

KM ครั้งที่ 4/2567

Knowledge Management



รายงานสรุปผล การจัดการความรู้ในองค์กร

หัวข้อ “แนวทางการจัดประเภทเรื่องร้องเรียน วิธีการแบ่ง
ขนาดคำร้องตามความยากง่าย และความท้าทาย/
อุปสรรคในการรับเรื่องร้องเรียนและประสานงาน”

เมื่อวันที่ 28 สิงหาคม 2567
เวลา 13.00 - 16.30 น.
ผ่านระบบออนไลน์ zoom meeting



จัดทำโดย
กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารและติดตามประเมินผล
สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์
กันยายน 2567

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
สรุปผลกิจกรรม KM ครั้งที่ ๔/๒๕๖๗ หัวข้อ “แนวทางการจัดประเภทเรื่องร้องเรียน วิธีการแบ่งขนาดคำร้องตามความยากง่าย และความท้าทาย/อุปสรรค ในการรับเรื่องร้องเรียนและประสานงาน” ในวันพุธที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น. ณ ห้องประชุม ๗๐๑ ชั้น ๗ สำนักงาน กสม. และผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)	๓
๑. ที่มาและความสำคัญของการจัดกิจกรรม KM ครั้งที่ ๔/๒๕๖๗	๓
๒. วัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรม KM ครั้งที่ ๔/๒๕๖๗	๓
๓. ผู้ถ่ายทอดประสบการณ์กิจกรรม KM ครั้งที่ ๔/๒๕๖๗	๔
๔. สรุปสาระสำคัญของกิจกรรม KM ครั้งที่ ๔/๒๕๖๗	๔
๕. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อกิจกรรม KM ครั้งที่ ๔/๒๕๖๗	๑๑
๖. ประมวลภาพกิจกรรม KM ครั้งที่ ๔/๒๕๖๗	๑๓
๗. รายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรม KM ครั้งที่ ๔/๒๕๖๗	๑๔



สรุปผลกิจกรรมการถ่ายทอดประสบการณ์และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM)
กิจกรรมที่ ๔/๒๕๖๗ หัวข้อ “แนวทางการจัดประเภทเรื่องร้องเรียน วิธีการแบ่งขนาดคำร้องตามความยากง่าย
และความท้าทาย/อุปสรรคในการรับเรื่องร้องเรียนและประสานงาน”
เมื่อวันพุธที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.
ณ ห้องประชุม ๗๐๖ ชั้น ๗ สำนักงาน กสม. และผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)

๑. ที่มาและความสำคัญของการจัดกิจกรรม KM ครั้งที่ ๔/๒๕๖๗

สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติให้ความสำคัญกับ “การจัดการความรู้ภายในองค์กร (Knowledge Management: KM)” ซึ่งเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ว่าด้วยการสนับสนุนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพของแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ - ๒๕๗๐ และเป็นส่วนหนึ่งภายใต้ยุทธศาสตร์คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ ในเรื่องการพัฒนาองค์กรให้มีสมรรถนะสูง (High Performance) โดยการจัดการองค์ความรู้ภายในองค์กร (KM) ถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการรวบรวมองค์ความรู้ภายในองค์กร ทั้งความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) และความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เพื่อให้บุคลากรของสำนักงาน กสม. สามารถเข้าถึงองค์ความรู้ได้สะดวก และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนเป็นการเสริมสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กร เพื่อให้สำนักงาน กสม. ยกระดับไปสู่การเป็น “องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)”

เพื่อขับเคลื่อนการจัดการความรู้ภายในองค์กร (KM) ของสำนักงาน กสม. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์ โดยกลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารและติดตามประเมินผล ในฐานะหน่วยงานผู้รับผิดชอบ ได้กำหนดจัดกิจกรรมการถ่ายทอดประสบการณ์และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) จำนวน ๔ กิจกรรม โดยกิจกรรม KM หัวข้อ “แนวทางการจัดประเภทเรื่องร้องเรียน วิธีการแบ่งขนาดคำร้องตามความยากง่าย และความท้าทาย/อุปสรรคในการรับเรื่องร้องเรียนและประสานงาน” เป็นกิจกรรมสุดท้ายของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

กิจกรรม KM ครั้งที่ ๔/๒๕๖๗ หัวข้อ “แนวทางการจัดประเภทเรื่องร้องเรียน วิธีการแบ่งขนาดคำร้องตามความยากง่าย และความท้าทาย/อุปสรรคในการรับเรื่องร้องเรียนและประสานงาน” จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อบุคลากรของสำนักงาน กสม. ที่จะได้มีโอกาสเรียนรู้และทำความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนในส่วนของ การจัดประเภทเรื่องร้องเรียนและวิธีการแบ่งขนาดคำร้องตามไซต์ S M L ซึ่งเป็นกระบวนการต้นน้ำของการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและเป็นวิธีการใหม่ที่ได้มีการปรับปรุงแนวทางการทำงานเพื่อยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการรับเรื่องร้องเรียนของ กสม. ตลอดจนได้ถอดบทเรียนจากการรับฟังประสบการณ์การรับมือกับความท้าทาย/อุปสรรคในการรับเรื่องร้องเรียนและประสานงานจากเจ้าหน้าที่ของสำนักรับเรื่องเรียนและประสานการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

๒. วัตถุประสงค์ของกิจกรรมฯ

เพื่อให้บุคลากรของสำนักงาน กสม. ได้ถอดบทเรียนและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับแนวทางการจัดประเภทเรื่องร้องเรียนและวิธีการแบ่งขนาดคำร้องตามความยากง่าย ตลอดจนการรับมือกับความท้าทาย/อุปสรรคในการรับเรื่องร้องเรียนและประสานงาน



๓. ผู้ถ่ายทอดประสบการณ์

- ๓.๑ นางสาววันรุ่ง แสนแก้ว ผู้อำนวยการสำนักสืบเรื่องร้องเรียนและประสานการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน
- ๓.๒ นายอาทิตย์ รมพนาธรรม นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ สำนักสืบเรื่องร้องเรียนและประสานการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

๔. รูปแบบกิจกรรมฯ

๔.๑ เป็นการจัดกิจกรรมในรูปแบบ “สนทนาถามตอบ” ซึ่งมีนางรจนา สุนทร ห้วนหน้ากลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารและติดตามประเมินผล สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ เป็นผู้ดำเนินรายการ

๔.๒ กิจกรรมจัดในรูปแบบ online ผ่านโปรแกรม Zoom meeting (ไม่มี onsite) โดยสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ได้จัดห้องประชุม ๗๐๖ ชั้น ๗ สำนักงาน กสม. ไว้เป็นสถานที่สำหรับการจัดเตรียมกิจกรรม

๕. สรุปผลการถ่ายทอดประสบการณ์และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) หัวข้อ “แนวทางการจัดประเภทเรื่องร้องเรียน วิธีการแบ่งขนาดคำร้องตามความยากง่าย และความท้าทาย/อุปสรรคในการรับเรื่องร้องเรียนและประสานงาน” โดยนางสาววันรุ่ง แสนแก้ว ผู้อำนวยการสำนักสืบเรื่องร้องเรียนและประสานการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน และนายอาทิตย์ รมพนาธรรม นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ สำนักสืบเรื่องร้องเรียนและประสานการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน มีประเด็นการถอดบทเรียนจำนวน ๕ เรื่อง มีสาระสำคัญสรุปได้ ดังนี้

๕.๑ แบ่งปันประเด็นเรียนรู้ เรื่อง “หน้าที่และอำนาจของ กสม. ด้านการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน”

- นางสาววันรุ่งฯ ได้แบ่งปันว่า รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๔๗ (๑) คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (กสม.) มีหน้าที่และอำนาจตรวจสอบและรายงานข้อเท็จจริงที่ถูกต้องเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนทุกกรณีโดยไม่ล่าช้า และเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางที่เหมาะสมในการป้องกันหรือแก้ไขการละเมิดสิทธิมนุษยชน รวมทั้งการเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนต่อหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่เกี่ยวข้อง

