการอำนวยความสะดวกความเป็นธรรมให้กับประชาชนไป จำนวนทั้งสิ้น 51,692,954.96 บาท ซึ่งมีสัดส่วนของการใช้งบประมาณเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คิดเป็นร้อยละ 79.80 ทั้งนี้ สามารถจำแนกการใช้งบประมาณเป็นรายประเด็นตามหน้าที่ในการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางแสดงผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน

รายการ	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565			ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566			อัตราการเปลี่ยนแปลง		
	งบประมาณ ที่ใช้ไป (บาท/ปี)	การ ดำเนินงาน (เรื่อง/ปี)	ผลสำเร็จ ในการ ดำเนินงาน (เรื่อง/ปี)	งบประมาณ ที่ใช้ไป (บาท/ปี)	การ ดำเนินงาน (เรื่อง/ปี)	ผลสำเร็จ ในการ ดำเนินงาน (เรื่อง/ปี)	งบประมาณ ที่ใช้ไป (บาท/ปี)	การ ดำเนินงาน (เรื่อง/ปี)	ผลสำเร็จ ในการ ดำเนินงาน (เรื่อง/ปี)
การพิจารณาเรื่องร้องเรียน	4,660,429.96	5,250	2,839	3,505,469.50	5,380	3,388	-24.78	2.47	19.33
การพิจารณาเรื่องร้องเรียน เชิงระบบ ^{1/}	2,047,529.39	24	11	580,248.20	29	15	-71.66	20.83	36.00
การตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ ของรัฐตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ ตามรัฐธรรมนูญ	294,085.40	11	4	10,536,316.15	13	4	3,482.74	18.18	0.00
งานเกี่ยวกับการพัฒนา การแสวงหาข้อเท็จจริงและเพิ่ม ประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวก แก่ประชาชน	21,747,505.31	-	-	37,070,921.11	-	-	70.46	-	-
รวมทั้งสิ้น	28,749,550.06	-	-	51,692,954.96	-	-	79.80	-	-

หมายเหตุ: ^{1/} หมายถึง เป้าหมายของการดำเนินงานในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเชิงระบบในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เป็นเป้าหมายที่ได้ทำข้อตกลงไว้กับสำนักงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ประเด็นเรื่องที่ได้มีการเสนอแก้ไขปัญหามาเชิงระบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของแผนงานพื้นฐานด้านการปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ จำนวน 5 เรื่อง และประเด็นเรื่องที่มีข้อเสนอแนะที่นำไปสู่การปรับปรุงกฎหมาย กฎ และระเบียบที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน ของแผนงานยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนากฎหมายและกระบวนการยุติธรรม จำนวน 1 เรื่อง ซึ่งในการวิเคราะห์ต้นทุน-ประสิทธิผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเชิงระบบของปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 นี้ จึงพิจารณาค่าเป้าหมายที่จำนวน 6 เรื่อง

1. การดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ผู้ตรวจการแผ่นดินได้กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ไว้ที่ร้อยละ 60 ของเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการทั้งหมด ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน จำนวนทั้งสิ้น 5,380 เรื่อง สามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้แล้วเสร็จ จำนวน 3,388 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 62.97 ของเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการทั้งหมด โดยในการดำเนินงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ใช้งบประมาณสำหรับการพิจารณาเรื่องร้องเรียน จำนวนทั้งสิ้น 3,505,469.50 บาท ในส่วนนี้จะเห็นได้ว่า ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 5,250 เรื่อง สามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้แล้วเสร็จ จำนวน 2,839 เรื่อง โดยมีการใช้งบประมาณในการดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนมีจำนวนทั้งสิ้น 4,660,429.96 บาท จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ตรวจการแผ่นดินใช้งบประมาณในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คิดเป็นร้อยละ 24.78 ในขณะที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินงานเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.47 และสามารถดำเนินงานเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จได้เพิ่มมากขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คิดเป็นร้อยละ 19.33 ซึ่งในส่วนนี้สามารถสะท้อนประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินที่ดีมากขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 อนึ่ง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ตรวจการแผ่นดินให้ความสำคัญกับการบริหารสำนวนเรื่องร้องเรียนเพื่อเร่งรัดการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนไม่ให้มีปัญหาความล่าช้าในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนอันจะนำไปสู่การแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนได้ทันทั่วถึง จากแนวทางการดำเนินงานดังกล่าว ได้ส่งผลสำคัญต่อการประหยัดเวลาในการดำเนินงานและในขณะเดียวกันสามารถทำให้เกิดการประหยัดงบประมาณด้วย เช่น การนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการดำเนินงานโดยเฉพาะในด้านการจัดประชุมแทนการลงพื้นที่ประชุมสอบสวนข้อเท็จจริงร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ต่างจังหวัด และการลงพื้นที่สำหรับเก็บรวบรวมข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนที่มีพื้นที่ดำเนินงานในพื้นที่เดียวกันหรือใกล้เคียงกันพร้อมกันในหลายเรื่องร้องเรียนซึ่งสามารถประหยัดเวลาในการดำเนินงานและงบประมาณได้

2. การดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องเชิงระบบ ผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเชิงระบบประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 6 เรื่อง แต่ในการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมีทั้งสิ้น 29 เรื่อง สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จ จำนวน 15 เรื่อง โดยได้ใช้งบประมาณสำหรับการดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเชิงระบบไปทั้งสิ้น 580,248.20 บาท ในส่วนนี้ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเชิงระบบของปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งมีการกำหนดแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเชิงระบบทั้งหมด จำนวน 24 เรื่อง และสามารถดำเนินการแล้วเสร็จจำนวน 11 เรื่อง มีการใช้งบประมาณไปทั้งสิ้น 2,047,529.39 บาท จะเห็นได้ว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ตรวจการแผ่นดินใช้งบประมาณในการพิจารณาเรื่องเชิงระบบลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คิดเป็นร้อยละ 71.66 ในขณะที่มีการดำเนินการพิจารณาเรื่องเชิงระบบเพิ่มมากขึ้นคิดเป็นร้อยละ 20.83 และสามารถดำเนินงานพิจารณาเรื่องเชิงระบบได้เพิ่มมากขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คิดเป็นร้อยละ 36.00 ซึ่งในส่วนนี้สามารถสะท้อนประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการพิจารณาเรื่องเชิงระบบที่ดีมากขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในการดำเนินงานเพื่อพิจารณาเรื่องเชิงระบบในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 นั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการหยิบยกปัญหาที่สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชนหรือปัญหาที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสาธารณสุขขึ้นมาศึกษาในสัดส่วนที่มากขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งภายใต้จำนวนเจ้าหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด ทำให้ต้องวางแผนการทำเรื่องเชิงระบบ และปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อใช้งบประมาณเพียงพอต่อการดำเนินงานและมีโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานได้มากที่สุด สำหรับแผนการดำเนินงานนั้น หากมีความเป็นไปได้จะมีการบูรณาการการทำงานร่วมกับกิจกรรมอื่นตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน เช่น การลงพื้นที่หรือการประชุมเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมกับเรื่องร้องเรียนที่มีพื้นที่ดำเนินงานเดียวกันหรือประเด็นเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกัน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการประหยัดงบประมาณและเวลาให้ได้มากที่สุด ซึ่งจากแนวทางการทำงานข้างต้น

ส่งผลให้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องเชิงระบบจนเกิดประสิทธิผลทั้งในส่วนของการดำเนินงานและงบประมาณได้ในที่สุด

3. การดำเนินงานเกี่ยวกับการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามหมวด 5
ผู้ตรวจการแผ่นดินได้กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานเกี่ยวกับการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามหมวด 5 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ไว้จำนวน 4 เรื่อง ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินงานเกี่ยวกับการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามหมวด 5 จำนวน 13 เรื่อง สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จ จำนวน 4 เรื่อง ใช้งบประมาณไปทั้งสิ้น 10,536,316.15 บาท โดยเมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามหมวด 5 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งดำเนินงานเกี่ยวกับการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามหมวด 5 ทั้งหมด จำนวน 11 เรื่อง สามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 4 เรื่อง มีการใช้งบประมาณไปทั้งสิ้น 294,085.40 บาท จากข้อมูลข้างต้น แม้ว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ตรวจการแผ่นดินจะสามารถจัดทำรายงานการแสวงหาข้อเท็จจริงเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึง กรณีที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 ในสัดส่วนที่เท่ากับผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แต่เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับเป้าหมายการดำเนินงานที่กำหนดไว้จะเห็นได้ว่า ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถดำเนินงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งในส่วนนี้ย่อมสามารถสะท้อนถึงประสิทธิผลในการดำเนินงานเกี่ยวกับการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามหมวด 5 ของผู้ตรวจการแผ่นดินได้ อย่างไรก็ตาม ในส่วนของงบประมาณในการดำเนินงานผู้ตรวจการแผ่นดินใช้งบประมาณในการดำเนินงานเกี่ยวกับการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามหมวด 5 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คิดเป็นร้อยละ 3,482.74 ซึ่งการใช้งบประมาณในสัดส่วนที่เพิ่มสูงมากขึ้นนี้เป็นผลมาจากในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ลงทุนงบประมาณในโครงการจัดทำฐานข้อมูลตามรัฐธรรมนูญ หมวด 5 หน้าที่ของรัฐ เพื่อวิเคราะห์หลักเกณฑ์และขอบเขตการดำเนินการตามหน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญ หมวด 5 หน้าที่ของรัฐ รวมถึงแนวทางการปฏิบัติงานในการตรวจสอบการดำเนินการตามหน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญ

หมวด 5 หน้าที่ของรัฐ ส่งผลให้มีการจัดกลุ่มหน่วยงานของรัฐเพื่อกำหนดบริการที่รัฐต้องจัดทำขั้นพื้นฐาน และการจัดทำตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของบริการที่รัฐต้องจัดทำขั้นพื้นฐาน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะสามารถนำมาใช้ในการบริหารจัดการ ติดตาม และจัดทำข้อเสนอแนะในการปฏิบัติตามหมวด 5 เพื่อเสนอต่อคณะรัฐมนตรีทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมีได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วน ตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ ให้ครบถ้วนมากที่สุด

4. การดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาการแสวงหาข้อเท็จจริงและเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจหลักของผู้ตรวจการแผ่นดินให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในการดำเนินงานปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ใช้งบประมาณจำนวนทั้งสิ้น 37,070,921.11 บาท เมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ที่ใช้งบประมาณจำนวน 21,747,505.31 บาท พบว่าสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินใช้งบประมาณในการดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาการแสวงหาข้อเท็จจริงและเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 70.46 อนึ่ง การเพิ่มขึ้นของงบประมาณเป็นผลมาจากการที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการจ้างเหมาบริการบุคคลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน เนื่องจากสำนักงานงบประมาณไม่ได้มีการจัดสรรกรอบอัตรากำลังใหม่ให้กับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้ รวมทั้งเพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างไม่ล่าช้า จึงมีความจำเป็นที่จะต้องใช้งบประมาณในการจ้างเหมาบริการบุคคลเพื่อช่วยในการสนับสนุนการทำงาน และในส่วนนี้ได้สะท้อนออกมาที่ผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของผู้ตรวจการแผ่นดินที่สามารถดำเนินงานตามภารกิจหลัก ซึ่งเป็นหน้าที่และอำนาจที่รัฐธรรมนูญบัญญัติไว้ ทั้งในส่วนของการทำงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เรื่องเชิงระบบ และการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามหมวด 5 ได้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งนี้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ผู้ตรวจการแผ่นดินจะเร่งรัดการดำเนินงานในกิจกรรม / โครงการ เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ โดยคำนึงถึงประสิทธิผลและความคุ้มค่าในการใช้จ่ายงบประมาณ และประโยชน์สูงสุดที่ประชาชนจะได้รับเป็นสำคัญ

1.3 การประเมินประสิทธิภาพด้านงบประมาณในการดำเนินงาน

1. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้อนุมัติแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ภายใต้กรอบพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวนทั้งสิ้น 323,243,800.00 บาท ประกอบด้วย

ตารางแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

แผนงาน/ค่าใช้จ่าย	งบประมาณ ได้รับจัดสรร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
รวมงบประมาณที่ได้รับจัดสรร (ข้อ 1 + ข้อ 2 + ข้อ 3)	323,243,800.00
1. แผนงานบุคลากรภาครัฐ	257,352,000.00
1.1 ค่าใช้จ่ายบุคลากร ประกอบด้วย เงินเดือน / เงินประจำตำแหน่ง / ค่าตอบแทนรายเดือน / เงินเพิ่มค่าครองชีพ / ค่าตอบแทนพิเศษ	239,653,740.00
1.2 ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน ประกอบด้วย เงินเดือนเต็มขั้น / ค่าตอบแทนผู้มาช่วยปฏิบัติงาน / เงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ / เงินสำรองจ่ายบำเหน็จ / เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร / เงินประกันสุขภาพ / ค่ารักษาพยาบาล	17,698,260.00
2. แผนงานพื้นฐานด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ	63,284,800.00
2.1 ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน (สำหรับดำเนินงาน / โครงการ / กิจกรรม)	55,647,652.00
2.2 ค่าใช้จ่ายลงทุน (รายการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์)	7,637,148.00
3. แผนงานบูรณาการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ป.ป.ช.)	2,000,000.00
3.1 ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน โครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อต่อต้านการทุจริต (พระยาบันลือตำบลคุณธรรม)	2,000,000.00
4. แผนงานยุทธศาสตร์พัฒนากฎหมายและกระบวนการยุติธรรม	607,000.00
4.1 ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน โครงการปรับปรุงกฎหมาย กฎและระเบียบให้มีการบังคับใช้ เครื่องกระตุกหัวใจไฟฟ้า อัตโนมัติ (AED) ในการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน และการปฐมพยาบาลช่วยเหลือผู้ หัวใจหยุดเต้นให้กลับมาหายใจ (CPR)	607,000.00

2. ผลการเบิกจ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

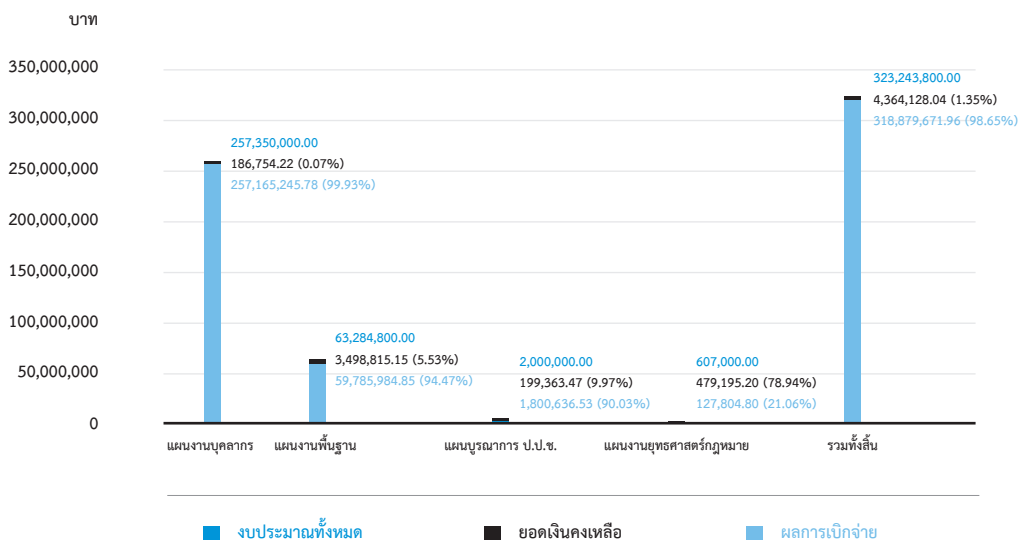
ตามแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 323,243,800.00 บาท มีผลการเบิกจ่ายงบประมาณ จำนวนทั้งสิ้น 318,879,671.96 บาท คิดเป็นร้อยละ 98.65 คงเหลืองบประมาณที่ยังไม่เบิกจ่าย จำนวน 4,364,128.04 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.35

ตารางภาพรวมผลการเบิกจ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

แผนงาน /ค่าใช้จ่าย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566				
	งบประมาณที่จัดสรร	ผลการเบิกจ่าย	ร้อยละ เบิกจ่าย	งบประมาณ คงเหลือ	ร้อยละ คงเหลือ
1. แผนงานบุคลากร	257,352,000.00	257,165,245.78	99.93	186,754.22	0.07
1. ค่าใช้จ่ายบุคลากร	239,653,740.00	239,466,985.78	99.92	186,754.22	0.08
2. ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน (บุคลากร)	17,698,260.00	17,698,260.00	100.00	0.00	0.00
2. แผนงานพื้นฐาน	63,284,800.00	59,785,984.85	94.47	3,498,815.15	5.53
1. ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน	55,647,452.00	52,675,730.85	94.66	2,971,721.15	5.34
2. ค่าใช้จ่ายลงทุน	7,637,348.00	7,110,254.00	93.10	527,094.00	6.90
3. แผนบูรณาการ ป.ป.ช.	2,000,000.00	1,800,636.53	90.03	199,363.47	9.97
4. แผนงานยุทธศาสตร์ กฎหมายฯ	607,000.00	127,804.80	21.06	479,195.20	78.94
รวมทั้งสิ้น	323,243,800.00	318,879,671.96	98.65	4,364,128.04	1.35

หมายเหตุ งบประมาณคงเหลือดังกล่าว สำนักงานได้นำไปเป็นเงินเหลือจ่ายสำหรับดำเนินกิจกรรม / โครงการตามภารกิจที่กำหนดในปีงบประมาณถัดไป

กราฟภาพรวมผลการเบิกจ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



3. ประสิทธิภาพด้านงบประมาณในการดำเนินงาน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ปรากฏในพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ซึ่งสามารถสะท้อนถึงประสิทธิภาพด้านงบประมาณในการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในภาพรวม ดังนี้

ผลผลิต / ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	
	แผน	ผล
แผนงานพื้นฐานด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ		
ผลผลิต : การพิจารณาและแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน		
ตัวชี้วัด		
1) ร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชนให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 60	ร้อยละ 62.97
2) ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม	ระดับ 4	ระดับ 4 (ร้อยละ 80.80)

ผลผลิต / ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	
	แผน	ผล
กิจกรรมที่ 1 การยกระดับและเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชน		
ตัวชี้วัด		
1) จำนวนเรื่องที่ได้มีการเสนอแก้ไขปัญหาในเชิงระบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	5 เรื่อง	15 เรื่อง
2) จำนวนเรื่องที่เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ	4 เรื่อง	4 เรื่อง
กิจกรรมที่ 2 การบูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วนเพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่สังคม		
ตัวชี้วัด		
1) จำนวนเครือข่ายที่เพิ่มขึ้นในการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน	5 เครือข่าย	6 เครือข่าย
2) จำนวนกิจกรรมความร่วมมือระหว่างประเทศหรือจำนวนกิจกรรมการลงนามข้อตกลงความร่วมมือ (MOU)	5 กิจกรรม	34 กิจกรรม
3) ร้อยละความสำเร็จในการส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนมีความรู้ ความเข้าใจ และความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมของผู้ตรวจการแผ่นดิน	ร้อยละ 90	ร้อยละ 97.75
กิจกรรมที่ 3 การพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้		
ตัวชี้วัด		
1) จำนวนการพัฒนาและปรับปรุง เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงาน	2 ระบบ	4 ระบบ
2) ร้อยละของบุคลากรที่เข้ารับการพัฒนาศักยภาพที่ผ่านเกณฑ์ตามที่สำนักงานกำหนด	ร้อยละ 95	ร้อยละ 98.66
แผนงานยุทธศาสตร์ด้านพัฒนากฎหมายและกระบวนการยุติธรรม		
- จำนวนเรื่องที่มีข้อเสนอแนะที่นำไปสู่การปรับปรุงกฎหมาย กฎ และระเบียบที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน	1 เรื่อง	1 เรื่อง
แผนงานบูรณาการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ป.ป.ช.)		
- ร้อยละของประชาชนที่มีวัฒนธรรม ค่านิยมสุจริต มีทัศนคติและพฤติกรรมในการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ร้อยละ 60	ร้อยละ 93.20

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้แก่ประชาชน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและความคุ้มค่าในการใช้จ่ายงบประมาณเป็นสำคัญ โดยเมื่อพิจารณาภาพรวมการเบิกจ่ายงบประมาณปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เปรียบเทียบกับงบประมาณที่ได้รับจัดสรรในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่ามีผลการเบิกจ่ายสูงกว่าร้อยละ 95 นับได้ว่า สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถดำเนินงานได้เกิดประสิทธิผลในการดำเนินงาน คือ บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ทั้งหมด และผลการเบิกจ่ายนั้นเทียบเท่ากับการวัดประสิทธิผลของการทำงานขององค์กรภาครัฐ รวมทั้งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพด้านงบประมาณในการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



1.4 การศึกษาวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565)

เนื่องจากในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการศึกษาวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565) เพื่อนำไปสู่การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566 - 2570) ซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (PMQA) ถือเป็นงานดำเนินงานส่วนหนึ่งตามยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565) ดังนั้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 นี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงเสนอผลการศึกษาวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565) สะท้อนให้เห็นถึงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ประเด็นยุทธศาสตร์ตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565)

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้กำหนดและนำกรอบประเด็นยุทธศาสตร์ที่ดำเนินการในปี พ.ศ. 2561 – 2565 ดังนี้

ตารางภาพรวมแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565)

ยุทธศาสตร์ที่ 1	เป้าประสงค์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด
การยกระดับและเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชน	ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ	1.1 พัฒนานโยบายการให้หน่วยงานภาครัฐแก้ไขปัญหาคือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน	ตัวชี้วัด: จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้มีการเสนอแก้ไขในเชิงระบบ
		1.2 ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญ	ตัวชี้วัด : จำนวนเรื่องที่เสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญ
		1.3 พัฒนาการแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการอำนวยความสะดวกความเป็นธรรม	ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกความเป็นธรรมให้กับประชาชนให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
		1.4 สร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงกลไกการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนจากผู้ตรวจการแผ่นดิน	ตัวชี้วัด: ร้อยละของประชาชนที่เข้าถึงกลไกการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนจากผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านช่องทางดำเนินการดำเนินกิจกรรมและระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่เพิ่มขึ้น
ยุทธศาสตร์ที่ 2	เป้าประสงค์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด
การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและบูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วนเพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่สังคม	ทุกภาคส่วนทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศมีความรู้และเข้าใจในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และให้ความร่วมมือในการขับเคลื่อนภารกิจด้านการอำนวยความสะดวกความเป็นธรรม	2.1 เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ทุกภาคส่วนและเพิ่มความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกความเป็นธรรม	ตัวชี้วัด: ร้อยละความสำเร็จในการส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนมีความรู้ความเข้าใจ และความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกความเป็นธรรมฯ
		2.2 การบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานและทุกภาคส่วน	ตัวชี้วัด: 1) จำนวนเครือข่ายที่เพิ่มขึ้นในการดำเนินงานเพื่อเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน 2) ระดับความร่วมมือในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมธรรมาภิบาล

ยุทธศาสตร์ที่ 2	เป้าประสงค์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด
		2.3 สร้างและขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างประเทศ	ตัวชี้วัด: 1) จำนวนกิจกรรมความร่วมมือระหว่างประเทศ หรือการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ที่ได้มีการลงนาม 2) จำนวนกิจกรรมความร่วมมือที่มีการปฏิบัติภายใต้กรอบ MOU
ยุทธศาสตร์ที่ 3	เป้าประสงค์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด
การพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	บุคลากรมีความรู้ความสามารถมีการจัดทำและเชื่อมโยงองค์ความรู้ มีระบบเทคโนโลยีดิจิทัล และการบริหารจัดการที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ และสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับองค์กรอื่นในบริบทที่แตกต่างกันไปสามารถตอบสนองต่อภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดิน	3.1 พัฒนาและบริหารจัดการองค์ความรู้เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน	ตัวชี้วัด: ระดับความสำเร็จในการพัฒนาและบริหารจัดการองค์ความรู้ของสำนักงาน
		3.2 พัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการงานของสำนักงาน	ตัวชี้วัด: ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการและการยกระดับองค์กร
		3.3 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน	ตัวชี้วัด: ร้อยละของบุคลากรที่เข้ารับการพัฒนาศักยภาพที่ผ่านเกณฑ์ตามที่สำนักงานกำหนด
		3.4 พัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน	ตัวชี้วัด: จำนวนการพัฒนาและปรับปรุงเทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงาน

ส่วนที่ 2 ภาพรวมผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565)

ผลการประเมินในภาพรวมตามยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565) พบว่า ผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานตามแผนฯ คิดเป็นร้อยละ 80.56 โดยมีผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์สูงสุด ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ยุทธศาสตร์ที่ 2 การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและบูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วนเพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่สังคม คิดเป็นร้อยละ 86.67 และยุทธศาสตร์ที่ 1 การยกระดับและเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชน คิดเป็นร้อยละ 55 ตามลำดับ

**ตารางภาพรวมผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565)**

ยุทธศาสตร์ที่	กลยุทธ์	ผลการดำเนินงาน	ภาพรวมระดับยุทธศาสตร์	ภาพรวมระดับแผนฯ
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การยกระดับและเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชน	กลยุทธ์ที่ 1.1 พัฒนาแนวทางการให้หน่วยงานภาครัฐแก้ไขปัญหาความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน	ร้อยละ 100	ร้อยละ 55	
	กลยุทธ์ที่ 1.2 ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญ	ร้อยละ 60		
	กลยุทธ์ที่ 1.3 พัฒนาการแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม	ร้อยละ 20		
	กลยุทธ์ที่ 1.4 สร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงกลไกการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากผู้ตรวจการแผ่นดิน	ร้อยละ 40		
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและบูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วนเพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่สังคม	กลยุทธ์ที่ 2.1 เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ทุกภาคส่วนและเพิ่มความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม	ร้อยละ 100	ร้อยละ 86.67	ร้อยละ 80.56
	กลยุทธ์ที่ 2.2 การบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานและทุกภาคส่วน	ร้อยละ 90		
	กลยุทธ์ที่ 2.3 สร้างและขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างประเทศ	ร้อยละ 70		
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	กลยุทธ์ที่ 3.1 พัฒนาและบริหารจัดการองค์ความรู้เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	
	กลยุทธ์ที่ 3.2 พัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการงานของสำนักงาน	ร้อยละ 100		
	กลยุทธ์ที่ 3.3 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน	ร้อยละ 100		
	กลยุทธ์ที่ 3.4 พัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน	ร้อยละ 100		

เมื่อพิจารณาภาพรวมในระดับแผนยุทธศาสตร์ พบว่า ในยุทธศาสตร์ที่ 1 การยกระดับและเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชน ยังคงต้องมีการพัฒนาและนำไปเป็นประเด็นสำคัญในการดำเนินการของแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566 – 2570) โดยเฉพาะกลยุทธ์หรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับการสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงกลไกการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากผู้ตรวจการแผ่นดิน นอกจากนี้ ในยุทธศาสตร์ที่ 2 การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและบูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วน เพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่สังคม ยังคงต้องมีการพัฒนาหรือยกระดับการดำเนินการและนำไปเป็นประเด็นสำคัญในการดำเนินการของแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566 – 2570) โดยเฉพาะกลยุทธ์หรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับการสร้างและขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างประเทศ ขณะที่ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ หากยังคงต้องการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ดังกล่าว ควรมีการยกระดับการดำเนินการตลอดจนเพิ่มเติมแนวทางหรือกลยุทธ์อื่น ๆ ที่มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการบริหารจัดการองค์กรให้ทันต่อสถานการณ์

ขณะที่เมื่อนำประเด็นยุทธศาสตร์มาจำแนกตามประเภทในกระบวนการเชิงระบบซึ่งประกอบด้วย Input Process Output ดังแสดงได้ตามตารางต่อไปนี้

**ตารางการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565) ตามประเภทในกระบวนการเชิงระบบ**

ยุทธศาสตร์ที่	กลยุทธ์	Input	Process	Output
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การยกระดับ และเสริมสร้าง ความเป็นธรรม แก่ประชาชน	กลยุทธ์ที่ 1.1 พัฒนาแนวทางการให้หน่วยงานภาครัฐ แก้ไขปัญหาความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน			ร้อยละ 100
	กลยุทธ์ที่ 1.2 ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐ ตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญ			ร้อยละ 60
	กลยุทธ์ที่ 1.3 พัฒนาการแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม			ร้อยละ 20
	กลยุทธ์ที่ 1.4 สร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงกลไก การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากผู้ตรวจการแผ่นดิน	ร้อยละ 40		
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การเสริมสร้าง ความรู้ความเข้าใจ และบูรณาการ ความร่วมมือ ทุกภาคส่วน เพื่อเสริมสร้าง ความเป็นธรรม แก่สังคม	กลยุทธ์ที่ 2.1 เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ทุกภาคส่วน และเพิ่มความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม			ร้อยละ 100
	กลยุทธ์ที่ 2.2 การบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานและทุกภาคส่วน			
	ตัวชี้วัดที่ 1 จำนวนเครือข่ายที่เพิ่มขึ้นในการดำเนินงาน เพื่อเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ ประชาชน	ร้อยละ 100		
	ตัวชี้วัดที่ 2 ระดับความร่วมมือในการดำเนินงาน ด้านการส่งเสริมธรรมาภิบาล			ร้อยละ 80
	กลยุทธ์ที่ 2.3 สร้างและขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างประเทศ			
	ตัวชี้วัดที่ 1 จำนวนกิจกรรมความร่วมมือระหว่างประเทศ หรือการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ที่ได้มี การลงนาม	ร้อยละ 40		
	ตัวชี้วัดที่ 2 จำนวนกิจกรรมความร่วมมือที่มีการปฏิบัติ ภายใต้กรอบ MOU			ร้อยละ 100

ยุทธศาสตร์ที่	กลยุทธ์	Input	Process	Output
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบ บริหารจัดการ เพื่อเป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้	กลยุทธ์ที่ 3.1 พัฒนาและบริหารจัดการองค์ความรู้ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน		ร้อยละ 100	
	กลยุทธ์ที่ 3.2 พัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการงาน ของสำนักงาน		ร้อยละ 100	
	กลยุทธ์ที่ 3.3 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้มี ความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน	ร้อยละ 100		
	กลยุทธ์ที่ 3.4 พัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุน การดำเนินงาน		ร้อยละ 100	
รวม		-	100	76.67

จากการประเมินในภาพรวมตามยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565) จำแนกตามประเภทในกระบวนการเชิงระบบพบว่า มีผลการดำเนินงานกระบวนการเชิงระบบสูงสุด ได้แก่ กระบวนการหรือการดำเนินงาน (Process) คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ผลผลิต (Output) คิดเป็นร้อยละ 76.67 และปัจจัยนำเข้า (Input) คิดเป็นร้อยละ 70 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาภาพรวม ในกระบวนการเชิงระบบ พบว่า ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยนำเข้า (Input) ยังคงต้องมีการพัฒนาและนำไปเป็นประเด็นสำคัญในการดำเนินการของแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566 – 2570) โดยเฉพาะกลยุทธ์หรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับการสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงกลไกการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากผู้ตรวจการแผ่นดิน และจำนวนกิจกรรมความร่วมมือระหว่างประเทศ หรือการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ที่ได้มีการลงนาม

นอกจากนี้ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับผลผลิต (Output) ควรมีการพัฒนาหรือยกระดับการดำเนินการและนำไปเป็นประเด็นสำคัญในการดำเนินการของแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566 – 2570) โดยเฉพาะกลยุทธ์หรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ

ตามรัฐธรรมนูญ การพัฒนาการแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการอำนวยความสะดวก
ความเป็นธรรม และระดับความร่วมมือในการดำเนินงาน ด้านการส่งเสริมธรรมาภิบาล

รวมถึงตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการหรือการดำเนินงาน (Process) หากยังคง
ต้องการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ดังกล่าว ควรมีการยกระดับการดำเนินการ
ตลอดจนเพิ่มเติมแนวทางหรือกลยุทธ์อื่น ๆ ที่มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนกระบวนการ
ดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

นอกจากนี้เมื่อนำประเด็นยุทธศาสตร์มาจำแนกตาม Balanced Scorecard (BSC)
ซึ่งประกอบด้วย มุมมองทั้ง 4 ประกอบด้วย มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective)
มุมมองด้านลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการ
ภายใน (Internal Process Perspective) และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา
(Learning and Growth Perspective) ดังแสดงได้ตามตารางต่อไปนี้

**ตารางการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4
(พ.ศ. 2561 - 2565) จำแนกตาม Balanced Scorecard (BSC)**

ยุทธศาสตร์ที่	กลยุทธ์	มุมมองด้าน			
		การเงิน	ผู้รับ บริการ	กระบวนการ ภายใน	การเรียนรู้ และการ พัฒนา
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การยกระดับ และเสริมสร้าง ความเป็นธรรม แก่ประชาชน	กลยุทธ์ที่ 1.1 พัฒนาแนวทางการให้หน่วยงานภาครัฐ แก้ไขปัญหาความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน		ร้อยละ 100		
	กลยุทธ์ที่ 1.2 ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐ ตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญ		ร้อยละ 60		
	กลยุทธ์ที่ 1.3 พัฒนาการแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพการอำนวยความสะดวกความเป็นธรรม		ร้อยละ 20		
	กลยุทธ์ที่ 1.4 สร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงกลไก การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากผู้ตรวจการแผ่นดิน		ร้อยละ 40		

ยุทธศาสตร์ที่	กลยุทธ์	มุมมองด้าน			
		การเงิน	ผู้รับบริการ	กระบวนการภายใน	การเรียนรู้และการพัฒนา
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและบูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วนเพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่สังคม	กลยุทธ์ที่ 2.1 เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ทุกภาคส่วนและเพิ่มความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวก		ร้อยละ 100		
	กลยุทธ์ที่ 2.2 การบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานและทุกภาคส่วน				
	ตัวชี้วัดที่ 1 จำนวนเครือข่ายที่เพิ่มขึ้นในการดำเนินงานเพื่อเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน				ร้อยละ 100
	ตัวชี้วัดที่ 2 ระดับความร่วมมือในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมธรรมาภิบาล				ร้อยละ 80
	กลยุทธ์ที่ 2.3 สร้างและขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างประเทศ				
	ตัวชี้วัดที่ 1 จำนวนกิจกรรมความร่วมมือระหว่างประเทศหรือการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ที่ได้มีการลงนาม				ร้อยละ 40
	ตัวชี้วัดที่ 2 จำนวนกิจกรรมความร่วมมือที่มีการปฏิบัติภายใต้กรอบ MOU				ร้อยละ 100
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	กลยุทธ์ที่ 3.1 พัฒนาและบริหารจัดการองค์ความรู้เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน				ร้อยละ 100
	กลยุทธ์ที่ 3.2 พัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการงานของสำนักงาน			ร้อยละ 100	
	กลยุทธ์ที่ 3.3 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน			ร้อยละ 100	
	กลยุทธ์ที่ 3.4 พัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน			ร้อยละ 100	
รวม		-	ร้อยละ 64	ร้อยละ 100	ร้อยละ 84

จากการประเมินในภาพรวมตามยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565) จำแนกตามมิติ Balanced Scorecard (BSC) พบว่ามุมมองที่มีผลการดำเนินงานสูงสุด ได้แก่ มุมมองด้านกระบวนการภายใน คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา คิดเป็นร้อยละ 84 และมุมมองด้านผู้รับบริการ

คิดเป็นร้อยละ 64 ตามลำดับ โดยมีข้อสังเกตว่าขาดตัวชี้วัดที่สะท้อนมุมมองด้านการเงิน ซึ่งหากต้องการพัฒนาตัวชี้วัดที่มีความครอบคลุมตามหลักของ Balanced Scorecard (BSC) ควรเพิ่มหรือพัฒนาตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับด้านความคุ้มค่า การใช้งบประมาณหรือทรัพยากรต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพ

สำหรับมุมมองด้านผู้รับบริการ ควรมีการพัฒนาหรือยกระดับการดำเนินการและนำไปเป็นประเด็นสำคัญในการดำเนินการของแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566 – 2570) โดยเฉพาะกลยุทธ์หรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับการสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงกลไกการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ควรมีการพัฒนาหรือยกระดับการดำเนินการและนำไปเป็นประเด็นสำคัญในการดำเนินการของแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566 – 2570) โดยเฉพาะกลยุทธ์หรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับจำนวนกิจกรรมความร่วมมือระหว่างประเทศ หรือการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ที่ได้มีการลงนาม อีกทั้งมุมมองด้าน กระบวนการภายใน หากยังคงต้องการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับมุมมองด้านดังกล่าว ควรมีการยกระดับการดำเนินการตลอดจนเพิ่มเติมแนวทางหรือกลยุทธ์อื่น ๆ ที่มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

จากผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 – 2565) ตามประเภท หรือมิติต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้นำข้อมูลมาประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566 – 2570) ซึ่งตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เป็นต้นไป สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะปรับรูปแบบการนำเสนอข้อมูลในส่วนของพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (PMQA) เป็นการวิเคราะห์ต้นทุน - ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจการอำนวยความสะดวกให้เป็นธรรมให้กับประชาชนของผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งจะเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้บรรลุเป้าหมายและเกิดความคุ้มค่า มีประสิทธิผล และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการอำนวยความสะดวกให้เป็นธรรมให้กับประชาชน

1.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อประโยชน์ที่ได้จากการใช้บริการและกระบวนการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โดยทำการสำรวจระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้ร้องเรียนที่ได้รับบริการดำเนินการตามกระบวนการร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 430 ฉบับ การสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนในครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน และความคิดเห็นของผู้ร้องเรียนต่อภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีรายละเอียดในแต่ละส่วนดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอื่น ๆ อาชีพที่ต้องขังในเรือนจำ ข้าราชการบำนาญ NGO ฯลฯ เป็นผู้ที่มีรายได้ระหว่าง ไม่มีรายได้ – 5,000 บาท และโดยส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ที่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ทำการศึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนและความคิดเห็นของผู้ร้องเรียนต่อภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินใน 6 ด้าน ดังนี้

- ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน
- ด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน

- ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน
- ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน
- ด้านความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวม
- ความคิดเห็นของผู้ร้องเรียนต่อภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงาน

ผู้ตรวจการแผ่นดิน

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนดำเนินการโดยวัดจากข้อคำถามที่สร้างขึ้นในแต่ละส่วน ซึ่งกำหนดระดับความพึงพอใจและความคิดเห็น คือ ระดับน้อยที่สุด ระดับน้อย ระดับปานกลาง ระดับมาก และระดับมากที่สุด มีวิธีให้คะแนนของคำตอบ คือ 1 2 3 4 และ 5 ตามลำดับ จากนั้นนำคะแนนที่ได้จากการวิเคราะห์มาจัดกลุ่มระดับความพึงพอใจ โดยแบ่งเป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจและแสดงระดับความคิดเห็นต่อการดำเนินการ คือ ระดับน้อยที่สุด ระดับน้อย ระดับปานกลาง ระดับมาก และระดับมากที่สุด โดยใช้วิธีแจกแจงความถี่แบบจัดกลุ่มเพื่อคำนวณหาอันตรายภาคขึ้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้ร้องเรียนพบว่า ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.2 โดยมีความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

การดำเนินงาน	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกรยื่นและรับเรื่องร้องเรียน	85.60	4.28	มาก
ด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน	81.00	4.05	มาก
ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	81.40	4.07	มาก
ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	70.60	3.53	มาก
ด้านความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวม	78.80	3.94	มาก
ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	85.20	4.26	มาก

ทั้งนี้ จะเห็นได้จากในแต่ละปีมีผู้ร้องเรียนส่งหนังสือขอบคุณมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ได้ช่วยแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนให้กับประชาชน ดังตัวอย่างหนังสือนี้

รับข้อไปรษณีย์ 12740, 2566
เลขที่รับแจ้งที่ [redacted]
รศ. 3.0 พ.ย. 2566
รับแจ้งโดย [redacted]

สส.๒
เลขที่รับแจ้ง [redacted]
วันที่ 4 ธ.ค. 66
เวลา ๙.๕๓

วันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ.2566

เรียน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

เรื่อง ตามหนังสือร้องเรียนเลขดำที่ [redacted] เรื่องร้องเรียนเลขแดงที่ [redacted]

ด้วยข้าพเจ้า [redacted] และเป็นผู้ดำเนินการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตลอดมา จึงขอเป็นตัวแทนและขอแสดงความขอบคุณที่ได้รับการแก้ไขปัญหาโดยเป็นที่พอใจแล้วเสร็จเมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2566 ด้วยการขับเคลื่อนและความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากหน่วยงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน (ไม่ทราบชื่อ) ถ้าไม่มีสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและเจ้าหน้าที่คอยติดตาม และเป็นหน่วยงานที่คานอำนาจของหน่วยงานรัฐที่เป็นคู่กรณี ร่วมขับเคลื่อนคงจะไม่ได้รับการแก้ไขและยุติข้อพิพาทได้ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่รับสายเมื่อมีการโทรขอคำปรึกษามีความกระตือรือร้นและรับฟังเรื่องราวร้องทุกข์พร้อมให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจและมีน้ำใจ และเมื่อมีการโอนสายให้คุยกับเจ้าหน้าที่ที่ดูแลรับผิดชอบทางเราก็ได้รับคำตอบเป็นที่พอใจและเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงาน และทำให้เรามีความหวังและมีกำลังใจที่จะดำเนินการต่อ

จึงเรียนมาเพื่อทราบและขอขอบคุณเป็นอย่างสูงต่อเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือให้ครอบครัวเราได้รับความยุติธรรมและได้รับการแก้ไขจนแล้วเสร็จ

ขอแสดงความนับถือ

[redacted]

([redacted])

ความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม

จากการศึกษา พบว่า ก่อนเสนอเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00) และในส่วนของความเชื่อมั่นหลังทราบผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พบว่า ผู้ร้องเรียนมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.95 คิดเป็นร้อยละ 79.20)

ช่องทางที่ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถติดต่อหรือสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ถึงประชาชนได้สะดวก

จากการศึกษา พบว่า ช่องทางที่ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถติดต่อหรือสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ถึงประชาชนได้สะดวกที่สุด คือ อินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์) รองลงมา คือ โทรศัพท์ โนบาย แอปพลิเคชัน แผ่นพับ วิทยุหนังสือพิมพ์ การสัมมนา อื่น ๆ อาทิ Line Facebook ฯลฯ เพื่อน /ญาติ นิทรรศการ และ ส.ส. / ส.ว. ตามลำดับ

ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการบริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ¹

สถาบันพระปกเกล้าได้ร่วมมือกับสำนักงานสถิติแห่งชาติดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในปี พ.ศ. 2565 เพื่อรวบรวมข้อมูลและนำเสนอผลที่ได้จากการสำรวจให้กับหน่วยงานเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไป

ทั้งนี้ ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะและการทำงานประจำปี 2565 ในส่วนขององค์กรอิสระหมายถึงผู้ตรวจการแผ่นดินและองค์กรตามรัฐธรรมนูญ ปรากฏผลการสำรวจ ดังต่อไปนี้

¹ ความเชื่อมั่นต่อสถาบันต่าง ๆ และความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ พ.ศ. 2564 และสรุปผลการสำรวจ พ.ศ. 2545 - 2564

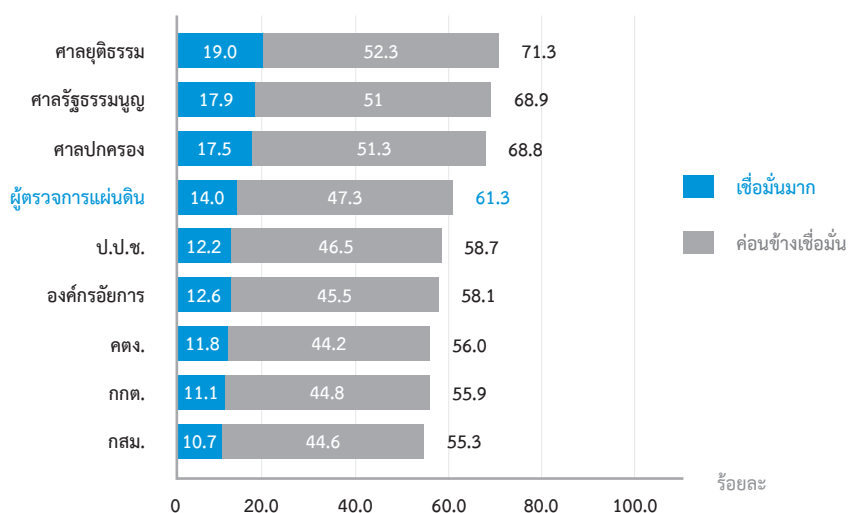
1. ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานขององค์กรอิสระและองค์กรตามรัฐธรรมนูญ

จากผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการทำงานขององค์กรอิสระและองค์กรตามรัฐธรรมนูญที่ศึกษาโดยสถาบันพระปกเกล้า พบว่า องค์กรอิสระที่ประชาชนค่อนข้างเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมากต่อการทำงานเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

- ผู้ตรวจการแผ่นดิน ร้อยละ 61.3
- คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ร้อยละ 58.7
- คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ร้อยละ 56.0
- คณะกรรมการการเลือกตั้ง ร้อยละ 55.9
- คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ร้อยละ 55.3

อย่างไรก็ตาม ศาลซึ่งเป็นองค์กรตามรัฐธรรมนูญที่ใช้อำนาจตุลาการในการพิจารณาชี้ขาดข้อพิพาทหรืออรรถคดีตามที่รัฐธรรมนูญและกฎหมายบัญญัติ ประกอบด้วย ศาลยุติธรรม ศาลรัฐธรรมนูญ และศาลปกครอง พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการทำงานของศาล ร้อยละ 71.3 68.9 และ 68.8 ตามลำดับ ส่วนความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานขององค์กรอัยการ ร้อยละ 58.1 ดังแสดงในภาพ

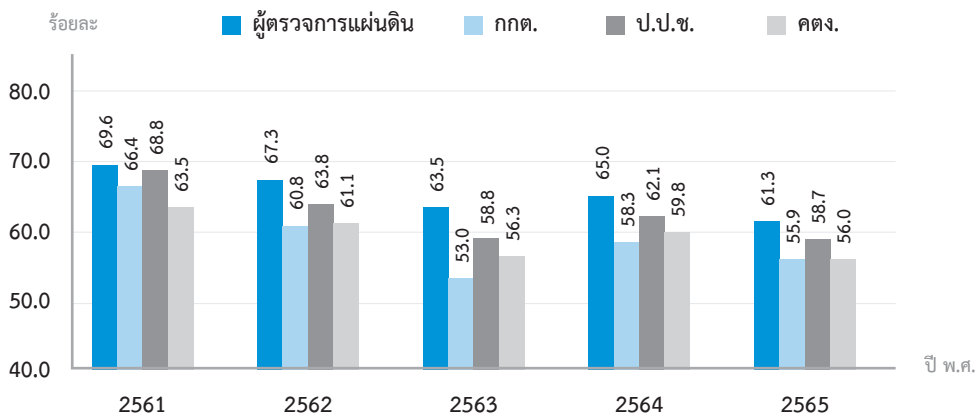
ภาพแสดงความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและองค์กรอิสระ พ.ศ. 2565



2. ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นที่มีต่อการทำงานขององค์กรด้านการตรวจสอบ

ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นที่มีต่อการทำงานขององค์กรด้านการตรวจสอบ ซึ่งประกอบด้วย 4 องค์กร ได้แก่ ผู้ตรวจการแผ่นดิน คณะกรรมการการเลือกตั้ง คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ และคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน พบว่า ในปี พ.ศ. 2561 – 2563 ประชาชนมีแนวโน้มมีความเชื่อมั่นต่อการทำงานขององค์กรด้านการตรวจสอบลดลง ซึ่งอาจมีผลมาจากผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานที่เป็นที่รับรู้ของประชาชนโดยทั่วไป ในขณะที่ปี พ.ศ. 2564 ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า คิดเป็นร้อยละ 65.0 และลดลงในปี พ.ศ. 2565 คิดเป็นร้อยละ 61.3 ดังแสดงในภาพ

