

รายงานสรุปผลการดำเนินงานกิจกรรมอบรม

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและการติดตามผล เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2568

ณ ห้องเสวนา ชั้น 6 สำนักงาน กสม. และในรูปแบบออนไลน์ผ่านโปรแกรม ZOOM MEETING



กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล
สำนักบริหารกลาง

สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
กลุ่มเป้าหมาย	๒
ขอบเขตเนื้อหาการอบรม	๒
งบประมาณดำเนินการ	๒
ระยะเวลาและสถานที่	๒
วิทยากร	๒
สรุปสาระสำคัญเนื้อหาการอบรม	๒
ผลการประเมินความพึงพอใจ	๔
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ	๘
ข้อเสนอเพื่อการอบรม	๘
รูปภาพกิจกรรม	๘
ภาคผนวก	๙
- กำหนดการอบรม	
- เอกสารประกอบการบรรยาย	

สรุปผลการดำเนินกิจกรรมอบรม
“กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและการติดตามผล”
โครงการย่อยที่ ๒ การเสริมสร้างความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริม
คุ้มครอง และเฝ้าระวังสถานการณ์สิทธิมนุษยชน
ภายใต้โครงการพัฒนาศักยภาพและขีดสมรรถนะบุคลากรสำนักงาน กสม.
เมื่อวันพฤหัสบดีที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๘
ณ ห้องเสวนา ชั้น ๖ สำนักงาน กสม. และในรูปแบบออนไลน์ผ่านโปรแกรม Zoom Meeting

หลักการและเหตุผล

สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (สำนักงาน กสม.) มีหน้าที่และอำนาจในการสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (กสม.) ด้านการคุ้มครอง ส่งเสริม และปกป้องสิทธิมนุษยชนของประชาชน โดยการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นภารกิจหนึ่งที่สำคัญ ซึ่งมีกระบวนการตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบและวินิจฉัยข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน ตลอดจนการเสนอแนะมาตรการเพื่อป้องกัน แก้ไข เยียวยาผู้ได้รับผลกระทบ และติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ

ปัจจุบันสถานการณ์ด้านสิทธิมนุษยชนมีความซับซ้อนมากขึ้นทั้งในด้านบริบทสังคม รูปแบบการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และความคาดหวังของสาธารณชนที่สูงขึ้น ส่งผลให้กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนจำเป็นต้องมีประสิทธิภาพ มีมาตรฐานที่ชัดเจนและยึดหลักการใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ และสามารถอธิบายผลการดำเนินงานต่อสาธารณะได้อย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบ และการติดตามผล จึงจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอน เครื่องมือ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งด้านการประเมินหน้าที่และอำนาจ การวิเคราะห์ประเด็นสิทธิมนุษยชน การสืบสวนเชิงพื้นที่ การสื่อสารกับหน่วยงานรัฐและผู้ร้อง ตลอดจนการติดตามผลอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้การดำเนินงานมีความถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม

สำนักงาน กสม. จึงกำหนดจัดการอบรม “กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและการติดตามผล” ขึ้นเพื่อพัฒนาทักษะและแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสำนักงาน กสม. และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ การรับและจัดทำความเห็นเรื่องร้องเรียน การประสานงานด้านการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน การตรวจสอบข้อเท็จจริง การยกร่างรายงานผลการตรวจสอบและข้อเสนอแนะ ซึ่งจะช่วยยกระดับคุณภาพงานของสำนักงาน กสม. ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อเสริมสร้างทักษะและพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนและการติดตามผลการดำเนินการตามข้อเสนอแนะของ กสม. รวมทั้งเพื่อเปิดโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และประสบการณ์ระหว่างสำนักงาน กสม. และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

กลุ่มเป้าหมาย

เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนัก

๑. สำนักรับเรื่องร้องเรียนและประสานการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน
๒. สำนักคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ๑
๓. สำนักคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ๒
๔. สำนักงาน กสม. พื้นที่ภาคใต้ (เข้าร่วมผ่านระบบ Zoom Meeting)

ขอบเขตเนื้อหาการอบรม

๑. หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน/สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
๒. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน
๓. วิธีการและขั้นตอนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
๔. การเขียนรายงานการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
๕. การติดตามผลดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน
๖. ปัญหา/อุปสรรคจากการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และการติดตามผลดำเนินการตามข้อเสนอแนะ

งบประมาณดำเนินการ

กิจกรรมอบรม “กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและการติดตามผล” ภายใต้โครงการพัฒนาศักยภาพและขีดสมรรถนะบุคลากรสำนักงาน กสม. โครงการย่อยที่ ๒ การเสริมสร้างความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริม คุ้มครอง และเฝ้าระวังสถานการณ์สิทธิมนุษยชน จำนวนทั้งสิ้น ๑๕,๒๕๐ บาท จาการหัสกิจกรรม 69M1-13408

ระยะเวลาและสถานที่

เมื่อวันพฤหัสบดีที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๘ ณ ห้องเสวนา ชั้น ๖ สำนักงาน กสม. และในรูปแบบออนไลน์ผ่านโปรแกรม Zoom Meeting

วิทยากร

นายสิริน ชาวเพชรดี รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

สรุปสาระสำคัญเนื้อหาการอบรม

๑. บทบาทและความสำคัญของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นตัวแทนของประชาชนในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ แก้ไขความเดือดร้อนและความไม่เป็นธรรม พร้อมทั้งมีบทบาทในการส่งเสริมการบริหารราชการที่ดี และผลักดันหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้

๒. กรอบมาตรฐานสากล

การดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงาน กสม. ตั้งอยู่บนกรอบมาตรฐานสากลที่แตกต่างกัน โดยสำนักงาน กสม. อ้างอิงหลักการปารีส (Paris Principles) ในฐานะสถาบันสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ขณะที่ผู้ตรวจการแผ่นดินอ้างอิงหลักการเวนิส (Venice Principles) ซึ่งเป็นมาตรฐานเฉพาะของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยทั้งสองหลักการต่างมุ่งเสริมสร้างความเป็นอิสระ ความน่าเชื่อถือ และการคุ้มครองประชาชน อันเป็นรากฐานของธรรมาภิบาลในระบอบประชาธิปไตย

๓. หน้าที่และอำนาจตามกฎหมาย

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ กำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีอำนาจโดยสรุป ดังนี้

(๑) เสนอแนะให้ปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือขั้นตอนที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรม

(๒) แสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชน ทั้งจากเรื่องร้องเรียนและการหยิบยกขึ้นพิจารณาเอง (own/motion) รวมถึงการสอบสวนเชิงระบบ (systemic investigation)

(๓) เสนอเรื่องต่อคณะรัฐมนตรีในกรณีที่รัฐไม่ปฏิบัติตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ

(๔) เสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครอง เมื่อพบปัญหาความไม่ชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย

๔. ขอบเขตการรับเรื่องและการตรวจสอบ

ผู้ตรวจการแผ่นดินตรวจสอบหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ใช้อำนาจทางปกครอง แต่ไม่รับเรื่องที่เป็นคดีในศาล เป็นนโยบายของคณะรัฐมนตรี หรืออยู่นอกอำนาจตามกฎหมาย เพื่อหลีกเลี่ยงความซ้ำซ้อนกับองค์กรอิสระอื่น

๕. กระบวนการแสวงหาข้อเท็จจริง ประกอบด้วย

ขั้นตอนที่ ๑ การรับแจ้ง/รับเรื่องร้องเรียน จากผู้แจ้งหรือผู้รับเรียน/ผู้ตรวจการหยิบยก

ขั้นตอนที่ ๒ ตรวจสอบเบื้องต้นและจัดทำสำนวน บันทึกข้อมูล (ออกเลขดำที่) ให้เป็นไปตามระเบียบ ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อเท็จจริง และตรวจสอบว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่หรือไม่

ขั้นตอนที่ ๓ เสนอผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาสั่งรับเรื่อง หรือสั่งให้แก้ไขเพิ่มเติม หรือสั่งไม่รับเรื่อง

ขั้นตอนที่ ๔ มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวน โดยต้องเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งแล้ว

ขั้นตอนที่ ๕ การแสวงหาข้อเท็จจริง โดยการขอเอกสาร/คำชี้แจง หรือการเชิญให้ถ้อยคำหรือประชุมหารือ หรือการลงพื้นที่ตรวจสอบ

ขั้นตอนที่ ๖ รายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริง โดยการสรุปข้อเท็จจริงเพื่อวิเคราะห์เทียบกับกฎหมาย ก่อนจัดทำความเห็นและข้อเสนอแนะ

๖. การจัดทำรายงานการตรวจสอบและข้อเสนอแนะ

รายงานมีโครงสร้างมาตรฐาน ตั้งแต่สาระสำคัญของเรื่องร้องเรียน ข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ข้อเท็จจริงกับกฎหมาย เหตุผลความเดือดร้อน และดุลยพินิจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ก่อนสรุปเป็นข้อเสนอแนะหรือคำแนะนำ ซึ่งอาจเป็นข้อเสนอเพื่อความเป็นธรรมเชิงนโยบายหรือเพื่อปรับปรุงระบบ เพื่อแก้ปัญหาและป้องกันการเกิดซ้ำ

๗. การติดตามผลข้อเสนอแนะ

ภายหลังการเสนอแนะ ผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีกลไกการติดตามและการประเมินผลสัมฤทธิ์ โดยกำหนดกรอบเวลาในการติดตามผ่านการมีหนังสือขอรายงานผล/เตือน/ทวงถาม การประชุมหรือการลงพื้นที่ และจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อคณะรัฐมนตรีและรัฐสภา รวมทั้งเผยแพร่ต่อประชาชน เพื่อสร้างความโปร่งใสและความรับผิดชอบ

๘. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนา

(๑) ปัญหาที่พบบ่อย ได้แก่ การไม่ตอบสนองของหน่วยงาน การปกปิดข้อมูล/ไม่ให้ข้อมูล การประสานงานล่าช้า ความซ้ำซ้อนของข้อเท็จจริง เจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจกฎหมาย

(๒) อุปสรรคเชิงโครงสร้าง ได้แก่ ข้อจำกัดด้านกฎหมาย ฐานข้อมูลไม่เชื่อมโยงกัน และขาดผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

(๓) แนวทางการพัฒนา ได้แก่ การเสริมสร้างความร่วมมือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการรับเรื่อง/ติดตามผลและเชื่อมโยง Big Data ระหว่างหน่วยงาน การพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน และการสื่อสารเชิงรุก

๙. ข้อสังเกตและการประยุกต์ใช้กับสำนักงาน กสม.

จากสาระสำคัญของการบรรยายสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนากระบวนการรับเรื่องร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริงเชิงระบบ และการจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายของสำนักงาน กสม. เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชนอย่างยั่งยืน

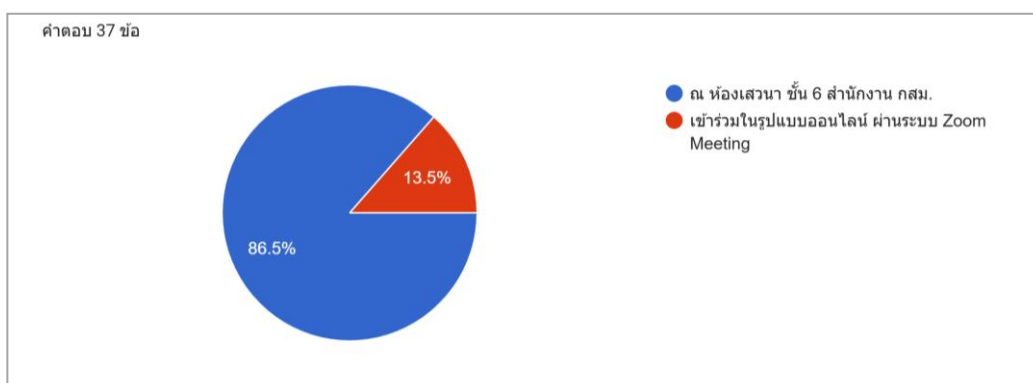
ผลการประเมินความพึงพอใจ

เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

ระดับคะแนน	ช่วงคะแนน	การแปลผล
๑ คะแนน	๑.๐๐ – ๑.๘๐	น้อยที่สุด
๒ คะแนน	๑.๘๑ – ๒.๖๐	น้อย
๓ คะแนน	๒.๖๑ – ๓.๔๐	ปานกลาง
๔ คะแนน	๓.๔๑ – ๔.๒๐	มาก
๕ คะแนน	๔.๒๑ – ๕.๐๐	มากที่สุด

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอบรม “กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและการติดตามผล” ได้ประเมินความพึงพอใจการอบรมผ่านแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๓๓ จากจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด ๗๕ คน (ห้องอบรม ๕๑ คน Zoom Meeting ๒๔ คน) โดยมีรายละเอียดสรุปดังนี้

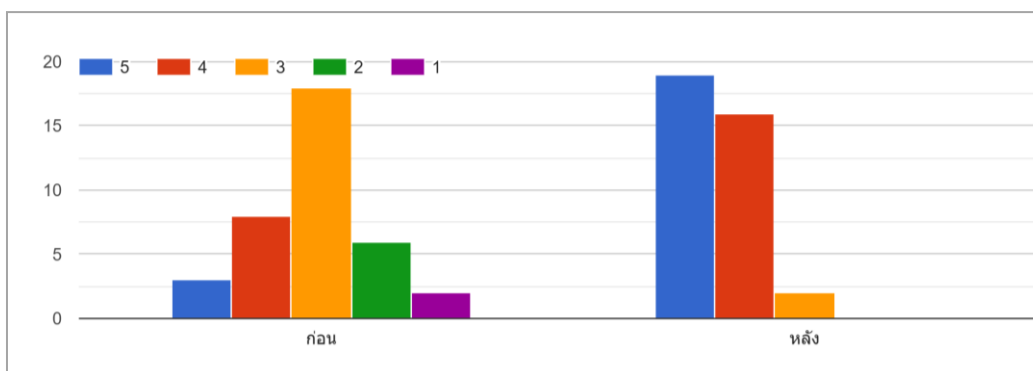
๑. รูปแบบการเข้าร่วมการอบรม



ภาพที่ ๑ : จำนวนและรูปแบบการเข้าร่วมการอบรม

จากรูปภาพที่ ๑ พบว่า ผู้เข้าร่วมการอบรมที่ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เข้าร่วมกิจกรรม ณ ห้องเสวนา ชั้น ๖ สำนักงาน กสม. คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕ และเข้าร่วมกิจกรรมในรูปแบบออนไลน์ผ่านระบบ Zoom Meeting คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕

๒. การเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาการอบรม (ก่อน-หลัง)



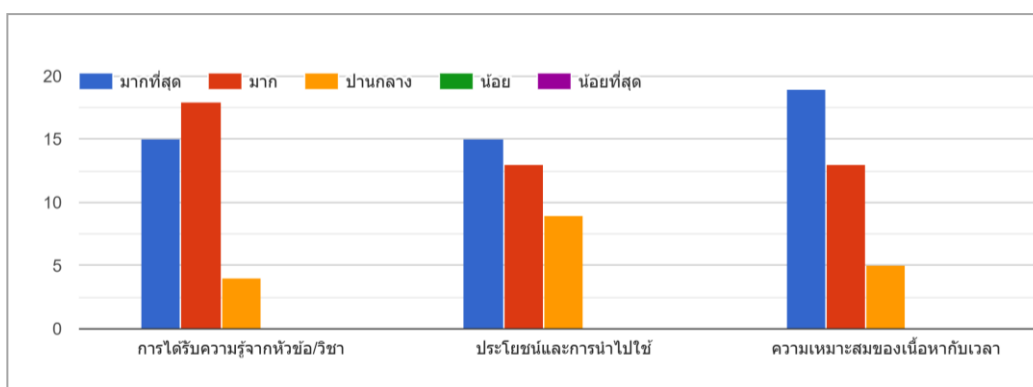
ภาพที่ ๒ : ความรู้ก่อน-หลังของผู้เข้าร่วมการอบรม

การแปลผล

การประเมิน	ระดับความรู้ความเข้าใจ/จำนวนผู้ตอบ						ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
	๑	๒	๓	๔	๕	รวม		
ก่อน	๒	๖	๑๘	๘	๓	๓๗	๓.๑๐	ปานกลาง
หลัง	-	-	๒	๑๖	๑๙	๓๗	๔.๔๕	มากที่สุด

จากรูปภาพที่ ๒ ผลการประเมินพบว่า ผู้เข้าร่วมการอบรมมีระดับความรู้ความเข้าใจก่อนการอบรมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$) และภายหลังการอบรมมีระดับความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45$) แสดงให้เห็นว่าการจัดอบรมสามารถเพิ่มพูนความรู้และความเข้าใจแก่ผู้เข้าร่วมการอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. ด้านเนื้อหา



ภาพที่ ๓ : ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรม

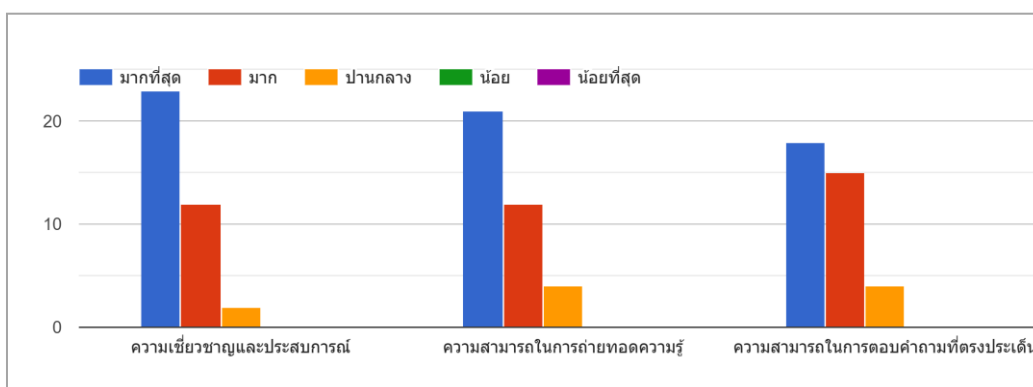
การแปลผล

ประเด็นการประเมิน	จำนวนที่ตอบแบบประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
- การได้รับความรู้จากหัวข้อ/วิชา	- มากที่สุด ๑๕ คน - มาก ๑๘ คน - ปานกลาง ๔ คน	๔.๓๐	๐.๖๖	มากที่สุด

ประเด็นการประเมิน	จำนวนที่ตอบแบบประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
- ประโยชน์และการนำไปใช้	- มากที่สุด ๑๕ คน - มาก ๑๓ คน - ปานกลาง ๙ คน	๔.๑๖	๐.๘๐	มากที่สุด
- ความเหมาะสมของเนื้อหากับเวลา	- มากที่สุด ๑๙ คน - มาก ๑๓ คน - ปานกลาง ๕ คน	๔.๓๘	๐.๗๒	มากที่สุด

จากรูปภาพที่ ๓ ผลการประเมินพบว่า ผู้เข้าร่วมการอบรมที่ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อนี้อาการอบรมเรื่อง “กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและการติดตามผล” อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายรายการเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดพบว่า ความเหมาะสมของเนื้อหากับเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๔.๓๘$) รองลงมา ได้แก่ การได้รับความรู้จากหัวข้อ/วิชา ($\bar{X} = ๔.๓๐$) และประโยชน์และการนำไปใช้ ($\bar{X} = ๔.๑๖$)

๔. ด้านวิทยากร



ภาพที่ ๔ : ความพึงพอใจต่อวิทยากร

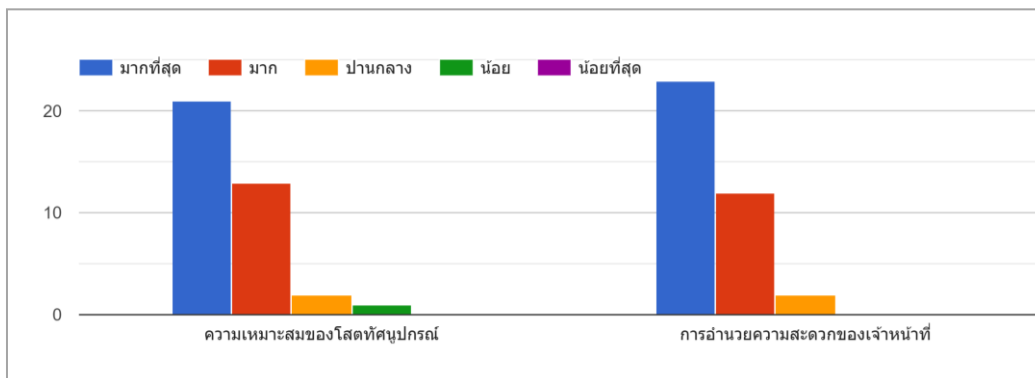
การแปลผล

ประเด็นการประเมิน	จำนวนที่ตอบแบบประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
- ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์	- มากที่สุด ๒๓ คน - มาก ๑๒ คน - ปานกลาง ๒ คน	๔.๕๗	๐.๖๐	มากที่สุด
- ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้	- มากที่สุด ๒๑ คน - มาก ๑๒ คน - ปานกลาง ๔ คน	๔.๔๖	๐.๖๙	มากที่สุด
- ความสามารถในการตอบคำถามที่ตรงประเด็น	- มากที่สุด ๑๘ คน - มาก ๑๕ คน - ปานกลาง ๔ คน	๔.๓๘	๐.๖๘	มากที่สุด

จากรูปภาพที่ ๔ ผลการประเมินพบว่า ผู้เข้าร่วมการอบรมที่ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมการอบรมของวิทยากรอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายรายการเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด พบว่า ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