- จากหน้าที่และอำนาจข้างต้น กสม. จึงได้กำหนดให้มีระเบียบคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการในการตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชน พ.ศ. ๒๕๖๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อกำหนดแนวปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียนจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับความเสียหายหรือพบเห็นว่ามีกระทำความผิดหรือการละเลยการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน เพื่อขอให้ กสม. ดำเนินการ (๑) ตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชน (๒) ประสานการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน (๓) ศึกษาเพื่อทำข้อเสนอแนะเชิงระบบ และ (๔) ดำเนินการใด ๆ ตามหน้าที่และอำนาจของ กสม. ทั้งนี้ หากตรวจสอบแล้ว พบว่า มีการละเมิดสิทธิมนุษยชนจริง กสม. จะเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางที่เหมาะสมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการละเมิด รวมถึงการเยียวยาที่เหมาะสมต่อไป

๕.๒ แบ่งปันประเด็นเรียนรู้ เรื่อง “กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน”

งานด้านการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนจะมีสำนักสืบเรื่องร้องเรียนและประสานการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน (สรส.) สำนักคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ๑ (สคส.๑) และสำนักคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ๒ (สคส.๒) เป็นหน่วยงานหลักผู้รับผิดชอบ โดย สรส. จะเป็นกระบวนการต้นน้ำ ทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ กสม. แล้วนำมาพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจะจัดเป็นประเภทเรื่องร้องเรียนแบบใด เช่น ประสานตรวจสอบ เป็นต้น หากเป็นเรื่องที่จะต้องตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชน จะมี “คณะทำงานกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน (คทง.)” เป็นผู้พิจารณารับไว้เป็น “คำร้อง” และจัดประเภทคำร้องตามประเด็นสิทธิและความยากง่ายระดับไฮส์ S M L เพื่อส่งต่อไป สคส. ๑ หรือ ๒ ดำเนินการตรวจสอบต่อไป



ที่มา/ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- นางสาววันรุ่งฯ ได้แบ่งปันว่า เรื่องร้องเรียนจะมาจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของ กสม. ซึ่งมีทั้งหมด ๑๐ ช่องทาง หรือมาจาก กสม. หยิบยกเรื่องใด ๆ ขึ้นเป็นเรื่องร้องเรียน โดยช่องทางรับเรื่องร้องเรียนมีรายละเอียด ดังนี้

(๑) สายด่วน ๑๓๗๗ นางสาววันรุ่งฯ แจ้งว่า ผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางนี้จะเสียค่าบริการ และสามารถโทรติดต่อได้ในช่วงเวลาราชการ ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. เท่านั้น

(๒) เบอร์โทรศัพท์ส่วนกลางของสำนักงาน กสม. หมายเลข ๐๒ ๑๔๑ ๓๘๐๐ (เวลาราชการ ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.) โดยจะมีเจ้าหน้าที่ของสำนักบริหารกลางเป็นคนรับสายและจะกลั่นกรองเบื้องต้นก่อนว่าเป็นเรื่องร้องเรียนหรือไม่ (บางกรณีเป็นติดต่อประสานงานทั่วไป เช่น สมัครงาน/สอบ ติดต่อมาประชุม เป็นต้น) หากพิจารณาแล้วว่าเป็นเรื่องร้องเรียน จะโอนสายต่อมายังสำนักรับเรื่องฯ เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

(๓) อีเมล help@nhrc.or.th

(๔) เว็บไซต์ <https://www.nhrc.or.th/>

(๕) จดหมาย จัดส่งมายังที่อยู่ของสำนักงาน กสม. เป็นช่องทางที่มีผู้ร้องติดต่อมากที่สุด

(๖) Walk in มายังสำนักงาน กสม. หรือสำนักงาน กสม. ภูมิภาค

(๗) ผ่าน กสม. โดยเป็นผลมาจากการลงพื้นที่ / ประชุม / บรรยาย / ฝึกอบรม

(๘) คลินิกสิทธิมนุษยชน นางสาววันรุ่งฯ แจ้งว่า เป็นช่องทางใหม่ที่เพิ่งเริ่มดำเนินการเมื่อปี ๒๕๖๕ ปัจจุบันยังมีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางนี้ไม่มากนัก โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสถานะบุคคล ประมาณ ๑๐๐ เรื่อง และเรื่องแรงงานนอกระบบ อย่างไรก็ตาม มีแนวโน้มของช่องทางนี้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพราะประชาชนเริ่มรู้จักมากขึ้น

(๙) แอปพลิเคชัน MESIT แต่ยังไม่พบประชาชนร้องเรียนผ่านช่องทางนี้

(๑๐) ผ่านสำนักงาน กสม. ภูมิภาค

ลักษณะรายละเอียดข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ครบถ้วน

- นายอาทิตย์ ได้แบ่งปันว่า เรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ควรมีรายละเอียดที่ครบถ้วนและชัดเจน ในสาระสำคัญ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักรับเรื่องฯ สามารถตรวจสอบและทำความเข้าใจต่อเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ครบถ้วน โดยจะพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่รับมามีรายละเอียดเพียงพอหรือไม่ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย

(๑) ผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง ผู้เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

(๒) ข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

(๓) ความประสงค์ของผู้ร้อง / ผู้เสียหาย (ถ้ามี)

(๔) ข้อกฎหมาย / หลักสิทธิมนุษยชน

- ภายหลังจากที่ได้รายละเอียดเรื่องร้องเรียนที่ครบถ้วนแล้ว เจ้าหน้าที่สำนักรับเรื่องฯ จะพิจารณาว่าเกี่ยวข้องกับประเด็นสิทธิใดภายใต้กติกา ICCPR หรือ ICESCR และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของ กสม. หรือไม่ และทำความเข้าใจต่อเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ พร้อมข้อเสนอว่าจะรับไว้ดำเนินการหรือไม่ หากรับไว้จะดำเนินการแบบใด โดยเจ้าหน้าที่จะต้องตรวจเรื่องและทำความเข้าใจภายใน ๑๐ วัน กรณีข้อมูลครบถ้วน หรือ ๓๐ วัน กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วน และเสนอต่อคณะทำงานกลั่นกรองฯ พิจารณาความเห็นดังกล่าวว่าจะดำเนินการตามที่เสนอหรือไม่

- นายอาทิตย์ฯ ให้ข้อสังเกตเพิ่มเติมว่า จากประสบการณ์การรับเรื่องร้องเรียนที่ผ่านมา พบว่า ข้อมูลที่สำคัญที่สุด ๓ เรื่องที่ควรมีในเรื่องร้องเรียน คือ “ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทร” ส่วนรายละเอียดต่าง ๆ สามารถติดต่อสอบถามเพิ่มเติมได้ อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติมักพบว่า ผู้ร้องมักลืมให้รายละเอียดเหล่านี้ ทำให้ยากต่อ



การติดต่อประสานงาน ยกตัวอย่างเช่น (๑) ส่งจดหมายร้องทุกข์แต่ไม่ได้ให้เบอร์ติดต่อไว้ ทำให้ต้องประสานสอบถามผ่านจดหมายซึ่งใช้เวลานาน และ (๒) ผู้ร้องโทรมาร้องเรียนผ่านเบอร์โทรกลางของสำนักงานฯ ซึ่งให้รายละเอียดทุกอย่างยกเว้นเบอร์โทรศัพท์ ซึ่งเจ้าหน้าที่รับเรื่องก็ลืมถามเช่นกัน ทำให้ไม่สามารถติดต่อกลับไปได้ เพราะไม่สามารถเช็คเบอร์ที่โทรมาจากเครื่องโทรศัพท์ของสำนักงานได้ด้วยเช่นกัน เป็นต้น

๕.๓ แบ่งปันความรู้เกี่ยวกับ “แนวทางการจัดประเภทเรื่องร้องเรียน”