ภาพแสดงร้อยละของประชาชน จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นที่มีต่อการทำงานขององค์กรด้านการตรวจสอบ ระหว่างปี พ.ศ 2561 - 2565



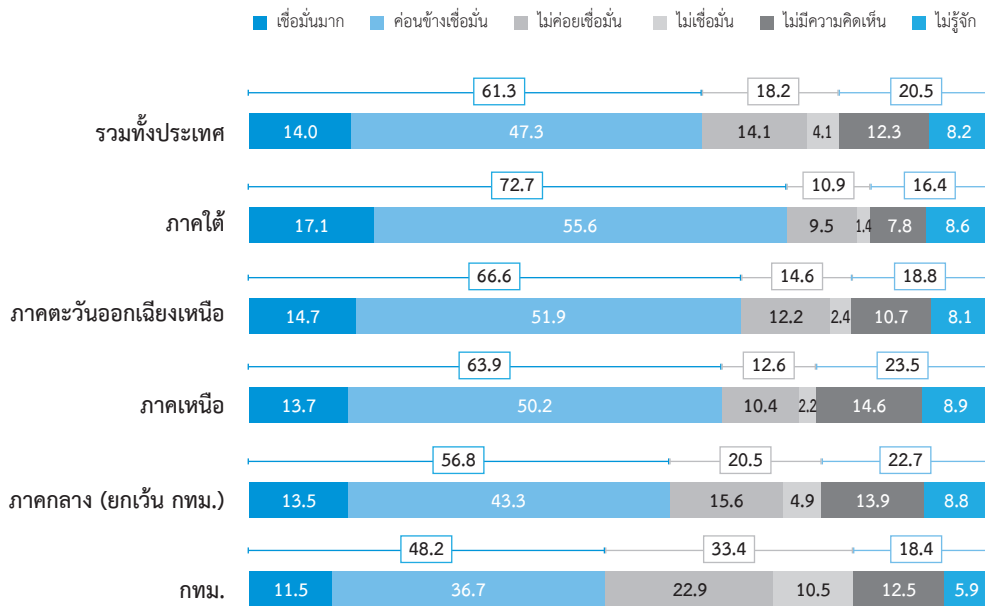
3. ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน (รายภาค และรายจังหวัด)

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยจำแนกเป็นรายภาคและรายจังหวัดนั้น พบว่า ประชาชนค่อนข้างเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมากต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 61.3 ประกอบด้วย

- ประชาชนค่อนข้างเชื่อมั่นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 47.3
- ประชาชนเชื่อมั่นมากต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 14.0
- ประชาชนไม่ค่อยเชื่อมั่นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 14.1
- ประชาชนไม่มีความเห็นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 12.3
- ประชาชนไม่รู้จักผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 8.2
- ประชาชนไม่เชื่อมั่นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 4.1

เมื่อพิจารณาถึงความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นรายภาค เฉพาะในส่วนที่ประชาชนค่อนข้างเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมากต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า **ประชาชนในภาคใต้ค่อนข้างเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมากต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.7** รองลงมา คือ ประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 66.6 ภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 63.9 ภาคกลาง (ยกเว้น กรุงเทพมหานคร) คิดเป็นร้อยละ 56.8 ในขณะที่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครค่อนข้างเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมากต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.2 ดังแสดงในภาพ

ภาพแสดงร้อยละของประชาชน จำแนกตามความเชื่อมั่นที่มีต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นรายภาค

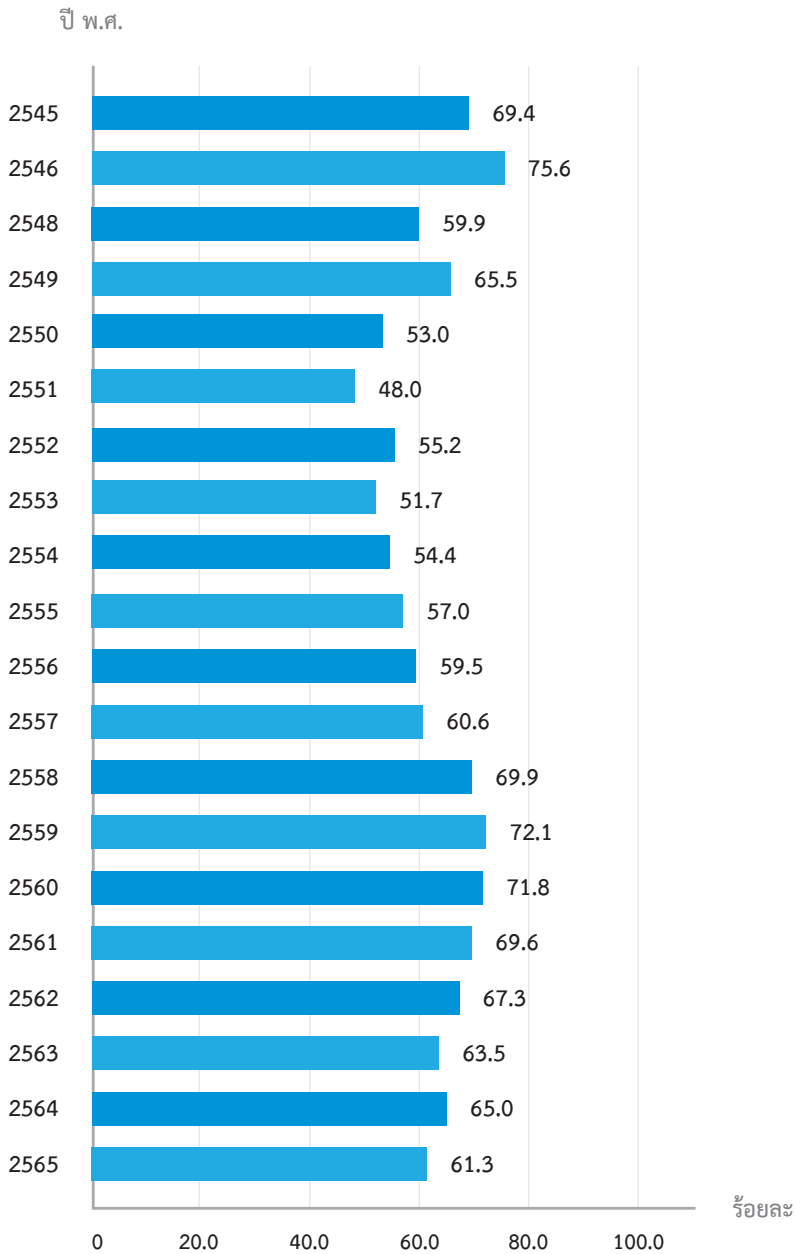


ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นรายจังหวัด พบว่า ประชาชนที่มีความเชื่อมั่นมากต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินอยู่ในช่วงร้อยละ 40.1 – 50.0 ประกอบด้วย 1 จังหวัด คือ พิจิตร รองลงมา คือ ช่วงร้อยละ 30.1 – 40.0 ประกอบด้วย 5 จังหวัด ได้แก่ น่าน เพชรบูรณ์ ชัยภูมิ อุบลราชธานี และชุมพร ช่วงร้อยละ 20.1 – 30.0 ประกอบด้วย 17 จังหวัด ได้แก่ ตาก นครสวรรค์ ชัยนาท สุพรรณบุรี สิงห์บุรี ปราชินบุรี ฉะเชิงเทรา สกลนคร มุกดาหาร สุรินทร์ ระนอง สุราษฎร์ธานี พังงา กระบี่ ตรัง สงขลา

4. ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี พ.ศ. 2545 – 2565

สำหรับสถิติในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความเชื่อมั่นในการทำงานด้านการตรวจสอบและให้คำปรึกษาของผู้ตรวจการแผ่นดินในช่วงปี พ.ศ. 2545 – 2562 พบว่า ในปี พ.ศ. 2546 ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.6 และตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินเพิ่มขึ้นและลดลงสลับกันเป็นบางปี จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2551 ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อผู้ตรวจการแผ่นดินน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.0 ต่อมาความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อผู้ตรวจการแผ่นดินมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 51.7 ในปี พ.ศ. 2553 เป็นร้อยละ 72.1 ในปี พ.ศ. 2559 หลังจากนั้นความเชื่อมั่นของประชาชนมีแนวโน้มลดลงระหว่างปี พ.ศ. 2560 – 2563 คิดเป็นร้อยละ 71.8 69.6 67.3 และ 63.5 ตามลำดับ ในขณะที่ปี พ.ศ. 2564 ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดินเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2563 คิดเป็นร้อยละ 65.0 และลดลงในปี พ.ศ. 2565 คิดเป็นร้อยละ 61.3 ดังแสดงในภาพ

ภาพแสดงความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน
ประจำปี พ.ศ. 2545 – 2565



2. →

สัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ
พันธมิตร ทั้งในระดับประเทศและต่างประเทศ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



2.1 การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับพันธกรณีในประเทศ

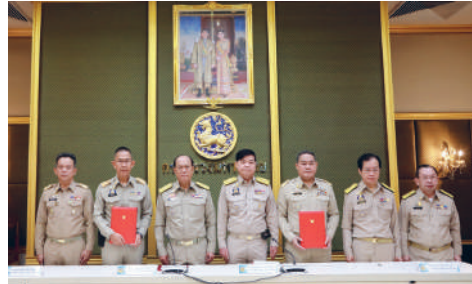
การดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ตรวจการแผ่นดินมีการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับภาคีเครือข่ายภายในประเทศ ประกอบด้วย การสร้างและพัฒนาเครือข่าย และการส่งเสริมการมีส่วนร่วม มีผลการดำเนินงานโดยสรุป ดังนี้

2.1.1 ภารกิจด้านการสร้างและพัฒนาเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ให้สอดคล้องตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ที่ได้บัญญัติถึงหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน กล่าวคือ การขจัดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้กับประชาชน และการเสริมสร้างธรรมาภิบาล เพื่อให้การดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินบรรลุวัตถุประสงค์จึงต้องสร้างเครือข่ายให้ครอบคลุมทุกภาคส่วนของสังคม สำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม จึงได้ดำเนินโครงการสร้างเครือข่ายเพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยการให้ความรู้เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และส่งเสริมธรรมาภิบาลให้กับเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดิน ทั้งนี้เพื่อให้หน่วยงานเครือข่ายและเจ้าหน้าที่ของรัฐตระหนักและคำนึงถึงการปฏิบัติงานที่ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนความไม่เป็นธรรม หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ สำหรับการดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการสร้างเครือข่ายหน่วยงาน / องค์กรภาครัฐทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำนัน และผู้ใหญ่บ้าน ตลอดจนประชาชนและเยาวชน โดยมีโครงการที่สำคัญ คือ โครงการพัฒนาและขยายเครือข่ายธรรมาภิบาลเพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมในสังคม มีกิจกรรมที่ดำเนินการตามกลุ่มเป้าหมายสำคัญ ดังนี้

1) กิจกรรมความร่วมมือในการสร้างความเป็นธรรมในหน่วยงาน ภาครัฐ (เครือข่ายศูนย์ดำรงธรรม)

สำนักเครือข่ายและ
การมีส่วนร่วมได้ดำเนินการจัดกิจกรรม
ความร่วมมือในการสร้างความเป็นธรรมใน
หน่วยงานภาครัฐ (เครือข่ายศูนย์ดำรงธรรม)
เมื่อวันจันทร์ที่ 26 ธันวาคม 2565 ในรูปแบบ
Onsite ณ อาคารศาลาว่าการกระทรวง
มหาดไทย โดยมีผู้บริหาร เจ้าหน้าที่สำนักงาน
ผู้ตรวจการแผ่นดิน และผู้บริหาร เจ้าหน้าที่
กระทรวงมหาดไทยเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน



พิธีลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU)
ระหว่างกระทรวงมหาดไทยกับ
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

108 คน และในรูปแบบออนไลน์ผ่านระบบประชุมทางไกล Video Conference ณ ศาลากลาง
จังหวัด หรือที่ว่าการอำเภอ โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัด รองผู้ว่าราชการจังหวัด ประชาสัมพันธ์
จังหวัด ปลัดจังหวัด นายอำเภอ ปลัดอำเภอ ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม และเจ้าหน้าที่
ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 843 คน ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการ
ดำเนินกิจกรรมคือ 1) เพื่อสร้างเครือข่ายบูรณาการความร่วมมือในการสร้างความเป็นธรรม
ในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้แก่ประชาชน
2) เพื่อให้เครือข่ายช่วยส่งเสริม สนับสนุน และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรม
ให้แก่ประชาชน โดยการประสาน ส่งต่อ และเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องเรียน มีรูปแบบ
การดำเนินกิจกรรมประกอบด้วย การจัดพิธีลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU)



ระหว่างกระทรวงมหาดไทยกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานใน 3 ด้าน คือ 1) ร่วมกันสนับสนุนการปฏิบัติงานแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้กับประชาชน โดยการประสานการปฏิบัติงานตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน 2) ร่วมกันพัฒนาจัดทำระบบการส่งต่อและระบบเชื่อมโยงข้อมูลดิจิทัล เรื่องร้องเรียน และแนะนำการส่งต่อเรื่องร้องเรียนระหว่างหน่วยงาน และ 3) ร่วมกันเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรของทั้งสองหน่วยงานและประชาชน เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ ขั้นตอน และกระบวนการปฏิบัติงานคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้กับประชาชน และการประชุมชี้แจงเกี่ยวกับคู่มือการรับ-ส่งเรื่องร้องเรียน

2) กิจกรรมความร่วมมือในการสร้างความเป็นธรรมในหน่วยงานภาครัฐ (เครือข่ายกำนันและผู้ใหญ่บ้าน)

กิจกรรมดังกล่าวดำเนินการในรูปแบบออนไลน์ โดยการบรรยายเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติการของกำนันและผู้ใหญ่บ้านในการช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างเครือข่ายกำนันและผู้ใหญ่บ้านในการร่วมกันขจัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมต่อประชาชน สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ และอำนาจของผู้ตรวจการ



แผ่นดิน ตลอดจนแนะนำช่องทางในการร้องเรียนให้แก่ประชาชนกรณีที่ได้รับความสะดวกหรือความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ กลุ่มเป้าหมายในการดำเนินกิจกรรม 30 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดพะเยา จังหวัดแพร่ จังหวัดเลย จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดอุทัยธานี จังหวัดสุโขทัย จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดขอนแก่น จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดนครพนม จังหวัดมุกดาหาร จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดยโสธร จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดสมุทรสาคร



กิจกรรมความร่วมมือในการสร้างความเป็นธรรมในหน่วยงานภาครัฐ (เครือข่ายกำนันและผู้ใหญ่บ้าน)

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดตราด จังหวัดสระแก้ว จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดนครนายก จังหวัดสุราษฎร์ธานี จังหวัดระนอง จังหวัดตรัง จังหวัดยะลา และจังหวัดปัตตานี โดยมีเครือข่ายกำนันและผู้ใหญ่บ้านเข้าร่วมกิจกรรมและสมัครเป็นเครือข่ายของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 30,092 คน ประกอบด้วยกำนัน จำนวน 2,829 คน และผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 27,263 คน

การจัดกิจกรรมดังกล่าวสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินขอความร่วมมือจากจังหวัดและอำเภอในการให้กำนันและผู้ใหญ่บ้านดำเนินการให้คำแนะนำกรณีประชาชนในพื้นที่ต้องการส่งเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย การแนะนำช่องทางการร้องเรียนแก่ประชาชน ผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้ความเป็นธรรม และผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้แลกเปลี่ยนประเด็นปัญหาความทุกข์ร้อนของประชาชนในพื้นที่เพื่อปรึกษาหารือกับประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ตรวจการแผ่นดินทุกท่าน ผู้อำนวยการสำนักสอบสวน และเจ้าหน้าที่สอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินร่วมกันให้คำปรึกษา แนะนำ ติดตาม และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการบรรเทาความเดือดร้อนให้กับผู้ที่สะท้อนปัญหาในประเด็นต่าง ๆ จำนวน 188 ประเด็น

3) กิจกรรมความร่วมมือระหว่างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกับ เครือข่ายของกรมประชาสัมพันธ์ระดับจังหวัด

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจัดกิจกรรมความร่วมมือระหว่างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกับเครือข่ายของกรมประชาสัมพันธ์ระดับจังหวัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดินในการช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้เครือข่ายเกิดองค์ความรู้ในการถ่ายทอดบทบาท หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงสามารถสนับสนุนการเข้าถึงช่องทางการให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้กับคนในชุมชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้ดำเนินการจัด “กิจกรรมความร่วมมือระหว่างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกับเครือข่ายของกรมประชาสัมพันธ์ระดับจังหวัด” เมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2566 ณ โรงแรมแกรนด์ริชมอนด์ จังหวัดนนทบุรี กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย อาสาสมัครประชาสัมพันธ์ประจำหมู่บ้านและชุมชน (อป.มช.) นักจัดรายการวิทยุ สื่อมวลชน ผู้สื่อข่าว นักประชาสัมพันธ์ภาครัฐ และเครือข่ายอื่นของกรมประชาสัมพันธ์ระดับจังหวัด ในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี จำนวน 47 คน กิจกรรมประกอบด้วย การบรรยายหัวข้อ “บทบาท หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน : การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้แก่ประชาชน” หัวข้อ “บทบาท หน้าที่ และอำนาจของกรมประชาสัมพันธ์ และความร่วมมือระหว่างกรมประชาสัมพันธ์กับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” หัวข้อ “การผลิตคลิปสั้น ให้โดนใจผู้ชม” และหัวข้อ “เครือข่ายของกรมประชาสัมพันธ์ระดับจังหวัดกับการสนับสนุนการทำงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและการรายงานผลการปฏิบัติการ” เพื่อให้เครือข่ายของกรมประชาสัมพันธ์ระดับจังหวัดมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสนับสนุนการทำงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และเป็นสื่อกลางระหว่างประชาชนในพื้นที่เพื่อร่วมกันทำงานในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน

4) กิจกรรมเยาวชนคนดีเพื่อสังคม

การจัดกิจกรรมเยาวชนคนดีเพื่อสังคมมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างเครือข่ายเยาวชนที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องสิทธิและเสรีภาพของประชาชน หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและหลักธรรมาภิบาล ตลอดจนให้เครือข่ายเยาวชนเกิดจิตสำนึกที่ดี เคารพสิทธิ และเสรีภาพ ยึดมั่นในด้านคุณธรรม จริยธรรม และร่วมตรวจสอบการใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้ปฏิบัติหน้าที่ตามหลักธรรมาภิบาล



ภาครัฐ โดยจัดกิจกรรม เมื่อวันที่ 16 มิถุนายน 2566 ณ โรงแรมรอยัล ริเวอร์ กรุงเทพมหานคร รายละเอียดกิจกรรม ประกอบด้วย การบรรยายหัวข้อ “ความรู้เกี่ยวกับบทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน” กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการมีส่วนร่วม (สานพลังลดอุบัติเหตุ

เสริมกลไก “ความปลอดภัย” บนท้องถนน และขับขี่ปลอดภัย ไร้อุบัติเหตุ ร่วมกันปฏิบัติตามกฎจราจร) กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการมีส่วนร่วม (กู้ชีพขั้นพื้นฐาน ทักษะชีวิตเพื่อเด็กไทย ลดการช่วยชีวิตวิธี และจิตอาสา สร้างจิตสำนึกเพื่อสังคม) และกิจกรรมสร้างพลังเครือข่าย สร้างสรรค์ เปลี่ยนแปลง เพื่อสังคม โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 157 คน ประกอบด้วย นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาจากสถานศึกษาในสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 71 คน เจ้าหน้าที่สำนักงานเขต หรือครูผู้ดูแล เป็นผู้ควบคุมดูแลนักเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 40 คน ผู้แทนจากหน่วยงานประกอบด้วย กรุงเทพมหานคร (สำนักการศึกษาและสำนักพัฒนาสังคม) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) และวิทยากร (กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ชมรมครูผู้สอนการกู้ชีพขั้นพื้นฐานประเทศไทย และมูลนิธิเด็กเยาวชนและครอบครัว) จำนวน 46 คน

5) กิจกรรมประชาชนคนทำดี

กิจกรรมประชาชนคนทำดีเป็นการดำเนินงานภายใต้บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ระหว่างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกับกรุงเทพมหานคร เพื่อร่วมกันบูรณาการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แก่ประชาชนในเชิงรุก ประชาสัมพันธ์ บทบาทหน้าที่ของทั้งสองหน่วยงาน ตลอดจนการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในระดับชุมชน และสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและกรุงเทพมหานคร โดยได้รับการสนับสนุนจากคณาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่ปทุมธานี จักรวรรดิ ร่วมสนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรการจัดฝึกอบรม การสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการในรูปแบบต่าง ๆ การถอดองค์ความรู้ในการดำเนินโครงการและ กิจกรรมในการสร้างและพัฒนาเครือข่าย รวมถึงส่งเสริมการมีส่วนร่วมเครือข่ายของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของกิจกรรมเพื่อสร้างเครือข่าย ประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องสิทธิและเสรีภาพของประชาชนหน้าที่และอำนาจ ของผู้ตรวจการแผ่นดินและหลักธรรมาภิบาล และมีความรู้ ความเข้าใจเรื่องการพัฒนา เศรษฐกิจชุมชนจากภูมิปัญญาท้องถิ่น และให้เครือข่ายประชาชนเกิดจิตสำนึกที่ดี เคารพสิทธิ และเสรีภาพ ยึดมั่นในด้านคุณธรรม จริยธรรม มีความสามารถในการพัฒนา การประกอบกิจการสินค้าชุมชน รวมทั้งสนับสนุนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินและ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดจนร่วมตรวจสอบการใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ พร้อมให้ข้อเสนอแนะหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับ ดูแลและส่งเสริมการประกอบการสินค้าชุมชนให้ปฏิบัติหน้าที่ตามหลักธรรมาภิบาลภาครัฐ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการจัดกิจกรรมประชาชนคนทำดี เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2566 ณ โรงแรมรอยัล รัตนโกสินทร์ กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ประกอบการ / วิสาหกิจชุมชนจากเขตพระนคร เขตดุสิต เขตพญาไท เขตปทุมวัน เขตราชเทวี เขตภาษีเจริญ เขตหนองแขม เขตธนบุรี และเขตพระโขนง จำนวน 68 คน รายละเอียดกิจกรรมประกอบด้วย การบรรยายหัวข้อ “ความรู้เกี่ยวกับบทบาทอำนาจหน้าที่ ของผู้ตรวจการแผ่นดิน” กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการมีส่วนร่วมจากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง อาทิ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กรมส่งเสริมการเกษตร

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ สำนักงานพัฒนาธุรกิจและนวัตกรรม สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ธนาคารออมสิน สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา รวมถึงสำนักงานพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร ในประเด็นแนะนำบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน นำเสนอประเด็นปัญหาของผู้ประกอบการ / วิสาหกิจชุมชน ในประเด็นการบริหารจัดการ การผลิต และการตลาด และแนวทางการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงาน กิจกรรม “ระดมความคิดเห็นและแนวทางการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม” และสรุปผลการระดมความคิดเห็นและแนวทางการดำเนินงาน

ผลที่ได้รับจากการดำเนินกิจกรรม คือ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้สะท้อนปัญหาด้านการบริหารจัดการ ปัญหาด้านการผลิต และปัญหาด้านการตลาดที่เกิดจากการประกอบกิจการ โดยมีคณาจารย์จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่ปทุมธานี จักรวรรดิ ร่วมสรุปประเด็นปัญหาและเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