($\bar{X} = ๔.๕๗$) รองลงมา ได้แก่ ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ ($\bar{X} = ๔.๔๖$) และความสามารถในการตอบคำถามได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = ๔.๓๘$)

๕. ด้านการบริหารจัดการ



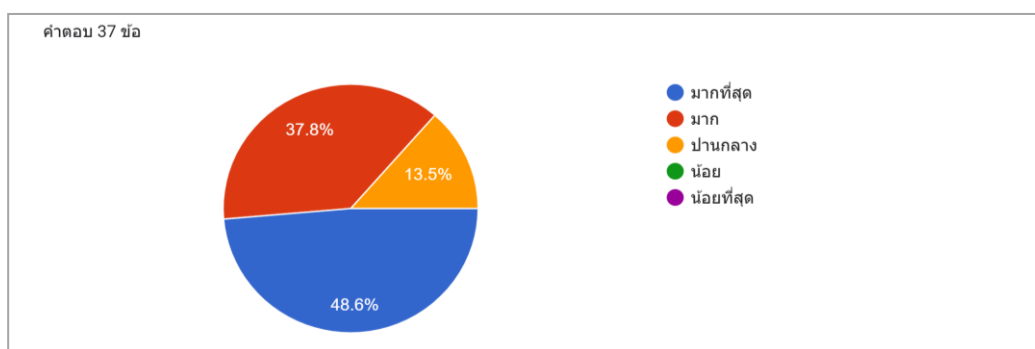
ภาพที่ ๕ : ความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการ

การแปลผล

ประเด็นการประเมิน	จำนวนที่ตอบแบบประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
- ความเหมาะสมของสื่อทัศนูปกรณ์	- มากที่สุด ๒๑ คน - มาก ๑๓ คน - ปานกลาง ๒ คน - น้อย ๑ คน	๔.๔๖	๐.๗๓	มากที่สุด
- การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่	- มากที่สุด ๒๓ คน - มาก ๑๒ คน - ปานกลาง ๒ คน	๔.๕๗	๐.๖๐	มากที่สุด

จากรูปภาพที่ ๕ ผลการประเมินพบว่า ผู้เข้าร่วมการอบรมที่ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายรายการเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด พบว่า การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๔.๕๗$) รองลงมา คือ ความเหมาะสมของสื่อทัศนูปกรณ์ ($\bar{X} = ๔.๔๖$)

๖. ภาพรวมความพึงพอใจ



ภาพที่ ๖: ความพึงพอใจในภาพรวม

จากรูปภาพที่ ๖ ผลการประเมินพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการอบรมในหัวข้อวิชานี้อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๖ รองลงมา คือ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดกิจกรรมอบรมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป ผู้เข้ารับการอบรมได้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ควรเพิ่มกิจกรรมการศึกษาดูงาน และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงองค์ความรู้ที่ได้รับกับการปฏิบัติงานจริง ได้อย่างชัดเจน เป็นรูปธรรม และเกิดประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอเพื่อการอบรม

จากการประมวลวิเคราะห์ข้อมูลและการเสนอความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมอบรม “กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและการติดตามผล” เห็นว่า ผู้เข้ารับการอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจ และแนวปฏิบัติที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนและการติดตามผล อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การพัฒนาองค์ความรู้และศักยภาพบุคลากรเกิดผลอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน สำนักงาน กสม. ควรต่อยอดผลการอบรมไปสู่การพัฒนาองค์กรในเชิงระบบ โดยเน้นการเสริมสร้างความร่วมมือทางวิชาการและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน โดยในระยะต่อไป ควรส่งเสริมให้มีการศึกษาดูงานและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านการดำเนินการเรื่องร้องเรียนกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรได้เรียนรู้กระบวนการทำงาน แนวปฏิบัติ รวมถึงเครื่องมือและนวัตกรรมที่ใช้ในการจัดการเรื่องร้องเรียนเชิงระบบ ซึ่งจะช่วยยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสม. ให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับบริบทการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ควรนำกรอบความร่วมมือภายใต้บันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการที่ได้จัดทำร่วมกันมาใช้เป็นกลไกในการขับเคลื่อนกิจกรรมความร่วมมืออย่างเป็นรูปธรรม โดยกำหนดแนวทางการดำเนินงานร่วมกันในด้านการสนับสนุนและประสานการให้คำปรึกษาทางวิชาการ การร่วมดำเนินงานด้านการวิจัยและพัฒนา การจัดการกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถ่ายทอดองค์ความรู้ ตลอดจนการพัฒนาและเชื่อมโยงฐานข้อมูลงานวิชาการระหว่างหน่วยงาน เพื่อขยายฐานความรู้และสร้างคลังความรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ การดำเนินการดังกล่าวจะช่วยเสริมสร้างเครือข่ายความร่วมมือเชิงวิชาการ เพิ่มศักยภาพบุคลากร และยกระดับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสม. ให้สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนในระยะยาว

รูปภาพกิจกรรม



ภาคผนวก
(กำหนดการอบรม)



กิจกรรมอบรม “กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและการติดตามผล”
โครงการย่อยที่ ๒ การเสริมสร้างความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริม คุ่มครอง
และเฝ้าระวังสถานการณ์สิทธิมนุษยชน
ภายใต้โครงการพัฒนาศักยภาพและขีดสมรรถนะบุคลากรสำนักงาน กสม.
ในวันพฤหัสบดีที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๘
ณ ห้องเสวนา ชั้น ๖ สำนักงาน กสม. และในรูปแบบออนไลน์ผ่านโปรแกรม Zoom Meeting

เวลา	หัวข้อวิชา/รายละเอียด	วิทยากร/ผู้เกี่ยวข้อง
๐๘.๓๐ - ๐๙.๐๐ น.	ลงทะเบียน	
๐๙.๐๐ - ๐๙.๑๐ น.	เปิดกิจกรรมอบรม	นายจุมพล ขุนอ่อน รองเลขาธิการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
๐๙.๑๐ - ๑๒.๐๐ น.	<ul style="list-style-type: none"> • หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน/สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน • การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน • วิธีการและขั้นตอนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน • การเขียนรายงานการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน • การติดตามผลดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน • ปัญหา/อุปสรรคจากการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และการติดตามผลดำเนินการตามข้อเสนอแนะ 	นายสิริน ชาวเพ็ชรดี รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

หมายเหตุ กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

ภาคผนวก
(เอกสารประกอบการบรรยาย)



การดำเนินการเรื่องร้องเรียน ของผู้ตรวจการแผ่นดิน (ombudsman)

โดย


นายสิริน ชาวเพ็ชรดี

รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



นายสิริน ชาวเพ็ชรดี

รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



นายสิริน ชาวเพ็ชรดี

รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ประวัติการศึกษา	ประวัติการทำงานที่สำคัญ
<ul style="list-style-type: none"> • ปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง • ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง • เนติบัณฑิตไทย (นบท.) สำนักอบรมกฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา • ประกาศนียบัตรบัณฑิต ทางกฎหมายมหาชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 	<p>2567 - ปัจจุบัน รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน</p> <p>พ.ศ. 2561 – 2567 ผู้อำนวยการสำนักสอบสวน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน</p> <p>พ.ศ. 2542 – 2545 ปลัดเทศบาลตำบลสระบัว อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี</p> <p>พ.ศ. 2539 – 2542 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนิมยมาตรา อำเภอบางปะอิน จังหวัดสมุทรปราการ</p> <p>พ.ศ. 2532 – 2539 เจ้าหน้าที่ตำรวจ กองกำกับการสืบสวนสอบสวน ตำรวจภูธรภาค 1</p>

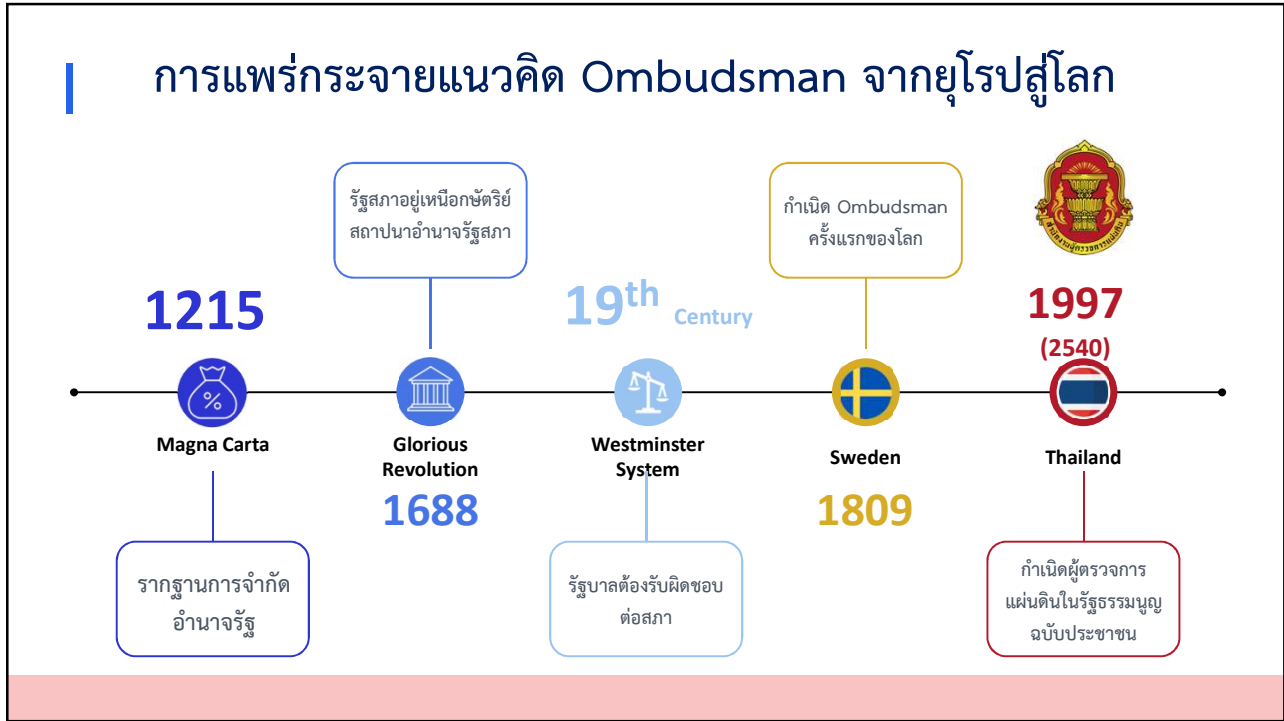
3

หลักการปารีส (Paris Principles) – จุดกำเนิดสถาบันสิทธิมนุษยชนและ Ombudsman



หลักการปารีส พ.ศ. 2536 :
วางรากฐานของสถาบันสิทธิมนุษยชน
ระดับชาติ (NHRIs)