นายอาทิตย์ฯ แบ่งปันว่า ภายหลังจากที่ตรวจสอบรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับมาแล้ว เจ้าหน้าที่สำนักรับเรื่องฯ จะจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนว่าควรดำเนินการอย่างไรต่อไปเพื่อไปจัดทำความเห็นเสนอต่อคณะทำงานกลั่นกรองฯ โดยสามารถจัดเรื่องร้องเรียนได้ ๗ ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ ๑ เรื่องร้องเรียนที่เห็นควร “ตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชน”

เป็นเรื่องร้องเรียนที่พบว่ามีมูลของการกระทำหรือละเลยการกระทำอันละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยมักเป็นเรื่องร้องเรียนที่เรื่องราวได้จบลงไปแล้วและผลของเรื่องนั้นได้ละเมิดสิทธิมนุษยชน ซึ่งหากเรื่องร้องเรียนนั้นมีเนื้อหาเกี่ยวกับกติกา ICESCR คณะทำงานกลั่นกรองฯ จะมอบหมายให้ สคส. ๑ ดำเนินการตรวจสอบต่อไป แต่หากมีเนื้อหาเกี่ยวกับกติกา ICCPR คณะทำงานกลั่นกรองฯ จะมอบหมายให้ สคส. ๒ นอกจากนี้ จะมีการจัดระดับความยากง่ายของเรื่องร้องเรียนที่รับไว้เป็นคำร้องเพื่อตรวจสอบตามขนาดไซส์ S M L XL ซึ่งจะอธิบายในหัวข้อถัดไป

ประเภทที่ ๒ เรื่องร้องเรียนที่เห็นควร “ประสานการคุ้มครอง”

- เป็นเรื่องร้องเรียนที่พิจารณาแล้วว่าการรับเป็นคำร้องเพื่อตอบสนองการละเมิดสิทธิมนุษยชนอาจไม่ใช่วิธีการที่เหมาะสมหรือล่าช้า การใช้วิธีการประสานการคุ้มครองจะทำให้ช่วยเหลือได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพกว่า โดยมักเป็นเรื่องที่กำลังเดือดร้อนและต้องการความช่วยเหลือทันที เช่น ผู้ลี้ภัยกำลังจะถูกส่งตัวกลับ เป็นต้น และหากประสานสำเร็จก็สามารถยุติเรื่องได้ซึ่งเห็นผลของการช่วยเหลือที่เป็นรูปธรรม อย่างไรก็ตาม กรณีที่รับไว้เป็นเรื่องประสานการคุ้มครอง อาจนำไปสู่การตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชนได้ หากเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและการช่วยประสานอาจไม่เพียงพอ ทั้งนี้ การประสานการคุ้มครองจะเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักรับเรื่องฯ เป็นผู้ดำเนินการ

- นางสาววันรุ่งฯ ได้แบ่งปันเพิ่มเติมว่า ปัจจุบันในเรื่องของการประสานการคุ้มครองได้มีการจัดลำดับความสำคัญแบบเร่งด่วนที่สุดกับเรื่องร้องเรียนที่รอไม่ได้และจำเป็นต้องประสานอย่างเร่งด่วน เรียกว่า fast track เช่น เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิในชีวิตและร่างกาย การซ้อมทรมาน การคุกคามทางเพศ การไล่ล่าที่อยู่อาศัย เป็นต้น โดยมีกำหนดที่จะต้องดำเนินการประสานการคุ้มครองให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

ประเภทที่ ๓ เรื่องร้องเรียนที่เห็นควร “รับไว้และจัดทำเป็นข้อเสนอแนะ”

เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนเชิงระบบ/เชิงโครงสร้าง/กฎหมาย ที่พิจารณาแล้วเห็นว่าควรจัดทำเป็นข้อเสนอแนะจะเป็นประโยชน์ โดยเมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าควรจัดทำเป็นข้อเสนอแนะ เรื่องร้องเรียนดังกล่าวจะถูกส่งไปอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานกฎหมาย และอาจมีบางกรณีที่มอบหมายให้ สคส. ๑ หรือ สคส. ๒ เป็นผู้รับผิดชอบ

ประเภทที่ ๔ เรื่องร้องเรียนที่เห็นควร “ประสานไว้ช่วยเหลือ”

เป็นเรื่องร้องเรียนที่อาจไม่ได้ละเมิดสิทธิมนุษยชน แต่ประสานช่วยเหลือเพื่อช่วยแบ่งเบาความทุกข์ร้อนของผู้ร้อง เช่น ผู้สูงอายุที่พิการและอยู่บ้านคนเดียว ไม่มีหน่วยงานเข้าไปดูแล ได้รับเรื่องเรียนขอความช่วยเหลือมายัง กสม. แม้ว่าการณดังกล่าวจะไม่ได้เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน แต่รับไว้ประสานช่วยเหลือ



เพื่อมนุษยธรรม เกี่ยวกับเรื่องนี้ นางสาววันรุ่งฯ ให้ข้อสังเกตว่า การประสานการคุ้มครองมีความแตกต่างจากการประสานช่วยเหลือ คือ การประสานการคุ้มครองจะต้องพบว่ามีการละเมิดสิทธิมนุษยชนในขณะที่ประสานไว้ช่วยเหลือจะไม่พบว่ามีการละเมิดสิทธิมนุษยชนแต่อย่างใด

ประเภทที่ ๕ เรื่องร้องเรียนที่มีการร้องมาซ้ำ ๆ หรือ กสม. รับไว้พิจารณาอยู่แล้ว

กรณีที่ร้องเรียนที่รับมาเป็นเรื่องร้องเรียนที่ซ้ำกับที่ กสม. เคยรับมาแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ กสม. รับไว้ตรวจสอบอยู่แล้ว เจ้าหน้าที่ สรส. จะรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้เป็นเพียงข้อมูลเท่านั้นและไม่รับเป็นคำร้องอีก

ประเภทที่ ๖ เรื่องร้องเรียนที่ได้มีการฟ้องต่อศาลแล้ว

เรื่องร้องเรียนที่ได้มีการฟ้องต่อศาลแล้วทุกกรณี จะไม่รับเป็นคำร้องซึ่งเป็นตามมาตรา ๓๙ (๑) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วย กสม. พ.ศ. ๒๕๖๐ เว้นแต่จะขอให้ตรวจสอบคนละประเด็นกับที่ศาลพิจารณา

ประเภทที่ ๗ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจและหน้าที่ขององค์กรอิสระอื่น

หากพบว่าเรื่องร้องเรียนไม่ได้อยู่ในหน้าที่และอำนาจของ กสม. แต่อยู่ในหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระอื่น เจ้าหน้าที่ สรส. จะส่งเรื่องร้องเรียนที่ได้รับไปยังองค์กรอิสระอื่นต่อไป

- นายอาทิตย์ฯ ได้แบ่งปันภูมิหลังการทำงานด้านรับเรื่องเรียนว่า ในสมัย กสม. ชุดที่ ๓ ทุกเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจะถูกรับไว้ตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชนทุกกรณี ทำให้เกิดความล่าช้าและไม่ค่อยเห็นผลในมุมมองส่วนตัว ต่อมาใน กสม. ชุดที่ ๔ ได้ปรับวิธีการทำงานและกำหนดประเภทเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้เหมาะสมกับลักษณะการช่วยเหลือมากขึ้น ซึ่งนายอาทิตย์ฯ มองว่า เป็นการยกระดับการทำงานด้านการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยผลการทำงานที่เกิดขึ้นทำให้เกิดความรู้สึกถึงการช่วยเหลือผู้ร้องอย่างแท้จริงอย่างไม่ชักช้าและเป็นรูปธรรมกว่าการทำงานที่ผ่านมา องค์กรอิสระฯ ให้ข้อสังเกตเพิ่มเติมว่า จากการปรับเปลี่ยนมาใช้วิธีการประสานการคุ้มครอง/ช่วยเหลือที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญเนื่องจากเห็นผลทันที ในขณะที่เจ้าหน้าที่ สรส. ที่รับผิดชอบมีจำนวนเท่าเดิมซึ่งปัจจุบันมีเพียง ๕ คน ดังนั้น สำนักงานฯ อาจพิจารณาเพิ่มอัตรากำลังให้เหมาะสมกับภารกิจที่ กสม. ได้ให้ความสำคัญเพิ่ม