กิจกรรมประชาชนคนทำดี ณ โรงแรมรอยัล รัตนโกสินทร์ กรุงเทพมหานคร

6) กิจกรรมเครือข่ายบัณฑิตแรงงานอาสาทำดี

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและกระทรวงแรงงานมีเจตจำนงร่วมกันในการปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม และเสริมสร้างธรรมาภิบาลในสังคม จึงได้ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกับกระทรวงแรงงาน เรื่อง การประสานความร่วมมือการทำงานผ่านเครือข่ายระดับพื้นที่ และการร่วมมือด้านวิชาการ เมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2566 ณ ห้องประชุมกระทรวงแรงงาน ชั้น 5 โดยบันทึกข้อตกลงความร่วมมือดังกล่าวมีกรอบความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจ รวมทั้งหน้าที่และอำนาจของทั้งสองหน่วยงาน เป็นเครือข่ายร่วมกันในการรณรงค์ เผยแพร่ข่าวสาร สร้างความรู้ความเข้าใจทางกฎหมายที่เป็นประโยชน์ให้กับประชาชน และเป็นเครือข่ายในการเสริมสร้างธรรมาภิบาลและความเป็นธรรมในสังคม สนับสนุนการดำเนินงานด้านวิชาการ และสนับสนุนความร่วมมือในการดำเนินงานตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 5 หน้าที่ของรัฐ

หลังจากการลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินร่วมกับ กระทรวงแรงงาน จังหวัดนราธิวาส และสำนักงานแรงงานจังหวัดนราธิวาส ได้ดำเนินการจัดอบรม “เครือข่ายบัณฑิตแรงงานอาสาทำดี” ณ โรงแรมต้นหยง จังหวัดนราธิวาส เมื่อวันที่ 13 กันยายน 2566 โดยมีบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดนราธิวาส เข้าร่วมการอบรม จำนวน 108 คน แนวทางการดำเนินงานของเครือข่ายบัณฑิตแรงงาน หลังจากเสร็จสิ้นการอบรม มีความมุ่งหวังให้บัณฑิตแรงงานร่วมเป็นเครือข่ายของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สามารถสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดจนแนะนำช่องทางในการร้องเรียน สนับสนุนความร่วมมือ และเป็นเครือข่ายในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน ผลการดำเนินงานหลังจากเข้ารับการอบรม เครือข่ายบัณฑิตแรงงานอาสาทำดี จังหวัดนราธิวาส ได้ดำเนินกิจกรรมสร้างการรับรู้ และประชาสัมพันธ์บทบาท หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินให้ประชาชนในพื้นที่จังหวัดนราธิวาสได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะขยายเครือข่ายบัณฑิตแรงงานไปสู่จังหวัดอื่น ๆ ต่อไป

2.1.2 การกิจด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินโครงการและ กิจกรรมเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมให้กับเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดินมาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อเป็นการรักษาและสร้างความสัมพันธ์ของเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดินให้มีความเข้มแข็ง และเกิดการช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกันระหว่างเครือข่าย โดยมุ่งเน้นให้เครือข่าย สนับสนุนการปฏิบัติตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมทั้งสร้างความรู้ ความเข้าใจในด้านบทบาทหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินให้กับเครือข่าย เพื่อเพิ่ม ศักยภาพและเตรียมความพร้อมในการเป็นต้นแบบเพื่อขยายเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดิน ให้ครอบคลุมในแต่ละพื้นที่ต่อไป โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีการดำเนินกิจกรรม ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของเครือข่าย ดังนี้

1) โครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อต่อต้านการทุจริต

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินโครงการส่งเสริมธรรมาภิบาล เพื่อต่อต้านการทุจริต ใน 3 กิจกรรม คือ กิจกรรมลาดบัวหลวงอำเภอคุณธรรม (จังหวัด พระนครศรีอยุธยา) กิจกรรมขยายผล “ตำบล / อำเภอคุณธรรม” (อำเภอสบปราบ จังหวัด ลำปาง) และกิจกรรมขยายผล “ตำบล / อำเภอคุณธรรม” (อำเภอปรังค์ภู จังหวัดศรีสะเกษ) โดยดำเนินการขับเคลื่อนการพัฒนาประกอบด้วย การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการ พัฒนาเป็นตำบลคุณธรรม การสร้างความตระหนักต่อค่านิยม ความซื่อสัตย์สุจริตหรือ ต่อต้านการทุจริต การรับรู้สิทธิและหน้าที่พลเมือง โดยมีหลักในการดำเนินงานบนพื้นฐาน การมีส่วนร่วมในการพัฒนา ประกอบด้วย หมู่บ้าน ศาสนา (วัด และ มัสยิด) และ ส่วนราชการ (บ.ศ.ร.) ในพื้นที่ โดยใช้ “คุณธรรมเป้าหมาย” และ “กิจกรรมส่งเสริมความดี” เป็นเครื่องมือในการดำเนินชีวิต และรวมพลังความสามัคคีร่วมกันพัฒนาหมู่บ้าน ตำบล และองค์กร (ส่วนราชการในพื้นที่) ให้เป็นหมู่บ้าน ตำบล และองค์กรคุณธรรม เน้นการ ดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลในการดำเนินงานดังกล่าว ทำให้มีความเปลี่ยนแปลงในทาง ที่ดีขึ้น ประชาชนเกิดความร่วมมือและความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวมมีความเอื้ออาทร

การดำเนินโครงการดังกล่าวเป็นการแก้ไขปัญหาที่ต้นทางที่จะช่วยลดปัญหาความเดือดร้อนที่ประชาชนได้รับ อันเป็นสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่ได้รับการปฏิบัติจากหน่วยงานของรัฐตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน มีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน รวมถึงสร้างกลไกการดำเนินงานในลักษณะเชิงรุก การป้องกันการร้องเรียนหน่วยงานภาครัฐ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้มีการจัดกิจกรรม ได้แก่ การชี้แจงวัตถุประสงค์ การประชุมเชิงปฏิบัติการ ค้นหา “คุณธรรมเป้าหมาย กิจกรรมส่งเสริมความดี การจัดทำปฏิทินการดำเนินงาน” แนวทางการพัฒนา “ตำบล / อำเภอคุณธรรม” การพัฒนาศักยภาพ และเสริมหนุน “ตำบลคุณธรรม” ฐาน “อำเภอคุณธรรม” และการประกาศเจตนารมณ์ของ “อำเภอลาดบัวหลวง อำเภอคุณธรรม” การนิเทศติดตามอำเภอคุณธรรม การทบทวนคุณธรรมเป้าหมาย และกิจกรรมส่งเสริมความดี การประเมินผลประชาชน และเจ้าหน้าที่ของรัฐมีวัฒนธรรม ค่านิยมสุจริต มีทัศนคติ และพฤติกรรมในการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากเป้าหมายที่กำหนดไว้ ร้อยละ 80 (ประเมินผลจากกลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมโครงการฯ และกิจกรรม) ผลการประเมินฯ ร้อยละ 93.2 ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐตระหนักและปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชนด้วยการยึดหลักธรรมาภิบาล ประชาชนมีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ และร่วมพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง โดยกลุ่มเป้าหมายได้มีการปฏิบัติและดำเนินกิจกรรมส่งเสริมความดี จากคุณธรรมเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผลที่ได้รับจากการดำเนินกิจกรรม สรุปได้ดังนี้

กิจกรรมลาดบัวหลวงอำเภอคุณธรรม (จังหวัดพระนครศรีอยุธยา)

การจัดกิจกรรมลาดบัวหลวงอำเภอคุณธรรม (จังหวัดพระนครศรีอยุธยา) หมู่บ้านคุณธรรม และองค์กรคุณธรรมของอำเภอลาดบัวหลวง ร่วมกันขับเคลื่อนกิจกรรมส่งเสริมความดีเพื่อพัฒนาตำบลของตนเป็นอำเภอคุณธรรม สามารถแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้แก่ประชาชนในพื้นที่ประชาชน และเจ้าหน้าที่ของรัฐมีวัฒนธรรม ค่านิยมสุจริต มีทัศนคติ และพฤติกรรมในการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐตระหนักและปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชนด้วยการยึดหลักธรรมาภิบาล ประชาชนมีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ

และร่วมพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ผลการนิเทศติดตามอำเภอคุณธรรม มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม 686 คน การพัฒนาศักยภาพ และเสริมหนุน “ตำบล / อำเภอคุณธรรม” 472 คน

การประกาศเจตนารมณ์ “อำเภอลาดบัวหลวง อำเภอคุณธรรม” มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 426 คน โดยหมู่บ้านและองค์กรในพื้นที่อำเภอลาดบัวหลวง ร่วมดำเนินกิจกรรมขับเคลื่อนกิจกรรมส่งเสริมความดีตามคุณธรรมเป้าหมายเพื่อแก้ไข ความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้แก่ประชาชนในพื้นที่ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ ของรัฐตระหนักและปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชนด้วยการยึดหลักธรรมาภิบาล ประชาชนมีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ และร่วมพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

คุณธรรมเป้าหมาย

- กลุ่มหมู่บ้าน คุณธรรมเป้าหมาย “วินัย สามัคคี พอเพียง จิตอาสา”
- กลุ่มเทศบาลฯ / อบต. คุณธรรมเป้าหมาย “วินัย สามัคคี พอเพียง จิตอาสา ซื่อสัตย์ รับผิดชอบ จิตบริการ”
- กลุ่มโรงเรียน คุณธรรมเป้าหมาย “วินัย สามัคคี พอเพียง จิตอาสา ซื่อสัตย์ รับผิดชอบต่อ จิตบริการ สุจริต”
- กลุ่มโรงพยาบาล / รพ.สต. คุณธรรมเป้าหมาย “วินัย สามัคคี จิตอาสา ซื่อสัตย์ เสียสละ จิตบริการ ”

ประชาชนในพื้นที่ของหมู่บ้านคุณธรรม และเจ้าหน้าที่องค์กรคุณธรรมของตำบลต่าง ๆ 7 ตำบล ได้แก่ 1) ตำบลพระยาบันลือ 2) ตำบลสิงหนาท 3) ตำบลสามเมือง 4) ตำบลคู้สลอด 5) ตำบลคลองพระยาบันลือ 6) ตำบลลาดบัวหลวง และ 7) ตำบลหลักชัย ของอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เกิดกระบวนการมีส่วนร่วมในการมีส่วนร่วมทบทวนแผนกิจกรรมส่งเสริมความดีที่ได้ดำเนินการอยู่เพื่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงาน “ตำบลคุณธรรม ” จนเกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีอย่างเป็นรูปธรรม (พฤติกรรมที่พึงประสงค์เพิ่มขึ้น พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ลดลง) ทั้งอำเภอ มุ่งสู่ “อำเภอคุณธรรม” ประชาชนเกิดความร่วมมือ ความรับผิดชอบต่อสังคม

กิจกรรมขยายผล “ตำบล / อำเภอคุณธรรม” (อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง)

กิจกรรมขยายผล “ตำบล / อำเภอคุณธรรม” (อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง) ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ได้แก่ ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ และประชาชน (หมู่บ้าน และองค์กร) จาก 4 ตำบลของอำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง มีผู้เข้าร่วมโครงการ และกิจกรรมการประชุมชี้แจงวัตถุประสงค์และแนวทางในการพัฒนา “ตำบล / อำเภอคุณธรรม” จำนวน 61 คน การประชุมเชิงปฏิบัติการค้นหาคุณธรรมเป้าหมายและกิจกรรมส่งเสริมความดี จำนวน 216 คน และการนิเทศติดตามผลการดำเนินงานการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทบทวน “ตำบล / อำเภอคุณธรรม” จำนวน 91 คน กลุ่มเป้าหมายมีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชน มีส่วนร่วมขับเคลื่อนกิจกรรมส่งเสริมความดีในการแก้ไขความเดือดร้อนและความไม่เป็นธรรมให้แก่ประชาชน มีวัฒนธรรมค่านิยมสุจริต มีทัศนคติและพฤติกรรมในการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมร่วมกันสะท้อนถึงปัญหาในชุมชนและพื้นที่ของตนเอง รวมถึงได้ค้นหาคุณธรรมเป้าหมายจากปัญหาที่อยากแก้ และความดีที่อยากทำ

คุณธรรมเป้าหมาย

- กลุ่มหมู่บ้าน คุณธรรมเป้าหมาย “จิตอาสา พอเพียง”
- กลุ่มเทศบาลฯ / อบต. คุณธรรมเป้าหมาย “วินัย จิตอาสา”
- กลุ่มโรงเรียน คุณธรรมเป้าหมาย “วินัย จิตอาสา”
- กลุ่มโรงพยาบาล/รพ.สต. คุณธรรมเป้าหมาย “ซื่อสัตย์ จิตอาสา”



กิจกรรมขยายผล “ตำบล / อำเภอคุณธรรม” (อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง)

กิจกรรมขยายผล “ตำบล / อำเภอคุณธรรม” (อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ)

กิจกรรมขยายผล “ตำบล / อำเภอคุณธรรม” (อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ) ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ได้แก่ ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ และประชาชน (หมู่บ้าน และองค์กร) จาก 10 ตำบลของอำเภอปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ มีผู้เข้าร่วมโครงการและกิจกรรมการประชุมชี้แจงวัตถุประสงค์ และแนวทางในการพัฒนา “ตำบล / อำเภอคุณธรรม” จำนวน 205 คน การประชุมเชิงปฏิบัติการค้นหาคุณธรรมเป้าหมายและ กิจกรรมส่งเสริมความดี จำนวน 410 คน และการนิเทศติดตามผลการดำเนินงานการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทบทวน “ตำบล / อำเภอคุณธรรม” จำนวน 264 คน กลุ่มเป้าหมายมีความรู้ ความเข้าใจและตระหนักถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชน มีส่วนร่วมขับเคลื่อนกิจกรรมส่งเสริมความดีในการแก้ไขความเดือดร้อนและความไม่เป็นธรรมให้แก่ประชาชน มีวัฒนธรรม ค่านิยมสุจริต มีทัศนคติและพฤติกรรมในการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมร่วมกันสะท้อนถึงปัญหาในชุมชนและพื้นที่ของตนเอง รวมถึงได้ค้นหาคุณธรรมเป้าหมายจากปัญหาที่อยากแก้ และความดีที่อยากทำ

คุณธรรมเป้าหมาย

- กลุ่มหมู่บ้าน คุณธรรมเป้าหมาย “พอเพียง วินัย”
- กลุ่มเทศบาลฯ / อบต. คุณธรรมเป้าหมาย “วินัย จิตอาสา”
- กลุ่มโรงเรียน คุณธรรมเป้าหมาย “วินัย จิตอาสา”
- กลุ่มโรงพยาบาล / รพ.สต. คุณธรรมเป้าหมาย “วินัย จิตอาสา”



กิจกรรมขยายผล “ตำบล / อำเภอคุณธรรม” (อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ)

2) โครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลและการมีส่วนร่วมของภาครัฐและภาคประชาชน

กิจกรรมรับฟังความคิดเห็นเพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคม (Place of Justice)

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการจัดกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นเพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคม (Place of Justice) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากทุกภาคส่วน เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2566 จัดกิจกรรมในรูปแบบ Onsite ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และรูปแบบ Online ผ่าน Facebook Fan page สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็น เรื่อง อาชญากรรมไซเบอร์กับบทบาทผู้ตรวจการแผ่นดินในยุคดิจิทัล ช่วงระหว่างวันที่ 15 พฤษภาคม – 30 มิถุนายน 2566 ในรูปแบบ online ผ่าน Google form ผู้ร่วมตอบแบบสอบถามประกอบด้วย ผู้แทนจาก กระทรวง ทบวง กรม มหาวิทยาลัย หน่วยงาน ในจังหวัด 77 จังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และประชาชน ทั่วไปตอบแบบสำรวจความคิดเห็น จำนวน 1,769 คนทั่วประเทศ โดยผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นได้ให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 1,215 ข้อความ ผลการรับฟังความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามมีความมั่นใจต่อความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่จัดเก็บผ่านระบบออนไลน์ของหน่วยงานภาครัฐ มากกว่าของหน่วยงานภาคเอกชน ความคิดเห็นต่อประเด็นภัยไซเบอร์ (Cyber Crime) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความกังวลต่อภัยไซเบอร์ 3 ลำดับแรก คือ (1) ถูกแฮกหรือขโมยข้อมูล



บัตรประชาชน บัตรเครดิต รหัสผ่านต่าง ๆ (2) ชื่อของทางออนไลน์แล้วไม่ได้รับของ หรือของไม่ตรงปก และ (3) หลอกให้ทำธุรกรรมทางการเงินทางโทรศัพท์เพื่อโอนเงิน ประเด็นความเชื่อมั่นในกฎหมายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับภัยทางไซเบอร์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่ากฎหมายที่มีอยู่สามารถปกป้องท่านได้จากภัยทางไซเบอร์ เช่น ให้โอนเงินทางโทรศัพท์ ทางแชท ทางอีเมล การหลอกลวงออนไลน์ที่เกิดความสูญเสียต่อร่างกาย จิตใจ และทรัพย์สินได้ในระดับน้อย และหน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามเชื่อมั่นว่า จัดการแก้ไขและปกป้องท่านจากภัยทางไซเบอร์ได้ 3 อันดับแรก คือ (1) สื่อมวลชน (2) ผู้ตรวจการแผ่นดิน และ (3) ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย จากประเด็นปัญหาดังกล่าวข้างต้นสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้นำข้อมูลการรับฟังความคิดเห็นจากทุกภาคส่วนเพื่อนำมาแก้ไขปัญหาในเชิงระบบต่อไป

กิจกรรมสัมมนาเครือข่ายธรรมาภิบาล

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้จัดกิจกรรมสัมมนาเครือข่ายธรรมาภิบาลเมื่อวันศุกร์ที่ 25 สิงหาคม 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลในการดำเนินงานของภาคีเครือข่ายความร่วมมือของต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางสนับสนุนการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และเป็นกลไกในการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้แก่ประชาชน โดยจัดกิจกรรมในรูปแบบ Onsite ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และรูปแบบ Online ผ่าน Facebook Live บน Facebook Fan page สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กลุ่มเป้าหมายในการดำเนินกิจกรรมคือ หน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย กระทรวง / กรม รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน มหาวิทยาลัย องค์กร / หน่วยงานอิสระ สื่อมวลชน ผู้แทนภาคประชาชนและประชาสังคม เครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดิน (สำหรับช่องทาง Online รับชมผ่าน Facebook live สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือโปรแกรม Zoom Cloud Meetings) กิจกรรมครั้งนี้มีผู้สนใจเข้าร่วม จำนวน 4,204 คน แบ่งเป็นรูปแบบ Onsite จำนวน 71 คน และรูปแบบ Online ลงทะเบียนผ่าน Google Form จำนวน 4,133 คน

กิจกรรมภายในงาน ประกอบด้วย 1) การบรรยายพิเศษ เรื่อง ผู้ตรวจการแผ่นดินกับการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2) การบรรยายพิเศษ เรื่อง การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนกับการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3) การเสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง ธรรมชาติกับการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การจัดกิจกรรมดังกล่าวทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลในการดำเนินงานของภาคีเครือข่ายความร่วมมือต่าง ๆ โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งถือเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักในกิจกรรมครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการรับฟังความคิดเห็นเป็นประโยชน์ในการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้แก่ประชาชน และเป็นการสนับสนุนการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อไป

2.1.3 การดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่สังคม

1) โครงการผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจรพบประชาชน

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจัดโครงการผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจรพบประชาชน มุ่งให้ประชาชนและส่วนราชการมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ซึ่งได้กำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่และอำนาจในการเสนอแนะต่อหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน หรือไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน และมีหน้าที่และอำนาจในการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่หรือละเลยการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ของรัฐ ด้วยหลักธรรมาภิบาล รวมถึงหน้าที่ในการเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมีได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องครบถ้วน พร้อมทั้งเปิดรับฟังปัญหาความทุกข์ร้อนและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

โดยในโครงการมีกิจกรรม ดังนี้ 1) กิจกรรมสัมมนาโครงการซึ่งมีผู้แทนจากส่วนราชการ ผู้นำท้องถิ่น นักวิชาการ ผู้แทนจากองค์กรเอกชน สื่อมวลชน และประชาชนจากจังหวัดกว่า 400 คน เข้าร่วมงาน ทั้งนี้ ได้เปิดรับฟังปัญหาความทุกข์ร้อนและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐอีกด้วย 2) กิจกรรมเสวนาผู้ตรวจการแผ่นดินพบสื่อมวลชนจังหวัด 3) กิจกรรมการแสดงนิทรรศการ โดยเป็นการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เพื่อจัดนิทรรศการให้ความรู้พร้อมกับให้บริการแก่ประชาชน 4) กิจกรรมเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินและการแข่งขันตอบปัญหา เพื่อขยายผลสู่ระดับเยาวชนให้รู้จักบทบาทของผู้ตรวจการแผ่นดิน มีพื้นฐานด้านกฎหมายเกี่ยวกับการรักษาสิทธิอันพึงมี และการเข้าถึงความเป็นธรรมผ่านผู้ตรวจการแผ่นดินโดยรางวัลเป็นทุนการศึกษาและประกาศนียบัตรจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน 5) กิจกรรมเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โดยรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ (Mobile Unit) โดยออกหน่วยบริการรับเรื่องร้องเรียนและให้คำปรึกษาปัญหาด้านกฎหมาย ตลอดจนจัดกิจกรรมสนทนาการบอกเล่าความรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินอันเป็นประโยชน์แก่พี่น้องตามแต่ละจังหวัด



การดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้ดำเนินการโครงการ ดังนี้

- (1) ครั้งที่ 48 ระหว่างวันที่ 30 พฤศจิกายน – 1 ธันวาคม 2565
ณ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- (2) ครั้งที่ 49 ระหว่างวันที่ 15 - 17 กุมภาพันธ์ 2566
ณ จังหวัดนครราชสีมา
- (3) ครั้งที่ 50 ระหว่างวันที่ 30 - 31 พฤษภาคม 2566
ณ จังหวัดสุพรรณบุรี

นอกจากนี้ ยังมีการจัดกิจกรรมสัญจรย่อยอีกจำนวน 3 ครั้ง ภายใต้ชื่อ “กิจกรรมสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจร” ดังนี้

- (1) จังหวัดระยอง เมื่อวันที่ 21 - 23 มิถุนายน 2566
- (2) จังหวัดลพบุรี เมื่อวันที่ 19 - 21 กรกฎาคม 2566
- (3) จังหวัดอุทัยธานี เมื่อวันที่ 29 - 31 สิงหาคม 2566

2) โครงการสืบสานพระราชปณิธาน

ด้วยพระบาทสมเด็จพระปรเมนทรรามาธิบดีศรีสินทรมหาวชิราลงกรณ พระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงมีพระราชปณิธานที่จะสืบสาน รักษา และต่อยอดพระบรมราโชบายของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร อันจะสร้างประโยชน์สุขแก่อาณาประชาราษฎร์ จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมให้องค์มนตรีดำเนินโครงการสืบสานพระราชปณิธานเพื่อช่วยเหลือราษฎรในพื้นที่ทุรกันดารที่มีความเป็นอยู่ที่ยากลำบากเป็นพื้นที่ชายขอบของประเทศซึ่งอาจได้รับการดูแลจากหน่วยงานของรัฐไม่ทั่วถึง โดยให้องค์มนตรีกำกับดูแลเชิงสัญลักษณ์ของพระราชทานไปมอบให้กับราษฎรโดยความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน มูลนิธิ ช่วยเหลือราษฎรในด้านต่าง ๆ ครอบคลุมมากขึ้น เพื่อสร้างขวัญกำลังใจ ตลอดจนรับทราบปัญหาความเดือดร้อนนำไปสู่การแก้ไขและพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่ราษฎร เช่น การสาธารณสุข การศึกษารวมถึงการให้บริการความรู้ด้านกฎหมาย เพื่อสร้างขวัญกำลังใจ ตลอดจนรับทราบปัญหาความเดือดร้อน นำไปสู่การแก้ไขและพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่ราษฎร

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับการแต่งตั้งให้เป็นหนึ่งในคณะทำงานโครงการสืบสานพระราชปณิธาน โดยให้ดำเนินงานตามขอบเขต ภารกิจด้านการบริการความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย และรับเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนขอรับความเป็นธรรมอันนำไปสู่การแก้ไข ซึ่งเป็นองค์พหุพหุหนึ่งในการขับเคลื่อนและส่งเสริมให้สังคมเกิดความเข้มแข็ง สนับสนุนให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ อาทิ มูลนิธิราชประชานุเคราะห์ ในการจัดตั้งยังชีพพระราชทาน มูลนิธิพระดาบสออกหน่วยให้บริการด้านต่าง ๆ โรงพยาบาลรามาธิบดีร่วมจัดหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ให้บริการด้านสุขภาพ สำนักงานอัยการสูงสุดให้ความรู้และบริการปรึกษาด้านกฎหมาย มูลนิธิร่วมจิตต์น้อมเกล้าเพื่อเยาวชนและสมาคม

สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย
สนับสนุนทุนการศึกษา มูลนิธิโครงการ
สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนมอบ
ชุดหนังสือเผยแพร่ความรู้สำหรับเยาวชน
และมูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม
มอบอุปกรณ์สำหรับการศึกษาทางไกล



ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ตรวจการ
แผ่นดิน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ลงพื้นที่ดำเนินงานโครงการ
สืบสานพระราชปณิธาน จำนวน 6 ครั้ง ดังนี้

- (1) เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2565 ณ โรงเรียนรุจิรพัฒน์ อำเภอสวนผึ้ง
จังหวัดราชบุรี
- (2) เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2566 ณ โรงเรียนทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง
จังหวัดน่าน
- (3) เมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2566 ณ โรงเรียนบ้านโจรก อำเภอกาบเชิง
จังหวัดสุรินทร์
- (4) เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2566 ณ โรงเรียนห้วยขาแข้งวิทยาคม
อำเภอลานสัก จังหวัดอุทัยธานี
- (5) เมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2566 ณ โรงเรียนครุชนพัฒนา อำเภอ
เมืองยะลา จังหวัดยะลา
- (6) เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2566 ณ โรงเรียนบ้านเทอดไทย อำเภอแม่
ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

ทั้งนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนดกิจกรรมเพื่อดำเนินงาน
โครงการสืบสานพระราชปณิธาน ดังนี้

กิจกรรมที่ 1 บรรยายให้ความรู้แก่นักเรียนและบุคลากรทางการศึกษา
เรื่อง “ความรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม
ของประชาชน” และ “หน้าที่ของปวงชนชาวไทยตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

พุทธศักราช 2560” เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน การรักษาสีทธิประโยชน์และการเข้าถึงความเป็นธรรม รวมทั้งตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ของพลเมืองที่ดี สร้างจิตสำนึกการเป็นประชาชนที่มีความภาคภูมิใจในความเป็นชาติไทย

กิจกรรมที่ 2 บรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับบทบาท หน้าที่และอำนาจ พร้อมจัดแสดงนิทรรศการผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินและประโยชน์ที่ประชาชนได้รับให้แก่บุคคลทั่วไปที่เข้าร่วมกิจกรรม

กิจกรรมที่ 3 กิจกรรมแสดงความจงรักภักดีพร้อมจัดโต๊ะลงนามถวายพระพร รวมถึงจัดนิทรรศการเผยแพร่พระราชกรณียกิจ อาทิ พระราชกรณียกิจเกี่ยวกับการด้านการศึกษา สิ่งแวดล้อม สวัสดิการสังคม จิตอาสา ตลอดจนพระราชกรณียกิจด้านอื่น ๆ และนิทรรศการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน

กิจกรรมที่ 4 การออกหน่วยรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (Mobile Unit) ณ สถานที่จัดงานและตามแหล่งชุมชนต่าง ๆ เพื่อให้บริการรับเรื่องร้องเรียนให้คำปรึกษาปัญหาด้านกฎหมาย รวมทั้งจัดกิจกรรมสนทนากาปรชาสัมพันธ์ให้ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านทางสื่อออนไลน์ อาทิ เว็บไซต์, แอปพลิเคชัน, Line, YouTube ฯลฯ รวมถึงสื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ กระตุ้นการรับรู้ และการจดจำของพี่น้องประชาชน

3) โครงการเสริมความรู้ผู้ตรวจการแผ่นดินสู่การพัฒนาชุมชน

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินดำเนินโครงการเสริมความรู้ผู้ตรวจการแผ่นดินสู่การพัฒนาชุมชนเพื่อเร่งเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ขยายการรับรู้รับทราบ และมุ่งเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในบทบาท หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินสู่พี่น้องประชาชนในส่วนภูมิภาคอย่างทั่วถึง เป็นการส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงความเป็นธรรม สิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐาน เกิดความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมทั้งมีศรัทธาและทัศนคติที่ดีต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านกิจกรรมรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

(1) กิจกรรมเสวนาทางวิชาการ “ผู้ตรวจการแผ่นดิน: นิติธรรม... นำสังคม”

กิจกรรมนี้เป็นกิจกรรมการเสวนาทางวิชาการระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินกับสื่อมวลชนท้องถิ่นที่สามารถเข้าถึงกลุ่มพี่น้องประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างใกล้ชิด อาทิ ประชาสัมพันธ์จังหวัด สื่อมวลชนวิทยุชุมชน นักจัดรายการ หรือผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางสถานีวิทยุกระจายเสียง และหอกระจายข่าวในแต่ละจังหวัด เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน กระบวนการขั้นตอนการทำงาน สิทธิในการร้องเรียน ประโยชน์และสิ่งที่ประชาชนจะได้รับ พร้อมเชื่อมสัมพันธ์อันดีกับสื่อมวลชนในพื้นที่โดยมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น สะท้อนปัญหาในพื้นที่ เป็นกระบอกเสียงเผยแพร่ช่องทางการใช้สิทธิร้องเรียน ข่าวสาร และความเคลื่อนไหวของผู้ตรวจการแผ่นดินได้อย่างถูกต้องและสร้างสรรค์ เป็นกลไกสำคัญอันนำไปสู่ความร่วมมือระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินและองค์กรต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือเยียวยาแก้ไขปัญหาความทุกข์ร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้ดำเนินการ ณ จังหวัดจันทบุรี เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2566 ทั้งนี้ ยังได้จัดกิจกรรมผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อสังคม (OSR) สร้างบ้านหอย ปล่อยพันธุ์ปู สูดังกระเบน ณ หน่วยสาธิตการเลี้ยงสัตว์น้ำภายในอ่าวคู้งกระเบน ตำบลคลองขุด อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี เพื่อรักษาปริมาณสัตว์น้ำวัยอ่อนให้คงความสมดุลต่อเนื่อง อีกทั้งเป็นแหล่งเรียนรู้และอนุรักษ์พันธุ์สัตว์น้ำพื้นถิ่นของอ่าวคู้งกระเบนให้คงอยู่อุดมสมบูรณ์ต่อไป



(2) กิจกรรมบูรณาการร่วมกับเครือข่ายด้านสหกรณ์ และ / หรือ วิชาสหกิจชุมชน (หรือเครือข่ายอื่น ๆ)

กิจกรรมนี้มุ่งเน้นให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน สิทธิในการร้องเรียนของประชาชนตามรัฐธรรมนูญ ขั้นตอนและวิธีการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมทั้งส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐมีการปฏิบัติหน้าที่ต่อประชาชนอย่างเป็นธรรม ซึ่งสังคมชุมชนในภูมิภาค มักจะขับเคลื่อนองค์ความรู้ตามผู้นำทางความคิดหรือได้รับองค์ความรู้จากหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีความใกล้ชิดในการขอใช้บริการ ดังนั้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงขยายความร่วมมือและสร้างเครือข่ายด้านการประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มสหกรณ์ วิชาสหกิจชุมชน และเครือข่ายอื่น ๆ ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในระดับชุมชน ตำบล และหมู่บ้าน นับเป็นส่วนสำคัญในการช่วยเหลือและเป็นกระบอกเสียงแทนพี่น้องประชาชน อีกทั้งให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ที่ต้องการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินต่อไปได้ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีการดำเนินการ 2 ครั้ง ดังนี้

ครั้งที่ 1 การบูรณาการความร่วมมือกับเครือข่ายวิชาสหกิจชุมชน เมื่อวันที่ 21 - 23 กุมภาพันธ์ 2566 ณ จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีกิจกรรมดังต่อไปนี้

- 1) กิจกรรมเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โดยรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ (Mobile Unit)
- 2) กิจกรรมเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน ลงพื้นที่จัดกิจกรรมการประชุมและบรรยายเรื่อง “หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน” แก่สมาชิกวิชาสหกิจชุมชน ในจังหวัดอุบลราชธานี พร้อมเปิดเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันเพื่อนำประเด็นปัญหาอุปสรรคที่พบมาวิเคราะห์ ต่อยอด ผลักดันแก้ไขปัญหในระดับนโยบาย สนับสนุนการทำงานให้เกิดการบูรณาการระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มุ่งส่งเสริมวิชาสหกิจชุมชนที่มีศักยภาพสามารถแข่งขันในระดับประเทศและระดับสากลได้ รวมถึงการประชุมหารือร่วมกับผู้ว่าราชการจังหวัดและคณะกรรมการส่งเสริมวิชาสหกิจชุมชนจังหวัดเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และแนวทางการสนับสนุนส่งเสริมวิชาสหกิจชุมชนเชิงระบบ

ครั้งที่ 2 การบูรณาการความร่วมมือกับเครือข่ายประชาสัมพันธ
จังหวัดหนองคายและเครือข่ายอื่น ๆ เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2566 ณ จังหวัดหนองคาย
โดยมีกิจกรรมดังต่อไปนี้ 1) กิจกรรมเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเสริมสร้าง
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน กระบวนการขั้นตอน
ในการร้องเรียนที่ถูกต้อง อาทิ ช่องทางการร้องเรียน การเขียนคำร้องต่าง ๆ ตลอดจน
สามารถให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ที่ต้องการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินต่อไปได้
 อีกทั้งสามารถนำเสนอข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้อง เป็นกระบอกเสียงสำคัญในการเผยแพร่
ประชาสัมพันธภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินให้แพร่หลายสู่สาธารณชนอย่างทั่วถึง 2)
กิจกรรมการติดตามความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน การจัดประชุมติดตาม
ความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน กรณีปัญหาการดูทรายในแม่น้ำโขง ร่วมกับหน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้อง และมีเครือข่ายความร่วมมือต่าง ๆ เข้าร่วมรับฟังปัญหาด้วย ณ ห้องประชุม
เรือนรมเย็น องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย จังหวัดหนองคาย

(3) กิจกรรมผู้ตรวจการแผ่นดินเคลื่อนที่ร่วมกับกรุงเทพมหานคร

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้นำกิจกรรมประชาสัมพันธเคลื่อนที่
และกิจกรรมบูรณาการร่วมกับกรุงเทพมหานครมาดำเนินการจัดเป็น “กิจกรรมผู้ตรวจการ
แผ่นดินเคลื่อนที่ร่วมกับกรุงเทพมหานคร” ซึ่งเป็นการบูรณาการทำงานร่วมกันของ
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและกรุงเทพมหานคร ด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจแก้ไขความเดือดร้อน
คนกรุง - ชุมชนเมือง มุ่งเน้นการลงพื้นที่ชุมชนตามเขตต่าง ๆ ในกรุงเทพมหานคร
เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธบทบาท หน้าที่ และภารกิจของทั้งสององค์กร ส่งเสริมความรู้
เรื่องสิทธิเสรีภาพและการเสริมสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของพี่น้องประชาชน หวังสร้าง
สังคมแห่งธรรมาภิบาลในชุมชนเมืองกว่า
2,400 ชุมชน ทั่วทั้ง 50 เขต โดยมีผู้ตรวจการ
แผ่นดิน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่สำนักงาน
ผู้ตรวจการแผ่นดิน ลงพื้นที่จัดกิจกรรมร่วมกับ
ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร
และหน่วยงานในสังกัด ซึ่งได้รับความร่วมมือ



เป็นอย่างดีมาโดยตลอด ทำให้การทำงานเชิงรุกในรูปแบบเคลื่อนที่ ทำให้ได้ผลดี เข้าถึงปัญหาได้ตรงจุด และปัญหานั้นได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วตามขอบเขตหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยเฉพาะการรับฟังปัญหาความทุกข์ร้อนและให้คำปรึกษาแก่ประชาชนในพื้นที่อย่างใกล้ชิด ประชาชนจึงเกิดทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการทำงานของหน่วยงานรัฐ อีกทั้งเข้าใจระบบ ระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานมากขึ้นด้วย ทั้งนี้ กิจกรรมภายในงานประกอบไปด้วย

- การเปิดเวทีรับฟังความคิดเห็นจากผู้นำชุมชนในแต่ละเขตของกรุงเทพมหานคร ทั้งประเด็นวิถีความเป็นอยู่ ปัญหาความเดือดร้อน ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้แก้ไข ด้วยมุ่งสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างภาครัฐและประชาชน ตลอดจนสนับสนุนให้ผู้นำชุมชนสามารถช่วยเหลือบุคคลอื่น ๆ ให้เข้าถึงความเป็นธรรมผ่านผู้ตรวจการแผ่นดินได้อีกทางหนึ่งด้วย นอกจากนี้ ยังเปิดเวทีรับฟังความคิดเห็นจากผู้แทนกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในเขตต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาต่อยอดอาชีพของวิสาหกิจชุมชนต่อไป

- การออกหน่วยรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ (Mobile Unit) ประชาสัมพันธ์บทบาท หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมรับเรื่องร้องเรียนและให้คำปรึกษาด้านกฎหมายแก่พี่น้องประชาชน ตลอดจนจัดกิจกรรมสันตนาการบอกเล่าความรู้อันเป็นประโยชน์เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน

- การตรวจเยี่ยมให้กำลังใจ พร้อมมอบของอุปโภค - บริโภค และยาสามัญประจำบ้านให้กับกลุ่มเปราะบางในชุมชน

ปัจจุบัน กิจกรรมผู้ตรวจการแผ่นดินเคลื่อนที่ร่วมกับกรุงเทพมหานคร ดำเนินการไปแล้วกว่า 12 เขต โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ดำเนินการจำนวน 6 ครั้ง ใน 6 เขต ดังนี้

- เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2565 ณ เขตทุ่งครุ
- เมื่อวันที่ 28 มกราคม 2566 ณ เขตธนบุรี
- เมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2566 ณ เขตวังทองหลาง
- เมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2566 ณ เขตบางแค
- เมื่อวันที่ 19 สิงหาคม 2566 ณ เขตคลองเตย
- เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2566 ณ เขตพระนคร



4) โครงการ Ombudsman Awards และ Young Ombudsman Awards

(1) โครงการ “Ombudsman Awards” รางวัลแห่งคุณค่าองค์กร พัฒนาสร้างสรรค์สังคม

ผู้ตรวจการแผ่นดินหนึ่งในองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญทำหน้าที่ตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ มีหน้าที่และอำนาจสำคัญประการหนึ่งในการเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ จากการปฏิบัติภารกิจที่ผ่านมา ในฐานะองค์กรที่ช่วยเหลือประชาชนอย่างแท้จริง การแก้ไขความเดือดร้อนนั้นต้องยึดหลักการทำงานที่เป็นกัลยาณมิตรกับทุกฝ่าย โดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐที่ถูกร้องเรียน เน้นแนวทางเชิงป้องกันมากกว่าการมุ่งจับผิด โดยส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐยึดหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติหน้าที่มีจิตสาธารณะคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม และผลประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นว่าองค์กรภาครัฐเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญและเป็นกลไกหลักของประเทศในการให้บริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน อีกทั้งยังมีหน้าที่และความรับผิดชอบสำคัญในอันที่จะบำบัดทุกข์บำรุงสุข อำนวยความเป็นธรรม สร้างรอยยิ้ม สร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนในสังคม

การยกย่องเชิดชูและสร้างขวัญกำลังใจให้กับหน่วยงานที่เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักธรรมาภิบาลให้ความร่วมมือกับผู้ตรวจการแผ่นดินในการเร่งรีบแก้ไขปัญหา เยียวยาความเดือดร้อนให้กับผู้ร้องเรียนอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม ปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินในการแก้ไขความเดือดร้อนในระยะยาวให้กับประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนรวมถึงเป็นหน่วยงานที่มีความคิดริเริ่มในการอำนวยความสะดวกและลดภาระให้กับประชาชนจึงมีความสำคัญยิ่ง



การทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินนั้น นอกจากจะเชื่อมโยงกับหน่วยงานของรัฐในเรื่องของข้อกฎหมายแล้ว ความร่วมมือเชิงบูรณาการการสร้างแนวร่วมสร้างพันธมิตร สร้างเมตริจิตเป็นกลไกสำคัญประการหนึ่งที่ตอบสนองต่อเป้าประสงค์ของผู้ตรวจการแผ่นดินให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ได้ ดังนั้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงจัดโครงการประกวดรางวัล “Ombudsman Awards 2022” มอบรางวัลเพื่อเป็นสัญลักษณ์แห่งคุณค่าให้กับองค์กรที่มุ่งพัฒนาสร้างสรรค์การทำงานให้กับประชาชน ประจำปี 2565 จำนวน 2 สาขา คือ

- สาขาองค์กรดีเด่นด้านนวัตกรรมการให้บริการประชาชน (Self-Initiative Award)

มอบให้กับหน่วยงานที่เป็นแบบอย่างที่ดี มีระบบในการบริหารจัดการ สร้างสรรค์นวัตกรรมเชิงแนวคิด หรือเชิงกระบวนการ หรือเชิงสิ่งประดิษฐ์ หรือเทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชน หน่วยงานได้สร้างระบบ หรือพัฒนาช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนที่ทันสมัย โดดเด่น ให้ประชาชนได้ใช้บริการได้อย่างสะดวกสบาย รวดเร็ว ถูกต้อง ลดปัญหาความแออัด ขจัดปัญหาซึ่งเป็นภาระของประชาชน มีความพร้อมในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการกับประชาชนอย่างต่อเนื่อง

- สาขาองค์กรดีเด่นด้านนวัตกรรมการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม
(Fairness Innovation Award)

มอบให้กับหน่วยงานที่เป็นแบบอย่างที่ดี มีระบบในการบริหารจัดการ สร้างสรรค์นวัตกรรมเชิงแนวคิด หรือเชิงกระบวนการ หรือเชิงสิ่งประดิษฐ์ หรือเทคโนโลยีในการอำนวยความสะดวกอย่างยั่งยืนเพื่อแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นสำคัญ หรือเป็นหน่วยงานที่ได้ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแนวคิด กระบวนการ ขั้นตอนวิธีการ รูปแบบการทำงาน หรือปรับปรุงกฎ ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความไม่เป็นธรรมและสร้างความเดือดร้อนกับประชาชน หรือลดผลกระทบ สร้างโอกาส สร้างความยั่งยืน ตอบสนองความต้องการของประชาชน มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง สร้างความพึงพอใจสูงสุด หรือสามารถเป็นต้นแบบหรือเป็นแบบอย่าง การปฏิบัติที่ดีในการต่อยอด หรือเป็นแหล่งการเรียนรู้ หรือประโยชน์อื่น ๆ โดยหน่วยงาน ต้องมีผลงานที่เป็นรูปธรรมอย่างต่อเนื่อง

ผู้ตรวจการแผ่นดินจัดการประกวดรางวัล “Ombudsman Awards 2022” รางวัลแห่งคุณค่าองค์กรพัฒนาสร้างสรรค์สังคม ซึ่งถวายพระราชทานจาก สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าพัชรกิติยาภา นเรนทิราเทพยวดี กรมหลวงราชสาริณีสิริพัชร มหาวัชรราชธิดา ครั้งนี้เป็นครั้งแรก ได้รับผลตอบรับจากหน่วยงานต่าง ๆ เป็นอย่างดี มีผลงาน ส่งเข้าประกวดทั้งหมดจำนวน 214 ผลงาน โดยการตัดสินรางวัลชนะเลิศ มีผลดังนี้

- รางวัลชนะเลิศถวายพระราชทาน “Ombudsman Awards 2022” สาขาองค์กรดีเด่นด้านนวัตกรรมการให้บริการประชาชน (Self-Initiative Award) ได้แก่ ผลงาน “Rama TeleCare” ของคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี ซึ่งเป็นผลงานนวัตกรรมบริการสุขภาพทางไกลที่สร้างและพัฒนาเพื่อติดตามอาการ ผู้ป่วยที่ติดเครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการช่วยเหลือ ฟันฟู หรือให้ยา ตรวจการนอนหลับ ผักพุดออนไลน์ และผู้ป่วยสมองเสื่อม รวมถึงระบบการจัดส่งยาและยาเย็น เพื่อให้ผู้ป่วย เข้าถึงบริการได้รวดเร็ว ลดความแออัด และลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาโรงพยาบาล

- รางวัลชนะเลิศถ้วยพระราชทาน “Ombudsman Awards 2022” สาขาองค์กรดีเด่นด้านนวัตกรรมการอำนวยความสะดวก (Fairness Innovation Award) ได้แก่ ผลงาน “โครงการระบบการออกหนังสือคนประจำเรือสำหรับแรงงานต่างด้าว (Sea book)” ของกองบริหารจัดการทรัพยากรและกำหนดมาตรการกรมประมง ซึ่งเป็นผลงานนวัตกรรมการสร้างความเป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการอาชีพประมงทะเลจากการถูกเอาเปรียบของช่องว่างทางกฎหมาย ลดปัญหาแรงงานบังคับและแรงงานเด็ก ค้ำครองสิทธิแรงงานและการค้ามนุษย์ เพิ่มการแข่งขันทางเศรษฐกิจในการส่งออกสินค้าอาหารทะเล

นอกจากนี้ ยังมีรางวัลพิเศษระดับกระทรวง ด้วยวัตถุประสงค์ นอกจากการมุ่งสร้างความร่วมมือและสร้างขวัญกำลังใจให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่มองปัญหาเป็นโอกาสในการสร้างและพัฒนานวัตกรรมเพื่อบริการประชาชนและแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นสำคัญแล้วนั้น เพื่อให้รางวัลนี้เกิดคุณค่ามากยิ่งขึ้นต่อการปฏิบัติงาน อีกทั้งให้หน่วยงานในระดับการกำกับดูแลได้สนับสนุนให้หน่วยงานภายใต้การกำกับดูแล



ที่สามารถสร้างชื่อเสียงและสร้างสรรค์พัฒนาระบบงานบริการประชาชนและการอำนวยความสะดวกอย่างเป็นธรรมอย่างต่อเนื่อง ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้เชิดชูเกียรติหน่วยงานในระดับการกำกับดูแลร่วมด้วย เพื่อเป็นการส่งเสริมให้หน่วยงานในระดับการกำกับดูแลได้สนับสนุนให้

หน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลมีการสร้างสรรค์ผลงานบริการประชาชนและอำนวยความสะดวกอย่างเป็นธรรมเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนได้แสดงศักยภาพความสามารถ และแบบอย่างที่ดีในการพัฒนาระบบงานบริการประชาชนและการอำนวยความสะดวกเพื่อขอจัดปัญหาให้กับประชาชน ด้วยการมีส่วนร่วมส่งผลงานเข้าประกวดรางวัล “Ombudsman Awards” ในปีต่อ ๆ ไป โดยผลการประกวดรางวัลพิเศษ Ombudsman Awards 2022 (ระดับกระทรวง) ได้แก่ 1) ถ้วยรางวัลระดับทอง คือ กระทรวงมหาดไทย 2) ถ้วยรางวัลระดับเงิน คือ กระทรวงสาธารณสุข 3) ถ้วยรางวัลระดับทองแดง คือ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์



(2) การจัดประกวดโครงการ Young Ombudsman Awards ภายใต้แนวคิด “อำนวยความสะดวกเป็นธรรมและความสะดวกให้แก่ประชาชน”

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้จัดประกวดโครงการ Young Ombudsman Awards รางวัลสำหรับเยาวชนคนรุ่นใหม่ มุ่งแก้ไขความไม่เป็นธรรม ซึ่งโล่พระราชทานชนะเลิศจากสมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าพัชรกิติยาภา นเรนทิราเทพยวดี กรมหลวงราชสาริณีสิริพัชร มหาวัชรราชธิดา พร้อมเงินรางวัลจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยเป็นการประกวดโครงการเพื่อแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง หรือ ขั้นตอนใด ๆ ตลอดจนการสร้างนวัตกรรม ภายใต้แนวคิด “อำนวยความสะดวกเป็นธรรมและความสะดวกให้แก่ประชาชน” ประกอบด้วย 2 ประเภทผลงาน ได้แก่ 1) ผลงานประเภทโครงการด้านการแก้ไขกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง หรือขั้นตอนใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน และ 2) ผลงานประเภทโครงการด้านนวัตกรรมเพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรมและความสะดวกให้แก่ประชาชน โดยผู้ตรวจการแผ่นดินมีความมุ่งหมายให้เยาวชน นิสิต นักศึกษา ทำการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ปัญหาทางกฎหมาย หรือปัญหาความไม่เป็นธรรมในสังคม อันเกิดจากกฎ คำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐ ด้วยเหตุผลและทัศนคติเชิงนิติปรัชญาของคนรุ่นใหม่ ผลงานได้รับรางวัล Young Ombudsman Awards ดังนี้