หลักการปารีส พ.ศ. 2536 : เป็นแนวคิดที่ก่อให้เกิด
คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดิน ในหลายประเทศ



หลักการเวนิส (Venice Principles) – มาตรฐานสากลของ Ombudsman



มาตรฐานโลก: กติกาสากล



Paris Principles (1993)

สำหรับสถาบันสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (NHRIs)

- อำนาจคุ้มครองสิทธิกว้างขวาง
- อิสระทั้งกฎหมายและการปฏิบัติ



Venice Principles (2019)

สำหรับ Ombudsman โดยเฉพาะ

- บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ
- เลือกโดยสภา (เสียงข้างมากพิเศษ)







หน้าที่และอำนาจ
ของผู้ตรวจการแผ่นดิน







หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน



รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560
(มาตรา 230 และมาตรา 231)

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน 2560
(มาตรา 22 และมาตรา 23)



หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 230
พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน 2560 มาตรา 22

1

“เสนอแนะเพื่อปรับปรุงกฎหมาย”

เสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใดๆ ที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ

หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

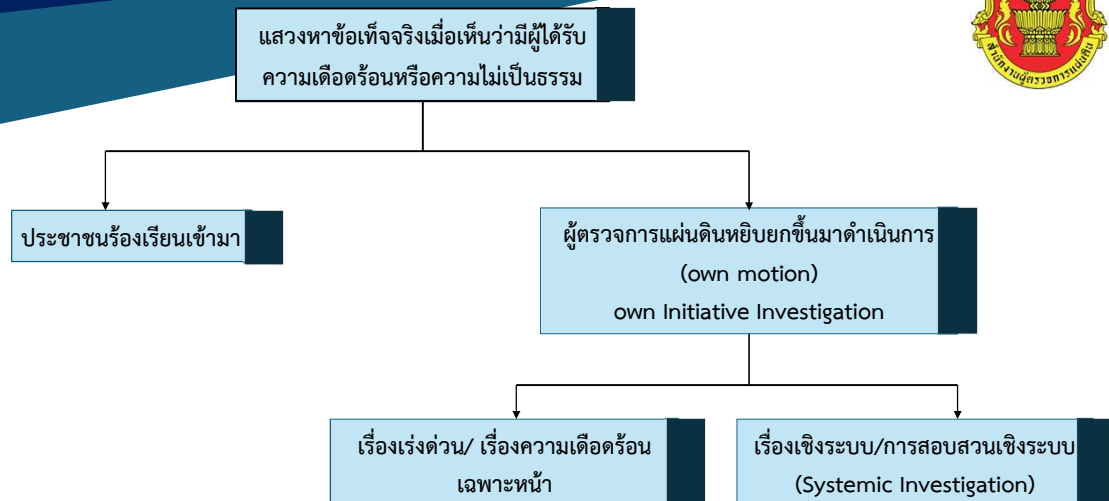
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 230
พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน 2560 มาตรา 22

2

“แก้ไขความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรม”

แสวงหาข้อเท็จจริงเมื่อเห็นว่ามีผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อเสนอแนะหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้จัด หรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมนั้น

การแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม



หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 230
พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน 2560 มาตรา 22

3

“การตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ”

เสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐ
ยังมีได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วน ตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ

หน้าที่ของรัฐ ตามหมวด 5 ภายใต้รัฐธรรมนูญฯ 2560



1. เรื่องความมั่นคงของรัฐและความสงบเรียบร้อยของประชาชน (มาตรา 52)



2. เรื่องการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด (มาตรา 53)



3. เรื่องการศึกษา (มาตรา 54)



4. เรื่องการสาธารณสุข (มาตรา 55)



5. เรื่องการจัดให้มีสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน (มาตรา 56)



6. เรื่องการส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะ วัฒนธรรม
ขนบธรรมเนียมจารีตประเพณีและอนุรักษ์และใช้ประโยชน์
จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (มาตรา 57)

หน้าที่ของรัฐ ตามหมวด 5 ภายใต้รัฐธรรมนูญฯ 2560



7. เรื่องการจัดการสิ่งแวดล้อมและการคุ้มครองคุณภาพชีวิตของประชาชน (มาตรา 58)



8. เรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (มาตรา 59)



9. เรื่องการจัดการคลื่นความถี่และสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม (มาตรา 60)



10. เรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค (มาตรา 61)



11. เรื่องการรักษาวินัยการเงินการคลัง (มาตรา 62)



12. เรื่องการป้องกันและจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบ (มาตรา 63)

การดำเนินการเรื่อง หมวด 5 หน้าที่ของรัฐ



1. ประชาชนร้องเรียนเข้ามา (ปัจจุบันอยู่ในระหว่างดำเนินการ 17 เรื่อง)

2. ผู้ตรวจการแผ่นดินหยิบยกขึ้นมาดำเนินการ

- ข้อเสนอแนะมาตรการด้านความปลอดภัยของรถรับส่งนักเรียน (เสนอคณะรัฐมนตรีแล้ว)
- ข้อเสนอแนะเรื่องการบังคับใช้กฎหมาย กรณีการประกอบกิจการโรงงานอุตสาหกรรม ที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อประชาชน จ.ราชบุรี (เสนอคณะรัฐมนตรีแล้ว)
- ข้อเสนอแนะการเพิ่มทักษะด้านอาชีพแก่นักเรียนที่ไม่ได้ศึกษาต่อหลังจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา (เสนอคณะรัฐมนตรีแล้ว)
- ความเดือดร้อนจากการดำเนินโครงการเขื่อนร้อยเอ็ด เขื่อนยโสธร-พนมไพร เขื่อนธาตุน้อย (เสนอคณะรัฐมนตรีแล้ว)
- วิสาหกิจชุมชน (กำลังดำเนินการ)
 - สินค้าเกษตรปลอดภัย (กำลังดำเนินการ)



หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 230
พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน 2560 มาตรา 22 วรรคสอง

4

“การส่งเสริม และสนับสนุนหน่วยงานรัฐ”

การดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจตามวรรคหนึ่ง ต้องมุ่งหมายที่จะส่งเสริมสนับสนุนและให้คำแนะนำ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ขจัดความเหลื่อมล้ำ อำนาจประโยชน์ให้แก่ประชาชนอย่างทัดเทียมกัน และลดภาระที่เกิดขึ้นกับประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือสมควรแก่เหตุ รวมทั้งขจัดระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมที่หน่วยงานของรัฐปฏิบัติต่อประชาชน

Good Administration

19

หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

5

การตรวจสอบความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย

ในการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา 230 ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองได้เมื่อเห็นว่ามิชอบ ดังต่อไปนี้

1

บทบัญญัติแห่งกฎหมายขัดรัฐธรรมนูญ

บทบัญญัติแห่งกฎหมายใดมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ ให้เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ และให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัยโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ

กฎ คำสั่ง หรือการกระทำขัดรัฐธรรมนูญ /กฎหมาย

2

กฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย ให้เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลปกครอง และให้ศาลปกครองพิจารณาวินิจฉัยโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง

20

หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินภายใต้รัฐธรรมนูญฯ 2560

มาตรา 230 วรรคท้าย

กรณีที่หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องไม่ดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินโดยไม่มีเหตุอันสมควรให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งให้คณะรัฐมนตรีทราบเพื่อพิจารณาสั่งการตามความเห็นสมควรต่อไป หรือส่งเรื่องไปยังคณะกรรมการ ป.ป.ช. พิจารณาดำเนินการ



ในการดำเนินการตาม (1) หรือ (2) หากเป็นกรณีที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนให้ผู้ตรวจการแผ่นดินส่งเรื่องให้คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติดำเนินการต่อไป

21

สรุปหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

1

การเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อให้ปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2

แสวงหาข้อเท็จจริงในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน และความไม่เป็นธรรมของประชาชน โดยรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน และหยิบยกขึ้นมาดำเนินการเอง (Own/motion) รวมทั้งการดำเนินการเรื่องเชิงระบบ (Systemic investigation)

3

การเสนอต่อคณะรัฐมนตรีในการปฏิบัติตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ

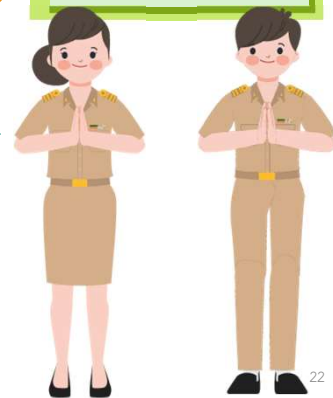
4

ส่งเสริม สนับสนุนและให้คำแนะนำหน่วยงาน เจ้าหน้าที่รัฐ ให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

5

การตรวจสอบความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย

ที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม เป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็น หรือเกินสมควรแก่เหตุ



22

สรุปหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน อ้างอิง รธน. 2560 และ พ.ร.ป.ผู้ตรวจการแผ่นดิน มาตรา 22-23

มติที่ 1: การตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ (มาตรา 22)

การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐ

- ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้า / ไม่ปฏิบัติหน้าที่
- ปฏิบัติไม่ครบถ้วน / ขัดต่อขั้นตอนกฎหมาย
- ใช้อำนาจเกินขอบเขต / เลือกปฏิบัติ

Maladministration:

ละเลยหน้าที่, ไร้ประสิทธิภาพ, ขาดความโปร่งใส

ผลของการตรวจสอบ:

- เสนอแนะให้แก้ไข / ลงโทษทางวินัย
- เสนอปรับปรุงกฎระเบียบที่ไม่เป็นธรรม
- รายงานต่อรัฐสภา

มติที่ 2: การส่งเสริมธรรมาภิบาล (มาตรา 23)

Good Administration:

- ลดขั้นตอนที่ซับซ้อนเกินจำเป็น
- ปรับปรุงกระบวนการให้รวดเร็วและโปร่งใส
- ยึดถือประโยชน์ประชาชนเป็นหลัก
- สร้างมาตรฐานงานบริการสาธารณะ

Good Governance Principles:

ความโปร่งใส

ความรับผิดชอบ

หลักนิติธรรม

การมีส่วนร่วม

ตรวจสอบได้

ความคุ้มค่า

"ผู้ตรวจการแผ่นดิน = สะพานเชื่อม ระหว่างระบบราชการกับประชาชน"

เชื่อมโยงกับ Venice Principles ด้านการพัฒนากระบวนการที่ยั่งยืน



ผู้ตรวจการแผ่นดิน
ตรวจสอบใคร

ผู้ตรวจการแผ่นดินตรวจสอบใคร

1

หน่วยงานของรัฐ

- 1 ส่วนราชการ (กระทรวง ทบวง กรม ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น)
- 2 รัฐวิสาหกิจ
- 3 หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ใช้อำนาจทางปกครอง
- 4 องค์การมหาชน
- 5 หน่วยงานอื่นของรัฐ