๕.๓ แบ่งปันความรู้เกี่ยวกับ “ วิธีการแบ่งขนาดคำร้องตามความยากง่าย ”

หลังจากที่เจ้าหน้าที่สำนักรับเรื่องฯ ได้จัดประเภทเรื่องร้องเรียนที่ได้รับไว้ตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชนและกำหนดประเด็นสิทธิที่เกี่ยวข้องแล้ว เจ้าหน้าที่สำนักรับเรื่องฯ จะจัดทำความเห็นเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจะถูกรับไว้เป็นคำร้องและจัดประเภทว่าควรอยู่ในระดับใดตามไซส์ S M L XL เสนอที่ประชุมคณะทำงานกลั่นกรองฯ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบโดยอาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเห็นของคณะทำงานฯ อย่างไรก็ตาม ในขั้นของการประชุม กสม. คุ้มครอง อาจพิจารณาปรับเปลี่ยนระดับความยากง่ายของคำร้องดังกล่าวได้อีกตามความเหมาะสมของคำร้องนั้น ทั้งนี้ การกำหนดระดับคำร้องและระยะเวลาในการตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชน มีรายละเอียดปรากฏตามตาราง



การกำหนดระดับคำร้องและระยะเวลาในการตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชน			
ระดับ	เงื่อนไข	ระยะเวลา	หมายเหตุ
S	<u>ไม่ซับซ้อน</u> ๑. เรื่องที่มีข้อเท็จจริงชัดเจน ครบถ้วน มีหลักฐานเชิงประจักษ์ที่ทำให้ความเห็นไม่ยุ่งยาก ๒. เรื่องที่เกิดขึ้นในพื้นที่อื่น แต่ กสม. เคยมีมาตรการหรือข้อเสนอแนะในทำนองเดียวกันไว้แล้ว	๙๐ วัน (รวมจัดทำร่างรายงาน)	ไม่ขยายระยะเวลา
M	<u>ซับซ้อนน้อย</u> ๑. เรื่องที่ตรวจสอบขั้นตอนการทำงานหรือการให้บริการตามระเบียบ กฎหมาย กระบดต่อสิทธิเสรีภาพ หรือสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับตามกฎหมาย ๒. เรื่องมีข้อกฎหมาย ข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดเกี่ยวข้องกับประเด็นสิทธิมนุษยชนมากกว่า ๑ ประเด็น แต่มีข้อเท็จจริงในแต่ละประเด็นชัดเจน ๓. เรื่องที่อาจจะต้องไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาซับซ้อนมาก	๙๐ วัน แสวงหาข้อเท็จจริง (ไม่รวมจัดทำร่างรายงาน)	ขยายระยะเวลาได้ ๑ ครั้ง
L	<u>ซับซ้อนมาก</u> ๑. เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิทธิเสรีภาพของประชาชนหรือชุมชนโดยรวม หรือที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจของหลายหน่วยงาน ๒. เรื่องที่สาเหตุของปัญหาเกี่ยวข้องกับนโยบาย กฎหมาย กฎ รวมถึงระบบที่ก่อให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือเบียดเบียนปฏิบัติ ๓. เรื่องไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยหน่วยงานเดียว ต้องรับฟังพยาน ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิ ๔. เรื่องมีข้อกฎหมาย ข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดยังคลุมเครือไม่ชัดเจนแน่นอน ๕. เรื่องที่ต้องลงไปตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อให้เห็นสภาพพื้นที่หรือสภาพปัญหาซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการนำมาประกอบการพิจารณา	๙๐ วัน แสวงหาข้อเท็จจริง (ไม่รวมจัดทำร่างรายงาน)	ขยายระยะเวลาได้ ๓ ครั้ง
XL	<u>การศึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาสิทธิมนุษยชนเชิงโครงสร้างหรือระบบ</u> ๑. การศึกษาเพื่อจัดทำข้อเสนอแนะ หรือปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย ระเบียบฯ ๒. ต้องจัดประชุมรับฟังความเห็นจากผู้เกี่ยวข้องมากกว่า ๑ ครั้ง ๓. ต้องรับฟังพยานผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิ	๑๘๐ วัน (ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลรวมทั้งจัดทำร่างรายงาน)	ไม่ขยายระยะเวลา



- จากตารางข้างต้น นางสาววันรุ่งฯ และนายอาทิตย์ฯ ได้ให้ข้อสังเกตที่สำคัญ ๓ เรื่อง ดังนี้

(๑) เนื่องจากการจัดระดับความยากง่ายของคำร้องตามไซส์ S M L XL เพิ่งเริ่มใช้ได้ไม่นาน จึงยังไม่ได้มีการประเมินว่าเป็นวิธีที่มีประสิทธิผลหรือไม่ อีกทั้ง สรส. เป็นเพียงผู้กำหนดไซส์ของคำร้อง แต่ สคส. ๑ และ ๒ เป็นผู้ดำเนินการจึงไม่อาจให้คำตอบได้ว่าการจัดไซส์คำร้องเหมาะสมแล้วหรือไม่อย่าง

(๒) โดยที่ สรส. เป็นผู้กำหนดไซส์แต่ไม่ใช่ผู้ตรวจสอบการละเมิด จึงมักมีเจ้าหน้าที่จาก สคส. ๑ หรือ ๒ ตั้งคำถามว่าเหตุใดกำหนดไซส์ไม่เหมาะสมกับเนื้อหาความเป็นจริง และทำให้การทำงานของพวกเขาลำบากเพราะ สรส. กำหนดไซส์ไม่ตรงกับปัญหา เกี่ยวกับเรื่องนี้ นางสาววันรุ่งฯ มองว่าเป็นเรื่องที่ทับซ้อนกันอยู่ซึ่งสำนักงานฯ อาจพิจารณาแก้ไขต่อไป อย่างไรก็ตาม โดยที่ขนาดคำร้องสามารถขอปรับเปลี่ยนได้ทั้งในชั้นของคณะทำงาน กลั่นกรองฯ และประชุม กสม. คู่คุ้มครอง หากพิจารณาว่าไม่เหมาะสม แต่ตนก็เข้าใจความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ สคส. ๑ และ ๒

(๓) จากที่ได้สอบถามเป็นการภายในกับเจ้าหน้าที่ สคส. ๑ และ สคส. ๒ พบว่า ผลจากการแบ่งระดับความยากง่ายได้พบปัญหาอุปสรรค คือ เรื่องร้องเรียนที่ สคส. ๑ ได้รับมักจัดอยู่ในระดับ L และ XL เนื่องจากมักเป็นเรื่องเกี่ยวกับโครงการขนาดใหญ่ เชื้อน และชุมชน จึงจำเป็นต้องอาศัยระยะเวลาในการดำเนินงาน และหมายถึงมักเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนสูงและยาก ในขณะที่ สคส. ๒ ได้รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกติกา ICCPR มักจัดอยู่ในระดับ S และ M ที่อาจดูเหมือนว่าได้รับคำร้องที่ไม่ยาก แต่ปรากฏว่าได้รับเรื่องเรียนจำนวนมาก ๆ พร้อมกัน เช่น รับไว้ ๓ คำร้อง และมีเงื่อนไขของเวลากำหนดเนื่องจากไซส์ S ไม่สามารถขอขยายเวลาได้ ซึ่งหมายถึงว่าเจ้าหน้าที่ต้องทำคำร้องไซส์ S จำนวน ๓ เรื่องไปพร้อม ๆ กัน เนื่องจากมีกำหนดเวลาใกล้เคียงกัน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ทำงานไม่ทัน ทั้งนี้ นางสาววันรุ่งฯ แจ้งว่า เป็นเพียงบางมุมมองที่ได้รับฟังจากน้อง ๆ บางส่วน ดังนั้น จึงเสนอแนะว่าการจัดกิจกรรม KM ในครั้งหน้าอาจเชิญผู้แทนจาก สคส. ๑ และ สคส. ๒ มาแบ่งปันมุมมองในเรื่องดังกล่าว เพื่อหาแนวทางพัฒนาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