- ผลงานประเภทโครงการด้านการแก้ไขกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง หรือขั้นตอนใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน ดังนี้ รางวัลชนะเลิศ ได้แก่ โครงการการศึกษาเรื่องแนวทางการลดขั้นตอนการขอใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าวภาคประมงทะเลจังหวัดสมุทรสาคร ทีม Justice for Fisherman Labour จากมหาวิทยาลัยสวนดุสิต รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1 ได้แก่ โครงการการศึกษาเรื่องปัญหาแนวคิดยุติธรรมชุมชนในพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ทีม Baby Law จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 2 ได้แก่ โครงการการศึกษาเรื่องพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยพรรคการเมือง พ.ศ. 2560: ปัญหาการไม่มีกฎหมายควบคุมการออกนโยบายหาเสียงของพรรคการเมืองในการเลือกตั้งอันก่อให้เกิดความเดือดร้อนและความเป็นธรรมแก่ประชาชน ทีม Power of The Future จากมหาวิทยาลัยขอนแก่น

- ผลงานประเภทโครงการด้านนวัตกรรมเพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรม และความสะดวกให้แก่ประชาชน ดังนี้ รางวัลชนะเลิศ ได้แก่ โครงการการศึกษาเรื่อง “ฉันทะแจ้จ้ง: ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อรับคำร้องเรียน พร้อมด้วยระบบคัดกรองความเกี่ยวข้องในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” ทีม ฉันทะแจ้จ้ง จากมหาวิทยาลัยมหิดล รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1 ได้แก่ โครงการการศึกษาเรื่องกลไกการช่วยเหลือผู้พิการทางสายตาในการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางสาธารณะ ทีม Un vista จาก มหาวิทยาลัยสวนดุสิต รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 2 ได้แก่ โครงการการศึกษาเรื่องการพัฒนาแพลตฟอร์มแอปพลิเคชันเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในกระบวนการยุติธรรม ภายใต้ชื่อ LAW DOO ทีม SITI X LAW SPU จากมหาวิทยาลัยศรีปทุม



ในการนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้จัดพิธีมอบรางวัลพระราชทาน Ombudsman Awards และ Young Ombudsman Awards 2022 และการสัมมนาวิชาการผู้ตรวจการแผ่นดินประจำปี พ.ศ. 2566 เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2566 ณ ห้องวายุภักษ์ 3 - 4 ชั้น 4 โรงแรมเซ็นทรา บายเซ็นทาราสวนดุสิตและคอนเวนชัน เซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ โดยภายในงานมีกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

(1) พิธีมอบรางวัลพระราชทาน Ombudsman Awards และ Young Ombudsman Awards 2022 ของสมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าพัชรกิติยาภา นเรนทิราเทพยวดี กรมหลวงราชสาริณีสิริพัชร มหาวัชรราชธิดา ซึ่งเป็นถ้วยรางวัลชนะเลิศ Ombudsman Awards 2022 จำนวน 2 สาขา และโล่รางวัลชนะเลิศ Young Ombudsman Awards จำนวน 2 สาขา

(2) พิธีมอบถ้วยรางวัล Ombudsman Awards 2022 และโล่รางวัล Young Ombudsman Awards อันดับอื่น ๆ รวมทั้งรางวัลพิเศษ Ombudsman Awards 2022 (ระดับกระทรวง)

(3) การสัมมนาวิชาการผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี พ.ศ. 2566 (ช่วงบ่าย) ในหัวข้อ “ผู้ตรวจการแผ่นดินร่วมสืบสานพระปณิธานของสมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าพัชรกิติยาภา นเรนทิราเทพยวดี กรมหลวงราชสาริณีสิริพัชร มหาวัชรราชธิดา เพื่อการพัฒนาระบบงานยุติธรรมในระดับชาติ และการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน” โดย ศาสตราจารย์พิเศษ ดร.กิตติพงษ์ กิตยารักษ์ ที่ปรึกษาพิเศษสถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย (องค์การมหาชน) และการเสวนาจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย 1) หัวข้อ “บทบาทของผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่ออำนวยความสะดวกในสังคม” โดย นายทรงศักดิ์ สายเชื้อ ผู้ตรวจการแผ่นดิน 2) หัวข้อ “ความยุติธรรมที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People - Centered Justice)” โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธานี ชัยวัฒน์ ผู้อำนวยการศูนย์เศรษฐศาสตร์พฤติกรรมและการทดลองแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 3) หัวข้อ “การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมของประชาชน และการพัฒนากระบวนการยุติธรรม” โดย ดร.น้ำแท้ มีบุญสร้าง ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาการสอบสวนและการดำเนินคดี สำนักงานอัยการสูงสุด และ 4) หัวข้อ “ทิศทางและประเด็นการพัฒนาสังคม สิ่งแวดล้อม การศึกษา การสาธารณสุข และการพัฒนาในภาพรวมของประเทศไทย” โดย ดร.สมชัย จิตสุชน ผู้อำนวยการวิจัยด้านการพัฒนาอย่างทั่วถึง สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย

(4) การแสดงนิทรรศการเทิดพระเกียรติ นิทรรศการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน นิทรรศการผลงานที่ได้รับรางวัล และบุชกิจกรรมของมูลนิธิเพื่อนพึ่ง (ภา) ยามยาก ทัณฑสถานหญิงกลาง และกรมราชทัณฑ์

2.2 การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับพันธกรณีต่างประเทศ

ตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566 – 2570) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมียุทธศาสตร์ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับพันธกรณีต่างประเทศ เพื่อยกระดับการขับเคลื่อนการทำงานด้านเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อให้เครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดินช่วยสนับสนุนภารกิจด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้กับประชาชน และสามารถขับเคลื่อนความร่วมมือด้านต่างประเทศได้อย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ โดยมีกลยุทธ์ในการส่งเสริมบทบาทและความร่วมมือระหว่างประเทศ รวมทั้งบทบาทที่สำคัญของผู้ตรวจการแผ่นดินในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

1. การส่งเสริมบทบาทของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยในเวทีระหว่างประเทศ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566 – 2570) เป็นกลไกที่ทำให้เกิดการส่งเสริมบทบาทของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยในเวทีระหว่างประเทศ จากการที่ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยได้ดำรงตำแหน่งที่สำคัญในระดับสากล ได้แก่ **ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน (นายสมศักดิ์ สุวรรณสุจริต)** ได้รับเลือกตั้งให้ดำรงตำแหน่งประธานภูมิภาคเอเชีย (Asian Regional President) ของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (International Ombudsman Institute : IOI) วาระปี 2565 – 2567 รวมถึงฝ่ายบริหาร (Executive Committee : Ex-Com) ของ IOI **ผู้ตรวจการแผ่นดิน (นายทรงศักดิ์ สายเชื้อ)** ได้เข้าร่วมเป็นคณะทำงานสหประชาชาติ (United Nations Working Group: UNWG) ของ IOI และประธานผู้ตรวจการแผ่นดินไทยในฐานะประธาน (Chairman) ของเวทีผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Southeast Asian Ombudsman Forum : SEAOF) วาระแรก (8 ธันวาคม 2563 - 7 ธันวาคม 2565) การที่ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยได้ดำรงตำแหน่งดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงสถานะของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ รวมถึงมีโอกาเข้าไปทำงานและมีบทบาทภายใต้กรอบความร่วมมือกับองค์กรระหว่างประเทศ ดังต่อไปนี้

1.1 บทบาทในสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (International Ombudsman Institute : IOI)

1.1.1 การเข้าร่วมการประชุมของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (IOI Meetings)

(1) เมื่อวันที่ 8 – 10 พฤษภาคม 2566 ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในฐานะประธานภูมิภาคเอเชียของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ ได้เข้าร่วมการประชุมของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ ณ กรุงเวียนนา สาธารณรัฐ ออสเตรีย ซึ่งประกอบด้วยการประชุมฝ่ายบริหารของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (IOI Executive Committee Meeting : IOI Ex-Com Meeting) และการประชุม คณะกรรมการบริหารสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (IOI Board of Directors Meeting : IOI BoD Meeting) รวมถึงการประชุมกลุ่มภูมิภาคเอเชียของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (IOI Asian Regional Meeting) ซึ่งประธานผู้ตรวจการแผ่นดินไทย ในฐานะประธานภูมิภาคเอเชียได้เป็นประธานในการประชุมดังกล่าว

(2) เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2566 ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในฐานะ ประธานภูมิภาคเอเชียของ IOI ได้เข้าร่วมการประชุมฝ่ายบริหารของ IOI (IOI Ex-Com Meeting) ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์



การประชุมฝ่ายบริหารและการประชุมคณะกรรมการบริหารของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ
(IOI Executive Committee Meeting: and IOI Board of Directors Meeting)

1.1.2 การเข้าร่วมประชุมคณะทำงานสหประชาชาติของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (IOI UN Working Group)

ผู้ตรวจการแผ่นดิน (นายทรงศักดิ์ สายเชื้อ) ในฐานะสมาชิกคณะทำงานสหประชาชาติของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (IOI UN Working Group)



ได้เข้าร่วมประชุมคณะทำงานสหประชาชาติของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2566 ณ กรุงเวียนนา สาธารณรัฐออสเตรีย และเข้าร่วมการประชุมคณะทำงานสหประชาชาติ

ของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2566 ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

1.1.3 การเป็นเจ้าภาพจัดการประชุมกลุ่มภูมิภาคเอเชีย ของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ ประจำปี 2566 (IOI Asian Regional Meeting 2023)

เมื่อวันที่ 9 – 13 กรกฎาคม 2566 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นเจ้าภาพจัดการประชุมกลุ่มภูมิภาคเอเชียของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ ประจำปี 2566 (IOI Asian Regional Meeting 2023) และการสัมมนานานาชาติ หัวข้อ “ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งภูมิภาคเอเชียในฐานะกลไกสำหรับการส่งเสริมการบริหารที่เป็นธรรม ธรรมาภิบาล และหลักนิติธรรม” ณ โรงแรม เซ็นทารา แกรนด์ เซ็นทรัลพลาซา กรุงเทพฯ



1.2 บทบาทในสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชีย (Asian Ombudsman Association : AOA)

ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยได้แสดงบทบาทในฐานะสมาชิกสามัญ (Full Members) ของสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชีย (Asian Ombudsman Association : AOA) เข้าร่วมการประชุมใหญ่สามัญสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชีย ครั้งที่ 17 ประจำปี 2566 เมื่อวันที่ 11 กันยายน 2566 ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์



การประชุมใหญ่สามัญของสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชีย ครั้งที่ 17 ประจำปี 2566
(the 17th AOA General Assembly in 2023)

1.3 บทบาทในเวทีผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Southeast Asian Ombudsman Forum : SEAOF)

1.3.1 การเป็นเจ้าภาพจัดการประชุม SEAOF (SEAOF Meeting and SEAOF + Meeting)

เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม - 2 พฤศจิกายน 2565 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นเจ้าภาพจัดการประชุมกรอบความร่วมมือเวทีผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (SEAOF Meeting and SEAOF + Meeting) ณ โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ เซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าว กรุงเทพฯ ซึ่งมีกิจกรรมภายใต้การประชุมดังกล่าวดังต่อไปนี้

(1) การประชุมระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส และการประชุมสมาชิกผู้ก่อตั้ง SEAOF ประกอบด้วย ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทย ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย และผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐฟิลิปปินส์

(2) การประชุม SEAOF + ประกอบด้วย สมาชิกผู้ก่อตั้ง SEAOF สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศไทย สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศนิวซีแลนด์ สำนักงานเรื่องร้องเรียนภาครัฐแห่งมาเลเซีย สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อสิทธิมนุษยชนและความยุติธรรม สาธารณรัฐประชาธิปไตยติมอร์-เลสเต สำนักงานว่าด้วยยาเสพติดและอาชญากรรมแห่งสหประชาชาติ ประจำภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และแปซิฟิก (UNODC) และมูลนิธิฟรีดริช เนามัน ประจำประเทศไทย

(3) พิธีส่งมอบตำแหน่งประธาน SEAOF โดยประธานผู้ตรวจการแผ่นดินไทยส่งมอบตำแหน่งให้แก่ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย

(4) พิธีลงนามในประกาศปฎิญญากรุงเทพ 2022 (SEAOF Bangkok Declaration 2022) ของสมาชิกผู้ก่อตั้ง SEAOF ทั้ง 3 ประเทศ พร้อมแถลงข่าวร่วมกันต่อสื่อมวลชน



การประชุม SEAOF (SEAOF Meeting and SEAOF + Meeting)

1.3.2 การเข้าร่วมการประชุมเจ้าหน้าที่อาวุโส (Senior Official Meeting : SOM) ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้เข้าร่วมการประชุมระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส (Senior Official Meeting) ภายใต้กรอบความร่วมมือเวทีผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ จำนวน 5 ครั้ง โดยเป็นการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และได้มอบหมายคณะผู้แทนสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งประกอบด้วยรองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (นายกมลธรรม วาสบุญมา) และผู้อำนวยการสำนักวิเทศสัมพันธ์เข้าร่วมการประชุมระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส ณ เกาะบาหลิสาธารณรัฐอินโดนีเซีย ในระหว่างวันที่ 10 – 11 สิงหาคม 2566

1.3.3 การดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบความร่วมมือเวทีผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

(1) เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2566 คณะผู้แทนเจ้าหน้าที่จากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้เข้าร่วมกิจกรรมการสนทนากลุ่มระหว่างประเทศสมาชิกของเวที SEAOF หัวข้อ “การแนะนำบทบาทและหน้าที่ของหน่วยงานสมาชิก SEAOF” ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ กิจกรรมนี้เป็นไปเพื่อเปิดโอกาสให้หน่วยงานสมาชิกของเวที SEAOF อันประกอบด้วย ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐฟิลิปปินส์ และผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทย สร้างความรู้จักและเสริมความสัมพันธ์อันดีซึ่งกันและกัน

(2) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ทำการสำรวจความต้องการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพ (Training Needs) ของหน่วยงานสมาชิก SEAOF และสำรวจรายชื่อผู้เชี่ยวชาญ (Expertise Mapping) จากหน่วยงานสมาชิกของเวที SEAOF เพื่อนำข้อมูลจากการสำรวจไปวิเคราะห์ และจัดการฝึกอบรมที่ตรงตามความต้องการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานสมาชิกต่อไป

2. การขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างประเทศของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินมีนโยบายในการส่งเสริมและขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างประเทศกับองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินในต่างประเทศในระดับทวิภาคีและพหุภาคีมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี ตลอดจนเพื่อประสานประโยชน์ร่วมกันกับองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินในต่างประเทศและเวทีความร่วมมือระหว่างประเทศ โดยมุ่งหมายประโยชน์สำคัญจากความร่วมมือระหว่างประเทศในการพัฒนาองค์กร เสริมสร้างศักยภาพของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและบุคลากรทุกระดับ ผ่านการดำเนินกิจกรรมตามกรอบความร่วมมือเพื่อเพิ่มพูนและแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ ทักษะสำคัญในการปฏิบัติงาน ยกระดับแนวปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ที่สามารถเทียบเคียงกับมาตรฐานในต่างประเทศ ซึ่งจะมีส่วนสำคัญในการพัฒนาการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินให้เป็นที่ยอมรับและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและสังคมได้ดียิ่งขึ้น

2.1 การแสวงหาและสถาปนาความร่วมมือระหว่างประเทศระดับทวิภาคี

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้อาศัยความร่วมมือกับองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินในต่างประเทศผ่านบันทึกความเข้าใจ (Memorandum of Understanding : MOU) ว่าด้วยความร่วมมือระดับทวิภาคี เพื่อยืนยันเจตจำนงในการประสานความร่วมมือตามพันธกรณีที่มีอยู่กับต่างประเทศ และเป็นช่องทางประสานงานเพื่อให้การปฏิบัติภารกิจหน้าที่ตามกฎหมายมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.1.1 การสถาปนาความร่วมมือระหว่างประเทศระดับทวิภาคีกับผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อสิทธิมนุษยชนและความยุติธรรมแห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยติมอร์ - เลสเต

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ตรวจการแผ่นดินประสบความสำเร็จในการขยายความร่วมมือระหว่างประเทศระดับทวิภาคีเพิ่มเติม กล่าวคือ ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ลงนามร่วมกันกับนางสาวเจซูนา มารีอา เฟอไรรา โโกเมซ (Ms. Jesuina Maria Ferreira Gomes) ผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อสิทธิมนุษยชนและความยุติธรรมแห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยติมอร์-เลสเต (The Provedor for Human Rights and Justice) ในบันทึกความเข้าใจว่าด้วยความร่วมมือระดับทวิภาคี เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2565 ณ กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินการแลกเปลี่ยนกิจกรรมความร่วมมือของทั้งสองฝ่าย และได้มีกิจกรรมสำคัญ ได้แก่



ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินและนางสาวเจซูยนา มารีอา เฟอไรรา โกเมซ (Ms. Jesuina Maria Ferreira Gomes) ผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อสิทธิมนุษยชนและความยุติธรรมแห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยติมอร์-เลสเต (The Provedor for Human Rights and Justice) ร่วมลงนามในบันทึกความเข้าใจว่าด้วยความร่วมมือระดับทวิภาคี

(1) การประชุมหารือในระดับนโยบายระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินและนายเวอร์จิลิโอ ดา ซิลวา กูเตอร์เรส (Mr. Virgilio da Silva Guterres) ผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อสิทธิมนุษยชนและความยุติธรรมแห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยติมอร์-เลสเต และคณะในโอกาสที่เข้ารับตำแหน่งใหม่ และได้เดินทางมาเข้าเยี่ยมคารวะและประชุมหารือนโยบายด้านความร่วมมือระหว่างประเทศในระดับทวิภาคีและภายใต้กรอบเวทีผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ รวมถึงเข้ารับฟังการบรรยายสรุปและดูงานการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2566 ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กรุงเทพมหานคร



(2) ต่อมา ทั้งสองฝ่ายได้จัดตั้งคณะทำงานร่วมเชิงเทคนิค (Joint Technical Working Group) ขึ้นทำหน้าที่วางแผน ขับเคลื่อนและประเมินผลกิจกรรมความร่วมมือ โดยได้มีการประชุมคณะทำงานร่วมเชิงเทคนิคระหว่างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อสิทธิมนุษยชนและความยุติธรรมแห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยติมอร์-เลสเต และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ณ กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2566 เพื่อกำหนดแผนกิจกรรมความร่วมมือระดับทวิภาคีร่วมกันสำหรับปี 2566 - 2567 และทั้งสององค์กรได้ขับเคลื่อนกิจกรรมความร่วมมือเพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และประสบการณ์ในการดำเนินงานของแต่ละฝ่ายตามแผนที่กำหนดมาอย่างต่อเนื่องตลอดปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

2.1.2 การลงนามเพื่อขยายระยะเวลาการมีผลบังคับใช้ของบันทึกความเข้าใจว่าด้วยความร่วมมือระหว่างประเทศระดับทวิภาคีกับคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตและสิทธิพลเมืองแห่งสาธารณรัฐเกาหลี (Anti - Corruption and Civil Rights Commission)

ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยได้สานต่อความร่วมมือระดับทวิภาคีกับคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตและสิทธิพลเมืองแห่งสาธารณรัฐเกาหลี (Anti - Corruption and Civil Rights Commission) โดยทั้งสองฝ่ายได้เจรจาและร่วมลงนามในบันทึกความเข้าใจ เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2566 ณ กรุงเวียนนา สาธารณรัฐออสเตรีย ในโอกาสที่ทั้งสองฝ่ายเข้าร่วมการประชุมคณะกรรมการบริหารของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ ประจำปี 2566 (IOI Board of Directors meeting 2023) การลงนามดังกล่าวมีผลเป็นการขยายระยะเวลาการมีผลบังคับใช้ของบันทึกความเข้าใจว่าด้วยความร่วมมือระดับทวิภาคีออกไป และยืนยันเจตนารมณ์ของทั้งสองฝ่ายในการดำเนินกิจกรรมความร่วมมือเพื่อประโยชน์ร่วมกันในการพัฒนางานของทั้งสององค์กร ตลอดจนการคุ้มครองประชาชนไทยและสาธารณรัฐเกาหลีภายใต้หน้าที่และอำนาจตามกฎหมายต่อไป



ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน และนางสาวจอน ฮยอน-ฮีวี (Ms. Hyun-Heui Jeon) ประธานกรรมการต่อต้านทุจริต และสิทธิพลเมืองแห่งสาธารณรัฐเกาหลี (The Anti-Corruption and Civil Rights Commission) ร่วมลงนามในบันทึกความเข้าใจว่าด้วยความร่วมมือระดับทวิภาคี

2.1.3 การประชุมในระดับนโยบายระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยและผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศที่เป็นคู่ภาคีตามบันทึกความเข้าใจว่าด้วยความร่วมมือระดับทวิภาคี

(1) การประชุมระดับผู้ตรวจการแผ่นดินภายใต้บันทึกความเข้าใจว่าด้วยความร่วมมือทวิภาคีระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยและประธานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศนิวซีแลนด์

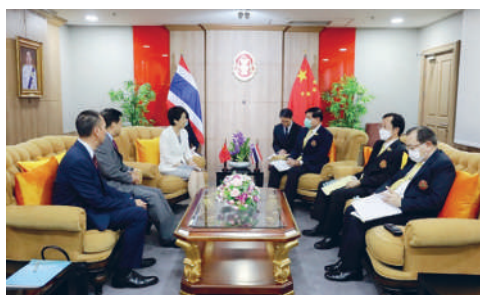
เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2565 ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ตรวจการแผ่นดินทุกท่าน เข้าร่วมการประชุมระดับผู้ตรวจการแผ่นดินร่วมกับนายปีเตอร์ โบเชียร์ (Mr. Peter Boshier) ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศนิวซีแลนด์ ซึ่งเป็นกลไกการดำเนินงานตามบันทึกความเข้าใจระหว่างหน่วยงานทั้งสองแห่ง ซึ่งกำหนดจัดขึ้นเป็นรายปี เพื่อพิจารณาทบทวนการดำเนินงานภายใต้กรอบความร่วมมือ รวมถึงข้อเสนอการจัดกิจกรรมเพิ่มเติมหรือกิจกรรมใหม่ และอภิปรายประเด็นอื่นที่เกี่ยวข้องตามข้อเสนอแนะของคณะทำงานร่วมเชิงเทคนิค (Joint - Technical Working Group) โดยจัดขึ้นเป็นครั้งที่ 2 ณ กรุงเทพมหานคร ที่ประชุมเห็นพ้องร่วมกันในการดำเนินกิจกรรมความร่วมมือ

อย่างต่อเนื่องทั้งในด้านการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และกรณีต้นแบบที่ดี การพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน ผ่านการจัดฝึกอบรมร่วมกันซึ่งจะมุ่งเน้นงานสอบสวนให้มากขึ้น การดำเนินกิจกรรมเชิงวิชาการเพื่อต่อยอดจากการศึกษาเปรียบเทียบระบบผู้ตรวจการแผ่นดินของทั้งสองประเทศ การพัฒนาสมรรถนะด้านวัฒนธรรมให้แก่ฝ่ายนิวซีแลนด์อันจะเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการแก่ผู้รับบริการชาวไทยในประเทศนิวซีแลนด์ได้ดียิ่งขึ้น รวมถึงประเด็นอื่นที่แต่ละฝ่ายมีความเชี่ยวชาญ

(2) การประชุมในระดับนโยบายระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยและรองประธานคณะกรรมการตรวจสอบแห่งชาติ สาธารณรัฐประชาชนจีน