เจ้าหน้าที่ของรัฐ

2

- 1 ข้าราชการ
- 2 พนักงาน หรือลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ
- 3 เจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องถิ่น
- 4 กรรมการ อนุกรรมการ และบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ใช้อำนาจทางปกครอง

25

เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้พิจารณา

1

เป็นความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรมหรือการมีภาระเกินแก่สมควรอันเนื่องมาจากหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ (เรื่องเอกชน - เอกชน, ประชาชน - ประชาชน ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่)

2

มีข้อมูลที่ชัดเจนและเพียงพอในการแสวงหาข้อเท็จจริง



เรื่องและผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณา

1 เรื่องที่เป็นนโยบาย
ที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

4 เรื่องที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจ
ขององค์กรอิสระอื่น หรือองค์กร
อิสระอื่นรับไว้พิจารณาแล้ว

7 เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดิน
เคยสรุปผลการพิจารณาแล้ว
(ยกเว้นมีหลักฐาน/ข้อเท็จจริงใหม่)

2 เรื่องที่มีการฟ้องร้อง
เป็นคดีอยู่ในศาล/ศาลมี
คำพิพากษาหรือคำสั่งแล้ว

5 เป็นการร้องเรียนโดยใช้สิทธิไม่สุจริต
และการพิจารณาจะไม่เป็นประโยชน์
ต่อประชาชนโดยส่วนรวม

8 เรื่องอื่นตามมติ
ที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด

3 เรื่องที่ไม่อยู่ในหน้าที่
และอำนาจของผู้ตรวจการ
แผ่นดิน

6 เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไข
ความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม
อย่างเหมาะสมแล้ว

เรื่องและผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณา และส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มาตรา 6 (เรื่องที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระอื่น)

“...ในกรณีที่ผู้ตรวจการแผ่นดิน
เห็นว่า ผู้กระทำการอันไม่ชอบ
ด้วยกฎหมายแต่อยู่ในหน้าที่
และอำนาจขององค์กรอิสระอื่น
ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหนังสือ
แจ้งองค์กรอิสระที่เกี่ยวข้อง
เพื่อดำเนินการตามหน้าที่และ
อำนาจต่อไปโดยไม่ชักช้า”

“...ในกรณีที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นว่า
การดำเนินการเรื่องใดที่อยู่ในหน้าที่และ
อำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินอาจเข้า
ลักษณะเป็นการกระทำที่อยู่ในหน้าที่
และอำนาจขององค์กรอิสระอื่นด้วย
ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินปรึกษาหารือ
ร่วมกับองค์กรอิสระที่เกี่ยวข้อง
เพื่อกำหนดแนวทางในการดำเนินงาน
ร่วมกันเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละ
องค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและไม่
ซ้ำซ้อนกัน”



เรื่องและผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณา และส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มาตรา 36 (เรื่องความเดือดร้อน/ความไม่เป็นธรรมเฉพาะตัวเป็นรายกรณีที่อยู่ในหน้าที่หรืออำนาจของหน่วยอื่น)

เรื่องที่มีกฎหมายกำหนดให้มีการ
ร้องทุกข์หรืออุทธรณ์ไว้แล้ว

หน่วยงานที่มีหน้าที่
และอำนาจตามกฎหมาย
การร้องทุกข์

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารบุคคล
หรือการดำเนินการทางวินัยของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีอำนาจดำเนินการเกี่ยวกับการ
บริหารงานบุคคลหรือการดำเนินการ
ทางวินัยในกรณีนั้น
(ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจแสวงหาข้อเท็จจริง
เพื่อให้มีการแก้ไขกฎหมาย กฎ ขั้นตอน
เพื่อการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ)

เรื่องเกี่ยวกับการทุจริต

- คณะกรรมการ ป.ป.ช.
- คณะกรรมการ ป.ป.ท.
- คณะกรรมการตรวจเงิน
แผ่นดิน (แล้วแต่กรณี)

ช่องทางการร้องเรียน

สามารถร้องเรียนมายังสำนักงานผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้



ร้องเรียนทาง สายด่วน

1676

แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์
เลขบัตรประจำตัวประชาชน
ของผู้ร้องเรียน (กรณีให้ปกปิดชื่อ
ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งได้)
** โทรฟรีทั่วประเทศ /
โทรได้ 24 ชั่วโมง



ร้องเรียนทางสมาร์ทโฟน

ร้องเรียนผ่าน Application
ชื่อว่า “ผู้ตรวจการแผ่นดิน”
โดยติดตั้ง Application ลงบน
สมาร์ทโฟนผ่านระบบ iOS
และ Android



ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต

ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงาน
ผู้ตรวจการแผ่นดิน
www.ombudsman.go.th
www.ผู้ตรวจการแผ่นดิน.com
www.สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน.com



ร้องเรียนทางไปรษณีย์

ส่งหนังสือมายัง สำนักงานผู้ตรวจการ
แผ่นดิน ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
(โซน C)
ถ.แจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง
เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210 หรือ
ตู้ ปณ.333 ปณฝ. ศูนย์ราชการ
เฉลิมพระเกียรติฯ กรุงเทพฯ 10215



ร้องเรียนด้วยตนเอง

ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
(โซน C)
ถ.แจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง
เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ

ผู้ใดสามารถร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินได้บ้าง

ผู้ร้องเรียนที่มีได้เป็นผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน
หรือความไม่เป็นธรรมโดยตรง

ร้องเรียนไม่ได้
กรณีเป็นความเดือดร้อนเฉพาะตัว

ร้องเรียนได้
หากเป็นเรื่องที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน
หรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชนส่วนรวม
หรือเพื่อคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ

ขั้นตอนการแสวงหาข้อเท็จจริงของผู้ตรวจการแผ่นดิน

1

หน้าที่

2

อำนาจ

3

กระบวนการ

4

ผลของการแสวงหาข้อเท็จจริง

หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐

๑. มาตรา ๒๒ : หน้าที่หลักของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ม.22

กำหนด “ภารกิจพื้นฐาน” ของผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งเป็นเหตุให้ต้องมีการแสวงหาข้อเท็จจริง โดยสรุปได้ดังนี้

ม.22 (2)

ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่เสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่ง หรือวิธีปฏิบัติ
ในกรณีที่เกิดความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือเป็นภาระแก่ประชาชนเกินสมควร

การจะเสนอแนะได้ ต้องรู้ข้อเท็จจริงว่าความเดือดร้อนเกิดจาก กฎหมาย หรือ การบังคับใช้กฎหมาย

หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐.

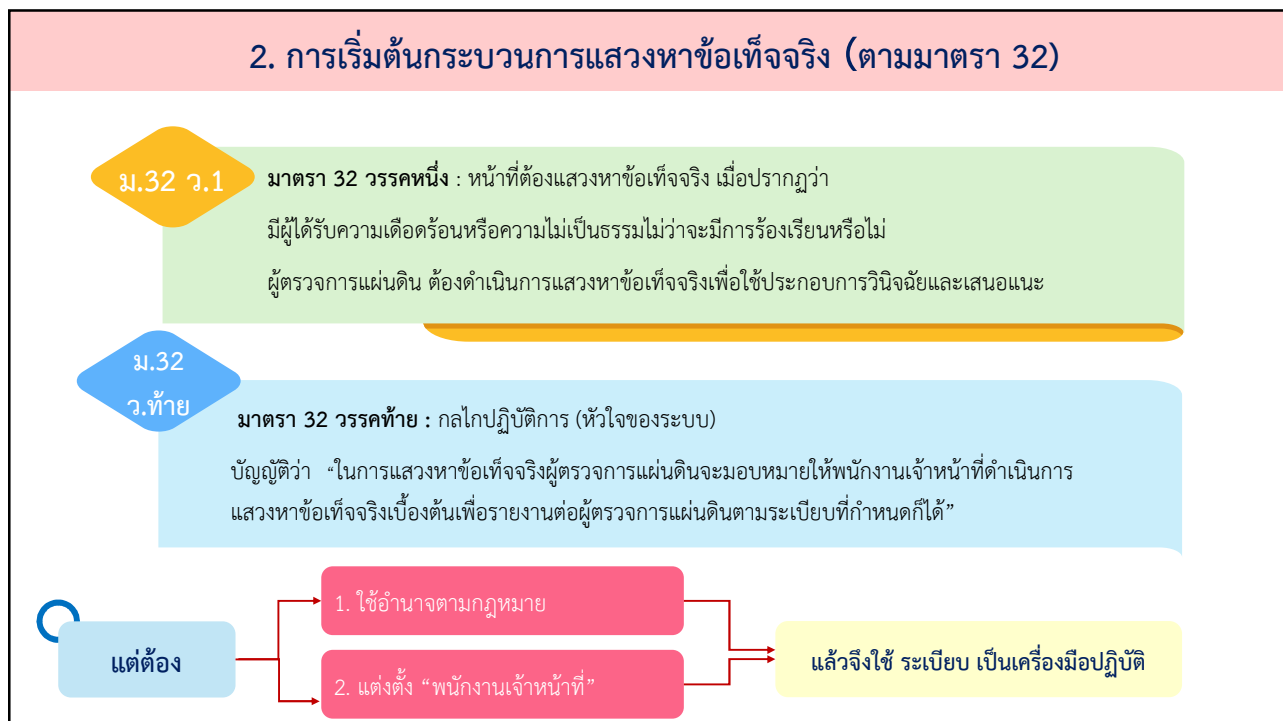
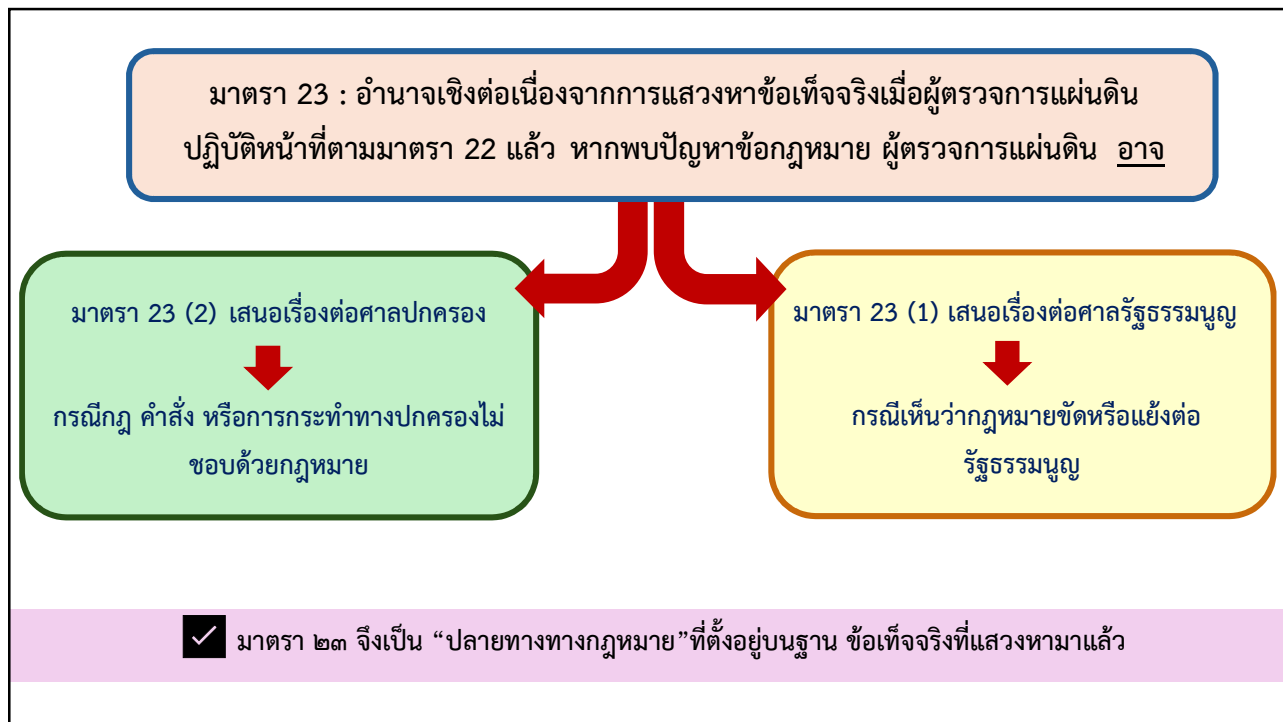
ม.22(2)

ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่แสวงหาข้อเท็จจริงเมื่อปรากฏว่าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่
ของรัฐไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายหรือปฏิบัติหน้าที่เกินอำนาจหน้าที่

บทบัญญัตินี้เป็น “ฐานหน้าที่โดยตรง” ของการแสวงหาข้อเท็จจริง

ม.22(3)

ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐไม่ปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญผู้ตรวจการแผ่นดินมีอำนาจ
เสนอเรื่องต่อคณะรัฐมนตรี



3. การแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ (เงื่อนไขความชอบด้วยกฎหมาย)

ผู้ตรวจการแผ่นดิน ไม่ต้องดำเนินการเองทุกขั้นตอน

นิยาม “พนักงานเจ้าหน้าที่”



มาตรา 4

การใช้อำนาจและมอบหมายงาน

มาตรา 26 (1)

ผลทางกฎหมายเมื่อแต่งตั้งแล้ว

พนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจตามกฎหมาย ในการ

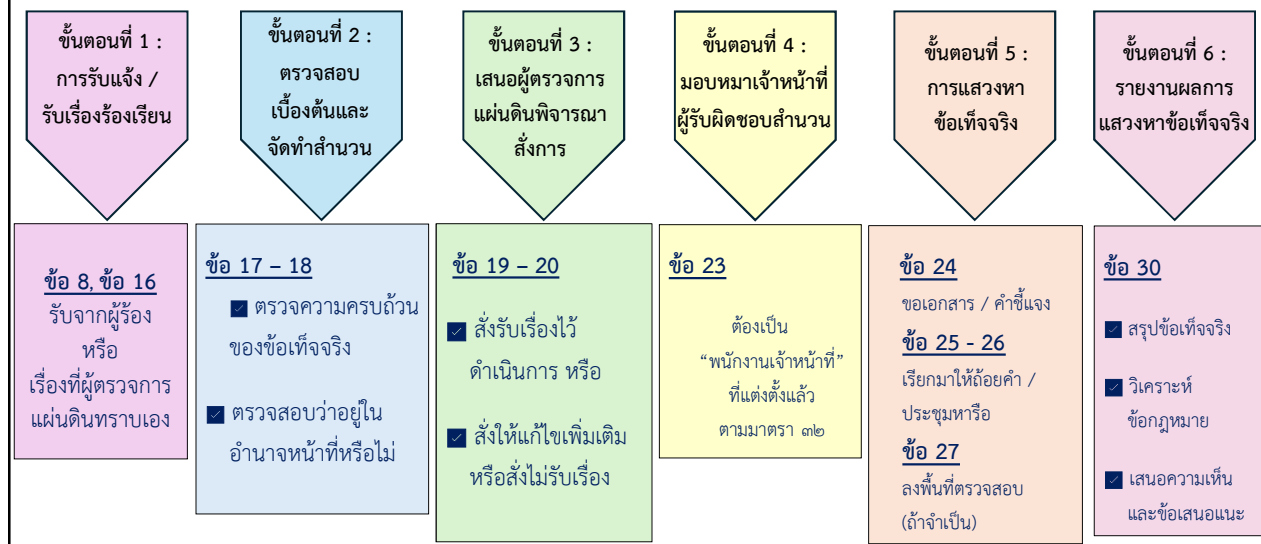
- ขอเอกสารเรียกชี้แจง
- ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริง

หากยังไม่ได้แต่งตั้ง

การดำเนินการอาจถูกโต้แย้งว่า ไม่ชอบด้วยกฎหมาย

4. การแสวงหาข้อเท็จจริงตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้งการร้องเรียนการแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562

ระยะนี้คือการ “ใช้ดุลพินิจเชิงกระบวนการ” ภายใต้กรอบกฎหมาย





การรับเรื่องร้องเรียน สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

41

การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนโดยพนักงานเจ้าหน้าที่/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวน

ขั้นตอนที่ 1 : การรับแจ้ง / รับเรื่องร้องเรียน จากผู้แจ้งหรือผู้ร้องเรียน/ผู้ตรวจการ
แผ่นดินหยิบยก

ขั้นตอนที่ 2 : ตรวจสอบเบื้องต้นและจัดทำสำนวน บันทึกข้อมูล (ออกเลขดำที่) ให้
เป็นไปตามระเบียบตรวจสอบความครบถ้วนของข้อเท็จจริง ตรวจสอบว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่
หรือไม่

ขั้นตอนที่ 3 : เสนอผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาสั่งการ สั่งรับเรื่องไว้ดำเนินการเมื่ออยู่
ในหน้าที่และอำนาจ หรือสั่งให้แก้ไขเพิ่มเติม หรือสั่งไม่รับเรื่องหากมีลักษณะตาม
มาตรา 36 หรือมาตรา 37 แห่ง พรป.ฯ

เรื่องจำเป็นเร่งด่วน/เรื่องที่สามารถประสานกับหน่วยงานรัฐเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างทันที่

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนประสานหรือลงพื้นที่โดยไม่ชักช้า

- หากแก้ไขปัญหาได้ ให้รายงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อพิจารณาวินิจฉัย หากแก้ไขไม่ได้ ให้รายงานฯ
- ส่งต่อสำนักสอบสวนเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงต่อไป

การแสวงหาข้อเท็จจริงและการพิจารณา (สำนักสอบสวน)

- เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนได้รับเรื่องแล้ว ให้ดำเนินการตรวจสอบแสวงหาข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐาน โดยไม่ชักช้า
- เปิดโอกาสให้ผู้ร้องเรียน หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐชี้แจงแสดงพยานหลักฐานตามสมควร
- กรณีขอให้หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐชี้แจงข้อเท็จจริง ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินการภายใน 30 วัน อาจขอขยายเวลาได้ไม่เกิน 2 ครั้ง ๆ ละไม่เกิน 30 วัน พร้อมด้วยเหตุผลก่อนครบกำหนด 30 วัน
- **การเร่งรัด** กรณีหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาข้างต้น ให้มีหนังสือเร่งรัดภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือหรือตามที่เห็นสมควร หากไม่มาโดยไม่มีเหตุอันควรให้รายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณาสั่งการ

-ต่อ-

- กรณีมีความจำเป็นต้องให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลใดมาให้ความเห็น ประชุมหารือ
ให้รายงานผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาอบหมาย หรือสั่งการ
- การขอลื่อนการมาให้ถ้อยคำได้ไม่เกินหนึ่งครั้ง ไม่เกิน 30 วัน
- กำหนดระยะเวลาการให้ชี้แจงข้อเท็จจริง หรือการมาให้ถ้อยคำ หากมีกฎหมายเฉพาะหรือกรณีจำเป็นเร่งด่วน อาจกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมได้

การลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง

- การลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
สำนวนเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย



การเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐ

- ก่อนการเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐ ให้จัดหรือระงับความเดือดร้อน หรือปรับปรุงกฎหมาย กฎ คำสั่ง ผู้ตรวจการแผ่นดินต้องหารือกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพ ความสามารถ อุปสรรค ของหน่วยงานที่จะดำเนินการตามแนวทางที่เสนอแนะ
- การหารืออาจทำเป็นหนังสือ การประชุม หรือวิธีการอื่นใดที่เหมาะสม

ขั้นตอนการดำเนินการก่อนมีข้อเสนอแนะ (มาตรา 32)

- เมื่อปรากฏต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไม่ว่าโดยทางใด (แจ้ง /ร้องเรียน /หยิบยก) ให้เป็นหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินที่จะต้องแสวงหาข้อเท็จจริงหรือดำเนินการอื่นใดด้วยความรอบคอบ
- เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐให้จัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือปรับปรุงกฎหมาย เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อำนวยประโยชน์แก่ประชาชนอย่างทัดเทียม ลดภาระที่เกิดกับประชาชนโดยไม่จำเป็น
- ก่อนการเสนอแนะ ผู้ตรวจการแผ่นดินต้องหารือร่วมกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพ ความสามารถ อุปสรรค ของหน่วยงานที่จะดำเนินการตามแนวทางที่เสนอแนะ

กรณีเสนอแนะให้มีการปรับปรุงกฎหมาย (มาตรา 33)

(มาตรา 33 วรรคหนึ่ง) ภายใต้บังคับมาตรา 32 วรรคสอง

- เมื่อหน่วยงานของรัฐได้รับข้อเสนอแนะจากผู้ตรวจการแผ่นดินให้มีการปรับปรุงกฎหมายฯ ให้หน่วยงานนั้นดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 120 วัน
- กรณีมีเหตุจำเป็นไม่อาจดำเนินการแก้ไขได้แล้วเสร็จ ให้ขยายเวลาได้ไม่เกิน 60 วัน
- เมื่อพ้นกำหนดเวลาดังกล่าวแล้ว ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ โดยไม่มีเหตุอันสมควร ให้ถือว่าหัวหน้าหน่วยงานของรัฐจงใจไม่ปฏิบัติตามกฎหมายอันทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการอย่างร้ายแรง
- ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งให้คณะกรรมการ ป.ป.ช.ทราบ เพื่อดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจโดยเร็ว
- โดยให้ถือว่ารายงานของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นสำนวนการสอบสวนของคณะกรรมการ ป.ป.ช.