๕.๔ แบ่งปันประสบการณ์เกี่ยวกับ “ความท้าทาย/อุปสรรคในการรับเรื่องร้องเรียนและประสานงาน” ของเจ้าหน้าที่ สรส. พร้อมวิธีการแก้ไขและรับมือกับปัญหา”

- นายอาทิตย์ฯ ได้แบ่งปันว่า ความท้าทาย/อุปสรรคที่สำคัญในการรับเรื่องร้องเรียนและประสานงาน คือ “ผู้ร้อง” โดยเจ้าหน้าที่ สรส. ต้องเผชิญกับผู้ร้องที่หลากหลายและทำให้เจ้าหน้าที่ต้องเผชิญกับความเครียดและความกดดันเป็นอย่างมากทั้งจากเรื่องร้องเรียนที่รับฟังและอารมณ์ที่มักรุนแรงของผู้ร้อง โดยสามารถแบ่งกลุ่มผู้ร้องที่มักเผชิญได้ ๔ กลุ่ม ดังนี้

(๑) **ผู้ร้องทั่วไป** แม้ว่าผู้ร้องจะสามารถสื่อสารได้ปกติ แต่สิ่งที่เจ้าหน้าที่รับเรื่องฯ ต้องเผชิญ คือ อารมณ์ที่มักรุนแรงของผู้ร้อง และบางรายมีการใช้ถ้อยคำที่ไม่สุภาพ โดยนายอาทิตย์ฯ ได้แนะนำวิธีการรับมือกับผู้ร้องทั่วไปเช่นนี้ว่า ให้ตั้งใจรับฟังอย่างเต็มใจและไม่ควรพยายามพูดแทรกตอนผู้ร้องเล่า เนื่องจากผู้ร้อง คือ ผู้ที่ถูกกระทำ การมาร้องเรียนที่ กสม. คือ ต้องการระบายความทุกข์ที่ตนเผชิญและต้องการได้รับความช่วยเหลือ ดังนั้น การรับเรื่องร้องเรียนที่ดีจึงไม่ควรขัดหรือห้ามไม่ให้ผู้ร้องเล่าระบายความในใจ ควรรับฟังให้จบอย่างตั้งใจและอธิบายวิธีการช่วยเหลือที่จะทำให้ผู้ร้องรู้สึกได้รับการคุ้มครองและปกป้อง

(๒) **ผู้ร้องที่มีภาวะทางจิตไม่ปกติ** เช่น ชอบคิดว่ามีคนมาติดตามแอบดูตลอดเวลา ในกรณีนี้ นายอาทิตย์ฯ แนะนำว่าเจ้าหน้าที่รับเรื่องฯ ควรต้องประเมินเบื้องต้นว่าผู้ร้องเข้าข่ายมีภาวะทางจิตหรือไม่ หากพบว่า ก็ไม่ควรที่จะหยุดรับฟังหรือตัดบทสนทนา เนื่องจากประสบการณ์ที่ผ่านมาพบว่า หากทำวิธีดังกล่าวจะทำให้ผู้ร้องไม่หยุดพูดและจะทำให้เสียเวลามากขึ้นกว่าเดิม จึงจำเป็นต้องทนฟังเพื่อให้ผู้ร้องรู้สึกสบายใจ

(๓) **ผู้ร้องที่มีภาวะทางจิตชอบมาร้องเรียนและเล่าเรื่องตัวเองแต่ไม่ได้ต้องการรับความช่วยเหลือจาก กสม. จริงๆ** โดยผู้ร้องประเภทนี้มักชอบมาติดต่อร้องเรียนและพูดคุยเป็นเวลานาน และไม่ยอม



กลับบ้าน โดยผู้ร้องเหล่านี้ในความเป็นจริงแล้วไม่ได้ต้องการร้องเรียนเรื่องใด ๆ ในกรณีนี้หากเจ้าหน้าที่พยายามที่จะดัดบทสนทนามากเกินไป ก็ยิ่งทำให้ผู้ร้องยิ่งยื้อเวลามากเท่านั้น ดังนั้น จึงต้องปล่อยให้พูดจนกว่าจะจบ อย่างไรก็ตาม เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องราวดังกล่าวเกิดภาวะเครียด/ล้าคาญจนเกินไป ภายในกลุ่มงานฯ จะใช้วิธีสลับเข้าออกไปรับฟังเพื่อแบ่งเบาความเครียดนั้น

(๔) **ผู้ร้องที่ไปฟ้องต่อศาลมาแล้ว** โดยแนวปฏิบัติแล้วหากเป็นเรื่องที่ศาลอยู่ระหว่างการพิจารณาหรือได้พิจารณาแล้วนั้น กสม. จะไม่รับไว้เป็นเรื่องราวร้องเรียน อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ไม่สามารถปฏิเสธผู้ที่มาร้องได้ในทันที ดังนั้น จึงยังคงต้องรับฟังต่อไป แม้เจ้าหน้าที่จะทราบดีว่าไม่สามารถช่วยเหลือได้

- นายอาทิตย์ฯ ได้เน้นย้ำเหตุผลที่เจ้าหน้าที่ไม่ควรดัดบทสนทนาผู้ร้อง เนื่องจากจะยิ่งทำให้ผู้ร้องเกิดอารมณ์และทำให้การรับเรื่องราวร้องเรียนไม่จบได้โดยง่าย มีบางรายกลับบ้านไปวันพรุ่งนี้ก็กลับมาร้องอีกเพราะรู้สึกว่าการรับฟังยังไม่จริง ๆ หรือบางรายก็ไปฟ้องหน่วยงานอื่น ดังนั้น การรับฟังให้จบตามที่ผู้ร้องต้องการ คือ สิ่งที่เจ้าหน้าที่รับเรื่องจำเป็นต้องทำเท่านั้น นอกจากนี้ อีกหนึ่งเทคนิคที่นอกจากการรับฟังอย่างเดียวแล้ว คือ ในช่วงเวลาของการพูดคุย เจ้าหน้าที่รับเรื่องไม่ควรพูดหรือแสดงท่าทีที่ไม่เข้าข้างผู้ร้องอย่างเด็ดขาด เพราะจะทำให้ผู้ร้องรู้สึกไม่ดี ไม่ไว้วางใจ และทำให้การรับเรื่องนั้นอาจยืดเยื้อ

๕.๕ ประเด็นที่อยากแบ่งปันเกี่ยวกับข้อคิด/ข้อสังเกตเกี่ยวกับการปฏิบัติงานงานเรื่องร้องเรียนและประสานการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

นางสาววันรุ่งฯ ได้ให้ข้อสังเกตว่า ตั้งแต่ปรับโครงสร้างสำนักงานและกระบวนการทำงานด้านการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ได้ทำให้ภารกิจของในการรับเรื่องราวร้องเรียนมีขั้นตอนทำงานที่เพิ่มขึ้นแต่จำนวนคนเท่าเดิม โดยเฉพาะเรื่องการประสานการคุ้มครอง/ช่วยเหลือที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน จึงเสนอว่าสำนักงานฯ อาจพิจารณาจัดสรรอัตรากำลังคนให้เพิ่ม อีกทั้งได้ขอใช้โอกาสนี้ในการเชิญชวนน้อง ๆ จากสำนักต่าง ๆ ที่สนใจงานด้านคุ้มครองสิทธิมนุษยชนอาจขอย้ายมาทำงานที่ สรส. ได้ ซึ่งเชื่อเป็นอย่างยิ่งว่าจะมีโอกาสของน้อง ๆ ที่จะได้เห็นภาพรวมของกระบวนการงานด้านคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ได้ทำงานกับประชาชนจริง ๆ และได้ให้การช่วยเหลือที่เห็นผลจริง ๆ ซึ่งจะทำให้น้อง ๆ ได้รู้สึกถึงการช่วยเหลือผู้อื่นอย่างแท้จริงและการมีคุณค่าในการทำงาน