เมื่อวันที่ 12 มิถุนายน 2566 นางสาวยู หงชิว (Ms. YU Hongqiu) ตำแหน่ง รองเลขาธิการคณะกรรมการกลางเพื่อการตรวจสอบวินัยของพรรคคอมมิวนิสต์จีน และรองประธานคณะกรรมการตรวจสอบแห่งชาติ สาธารณรัฐประชาชนจีน (National Commission of Supervision of the People's Republic of China) พร้อมด้วย

ฯพณฯ นายทาน จื่อเฉียง (H.E. Mr. HAN Zhiqiang) เอกอัครราชทูตสาธารณรัฐประชาชนจีน ประจำประเทศไทยเดินทางเยือนสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อประชุมในระดับนโยบายร่วมกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยตามกรอบความร่วมมือภายใต้บันทึกความเข้าใจว่าด้วยความร่วมมือระดับทวิภาคีระหว่างหน่วยงานทั้งสองฝ่าย โอกาสนี้ทั้งสองฝ่ายได้หารือ



แลกเปลี่ยนการดำเนินงานของแต่ละฝ่ายในมิติต่าง ๆ รวมถึงการปราบปรามการทุจริต การพัฒนาและการเสริมสร้างความเข้มแข็งระบบการตรวจสอบ และเน้นย้ำถึงประโยชน์และความสำคัญในการสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ผ่านการสัมมนาเชิงปฏิบัติการร่วมกัน ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงานในอนาคต รวมถึงมิติของการให้ความคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชนของประเทศคู่ภาคี

(3) การประชุมระดับผู้ตรวจการแผ่นดินภายใต้บันทึกความเข้าใจว่าด้วยความร่วมมือระดับทวิภาคีระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยและกรรมการการของรัฐสภาเพื่อการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางปกครองแห่งรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย (ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย) เครือรัฐออสเตรเลีย

ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้ตรวจการแผ่นดิน (นายทรงศักดิ์ สายเชื้อ) เข้าร่วมการประชุมระดับผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยความร่วมมือระดับทวิภาคีระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยและกรรมการการของรัฐสภาเพื่อการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางปกครองแห่งรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย (ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย) ในโอกาสที่ นายคริส ฟิลด์ (Mr. Chris Field) กรรมการการของรัฐสภาเพื่อการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางปกครองแห่งรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย (ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย) และประธานสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศเดินทางมาร่วมประชุมระดับภูมิภาคเอเชียของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ ณ กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2566 การประชุมดังกล่าวเป็นกลไกขับเคลื่อนความร่วมมือที่กำหนดโดยบันทึกความเข้าใจที่ทั้งสองฝ่ายได้ลงนามร่วมกัน โดยที่ประชุมได้ทบทวนกิจกรรมความร่วมมือที่ผ่านมา และเห็นพ้องที่จะดำเนินกิจกรรมความร่วมมือเพื่อการเสริมสร้างศักยภาพด้านต่าง ๆ ระหว่างกันของคู่ภาคี ทั้งในด้านการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ข้อมูล นโยบาย แนวปฏิบัติ ระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน การส่งเสริมธรรมาภิบาล และการดำเนินภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และการแลกเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ระหว่างกันเพื่อพัฒนาศักยภาพและความเป็นมืออาชีพของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้มีมาตรฐานสูงขึ้น

2.2 การขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างประเทศระดับทวิภาคี

จากเป้าหมายในการวางตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินไทยในประชาคมระหว่างประเทศเพื่อการยกระดับองค์กรให้มีระบบและแนวปฏิบัติที่สามารถเทียบเคียงกับมาตรฐานสากลในต่างประเทศ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้แสวงหาความร่วมมือระหว่างประเทศเพิ่มเติม เจริญหรือตลอดจนขับเคลื่อนความร่วมมือกับองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในงานการตรวจการแผ่นดิน เพื่อสร้างโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลความรู้ วิทยาการที่น่าสนใจต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์และมีคุณค่าสำหรับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยปรากฏผลที่เป็นประโยชน์อันเป็นรูปธรรม ดังนี้

2.2.1 การเข้าร่วมกิจกรรมสัมมนานานาชาติ เนื่องในโอกาสครบรอบ 28 ปี ของการก่อตั้งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอุซเบกิสถาน

การสัมมนาดังกล่าวจัดขึ้นผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2566 ในหัวข้อ “การดำเนินงานร่วมกันในด้านการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน และเสรีภาพ (Interaction in the field of reliable protection of human rights and freedoms)” ในโอกาสนี้ ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในประเด็น “กลไกระดับประเทศและระหว่างประเทศเพื่อการคุ้มครองและส่งเสริมสิทธิสตรี และเยาวชน” (National and international mechanism for the protection of the rights of women and youth) โดยนำเสนอประสบการณ์ในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของเยาวชนไทย จากความสำเร็จในการดำเนินโครงการเพิ่มทักษะด้านอาชีพแก่นักเรียนที่ไม่ได้เรียนต่อหลังจบการศึกษาภาคบังคับ (ม.3) ที่ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยได้ริเริ่ม เสนอแนะ และผลักดันให้เกิดความร่วมมือแบบบูรณาการจากทุกภาคส่วนอย่างเป็นระบบในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนมีการถอดบทเรียนและขยายผลไปสู่ระดับนานาชาติโดยความร่วมมือกับองค์การทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ หรือยูนิเซฟ ประเทศไทย ซึ่งประสบการณ์จากผู้ตรวจการแผ่นดินไทยได้รับการยกย่องว่าเป็นตัวอย่างที่ดีให้แก่ประเทศที่มีประชากรส่วนใหญ่อยู่นิวัยหนุ่มสาว ในการแก้ไขปัญหาความยากจนในกลุ่มเยาวชน และส่งเสริมสิทธิของเยาวชนที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จที่เป็นรูปธรรม

2.2.2 การดำเนินความร่วมมือกับสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชีย (Asian Ombudsman Association) เพื่อส่งเสริมขีดความสามารถของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้อาศัยประโยชน์จากการเข้าไปมีบทบาทในเวทีระหว่างประเทศ เพื่อเป็นโอกาสสำหรับบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในการเข้าถึงโอกาสในการเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ และขีดความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 บุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้เข้าร่วมการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติ โดยความสนับสนุนของสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชีย (Asian Ombudsman Association) ได้แก่

(1) การอบรมเชิงปฏิบัติการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในหัวข้อ “บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาบูรณาการในระบบการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน (The Role of Integrated Computer Technologies in Public Grievance Redressal System)” โดย สำนักงานเลขาธิการผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอิสลามปากีสถาน เมื่อวันที่ 28 – 29 ธันวาคม 2565 โดยมีบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเข้าร่วม จำนวน 5 ราย และ

(2) การสัมมนาวิชาการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในหัวข้อ “การระงับข้อพิพาทแบบไม่เป็นทางการ : ประสบการณ์ของสาธารณรัฐอิสลามปากีสถาน (Informal Resolution of Disputes (IRD) : Pakistan’s Experience)” จัดโดยสำนักงานเลขาธิการผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอิสลามปากีสถาน เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2566 โดยมีบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเข้าร่วม จำนวน 3 ราย

2.2.3 การเข้าร่วมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการนานาชาติ ตามกรอบความร่วมมือภายใต้บันทึกความเข้าใจฯ กับคณะกรรมการตรวจสอบแห่งชาติ สาธารณรัฐประชาชนจีน

จากการดำเนินความร่วมมือตามบันทึกความเข้าใจฯ ระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินกับคณะกรรมการตรวจสอบแห่งชาติ สาธารณรัฐประชาชนจีน (National Commission of Supervision of the People's Republic of China) มาอย่างต่อเนื่อง ทำให้บุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับโอกาสในการเข้าร่วมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการนานาชาติ โดยความอนุเคราะห์ของคณะกรรมการตรวจสอบแห่งชาติ สาธารณรัฐประชาชนจีน ทั้งนี้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 การสัมมนาจัดขึ้นผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างวันที่ 26 มิถุนายน – 3 กรกฎาคม 2566 โดยวิทยาลัยการตรวจสอบวินัยแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน (China Academy of Discipline Inspection and Supervision) กรุงปักกิ่ง สาธารณรัฐประชาชนจีน ภายใต้หัวข้อ “การต่อต้านการทุจริตสำหรับประเทศกำลังพัฒนา (Anti-Corruption for Developing Countries)” ซึ่งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้จัดส่งบุคลากรในสายงานสอบสวน จำนวน 2 ราย เข้าร่วมกิจกรรมและแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้เข้าร่วมการสัมมนาจากนานาประเทศ

2.2.4 การเจรจาหารือเพื่อแสวงหาความร่วมมือระดับทวิภาคีกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเครือรัฐออสเตรเลีย (Commonwealth Ombudsman)

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้แสวงหาความร่วมมือระหว่างประเทศระดับทวิภาคีเพื่อเป็นช่องทางในการสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นองค์กรที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญสูงในงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งรวมถึงการหารือกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเครือรัฐออสเตรเลีย (Commonwealth Ombudsman) การประสานงานความร่วมมือในเบื้องต้นประสบผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ และต่อมา สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับความอนุเคราะห์ให้บุคลากรของสำนักงานเข้าร่วมกิจกรรมวิชาการประจำปีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน (Complaint Handling Forum) ซึ่งจัดขึ้นระหว่างวันที่ 6 - 9 มิถุนายน 2566

ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเครือรัฐออสเตรเลีย และได้รับการแบ่งปันประสบการณ์จากวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิและมีประสบการณ์สูงในงานผู้ตรวจการแผ่นดินของออสเตรเลีย อาทิ นายเอียน แอนเดอร์สัน (Mr. Iain Anderson) ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเครือรัฐออสเตรเลีย (Commonwealth Ombudsman) และนางสาวเดโบราห์ กลาส (Ms. Deborah Glass) ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐวิกตอเรีย (Victorian Ombudsman) ในประเด็นความสำเร็จในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของออสเตรเลีย ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในด้านการลดความขัดแย้งของเรื่องร้องเรียน การให้บริการผู้ร้องเรียนที่เป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ เป็นต้น

2.2.5 การประสานความร่วมมือกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐแอลเบอร์ตา และมหาวิทยาลัยบริติชโคลัมเบีย ประเทศแคนาดา

ผลจากการประสานความร่วมมือ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับความอนุเคราะห์วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินกิจกรรมฝึกอบรมและสัมมนาเชิงปฏิบัติการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้แก่บุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กล่าวคือ

(1) การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ หัวข้อ “การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน การสอบสวน และการสัมภาษณ์ (Complaint Analysis, Investigations & Interviews)” โดยวิทยากรจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐแอลเบอร์ตา ประเทศแคนาดา ประกอบด้วยนางสาวเบธ จอร์จ (Ms. Beth George) นางสาวลินด์เซย์ เซลิงเกอร์ (Ms. Lindsay Sellinger) และนางสาวเฟีย เกลเวซอน (Ms. Fea Gelvezon) โดยมีเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไทยในสายงานสอบสวนและนิติการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อเรียนรู้ประสบการณ์ในการพิจารณาความเป็นธรรมทางปกครอง การวางแผนการสอบสวน เทคนิคการสัมภาษณ์และรวบรวมพยานหลักฐาน และฝึกปฏิบัติในการนำเสนอและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนตามสถานการณ์สมมติ ในชั้นเรียน ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เมื่อวันที่ 20 มกราคม 2566

(2) การฝึกอบรมในหัวข้อ “กรอบในเชิงกฎหมายปกครอง: รากฐานของงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (Administrative Law Framework: The Foundation for Ombuds Work) โดยนางสาวเซอร์ลี นากาตะ (Ms. Shirley Nagata) ผู้ตรวจการนักศึกษาแห่งมหาวิทยาลัยบริติชโคลัมเบีย ประเทศแคนาดา และหัวข้อ “การจัดทำข้อเสนอแนะที่มีประสิทธิผล (Making Effective Recommendations)” โดยนายเจย์ ชอล์ค (Mr. Jay Chalke) ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐบริติชโคลัมเบีย (British Columbia Ombudsperson) ประเทศแคนาดา เมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2566 ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

2.2.6 การดำเนินกลไกเพื่อขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างประเทศระดับทวิภาคีตามบันทึกความเข้าใจ

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ร่วมประชุมหารือกับองค์กรคู่ภาคีตามบันทึกความเข้าใจ ในระดับปฏิบัติอย่างใกล้ชิดและสม่ำเสมอ เพื่อวางแผนการดำเนินกิจกรรมความร่วมมือเพื่อให้เป็นไปตามกรอบความร่วมมือและเจตนารมณ์ร่วมกันของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยและองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินที่เป็นภาคี โดยมีการประชุมทั้งในรูปแบบของคณะทำงานร่วมเชิงเทคนิค (Joint-Technical Working Group) กับคณะเจ้าหน้าที่จากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศไทย สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อสิทธิมนุษยชนและความยุติธรรมแห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยติมอร์-เลสเต และในการประชุมระดับปฏิบัติร่วมกันสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย ฯลฯ เป็นต้น

2.2.7 การดำเนินกิจกรรมตามกรอบความร่วมมือภายใต้บันทึกความเข้าใจ

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และข้อมูล และแนวนโยบายที่เกี่ยวข้องกับผู้ตรวจการแผ่นดิน การจัดการเรื่องร้องเรียน แนวปฏิบัติ ระบบและกระบวนการในการทำงานกับองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศที่เป็นคู่ภาคี โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 บุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้เรียนรู้ข้อมูลการดำเนินงานที่น่าสนใจจากต่างประเทศ อาทิ รายงานการสอบสวน

ของผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย กรณีปัญหาการใช้ความรุนแรงในครอบครัวและอัตรากรรม รายงานการสอบสวนของประธานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศนิวซีแลนด์ กรณีการสอบสวนกรมราชทัณฑ์ เป็นต้น รวมถึงการนำเสนอบทความวิชาการจากผู้ทรงคุณวุฒิจากกระทรวงกิจการภายในและการสื่อสารแห่งประเทศไทย ปูน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอุซเบกิสถาน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย เพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ความรู้ลงในวารสารผู้ตรวจการแผ่นดินด้วย



2.3 ความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรบุคคล

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีการจัดกิจกรรม / โครงการ เพื่อพัฒนาองค์กรและพัฒนาบุคลากร โดยดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการและการยกระดับธรรมาภิบาลของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และได้มีการพัฒนาองค์กรในด้านต่าง ๆ โดยมีผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน ดังนี้

2.3.1 ความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA)

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) มีความสำคัญในระดับประเทศ เนื่องจากถูกกำหนดเป็นเป้าหมายของนโยบายและแผนงานระดับประเทศ แผนยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 – 2580) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ 21 การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. 2566 - 2580) (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) แผนปฏิบัติการด้านการต่อต้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566 - 2570) ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม และแผนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีเป้าหมายคือ หน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมิน ITA ผ่านเกณฑ์การประเมิน (คะแนน 85 คะแนนขึ้นไป) จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของหน่วยงานรัฐทั้งหมด ดังนั้น การประเมิน ITA ถือเป็นเครื่องมือหนึ่งที่หน่วยงานภาครัฐได้สำรวจและประเมินตนเอง เพื่อให้ได้ทราบข้อมูลอันส่งผลให้เกิดความตระหนักและปรับปรุงการบริหารงาน รวมถึงการกำกับดูแลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเล็งเห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของการประเมิน ITA ดังกล่าว โดยได้เข้ารับการประเมิน ITA อย่างต่อเนื่อง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินกิจกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency

Assessment : ITA) เพื่อพัฒนางานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การประเมินที่กำหนด เน้นการมีส่วนร่วมการดำเนินงานของบุคลากรทุกคนในการบริหารงานและพัฒนาองค์กร รวมถึงเปิดเผยข้อมูลในการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีการดำเนินการที่สำคัญ เช่น (1) การวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (2) การประกาศนโยบายไม่รับของขวัญ (No Gift Policy) ในทุกโอกาส (3) กิจกรรมส่งเสริมค่านิยมร่วม (Fairs) เพื่อส่งเสริมมาตรฐานทางจริยธรรมและสร้างวัฒนธรรม (4) การเผยแพร่สื่อการต่อต้านการทุจริต การขัดกันระหว่างผลประโยชน์ทับซ้อน



สำหรับผลการประเมิน ITA สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับคะแนนประเมิน 82.96 คะแนน สรุปรายละเอียด ดังนี้

เครื่องมือ	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	เพิ่มขึ้น / ลดลงจาก ปี งบประมาณ พ.ศ. 2565
1. แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT)	100.00	100.00	คงที่
2. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใน (IIT)	73.98	65.19	ลดลง 8.79
3. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายนอก (EIT)	77.00	77.99	เพิ่มขึ้น 0.99

จากตารางแสดงผลการประเมิน ITA ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จะพบว่า การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) สำนักงานฯ สามารถรักษามาตรฐานได้ คือ 100 คะแนน ในส่วนการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) มีคะแนนลดลง 8.79 คะแนน และในส่วนการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) มีคะแนนเพิ่มขึ้น 0.99 คะแนน สำหรับแนวทางแก้ไข สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อยกระดับค่าคะแนนผลการประเมิน ITA โดยเน้นการมีส่วนร่วม เปิดรับฟังความคิดเห็นในทุกระดับเพื่อร่วมกันหาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมเข้ารับการประเมิน ITA และให้การบริหารงานและปฏิบัติงาน ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินด้วยความโปร่งใส เป็นกลาง เป็นธรรม ยึดหลักธรรมาภิบาล และค่านิยมสุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ และยกระดับการดำเนินงาน ITA ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อไป

2.3.2 ความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ตามยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้มุ่งเน้นในการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะ ที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งและสายงาน เพื่อให้บุคลากรเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และมีศักยภาพสูง พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ดิจิทัล สามารถปฏิบัติงานสนับสนุนผู้ตรวจการแผ่นดินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับ ยุทธศาสตร์การพัฒนากุศลกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2561 - 2565 ของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้มีการกำหนดเป้าหมายให้บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ เป็นกำลังคนคุณภาพในการขับเคลื่อน การทำงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการ พัฒนาศักยภาพบุคลากรในด้านต่าง ๆ แบ่งเป็น

- (1) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรภายใน จำนวน 4 โครงการ
- (2) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรภายนอก จำนวน 16 หลักสูตร / โครงการ

ทั้งนี้ จากการพัฒนาศักยภาพบุคลากรข้างต้น มีเป้าหมายตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561 - 2565) ที่กำหนดให้บุคลากรที่เข้ารับการพัฒนาศักยภาพต้องผ่านเกณฑ์ที่สำนักงานกำหนด ร้อยละ 95 มีผลการดำเนินงานดังนี้

ตัวชี้วัด	หน่วย	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
ร้อยละของบุคลากรที่เข้ารับการพัฒนาศักยภาพที่ผ่านเกณฑ์ตามที่สำนักงานกำหนด	ร้อยละ	95	ร้อยละ 99.10 เป้าหมายจำนวน 446 คน ผ่านเกณฑ์ตามที่สำนักงานกำหนด จำนวน 442 คน	<p>(1) หลักสูตร “ปฐมนิเทศเพื่อพัฒนาความรู้และเพิ่มทักษะให้กับบุคลากรใหม่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566” กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 40 คน ผ่านเกณฑ์ตามที่สำนักงานกำหนด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 97.5</p> <p>(2) หลักสูตร “พัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ทำหน้าที่ด้านการรับเรื่องร้องเรียน “เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับที่ดิน” กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 32 คน ผ่านเกณฑ์ตามที่สำนักงานกำหนด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 100</p> <p>(3) หลักสูตร “ฝึกอบรมเสริมสร้างทักษะด้านภาษาอังกฤษบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 53 คน ผ่านเกณฑ์ตามที่สำนักงานกำหนด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 96</p> <p>(4) โครงการ “ค่านิยมร่วม การสร้างองค์กรให้มีความสุข” กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 320 คน ผ่านเกณฑ์ตามที่สำนักงานกำหนด จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 100</p>

1. การพัฒนาศักยภาพบุคลากรภายใน จำนวน 4 โครงการ

1.1 หลักสูตรปฐมนิเทศเพื่อพัฒนาความรู้และเพิ่มทักษะให้กับบุคลากรใหม่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการบรรจุและแต่งตั้งบุคลากรใหม่ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2566 เพื่อมาเป็นกำลังสำคัญในการปฏิบัติงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ทั้งในสายงานสอบสวน และสายงานสนับสนุน เพื่อเข้ามาปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้กับประชาชน และเข้ามาขับเคลื่อนการดำเนินงานภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตามกรอบของยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี ที่ต้องการพัฒนาประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 มีเป้าหมายประการหนึ่ง คือ การพัฒนาคนสำหรับโลกยุคใหม่สร้างความสามารถในการปรับตัว ล้มแล้วลุกไว พลิกโฉมประเทศไทยก้าวไปด้วยกัน ซึ่งมุ่งเน้นการปรับรากฐานต่อยอดการพัฒนาให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ 20 ปี โดยมีหลักการสำคัญคือ “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” ดังนั้น บุคลากรที่บรรจุใหม่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จึงมีความจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพให้มีสมรรถนะและทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม การทำงานเป็นทีม สร้างเป้าหมายหลักในการทำงานด้วยกันและพัฒนาเครือข่ายในการทำงาน รวมถึงเป็นการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน โดยเน้นการเรียนรู้จากประสบการณ์และการลงมือปฏิบัติจริง จะช่วยให้ผู้ที่เข้ามาในการปฏิบัติงานเป็นครั้งแรกได้ปรับตัวให้เข้ากับระบบราชการ การทำงานและการอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ สร้างความรู้ความเข้าใจในบทบาท หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน แนวนโยบายของผู้บริหาร ค่านิยมองค์กร เสริมสร้างแนวคิดธรรมาภิบาลและต่อต้านทุจริต สร้างความเข้าใจในการเป็นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมทั้งเป็นการสร้างขวัญกำลังใจและมีทัศนคติที่ดี อันจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น โดยมีเป้าหมายการฝึกอบรมเพื่อให้บุคลากรที่บรรจุใหม่ได้มีความรู้ความเข้าใจหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติต่าง ๆ ปลูกฝังทัศนคติที่ดีในการทำงาน ให้ทำงานด้วยความรับผิดชอบ สำนึกในหน้าที่ ปฏิบัติงานโดยยึดหลัก

ความซื่อสัตย์ สุจริต ยุติธรรม ถือประโยชน์ของประเทศชาติและส่วนรวมเป็นสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายขององค์กร

1.2 หลักสูตรพัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ทำหน้าที่ด้านการรับเรื่องร้องเรียน “เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับที่ดิน”

ผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ โดยรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 230 และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 22 บัญญัติให้ผู้ตรวจการแผ่นดิน มีภารกิจในการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และมีอำนาจเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ บรรดาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ แสวงหาข้อเท็จจริงเมื่อเห็นว่ามีผู้ได้รับความเดือดร้อน โดยประชาชนสามารถร้องเรียนหรือแจ้งเรื่องเดือดร้อนที่เกิดขึ้นกับตนเอง หรือกับสังคมโดยรวมต่อผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ การแจ้งเป็นหนังสือ การแจ้งด้วยวาจา การแจ้งผ่านอินเทอร์เน็ต หรือการแจ้งด้วยวิธีการอื่นตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด

นอกจากนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินยังมีหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายที่สามารถหยิบยกเรื่องมาดำเนินการได้โดยไม่มีผู้ร้องเรียน หากพิจารณาแล้วว่าเรื่องดังกล่าวเป็นเรื่องที่สร้างความเดือดร้อนและส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง ซึ่งความพิเศษขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินคือสามารถรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของประชาชนได้หลากหลาย ไม่เฉพาะเจาะจงในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จึงทำให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถรวบรวมสถิติของเรื่องร้องเรียนและนำไปเป็นฐานข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาแนวทางในการแก้ไขความเดือดร้อนต่าง ๆ ของประชาชนในเชิงระบบได้ต่อไป

ตามสถิติการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานที่ผ่านมา พบว่ามีเรื่องร้องเรียนจำนวนมาก เช่น ใน พ.ศ. 2564 สำนักงานมีเรื่องร้องเรียนจำนวนรวม 4,866 เรื่อง โดยเป็นเรื่องที่พิจารณาตรวจสอบ แสวงหาข้อเท็จจริงจนมีคำวินิจฉัย หรือมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมายที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน จำนวน 2,675 เรื่อง ซึ่งเป็นเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายประเด็น และมีประเด็นที่เป็นเรื่องร้องเรียนอยู่บ่อยครั้ง คือ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับที่ดิน ซึ่งเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน เนื่องจากที่ดินมีหลายแบบ และหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลที่ดินแบบต่าง ๆ ก็คนละหน่วยงานกัน รวมถึงมีกฎหมายการคุ้มครองที่ดินต่างกันไปด้วย เมื่อเจ้าหน้าที่สอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเข้าไปตรวจสอบ จึงได้พบกับปัญหาและอุปสรรคแตกต่างกันไป

ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดินดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อประชาชน สำนักงานจึงดำเนินการจัดการอบรมเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านที่ดินอย่างเข้มข้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรได้เรียนรู้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะสามารถนำมาประมวลและวิเคราะห์ต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงได้อย่างแม่นยำ ก่อให้เกิดการปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

1.3 หลักสูตรฝึกอบรมเสริมสร้างทักษะด้านภาษาอังกฤษบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยมีภารกิจในการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม อันเนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หากมีผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากหน่วยงานของรัฐ ยังมีได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ ตามรัฐธรรมนูญ ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 230 บัญญัติให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่ และอำนาจเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ หรือ

คำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ บรรดาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นการละเมิดประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ โดยในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวนั้น ประชาชนจะร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ การแจ้งเป็นหนังสือ การแจ้งด้วยวาจา การแจ้งผ่านอินเทอร์เน็ต หรือการแจ้งด้วยวิธีการอื่นตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด จากนั้นจึงดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

ปัจจุบันสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการประสานงานพัฒนาความร่วมมือระหว่างองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินในต่างประเทศ รวมถึงการรับเรื่องร้องเรียนของชาวต่างประเทศในหลากหลายมิติ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องของภาษา การสื่อสารในการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผู้ที่ได้รับความไม่เป็นธรรมที่ไม่ใช่เพียงแต่คนไทยเท่านั้น หากเป็นคนต่างชาติ ต่างภาษาที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากหน่วยงานของรัฐ หรือในเรื่องของการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างประเทศ ซึ่งภาษาสากลหรือภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่มีความสำคัญและมีบทบาทต่อการปฏิบัติภารกิจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นจึงได้เล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรอบรู้ มีทักษะ ทักษะคติ และความชำนาญ เพื่อให้บริการประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีอาชีพ ให้สามารถสื่อสารประสานงานกับผู้ร้องเรียน องค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินในต่างประเทศ หรือองค์กรระหว่างประเทศต่าง ๆ ได้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต้องประสานเพื่อเสริมสร้างความร่วมมือได้อย่างถูกต้องตามหลักการสากล อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ดี สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้กำหนดให้มีกิจกรรมฝึกอบรมเสริมสร้างทักษะด้านภาษาต่างประเทศ ให้แก่บุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้และทักษะด้านการทำงาน และเสริมสร้างความมั่นใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.4 ค่านิยมร่วม สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการจัดโครงการค่านิยมร่วมของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (FAIRs) อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความชัดเจนของพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินคาดหวังเพื่อให้พนักงานและลูกจ้างรับรู้ถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์และตระหนักถึงความสำคัญของค่านิยมร่วมของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ปลุกจิตสำนึกให้พนักงานและลูกจ้างได้ประพฤติปฏิบัติตนตามพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติงานในหน้าที่ และเพื่อใช้เป็นกิจกรรมในการขับเคลื่อนค่านิยมร่วมและวัฒนธรรมองค์กรไปสู่การปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานฯ ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนจริยธรรมและค่านิยมร่วมสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ เป้าหมาย และกิจกรรมการส่งเสริมค่านิยมเพื่อให้เกิดการปฏิบัติจนเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์แก่พนักงานและลูกจ้างของสำนักงาน และได้มีประกาศแต่งตั้งคณะทำงานขับเคลื่อนจริยธรรมและค่านิยมร่วมสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีพนักงานและลูกจ้างของสำนักงานทุกคนร่วมเป็นคณะทำงานตามตัวอักษรของค่านิยมร่วมฯ ทั้ง 5 ตัวอักษร (FAIRs) ได้แก่ กลุ่ม F Fairness ความเป็นธรรม, กลุ่ม A Accountability ความรับผิดชอบ, กลุ่ม I Integrity ความถูกต้องชอบธรรม, กลุ่ม R Relations ความสัมพันธ์, กลุ่ม S Service mind จิตบริการ เพื่อดำเนินโครงการ / กิจกรรมเกี่ยวกับการขับเคลื่อนจริยธรรมและค่านิยมร่วมของสำนักงานฯ ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

2. การพัฒนาศักยภาพบุคลากรภายนอก จำนวน 30 หลักสูตร/โครงการ

หลักสูตร/ประชุม	ผู้เข้าอบรม (คน)
หลักสูตรนักบริหารระดับสูง (4 หลักสูตร จำนวน 4 คน)	
1. หลักสูตร “หลักนิติธรรมเพื่อประชาธิปไตย” (นธป.) รุ่นที่ 11	1
2. หลักสูตร “นักบริหารยุทธศาสตร์การป้องกันและปราบปรามการทุจริตระดับสูง” (นยปส.) รุ่นที่ 14	1
3. หลักสูตร “การบริหารงานยุติธรรมระดับสูง” รุ่นที่ 14 (ยธส. 14)	1
4. หลักสูตร “เสริมสร้างสังคมสันติสุข” รุ่นที่ 14	1
หลักสูตรนักบริหารระดับกลาง (3 หลักสูตร จำนวน 6 คน)	
1. หลักสูตร “ประกาศนียบัตรธรรมาภิบาลของผู้บริหารระดับกลาง” (ปรก.) รุ่นที่ 25	4
2. หลักสูตร “หลักสูตรผู้กำกับการ” รุ่นที่ 139	1
3. หลักสูตร “นักบริหารด้านสิทธิมนุษยชนระดับกลาง” รุ่นที่ 1	1
หลักสูตรนักบริหารระดับต้น (2 หลักสูตร จำนวน 2 คน)	
1. หลักสูตร “นักบริหารด้านสิทธิมนุษยชนระดับต้น” รุ่นที่ 1	1
2. หลักสูตร “ผู้นำยุคใหม่ในระบอบประชาธิปไตย” (ปนป.) รุ่นที่ 13	1
หลักสูตรประกาศนียบัตร (5 หลักสูตร จำนวน 13 คน)	
1. หลักสูตร “การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562” รุ่นที่ 10	5
2. หลักสูตร “การวิเคราะห์การตรากฎหมายและการประเมินผลสัมฤทธิ์ของกฎหมาย (มาตรา 77)” รุ่นที่ 4	1
3. หลักสูตร “หลักสูตรการป้องกันอาชญากรรมกับการอำนวยความสะดวกยุติธรรมในสังคม Crime Prevention รุ่นที่ 6” (CP6)	1
4. หลักสูตร “การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562” รุ่นที่ 12	4
5. หลักสูตร “กฎหมายมหาชน” รุ่นที่ 53	2

หลักสูตร/ประชุม	ผู้เข้าอบรม (คน)
หลักสูตรภายนอก (16 หลักสูตร จำนวน 129 คน)	
1. หลักสูตร “เทคนิคการผ่านการประเมินการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายใน” (ผ่าน Microsoft Teams)	1
2. หลักสูตร “ปฐมนิเทศเบื้องต้นและการฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน”	1
3. หลักสูตร “มาตรฐานวิชาชีพด้านการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Certificate in public Procurement : e-CPP” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	1
4. หลักสูตร “สัมมนาชี้แจงแนวทางปฏิบัติด้านการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ของหน่วยงานของรัฐ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐในส่วนกลาง” รุ่นที่ 2	1
5. หลักสูตร “Data Visualization using Power BI”	3
6. หลักสูตร “การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e - GP)” รุ่นที่ 2	2
7. หลักสูตร “การปฏิรูประบบการคัดเลือกข้าราชการชั้นสูงของฝรั่งเศส” (La Reforme dee la haute fonction publique on France-The Reform of High - level public service in France)	2
8. หลักสูตร “การพัฒนาบุคลากรห้องสมุดและการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ระหว่างห้องสมุด”	1
9. หลักสูตร “หลักทั่วไปของกฎหมายปกครองสำหรับการปฏิบัติงาน” (ออนไลน์)	33
10. หลักสูตร “กฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง ส่วนที่ 1” (ออนไลน์)	33
11. หลักสูตร “กฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง ส่วนที่ 2” (ออนไลน์)	33
12. หลักสูตร “คดีปกครองเกี่ยวกับเหตุรำคาญ” (ออนไลน์)	9
13. หลักสูตร “การระงับข้อพิพาทแบบไม่เป็นทางการ : กรณีศึกษาประสบการณ์ของ สาธารณรัฐอิสลามปากีสถาน”	3
14. หลักสูตร “การต่อต้านการทุจริตในกลุ่มประเทศกำลังพัฒนา (Anti - Corruption for Developing Countries)”	2
15. หลักสูตร “การจัดทำรายงานการเงินรวมภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์” รุ่นที่ 4	1
16. หลักสูตร “คดีปกครองเกี่ยวกับการเวนคืนและความรับผิดชอบอื่น” (ออนไลน์)	3

3. →

ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ:

ในการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน



3.1 ด้านการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ

3.1.1 เรื่องร้องเรียนกรณีละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญคุ้มครองไว้ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 213 มีปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ปัญหาความไม่ชัดเจนและการตีความพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561

1.1) เจื่อนไขการฟ้องคดีรัฐธรรมนูญ ตามมาตรา 47 (2) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561 ซึ่งกำหนดให้ต้องมีไต่กรณี “รัฐธรรมนูญหรือกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญได้กำหนดกระบวนการร้องหรือผู้มีสิทธิขอให้ศาลพิจารณาวินิจฉัยไว้เป็นการเฉพาะแล้ว” มีปัญหาการตีความว่า ศาล หมายถึง ศาลรัฐธรรมนูญหรือครอบคลุมศาลอื่น ๆ ด้วย

1.2) เจื่อนไขการฟ้องคดีรัฐธรรมนูญ ตามมาตรา 47 (4) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561 ซึ่งกำหนดให้ต้องมีไต่กรณี “เรื่องที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาพิพากษาคดีของศาลอื่นหรือเรื่องที่ศาลอื่นมีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว” มีปัญหาการตีความว่า เรื่องที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาพิพากษาคดีมีขอบเขตครอบคลุมเพียงใด ประเด็นที่ร้องเรียนจะต้องไม่เป็นประเด็นเดียวกับประเด็นที่มีการพิจารณาอยู่ในศาลใช่หรือไม่

1.3) เจื่อนไขการฟ้องคดีรัฐธรรมนูญ ตามมาตรา 46 และ มาตรา 48 แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561 มีปัญหาว่าเนื้อหาของบทบัญญัติทั้ง 2 มาตรา มีความไม่ชัดเจน มีความซับซ้อน จนอาจทำให้ผู้ร้องเรียนหรือประชาชนที่ต้องการใช้สิทธิไม่เข้าใจถึงสาระสำคัญของประเด็น ทำให้การยื่นคำร้องเรียนไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน

1.4) เจื่อนไขการฟ้องคดีรัฐธรรมนูญ ตามมาตรา 48 แห่งพระราชบัญญัติ ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561 ซึ่งกำหนดให้ “ผู้ถูกละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญคุ้มครองไว้ ถ้าผู้นั้นเห็นว่าการละเมิดนั้นเป็นผลจาก บทบัญญัติแห่งกฎหมายขัดหรือแย้งต่อรัฐธรรมนูญให้ยื่นคำร้องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน” มีปัญหาในการพิจารณาว่า จะต้องพิจารณาเรื่องใดก่อนระหว่างการละเมิดสิทธิกับ บทบัญญัติแห่งกฎหมายขัดหรือแย้งต่อรัฐธรรมนูญ

1.5) เจื่อนไขการฟ้องคดีรัฐธรรมนูญ ตามมาตรา 48 แห่งพระราชบัญญัติ ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561 ที่กำหนดให้ ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณายื่นคำร้องต่อศาลรัฐธรรมนูญ ภายใน 60 วัน นับแต่วันที่รับคำร้อง จากผู้ร้องเรียนนั้น มีระยะเวลาที่จำกัด บางกรณีมีความจำเป็นต้องแสวงหาข้อเท็จจริง ก่อนที่จะพิจารณาวินิจฉัย ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาเกินจนทำให้ไม่อาจพิจารณาภายในระยะเวลา ที่กำหนดไว้

2) ปัญหาเนื้อหาของกฎหมายไม่ครอบคลุม คือ กรณีการร้องเรียนเรื่องที่ไม่เป็นสาระสำคัญไม่ได้บัญญัติให้ผู้ตรวจการแผ่นดินยุติเรื่องร้องเรียนในลักษณะดังกล่าวไว้

3) ปัญหาการกำหนดระยะเวลาอันเป็นเจื่อนไขในการฟ้องคดี ตามมาตรา 48 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561 ไม่ได้กำหนดให้ชัดเจนว่าผู้ร้องเรียนต้องยื่นคำร้องต่อศาลรัฐธรรมนูญภายใน 90 วัน นับแต่วันที่ได้รับความเห็นของผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือวันที่พ้นกำหนดเวลาที่ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่ยื่นคำร้องต่อศาล

ทั้งนี้ การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของ ศาลรัฐธรรมนูญ หากศาลรัฐธรรมนูญได้มีการเสนอปรับปรุงแก้ไขกฎหมายดังกล่าวให้มีความชัดเจนและครอบคลุมยิ่งขึ้น และรัฐสภานับสนุนการปรับปรุงแก้ไขจะทำให้กลไก ในการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.1.2 เรื่องร้องเรียนกรณีปัญหาความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมายตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 23 มีปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ปัญหาความไม่ชัดเจนและการตีความพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 เนื่องจากการฟ้องคดีปกครองของผู้ตรวจการแผ่นดินอยู่ภายใต้กฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง ซึ่งกำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีสิทธิและหน้าที่เสมือนหนึ่งเป็นผู้มีสิทธิฟ้องคดี ทำให้เกิดปัญหาในการตีความเกี่ยวกับสิทธิและสถานะในคดีปกครองของผู้ตรวจการแผ่นดิน เช่น กรณีการฟ้องคดีปกครองอันเกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะจะต้องพิจารณาถึงการเป็นผู้ได้รับความเดือดร้อนอันเป็นเงื่อนไขของคดีปกครองหรือไม่ และมีขอบเขตอย่างไร

2) ปัญหาการนับระยะเวลาในการฟ้องคดีของผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญในการฟ้องคดีปกครองที่กำหนดให้ต้องยื่นฟ้องภายใน 90 วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้เหตุแห่งการฟ้องคดีแต่มีปัญหาความไม่ชัดเจนว่าจะเริ่มนับระยะเวลาที่ผู้ร้องเรียนรู้เหตุแห่งการฟ้องคดีหรือผู้ตรวจการแผ่นดินรู้เหตุแห่งการฟ้องคดี

ทั้งนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอยู่ระหว่างการดำเนินการโครงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ.2560 ซึ่งจะศึกษาครอบคลุมถึงปัญหาการบังคับใช้มาตรา 23 ดังกล่าว เพื่อเสนอแนะปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ต่อไป

3.1.3 การได้รับข้อมูลเรื่องร้องเรียนไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจนเพียงพอ ในการแสวงหาข้อเท็จจริงเมื่อเห็นว่ามีผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ นั้น ปัจจัยที่สำคัญในลำดับแรก คือ การมีข้อมูลรายละเอียดข้อเท็จจริงที่เพียงพอต่อการแสวงหาข้อเท็จจริง ซึ่งปัจจุบันผู้ตรวจการแผ่นดิน

ได้เปิดช่องทางการร้องเรียนหลากหลายช่องทาง รวมทั้งช่องทางดิจิทัล ซึ่งหมายรวมถึงช่องทางอินเทอร์เน็ต และโมบายแอปพลิเคชัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินโดยสะดวกและรวดเร็ว แต่มีบางกรณีคำร้องเรียนที่ส่งมายังช่องทางดังกล่าว ไม่ได้ระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือเนื้อหาที่เป็นสาระสำคัญของเรื่องร้องเรียนอย่างชัดเจนเพียงพอ ทำให้การแสวงหาข้อเท็จจริงของผู้ตรวจการแผ่นดินอาจเป็นไปได้ด้วยความล่าช้า หรือไม่อาจแสวงหาข้อเท็จจริงต่อไปได้

อย่างไรก็ดี ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีนโยบายให้เจ้าหน้าที่สอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประสานทางโทรศัพท์หรือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ไปยังผู้ร้องเรียน เพื่อสอบถามข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ประกอบกับได้มีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้ รับทราบ และวิธีการจัดทำคำร้องเรียนให้มีความครบถ้วนมากยิ่งขึ้นด้วยแล้ว

3.1.4 การไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานของรัฐที่จะให้ข้อมูล หรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาเท่าที่ควร

ในการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้กับประชาชน ผู้ตรวจการแผ่นดินจะแสวงหาข้อเท็จจริงจากการชี้แจง เอกสาร หลักฐานต่าง ๆ จากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาประกอบการพิจารณา พร้อมกับรายงานความคืบหน้าให้แก่ผู้ร้องเรียนเป็นระยะทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ แต่ที่ผ่านมาพบว่า หน่วยงานของรัฐบางส่วนยังไม่ให้ความร่วมมือในการแก้ไขความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรมให้กับประชาชนเท่าที่ควร เช่น การไม่ชี้แจงข้อเท็จจริงตามระยะเวลาที่กำหนด การชี้แจงข้อมูลไม่ครบถ้วนตามประเด็น หรือการชี้แจงข้อมูลไม่ตรงประเด็น รวมทั้งกรณีที่หน่วยงานของรัฐมอบหมายผู้แทนเข้าร่วมประชุมหารือเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นผู้ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ ส่งผลให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาคือเกิดความล่าช้า

ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้ขอความร่วมมือกับหัวหน้าหน่วยงานของรัฐในการเข้าร่วมประชุมด้วยตนเอง หรือมอบหมายผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจแทนในนามหน่วยงานได้ และขอให้คณะรัฐมนตรีได้กำชับหน่วยงานของรัฐที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลทุกหน่วยงานให้ความสำคัญในการให้ข้อมูล ข้อเท็จจริงกับผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมทั้งการพิจารณาในการนำข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินไปดำเนินการ พร้อมทั้งรายงานความคืบหน้า และรายงานผลการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบตามกรอบระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

3.2 ด้านการบริหารงาน

3.2.1 โครงสร้างและอัตรากำลัง

จากผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาตรวจสอบ แสวงหาข้อเท็จจริง จนมีคำวินิจฉัย หรือมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565 มีค่าเฉลี่ยปริมาณเรื่องร้องเรียนปีละ 4,756 เรื่อง ซึ่งหากพิจารณาปริมาณเรื่องที่สามารถดำเนินการจนมีคำวินิจฉัย หรือมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องพบว่า สามารถดำเนินการเฉลี่ยปีละ 2,711 เรื่อง โดยเมื่อเปรียบเทียบกับอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในกลุ่มภารกิจด้านหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินพบว่า เจ้าหน้าที่ 1 คน สามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนเฉลี่ยปีละ 21.43 เรื่อง ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีเรื่องร้องเรียนที่รับไว้พิจารณา ในปีงบประมาณ จำนวน 5,380 เรื่อง ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยเรื่องร้องเรียนที่รับไว้พิจารณา ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565 และมีสถิติเรื่องร้องเรียนที่สามารถดำเนินการจนมีคำวินิจฉัย หรือมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพิ่มขึ้น โดยพบว่าเจ้าหน้าที่ 1 คน สามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนเฉลี่ยปีละ 23.53 เรื่อง (มีเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการ

แล้วเสร็จ ณ วันที่ 30 กันยายน 2566 จำนวน 3,388 เรื่อง และมีเจ้าหน้าที่ในกลุ่มภารกิจด้านหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินในประเภทอำนาจการและวิชาการ จำนวน 144 คน) ถึงแม้ว่าสถิติเรื่องร้องเรียนที่สามารถดำเนินการจนมีคำวินิจฉัย หรือมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องจะมีค่าสูงขึ้น แต่หากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะดำเนินการเรื่องร้องเรียนกระทั่งมีคำวินิจฉัย หรือมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้เสร็จสิ้นภายในปีงบประมาณ มีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินการปรับระบบงานรวมถึงเพิ่มอัตราเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในกลุ่มภารกิจด้านหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้ครอบคลุมกับปริมาณงานเรื่องร้องเรียน และอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินอื่น ๆ เช่น การศึกษาเรื่องเชิงระบบหรือเชิงนโยบาย รวมถึงการติดตามข้อเสนอแนะหรือคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ดังนั้น เพื่อแก้ไขปัญหาข้างต้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงดำเนินโครงการพัฒนาโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงานและกรอบอัตรากำลังของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยจ้างสถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการดำเนินการศึกษาวิเคราะห์ และทบทวนโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงานตลอดจนกำหนดขอบเขตหน้าที่และอำนาจของแต่ละส่วนงานและอัตรากำลัง เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงาน การกำหนดขอบเขตหน้าที่และอำนาจของแต่ละส่วนงาน การวางระบบงาน การวางแผนอัตรากำลังของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในระยะ 5 ปี ข้างหน้า (พ.ศ. 2566 - 2570) ซึ่งผลจากการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

1. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรกำหนดให้มีกลุ่มงานติดตามการดำเนินการตามคำวินิจฉัย เพื่อให้มีเจ้าหน้าที่ที่ติดตามคำวินิจฉัยที่ชัดเจน และการโต้แย้งหรือเสนอข้อคิดเห็นสามารถทำได้โดยไม่ขัดกับเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการเดิม อันอาจสร้างความเป็นธรรมให้กับผู้ร้องเรียนในระยะยาว ประกอบกับการติดตามและประเมินผลคำวินิจฉัยในรูปแบบดังกล่าวจะสามารถดำเนินการอย่างเป็นระบบโดยรวมทุกกรณีจากทั้ง 6 สำนัก อันจะง่ายต่อการวิเคราะห์ผลกระทบรวมถึงการประเมินผลตอบแทนทางสังคม อีกทั้งยังเป็นวิธีการที่ใกล้เคียงกับองค์การอิสระตามรัฐธรรมนูญที่มีภารกิจคล้ายกัน เช่น สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

2. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรกำหนดให้มีส่วนสอบสวนเชิงระบบ เนื่องจากจะทำให้เกิดการแบ่งหน้าที่ที่ชัดเจน และแยกภาระงานที่ใช้ทักษะที่แตกต่างกัน ให้ชัดเจน

3. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรกำหนดให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สาขาเพื่อสามารถรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในพื้นที่ รวมถึงตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เบื้องต้น และสามารถประสานในกรณีเรื่องที่ไม่ยุ่งยากหรือไม่ซับซ้อนเพื่อแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมด้วยความรวดเร็ว อีกทั้งยังช่วยสำนักสอบสวน 1 - 4 แสวงหาข้อเท็จจริงในพื้นที่ และช่วยกลุ่มงานติดตามการดำเนินการตามคำวินิจฉัยเก็บข้อมูล ในพื้นที่เพื่อรายงานผลการดำเนินการตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน

4. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรกำหนดอัตรากำลังเพิ่มเติมอย่างน้อย 48 อัตรา เพื่อให้สามารถรองรับภารกิจตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากผลการศึกษาข้างต้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะได้นำมาปรับปรุง โครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงาน รวมถึงวางแผนอัตรากำลัง เพื่อให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงาน อย่างเหมาะสม มีระบบงานที่มีประสิทธิภาพ มีกรอบอัตรากำลังที่สอดคล้องกับบทบาท ภารกิจ หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินต่อไป