การส่งเรื่องให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการตามความเห็นสมควร

มาตรา 33 วรรคสอง

- กรณีหน่วยงานเห็นว่าข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินไม่อาจดำเนินการได้ไม่ว่าด้วยเหตุใด
- หน่วยงานมีหน้าที่ต้องแจ้งให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบ ภายในกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง
- ให้หน่วยงานปรึกษาหารือร่วมกับผู้ตรวจการแผ่นดินและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อยุติ
- กรณีหาข้อยุติได้ ให้หน่วยงานดำเนินการไปตามข้อยุตินั้น
- กรณีหาข้อยุติไม่ได้ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอเรื่องต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาสั่งการตามความเห็นสมควร

-ต่อ-

- ให้งานของรัฐที่เกี่ยวข้องดำเนินการไปตามมติคณะรัฐมนตรี
- และให้นำความในวรรคหนึ่งมาใช้บังคับกับการดำเนินการตามข้อยุติหรือตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวโดยอนุโลม

กรณีเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐให้แก้ไขความเดือดร้อน

มาตรา 34

- กรณีผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐให้แก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่บุคคลใด
- ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐดำเนินการให้เป็นไปตามคำแนะนำนั้นภายใน 30 วัน
- เว้นแต่หัวหน้าหน่วยงานของรัฐเห็นว่า การดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังกล่าวจะขัดต่อกฎหมาย กฎ คำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- ให้แจ้งต่อผู้ตรวจการแผ่นดินก่อนพ้นกำหนด 30 วัน
- ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินหารือร่วมกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อยุติโดยเร็วต่อไป
- ให้นำความในมาตรา 33 วรรคสอง มาใช้บังคับโดยอนุโลม

กรณีการให้แนะนำ

มาตรา 22 วรรคสอง

- การดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจตามวรรคหนึ่ง ต้องมุ่งหมายที่จะส่งเสริมสนับสนุน และให้คำแนะนำ
- เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จัดความเหลื่อมล้ำ อำนาจประโยชน์ให้แก่ประชาชนอย่างทัดเทียมกัน และลดภาระที่เกิดขึ้นกับประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ รวมทั้งจัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมที่หน่วยงานของรัฐปฏิบัติต่อประชาชน

กรณีหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ

มาตรา 35

- กรณีความปรากฏต่อผู้ตรวจการแผ่นดินว่ามีผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากหน่วยงานของรัฐยังมีได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วน ตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ
- ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินรายงานพร้อมข้อเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีทราบ เพื่อพิจารณา ดำเนินการต่อไปโดยเร็ว
- ผู้ตรวจการแผ่นดินจะรายงานให้รัฐสภาและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบด้วยก็ได้

เรื่องและผู้ตรวจการแผ่นดินส่งต่อหน่วยงาน

มาตรา 36

- กรณีผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นว่า ความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมนั้นเป็นเรื่องเฉพาะตัวเป็นรายกรณี หรือ
- เป็นเรื่องที่อยู่ใต้น้ำที่และอำนาจของหน่วยงานที่จะจัดหรืออำนวยความสะดวกได้ตามหน้าที่ของหน่วยงานนั้นอยู่แล้วให้ดำเนินการ ดังนี้
- กรณีนั้นมีกฎหมายกำหนดให้มีการร้องทุกข์หรืออุทธรณ์ไว้แล้ว ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานดำเนินการตามหน้าที่ต่อไป (มาตรา 36 (1))
- กรณีนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลหรือการดำเนินการทางวินัยของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ส่งเรื่องให้ผู้มีอำนาจดำเนินการเรื่องนั้นดำเนินการต่อไป (มาตรา 36 (2))
- กรณีการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ส่งเรื่องให้ คณะกรรมการ ป.ป.ช. คณะกรรมการ ป.ป.ท. หรือ คณะกรรมการการตรวจเงินแผ่นดิน พิจารณาดำเนินการต่อไป

เรื่องและผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับหรือสั่งยุติเรื่อง

มาตรา 37

ภายใต้บังคับมาตรา 6 (ในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้ตรวจการแผ่นดินต้องให้ความร่วมมือและความช่วยเหลือองค์กรอิสระทุกองค์กร)

- (1) เรื่องที่เป็นนโยบายที่คณะรัฐมนตรีกำหนด เว้นแต่นโยบายนั้นขัดต่อรัฐธรรมนูญหรือมีผลให้มีการละเลยการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญ
- (2) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษา คำสั่ง หรือคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดแล้ว เว้นแต่เป็นการศึกษาเพื่อประโยชน์ในการเสนอแนะให้มีการปรับปรุงกฎหมายหรือกฎที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม
- (3) เรื่องที่ไม่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

-ต่อ-

- (4) เรื่องที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระอื่น หรือที่องค์กรอิสระอื่นรับไว้ดำเนินการ ตามหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระนั้นแล้ว แต่ไม่ตัดอำนาจในการที่จะขอรับทราบผลการพิจารณาขององค์กรอิสระที่รับเรื่องไว้ดำเนินการ
 - (5) เป็นการร้องเรียนโดยใช้สิทธิไม่สุจริตและการพิจารณาจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน โดยส่วนรวม
 - (6) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอย่างเหมาะสมแล้ว
 - (7) เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเคยสรุปผลการพิจารณาแล้ว เว้นแต่จะปรากฏพยานหลักฐานหรือข้อเท็จจริงใหม่อันอาจทำให้ผลการพิจารณาเปลี่ยนแปลงไป
 - (8) เรื่องอื่นตามมติที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด
- ในกรณีที่ความปรากฏในภายหลังว่าเป็นเรื่องที่มีลักษณะตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินสั่งยุติเรื่อง

-ต่อ-

เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณาตามมาตรา 37 (8) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

- (1) เรื่องที่มีข้อมูลไม่ชัดเจนเพียงพอที่จะรับไว้พิจารณาได้
- (2) เรื่องที่ผู้แจ้งหรือผู้ร้องเรียนไม่มาให้ถ้อยคำ ไม่แสดงพยานหลักฐาน หรือไม่ให้ความร่วมมือ ในการชี้แจงข้อเท็จจริงต่อผู้ตรวจการแผ่นดินภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยไม่มีเหตุอันสมควร
- (3) เรื่องที่ผู้แจ้งหรือผู้ร้องเรียนขอถอนเรื่องหรือขอยุติเรื่อง
- (4) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนตายโดยไม่มีทายาทเข้าแทนที่

-ต่อ-

- (5) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนมิได้เป็นผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมโดยตรง
- (6) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาพิพากษารรคดีของศาล
- (7) เรื่องที่มีได้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขตามกฎหมายอื่น
- (8) เรื่องที่มีได้เป็นไปตามมาตรา 22 (1) (2) (3) หรือ (4) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 แล้วแต่กรณี
- กรณีตามวรรคหนึ่ง (3) (4) และ (5) หากเป็นเรื่องที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชนส่วนรวม หรือเพื่อคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจพิจารณาต่อไปก็ได้

การแจ้งผลดำเนินการ

มาตรา 38

- ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งผลการดำเนินการตามมาตรา 32 และมาตรา 36 หรือการไม่รับพิจารณาหรือยุติเรื่องตามมาตรา 37 ให้ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องทราบ
- กรณีที่ไม่รับไว้พิจารณาหรือให้ยุติเรื่อง ให้ระบุเหตุผลให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย

การเขียนรายงานการตรวจสอบและข้อเสนอแนะ

โครงสร้างรายงานมาตรฐานและประเภทข้อเสนอแนะ

โครงสร้างรายงาน

สาระสำคัญของข้อร้องเรียน
ข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
วิเคราะห์ข้อเท็จจริง vs กฎหมาย
เหตุผลความเดือดร้อน
ดุลยพินิจของผู้ตรวจการฯ
ข้อเสนอแนะหรือคำแนะนำ
มาตรการป้องกันการเกิดซ้ำ

ประเภทข้อเสนอแนะหรือคำแนะนำ

เพื่อความเป็นธรรม

- ให้แก่ใจการปฏิบัติ
- ดำเนินการทางวินัย

เชิงนโยบาย

- ปรับปรุงระเบียบ
- แก้ไขกฎหมาย
- ยกเลิกกฎที่ไม่เป็นธรรม

ปรับปรุงระบบ

- ปรับปรุงขั้นตอน
- พัฒนาแนวปฏิบัติ
มาตรฐาน

ตัวอย่าง บันทึกรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริง

แบบฟอร์มบันทึกข้อเท็จจริง

เรื่องร้องเรียนเลขคดีที่ _____
เรื่องร้องเรียนเลขแดงที่ _____

บันทึกข้อความ

หน่วยงาน ... สำนักสอบสวน โทร _____
รับวันที่ _____ วันที่เสนอ _____
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจำนวน _____
เรื่อง รายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริง _____
เรียน รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (ชื่อ - สกุล) _____

๑. ผู้แจ้งข้อร้องเรียน
ชื่อสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ _____

๒. หน่วยงานผู้ถูกร้องเรียน
หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน _____

๓. ประเด็นข้อร้องเรียน
กรณีร้องเรียนว่า (ชื่อหน่วยงาน) (ประเด็น) _____

๔. ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน
๔.๑ _____
๔.๒ _____

๕. การดำเนินการ

๕.๑ ผู้ตรวจการแผ่นดิน (นายทรงศักดิ์ สายเชื้อ) ทำหน้าที่แทนประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / (พลตำรวจเอก สราวุธ ลงวงนาคย์) ได้เห็นชอบให้รับเรื่องร้องเรียนของ... ไว้พิจารณา เมื่อวันที่ ...
๕.๒ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ ผม (เลขที่หนังสือ) ลงวันที่ (วันเดือนปี) แจ้งการรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๕.๓ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ ผม (เลขที่หนังสือ) ลงวันที่ (วันเดือนปี) จอให้ (ชื่อหน่วยงาน) ซึ่งแจ้งข้อเท็จจริงและส่งเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ
๕.๔ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ ผม (เลขที่หนังสือ) ลงวันที่ (วันเดือนปี) แจ้งความตักเตือนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๕.๕ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ ผม (เลขที่หนังสือ) ลงวันที่ (วันเดือนปี) แจ้งให้ (ชื่อหน่วยงาน) ซึ่งแจ้งข้อเท็จจริงและส่งเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ
๕.๖ (ชื่อหน่วยงาน) มีหนังสือ (เลขที่หนังสือ) ลงวันที่ (วันเดือนปี) ซึ่งแจ้งข้อเท็จจริงและส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณา

๖. ข้อเท็จจริงจากการแสวงหาข้อเท็จจริง
(หน่วยงานที่ชี้แจง (ไม่ต้องระบุเลขที่หนังสือ) ซึ่งแจ้งข้อเท็จจริงสรุปความได้ว่า _____)

๗. ข้อกฎหมาย

๗.๑ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐
๗.๒ ประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่อง กำหนดเรื่องและผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณาตาม มาตรา ๓๗ (๔) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ พ.ศ. ๒๕๖๒