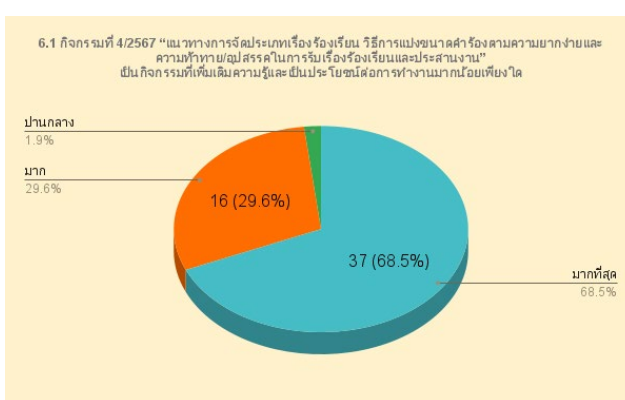


๖. ผลการประเมินความพึงพอใจในการจัดกิจกรรม KM ครั้งที่ ๔/๒๕๖๗

การประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการถ่ายทอดประสบการณ์และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ กิจกรรม KM ครั้งที่ ๔/๒๕๖๗ หัวข้อ “แนวทางการจัดประเภทเรื่องร้องเรียน วิธีการแบ่งขนาดคำร้องตามความยากง่าย และความท้าทาย/อุปสรรคในการรับเรื่องร้องเรียนและประสานงาน” เมื่อวันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น. ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting) มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๕๔ คน จากผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด จำนวน ๑๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๓๗ โดยได้ประเมินความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมฯ จำนวน ๔ ประเด็น มีรายละเอียดผลการประเมินความพึงพอใจสรุปได้ ดังนี้

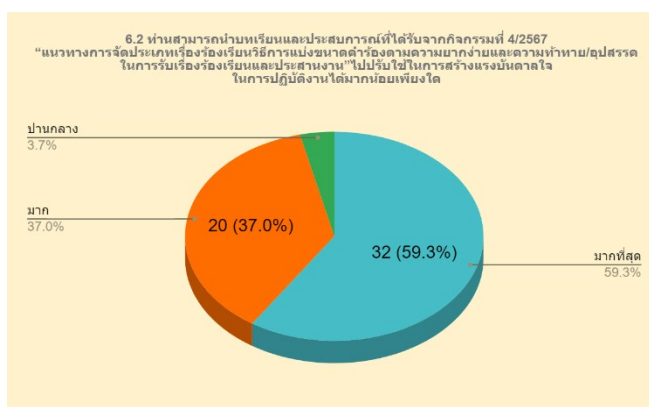
๖.๑ กิจกรรม KM ครั้งที่ ๔/๒๕๖๗ หัวข้อ “แนวทางการจัดประเภทเรื่องร้องเรียน วิธีการแบ่งขนาดคำร้องตามความยากง่าย และความท้าทาย/อุปสรรคในการรับเรื่องร้องเรียนและประสานงาน” เป็นกิจกรรมที่เพิ่มเติมความรู้และเป็นประโยชน์ต่อการทำงานไม่น้อยเพียงใด

จากภาพ ๖.๑ สรุปได้ว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเห็นว่า กิจกรรม KM ที่ ๔/๒๕๖๗ “แนวทางการจัดประเภทเรื่องร้องเรียน วิธีการแบ่งขนาดคำร้องตามความยากง่าย และความท้าทาย/อุปสรรคในการรับเรื่องร้องเรียนและประสานงาน” เป็นกิจกรรมที่เพิ่มเติมความรู้และเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๕ รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๖ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๙



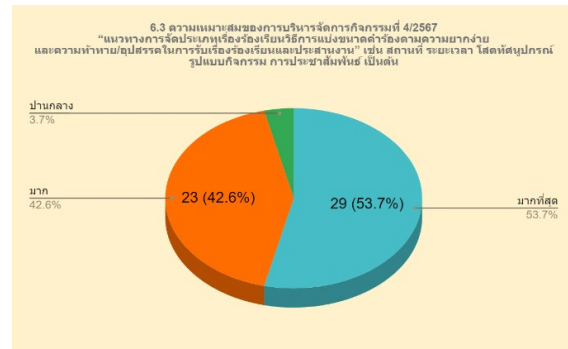
๖.๒ ท่านสามารถนำบทเรียนและประสบการณ์ที่ได้รับจากกิจกรรม KM ครั้งที่ ๔/๒๕๖๗ “แนวทางการจัดประเภทเรื่องร้องเรียน วิธีการแบ่งขนาดคำร้องตามความยากง่าย และความท้าทาย/อุปสรรคในการรับเรื่องร้องเรียนและประสานงาน” ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานไม่น้อยเพียงใด

จากภาพ ๖.๒ สรุปได้ว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเห็นว่า จะสามารถนำบทเรียนและประสบการณ์ที่ได้รับจากกิจกรรม KM ครั้งที่ ๔/๒๕๖๗ “แนวทางการจัดประเภทเรื่องร้องเรียน วิธีการแบ่งขนาดคำร้องตามความยากง่าย และความท้าทาย/อุปสรรคในการรับเรื่องร้องเรียนและประสานงาน” ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๙.๓ รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๗ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓.๗



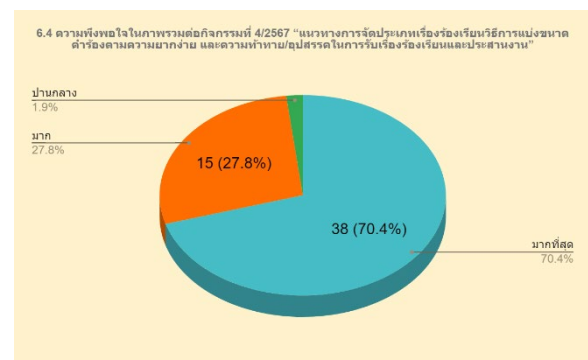
๖.๓ ความเหมาะสมของการบริหารจัดการกิจกรรม KM ครั้งที่ ๔/๒๕๖๗ เช่น สถานที่ ระยะเวลา โสตทัศนูปกรณ์ รูปแบบกิจกรรม การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

จากภาพ ๖.๓ สรุปได้ว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรม เห็นว่า การบริหารจัดการกิจกรรม KM ครั้งที่ ๔/๒๕๖๗ เช่น สถานที่ ระยะเวลา โสตทัศนูปกรณ์ รูปแบบกิจกรรม และการประชาสัมพันธ์ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๗ รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๖ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓.๗



๖.๔ ความพึงพอใจในภาพรวมต่อกิจกรรม KM ครั้งที่ ๔/๒๕๖๗ หัวข้อ “แนวทางการจัดประเภทเรื่องร้องเรียน วิธีการแบ่งขนาดคำร้องตามความยากง่าย และความท้าทาย/อุปสรรคในการรับเรื่องร้องเรียนและประสานงาน”

จากภาพ ๖.๔ สรุปได้ว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อกิจกรรม KM ครั้งที่ ๔/๒๕๖๗ หัวข้อ “แนวทางการจัดประเภทเรื่องร้องเรียน วิธีการแบ่งขนาดคำร้องตามความยากง่าย และความท้าทาย/อุปสรรคในการรับเรื่องร้องเรียนและประสานงาน” ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๔ รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๘ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๙



๗. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการจัดการกิจกรรม KM

- ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีข้อเสนอแนะที่สำคัญและเป็นประโยชน์ มีจำนวน ๓ ข้อเสนอแนะ ดังนี้

๗.๑ กิจกรรม KM เป็นกิจกรรมที่มีประโยชน์ จึงเสนอให้มีการจัดกิจกรรม KM อย่างสม่ำเสมอ โดยอาจจัดเป็นประจำทุกเดือนหรือ ๒ เดือนจัดหนึ่งครั้ง และเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้เข้าร่วมกิจกรรมฯ อย่างมีประสิทธิภาพ ควรจัดแบบ onsite มากกว่า online และควรจัดเป็นกลุ่มย่อย ๆ เฉพาะผู้ที่สนใจและใช้ประโยชน์จริง ๆ รวมถึงอยากให้มีการจัดกิจกรรม KM ในรูปแบบ workshop ที่เปิดโอกาสให้ทดลองปฏิบัติ/ลงมือทำจริง เช่น จำลองการลงพื้นที่ การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ของสำนักงานฯ เป็นต้น

๗.๒ เสนอให้มีการจัดกิจกรรม “ศึกษาดูงานนอกสถานที่” กับองค์กรอื่น ๆ ที่มีบริบทการทำงานคล้ายคลึงกับ กสม. เพื่อเรียนรู้วิธีการทำงานและนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับสำนักงานฯ เช่น ศึกษาดูงานที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงาน ป.ป.ช. ศาลปกครอง เป็นต้น

๗.๓ เสนอให้มีการจัดกิจกรรม KM ในหัวข้อต่าง ๆ ได้แก่ (๑) ภารกิจหลักของ สำนักงาน กสม. (๒) ภารกิจของแต่ละสำนัก/หน่วย (๓) คำร้องสำคัญ ๆ (๔) การถ่ายทอดประสบการณ์จากผู้ที่จะเกษียณอายุราชการ (๕) เทคนิคการตีความประเด็นสิทธิที่มีความทับซ้อน และ (๖) การพัฒนาทางอารมณ์/มุมมองการทำงาน/มุมมองชีวิต/การเตรียมพร้อมเรื่องการออม เป็นต้น

- ผู้จัดกิจกรรมฯ มีข้อสังเกตว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมักไม่ให้ความร่วมมือในการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจเท่าที่ควร ทั้งที่ผลการประเมินเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานและองค์กร จึงเสนอให้ผู้บริหารอาจพิจารณาเน้นย้ำหรือสร้างความตระหนักให้แก่เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ในการให้ความร่วมมือตอบแบบสำรวจ



๘. ประมวลภาพกิจกรรม KM ครั้งที่ ๔/๒๕๖๗ “แนวทางการจัดประเภทเรื่องร้องเรียน วิธีการแบ่งขนาดคำร้องตามความยากง่าย คำร้องตามความยากง่าย และความท้าทาย/อุปสรรคในการรับเรื่องร้องเรียนและประสานงาน”



๙. รายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรม KM ครั้งที่ ๔/๒๕๖๗ หัวข้อ “แนวทางการจัดประเภทเรื่องร้องเรียน วิธีการแบ่งขนาดคำร้องตามความยากง่าย และความท้าทาย/อุปสรรคในการรับเรื่องร้องเรียนและประสานงาน” มีจำนวน ๑๑๙ คน เมื่อวันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น. ณ ห้องประชุม ๗๐๑ ชั้น ๗ สำนักงาน กสม. และผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting) รายละเอียดปรากฏตามตาราง ดังนี้

ลำดับ ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
ผู้บริหาร			
๑.	นางสาวहरषा หอมหวล	รองเลขาธิการ กสม. รักษาการแทนเลขาธิการ กสม.	
สำนักบริหารกลาง			
๒.	นางรัตนดี แพงศรี	หัวหน้ากลุ่มงานพัสดุ	
๓.	นางสาวพิมพ์นรี เครือมนโท	นักวิชาการพัสดุชำนาญการพิเศษ	
๔.	นางสาวณฐมน ภิญโญธนาศักดา	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีอาวุโส	
๕.	นางจินตนา สุขเกษม	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ	
๖.	นางนรรัตน์ สังขศิลา	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ	
๗.	นางสาวเกศกนก ภคเลิศพาณิชย์	นักวิชาการพัสดุชำนาญการ	
๘.	นางสร้อยกัศ สุวรรณกุล	นักบัญชีชำนาญการ	
๙.	นางสาวพัฒน์นรี ธนารัตน์พุฒิธร	นักบัญชีปฏิบัติการ	
๑๐.	นายณพรต ใจเพิ่ม	นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ	
๑๑.	นางสาวเพชรรัตน์ ชิมะกุลพันธ์รบ	นักวิชาการพัสดุปฏิบัติการ	
๑๒.	นางสาวจิตราวรรณ ชื่นชม	พนักงานจัดการงานทั่วไป	
สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์			
๑๓.	นายพราหมณ์ นิยะบุตร	ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์	
๑๔.	นางสาวมณีนรัตน์ อ่อนบุญ	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ	
๑๕.	นางสาวพริณรัตน์ สุตระกูลดี	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ	



ลำดับ ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
๑๖.	นางสาวพิมพ์กานต์ ปิยนุสรณ์	นักวิชาการสหิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ	
๑๗.	นางสาวจิตติมา หลักศิลป์	เจ้าหน้าที่จัดการงานทั่วไป	
๑๘.	นางสาวสุกัญญา ต้นสายเพชร	หัวหน้ากลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์	
๑๙.	นางสาวกนกวรรณ ขวัญดี	หัวหน้ากลุ่มงานอำนวยการกิจการ กสม.	
๒๐.	นางสาวประภัสสร ปานป้อมเพชร	นักวิชาการสหิทธิมนุษยชนชำนาญการ	
๒๑.	นายอนุภาพ พรหมบุตร	นักวิชาการสหิทธิมนุษยชนชำนาญการ	
๒๒.	นายบัณฑิต หอมเกษ	นักวิชาการสหิทธิมนุษยชนชำนาญการ	
๒๓.	นางสาวหทัยทิพย์ นราแหว	นักวิชาการสหิทธิมนุษยชนชำนาญการ	
๒๔.	นายวศิษฐ์ ธีรวโรจน์	นักวิชาการสหิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ	
๒๕.	นางสาวธณัฐดา ศรีบุตตะ	นักวิชาการสหิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ	
๒๖.	นายเชาวรินทร์ บุญแท้	นักวิชาการสหิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ	
๒๗.	นางสาวกนิษฐา เทียมดวงแข	เจ้าหน้าที่จัดการงานทั่วไป	
สำนักส่งเสริมการเคารพสิทธิมนุษยชน			
๒๘.	นางสาววิศนี วนิชวิชาการกิจ	หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาความร่วมมือเครือข่าย ๒	
๒๙.	นางมณีนรุตน์ บวรพิสิฐกุล	นักวิชาการสหิทธิมนุษยชนชำนาญการ	
๓๐.	นางสาวสี ภูเต็มเกียรติ	นักวิชาการสหิทธิมนุษยชนชำนาญการ	
๓๑.	นายดำรงค์พล เสนาจอหอ	นักวิชาการสหิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ	
๓๒.	นางสาวสุนิสา จิตประไพ	นักวิชาการสหิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ	
๓๓.	นางสาวเมระวี จอกเกล็ด	นักวิชาการสหิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ	
๓๔.	นางสาวจุฑารัตน์ พรพุทธศรี	นักวิชาการสหิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ	
๓๕.	นายวัชร สายสมาน	นักวิชาการสหิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ	
๓๖.	ร้อยเอกณัฐพล อินทรบุตร	นักวิชาการสหิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ	