๘. ข้อพิจารณา/ความเห็น

สำนักสอบสวน ... พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า กรณีร้องเรียนว่า (ประเด็นเรื่องร้องเรียน) นั้น ข้อเท็จจริงจากการชี้แจงของ (ชื่อหน่วยงาน) ปรากฏว่า _____ จากข้อเท็จจริงดังกล่าวไม่อาจรับฟังได้ว่า (ผู้ถูกร้องเรียน) ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่ และอำนาจตามกฎหมายที่กำหนดให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียน ดังนั้น ปัญหาตาม คำร้องเรียนใน (เรื่องนี้/ประเด็นนี้) จึงเป็นเรื่องที่มีได้เป็นไปตามมาตรา ๒๒ (๒) ตามประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งกำหนดเรื่องและผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณาตามมาตรา ๓๗ (๔) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ / ดังนั้น เรื่องร้องเรียนนี้ จึงเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้มีการแก้ไข (ความเดือดร้อน/ความไม่เป็นธรรม) อย่างเหมาะสมแล้วตามมาตรา ๓๗ (๖) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐

๙. ข้อเสนอ


อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้น จึงเห็นควรวินิจฉัยคดีเรื่องร้องเรียนใน (เรื่องนี้/ประเด็นนี้) ตามมาตรา ๓๗ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐
อย่างไรก็ดี _____


จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบด้วยขอได้โปรดนำกรณียื่นผู้ตรวจการแผ่นดิน (นายทรงศักดิ์ สายเชื้อ) ทำหน้าที่แทนประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน / (พลตำรวจเอก สราวุธ ลงวงนาคย์) เพื่อพิจารณาวินิจฉัย ลงงานในคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเห็นชอบให้ รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินลงนามและมีหนังสือแจ้งผลการวินิจฉัยข้อเท็จจริงผู้ตรวจการแผ่นดินถึงผู้ร้องเรียน และ (ตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงาน) ตามที่เสนอมาพร้อมนี้

(ชื่อ - สกุล)
ผู้อำนวยการสำนักสอบสวน
วัน เดือน ปี _____

(ชื่อ - สกุล)
ผู้ดำเนินการส่งเอกสาร ...
วัน เดือน ปี _____

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ _____ วันที่ _____





แบบฟอร์มคำวินิจฉัย
(มีข้อเสนอแนะ)

คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน

สำนักสอบสวน ... เรื่องร้องเรียนเลขคำที่
เรื่องร้องเรียนเลขลงที่

วันที่

๑. ผู้แจ้ง/ผู้ร้องเรียน
ชื่อ สกุล / "ปากปิด"

๒. ผู้ถูกร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๒.๑ ผู้ถูกร้องเรียน
.....
๒.๒ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
.....

๓. ประเด็นเรื่องร้องเรียน
กรณีร้องเรียนว่า (ชื่อหน่วยงาน) (ประเด็น)

๔. ข้อเท็จจริง
๔.๑ ข้อเท็จจริงจากคำร้องเรียนสรุปความได้ว่า.....
.....
๔.๒ (ชื่อหน่วยงาน) ซึ่งแจ้งข้อเท็จจริงสรุปความได้ว่า.....
.....

๕. ข้อกฎหมาย
๕.๑ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐
๕.๒ ประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่อง กำหนดเรื่องที่มีอำนาจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณา ตามมาตรา ๑๗ (๔) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ พ.ศ. ๒๕๖๒

/๖. ข้อพิจารณา...


- ๒ -


ตัวอย่าง คำวินิจฉัย (มีข้อเสนอแนะ)

๖. ข้อพิจารณา
ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า กรณีร้องเรียนว่า (ประเด็นเรื่องร้องเรียน) นั้น ข้อเท็จจริงจากการชี้แจงของ (ชื่อหน่วยงาน) ปรากฏว่า จากข้อเท็จจริงดังกล่าวไม่อาจรับฟังได้ว่า (ผู้ถูกร้องเรียน) ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัติบกพร่องหน้าที่ และอำนาจตามกฎหมายที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียน ดังนั้น ปัญหาตาม คำร้องเรียนใน (เรื่องมีประเด็นนี้) จึงเป็นเรื่องที่มีได้เป็นไปตามมาตรา ๒๒ (๒) ตามประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งกำหนดเรื่องที่มีผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณาตามมาตรา ๑๗ (๔) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ / ดังนั้น เรื่องร้องเรียนนี้ จึงเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไข (ความเดือดร้อน/ความไม่เป็นธรรม) อย่างเหมาะสมแล้วตามมาตรา ๑๗ (๖) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐

๗. คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะ
อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้น จึงวินิจฉัยคดีเรื่องร้องเรียนใน (เรื่องมีประเด็นนี้) ตามมาตรา แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐
อย่างไรก็ดี
ทั้งนี้ แม้ผลการวินิจฉัยนี้ให้ผู้ร้องเรียนทราบ และแจ้ง (ชื่อหน่วยงาน) ทราบและพิจารณา ดำเนินการต่อไป

(ชื่อ สกุล)
ผู้ตรวจการแผ่นดิน





แบบฟอร์มคำวินิจฉัย
(ไม่มีข้อเสนอแนะ)

คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน

สำนักสอบสวน ... เรื่องร้องเรียนเลขคำที่
เรื่องร้องเรียนเลขลงที่

วันที่

๑. ผู้แจ้ง/ผู้ร้องเรียน
ชื่อ สกุล / "ปากปิด"

๒. ผู้ถูกร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๒.๑ ผู้ถูกร้องเรียน
.....
๒.๒ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
.....

๓. ประเด็นเรื่องร้องเรียน
กรณีร้องเรียนว่า (ชื่อหน่วยงาน) (ประเด็น)

๔. ข้อเท็จจริง
๔.๑ ข้อเท็จจริงจากคำร้องเรียนสรุปความได้ว่า.....
.....
๔.๒ (ชื่อหน่วยงาน) ซึ่งแจ้งข้อเท็จจริงสรุปความได้ว่า.....
.....

๕. ข้อกฎหมาย
๕.๑ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐
๕.๒ ประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่อง กำหนดเรื่องที่มีอำนาจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณา ตามมาตรา ๑๗ (๔) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ พ.ศ. ๒๕๖๒

/๖. ข้อพิจารณา...

- ๒ -

ตัวอย่าง คำวินิจฉัย (ไม่มีข้อเสนอแนะ)

๖. ข้อพิจารณา
ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า กรณีร้องเรียนว่า (ประเด็นเรื่องร้องเรียน) นั้น ข้อเท็จจริงจากการชี้แจงของ (ชื่อหน่วยงาน) ปรากฏว่า จากข้อเท็จจริงดังกล่าวไม่อาจรับฟังได้ว่า (ผู้ถูกร้องเรียน) ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัติบกพร่องหน้าที่ และอำนาจตามกฎหมายที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียน ดังนั้น ปัญหาตาม คำร้องเรียนใน (เรื่องมีประเด็นนี้) จึงเป็นเรื่องที่มีได้เป็นไปตามมาตรา ๒๒ (๒) ตามประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งกำหนดเรื่องที่มีผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณาตามมาตรา ๑๗ (๔) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ / ดังนั้น เรื่องร้องเรียนนี้ จึงเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไข (ความเดือดร้อน/ความไม่เป็นธรรม) อย่างเหมาะสมแล้วตามมาตรา ๑๗ (๖) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐

๗. คำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะ
อาศัยเหตุดังกล่าวข้างต้น จึงวินิจฉัยคดีเรื่องร้องเรียนใน (เรื่องมีประเด็นนี้) ตามมาตรา แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยแจ้งผลการวินิจฉัยให้ ผู้ร้องเรียน และ (ชื่อหน่วยงาน) ทราบต่อไป

(ชื่อ สกุล)
ผู้ตรวจการแผ่นดิน

การติดตามผลข้อเสนอแนะ

กลไกการติดตามและการประเมินผลสัมฤทธิ์

000 + 400

วิธีติดตามผล

- 1 กำหนดกรอบเวลาในการติดตาม
- 2 หนังสือขอรายงานผล / เดือน / ทวงถาม
- 3 ประชุมร่วมติดตามความคืบหน้า
- 4 ลงพื้นที่ติดตามผลจริง
- 5 รายงานต่อรัฐสภา (กรณีไม่ปฏิบัติตาม)

การประเมินผล

วัดผลสัมฤทธิ์ของข้อเสนอแนะ

ดูว่าปัญหาได้รับการแก้ไขจริงหรือไม่

ตรวจสอบการปรับระบบ/โครงสร้างใหม่

การพัฒนาแนวปฏิบัติจากผลการติดตาม

ปัญหาและอุปสรรค

ความท้าทายในการตรวจสอบและติดตามผล

ปัญหาที่พบบ่อย

- หน่วยงานรัฐไม่ตอบสนองตามกำหนด
- การปกปิดข้อมูล / ไม่ให้ข้อมูล
- การประสานงานล่าช้า
- ความซับซ้อนของข้อเท็จจริง
- เจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจกฎหมาย
- การต่อต้านการปรับปรุง

อุปสรรคเชิงโครงสร้าง

- ช่องว่างในกฎหมาย: กฎหมายจำกัดอำนาจบางด้าน
- ระบบข้อมูล: ฐานข้อมูลไม่เชื่อมโยงกัน
- บุคลากร: ขาดผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

แนวทางการพัฒนา วิธีแก้ไขและยกระดับประสิทธิภาพ

1. เสริมสร้างความร่วมมือ

- ปรับปรุงขั้นตอนตาม Venice Principles
- อบรมเจ้าหน้าที่เรื่อง Good Governance
- ทำงานเชิงรุกเพื่อป้องกันปัญหา

2. ระบบสารสนเทศ

- ใช้ IT ในการรับเรื่อง/ติดตามผล
- เชื่อมโยง Big Data ระหว่างหน่วยงาน

3. แนวปฏิบัติมาตรฐาน

- สร้าง Standard Operation Procedures
- พัฒนาตามหลักธรรมาภิบาล

4. การสื่อสาร

- ประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่เชิงรุก
- สร้างความเข้าใจกับสาธารณะ

การรายงานประจำปีและรายงานให้ทราบ

มาตรา 39

ภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันสิ้นปีงบประมาณ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทำรายงานประจำปีเสนอต่อคณะรัฐมนตรีและรัฐสภา โดยอย่างน้อยให้ผู้ตรวจการแผ่นดินสรุปปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินการด้วย และเผยแพร่ให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป ทั้งนี้ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมาแถลงรายงานประจำปีต่อรัฐสภาด้วย

ความในวรรคหนึ่งไม่เป็นการตัดอำนาจผู้ตรวจการแผ่นดินที่จะรายงานให้คณะรัฐมนตรีหรือรัฐสภา หรือเผยแพร่ให้ประชาชนทราบเป็นพิเศษเฉพาะเรื่อง เพราะเป็นกรณีเร่งด่วนหรือจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารราชการแผ่นดิน

THANK YOU



ผู้ตรวจการแผ่นดิน

ombudsman

เพื่อความเป็นธรรมของแผ่นดิน