ลำดับ ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
๓๗.	นายเอกกวิณท์ วัฒนศรี	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ	
๓๘.	นายทวีชัย แสงวิรุณ	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ	
๓๙.	นางสาวกัญญารัตน์ ทองพั่ง	พนักงานจัดการงานทั่วไป	
๔๐.	นางสาวธัญชา พูลเอี่ยม	พนักงานวิชาการสิทธิมนุษยชน	
๔๑.	นางสาวอัญชลัย บุรณเครือ	เจ้าหน้าที่จัดการงานทั่วไป	
๔๒.	นางสาวสุพัชรินทร์ เกษประทุม	เจ้าหน้าที่จัดการงานทั่วไป	
สำนักบริหารงานทะเบียนและประสานการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน			
๔๓.	นางสาววันรุ่ง แสงแก้ว	ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานทะเบียนและประสานการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน	
๔๔.	นางอาทิตย์ ร่มพนาธรรม	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ	
๔๕.	นางภัทรพร ฉิมพิมาย	หัวหน้ากลุ่มงานศูนย์ข้อมูลและสารบบสำนวน	
๔๖.	นายเนา บัวหอม	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการพิเศษ	
๔๗.	นางสาวนิโลบล จิระพุทธมย์	เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส	
๔๘.	นายจิรคุณ วังเลา	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ	
๔๙.	นางสาวกรพินธุ์ เอื้อศรีเจริญ	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ	
๕๐.	นายธีรณัย แนนอุดร	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ	
๕๑.	นายณัฐพงศ์ วิริยะรัตนานนท์	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ	
๕๒.	นางสาวชลพร วัฒนสินธุ์	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ	
๕๓.	นางสาวอุมพร ฉิมจิว	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ	
สำนักคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ๑			
๕๔.	นายธีระพล ดิษยาธิคม	หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ๑	
๕๕.	นางสาวกมลชนก วีระนาวัน	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการพิเศษ	



ลำดับ ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
๕๖.	นางสาวอัญชริกา กิ่งมลิ	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ	
๕๗.	นางสาวประติษฐา หนูฉิ่ง	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ	
๕๘.	นายวัฒนา บุญแรง	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ	
๕๙.	นายศราวุธ จากโพชน์	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ	
๖๐.	นางสาวกวิสรา สมทรัพย์	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ	
๖๑.	นายสัมฤทธิ์ ปลายชัยภูมิ	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ	
๖๒.	นางสาวนันธิตา มณีสว่าง	พนักงานวิชาการสิทธิมนุษยชน	
๖๓.	นายวรรณัน ศรีสุข	พนักงานวิชาการสิทธิมนุษยชน	
๖๔.	นางสาววลัยพร บุตดางาม	พนักงานจัดการงานทั่วไป	
๖๕.	นางอ้อยใจ ศรีเพชรแก้ว	พนักงานธุรการ	
สำนักคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ๒			
๖๖.	นางภัทรานิษฐ์ เหมวนิช	หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ๑	
๖๗.	นางสาวกิตติพร บุญอ่ำ	หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ๓	
๖๘.	นางสาวจิระพา พรหมไทย	เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส	
๖๙.	นายอภิรัตน์ ดำรงวงศ์วัฒน์	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ	
๗๐.	นางสาวแพรวไพลิน บุปผา	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ	
๗๑.	นางสาวพรปวีณ์ มีมากบาง	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ	
๗๒.	นางสาวปรวรรณ วงษ์รวยดี	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ	
๗๓.	นางสาวนิภารัตน์ กัญญาคำ	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ	
๗๔.	นางสาวพัทธมน เอ็มหยวก	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ	
๗๕.	นายไกรวุฒิ ธรรมชาติอุดม	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ	
๗๖.	นางสาวนิภารัตน์ กัญญาคำ	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ	



ลำดับ ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
๗๗.	นายชานนท์ เจื่อน้ำหอม	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ	
๗๘.	นางสาวฟ้าใส พานทอง	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ	
สำนักเฝ้าระวังและประเมินสถานการณ์สิทธิมนุษยชน			
๗๙.	นางสายฝน ยิ่งวัฒนา	เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส	
๘๐.	นางสาวรจกภา อำไพรัตน์	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ	
๘๑.	นางสาวพิมพ์ผกา โกลาเพ็ง	นักสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ	
สำนักสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ			
๘๒.	นางสาวอณิชาภัทร สิทธิดำรงค์	หัวหน้ากลุ่มงานกลั่นกรองรับเรื่องร้องเรียน รักษาราชการแทนหัวหน้ากลุ่มงานความร่วมมือ สิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ	
๘๓.	นายอิติพงศ์ บั้ววรรณงาม	พนักงานจัดการงานทั่วไป	
สำนักกฎหมาย			
๘๔.	นางสาวปวีณา จันทรเอยียด	หัวหน้ากลุ่มงานเสนอแนะการแก้ไขปรับปรุง กฎหมาย ๒	
๘๕.	ว่าที่ ร.ต. นพรัตน์ เพชรแก้ว	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ	
๘๖.	นางสาวกนกวรรณ แม้นเมฆ	นิติกรชำนาญการ	
๘๗.	นางสาวประชุมพร ชัยรัตน์	นิติกรชำนาญการ	
๘๘.	นางสาวสรिता ศรีदारณพ	นิติกรปฏิบัติการ	
๘๙.	นางสาวภาวิณี มานะกาล	นิติกรปฏิบัติการ	
สำนักดิจิทัลสิทธิมนุษยชน			
๙๐.	นางสาวจิราภรณ์ ทองคำวัฒนะ	ผู้อำนวยการสำนักดิจิทัลสิทธิมนุษยชน	
๙๑.	นางสาวจิราพร อาจเจริญ	หัวหน้ากลุ่มงานสารสนเทศ	
๙๒.	นางสาวสุพรรณิ ชาตีสุข	หัวหน้ากลุ่มงานคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย	



ลำดับ ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
๙๓.	นางคณศศักดิ์ ชัยอินทร์	หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศและฐานข้อมูล	
๙๔.	นายฉันท รุจันตกุล	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ	
๙๕.	นายเกรียงไกร แก้วกัน	เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส	
๙๖.	นายสุทธิจิตต์ เวชโสภณ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ	
๙๗.	นางจิราพร ขาวจันทร์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ	
๙๘.	นายณที เกตุรัตน์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ	
๙๙.	นายณพดล คงสมฤทธิ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ	
๑๐๐.	นายกุลกฤษ งามเกิดเกียรติ	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ	
หน่วยตรวจสอบภายใน			
๑๐๑.	นางสาวสายสมร ทองมหา	นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ	
๑๐๒.	นางปรมาพร นามสินธุ์	นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ	
สำนักงาน กสม. พื้นที่ภาคใต้			
๑๐๓.	นายสุเรนทร์ ปะดุกา	ผู้อำนวยการสำนักคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติพื้นที่ภาคใต้	
๑๐๔.	พันเอก สุพจน์ โพนนอก	หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมและเฝ้าระวังสถานการณ์สิทธิมนุษยชน	
๑๐๕.	นายคชาวุธ บุญชุม	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ	
๑๐๖.	นางสาวบงกชลักษณ์ มากดำ	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ	
๑๐๗.	นางสิริมา สินธุ์สาย	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ	
๑๐๘.	นางสาวนริกันต์ ทองสั้น	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ	
๑๐๙.	นายจิรยุทธ บุญนา	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ	
๑๑๐.	นางสาวทัศนีย์ ไกวัลวรรณะ	พนักงานจัดการงานทั่วไป	
๑๑๑.	นางสาวศิริพร โรจน์บุญถึง	พนักงานจัดการงานทั่วไป	



ลำดับ ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
สำนักงาน กสม. พื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ			
๑๑๒.	นายชานนท์ ชลพันธ์	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ	
๑๑๓.	นายฐิติวัฒน์ สายวร	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ	
๑๑๔.	นางสาวภาวดี บุญปลอด	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ	
๑๑๕.	นายชาคริต ร่วมทวี	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ	
๑๑๖.	นายเชียวชาญ กุลยะ	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ	
๑๑๗.	นายณภัสส์ จันทร์จรรยา	พนักงานจัดการงานทั่วไป	
รวมจำนวนทั้งสิ้น ๑๑๗ คน			

รายชื่อเจ้าหน้าที่จัดฝึกอบรมฯ

(กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารและติดตามประเมินผล สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์)

- | | |
|-----------------------------|--|
| ๑. นางรจนศม สุปงกช | หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารและติดตามประเมินผล |
| ๒. นางสาวอัสดา เอี่ยมแมนศรี | นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ |
| ๓. นางสาวสุทธารัตน์ ไชยเลิศ | เจ้าหน้าที่จัดการงานทั่วไป |





สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
Office of the National Human Rights Commission of Thailand