

บทสรุป →

ผู้บริหาร



ผลการดำเนินงานด้านเรื่องร้องเรียน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ตรวจการแผ่นดินดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 5,380 เรื่อง โดยได้พิจารณาตรวจสอบ ประสานงาน แสวงหาข้อเท็จจริง จนมีคำวินิจฉัย หรือมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมแก่ประชาชนแล้วเสร็จ เป็นจำนวน 3,388 เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ 62.97 ของเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการในรอบปี (สูงกว่าผลการดำเนินงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 2,840 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 54.08 ของเรื่องร้องเรียนที่รับไว้ดำเนินการ) และยังอยู่ระหว่าง ดำเนินการจำนวน 1,922 เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ 37.03 โดยปรากฏผลดำเนินการที่สำคัญ เช่น การแก้ไขปัญหาการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของนักศึกษาฝึกงาน ซึ่งเดิมไม่มีกฎหมาย เฉพาะในการคุ้มครองนักศึกษาฝึกงานในระดับอุดมศึกษาและระดับอาชีวศึกษาที่ฝึกงาน ในสถานประกอบการตามหลักสูตรที่สถาบันการศึกษากำหนด ผู้ตรวจการแผ่นดิน จึงเสนอแนะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำหลักเกณฑ์กลางเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐาน การส่งนักศึกษาเข้ารับการฝึกงานในสถานประกอบการ รวมทั้งปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ต่อมา กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมได้ออกประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการจัดหลักสูตรสหกิจศึกษาและการศึกษาเชิงบูรณาการกับ การทำงาน พ.ศ. 2565 รวมทั้งมีหนังสือแจ้งให้สถาบันอุดมศึกษาของรัฐและสถาบัน อุดมศึกษาในกำกับของรัฐร่วมมือกำหนดแนวปฏิบัติในการให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันแล้ว นอกจากนี้ ยังมีกรณีที่ผู้ตรวจการแผ่นดินได้เสนอแนะเพื่อแก้ไขปรับปรุงระเบียบสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ ว่าด้วยประมวลระเบียบการตำรวจไม่เกี่ยวกับคดี ลักษณะที่ 32 การพิมพ์ ลายนิ้วมือ พ.ศ. 2554 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งเรื่องดังกล่าวเกิดจากการกำหนดให้นำข้อมูล และลายพิมพ์นิ้วมือของผู้ต้องหามาจัดเก็บในฐานข้อมูลทะเบียนประวัติอาชญากรทุกราย แม้ต่อมา พนักงานอัยการจะมีคำสั่งไม่ฟ้อง หรือศาลมีคำพิพากษาเสร็จเด็ดขาดให้ยกฟ้องแล้ว

ก็มีได้มีคัดแยกรายชื่อของผู้ต้องหาหรือจำเลยที่พนักงานอัยการจะมีคำสั่งไม่ฟ้อง หรือศาลมีคำพิพากษาเสร็จเด็ดขาดให้ยกฟ้องแล้วดังกล่าวออกจากทะเบียนประวัติอาชญากรแต่อย่างใด ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงเสนอแนะให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติดำเนินการแก้ไขปรับปรุงระเบียบดังกล่าว ซึ่งต่อมาสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้แก้ไขและประกาศใช้ระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ว่าด้วยประมวลระเบียบการตำรวจไม่เกี่ยวกับคดี ลักษณะที่ 32 การพิมพ์ลายนิ้วมือ พ.ศ. 2566 เรียบร้อยแล้ว

ยิ่งไปกว่านั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินยังให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในเชิงระบบ อันหมายถึง การแก้ไขปัญหาเรื่องที่เกิดผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง หรือเรื่องที่มีแนวโน้มจะก่อให้เกิดความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรมให้แก่ประชาชน โดยผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถหยิบยกและนำมาศึกษา เพื่อหามาตรการป้องกัน และการแก้ไขปัญหาเชิงรุก ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการเชิงระบบในหลายกรณี อาทิ

1. การศึกษากฎหมายการจ้างแรงงานต่างด้าวในสถานประกอบการ
 2. การศึกษาปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมของประชาชนอันเกิดจากพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562
 3. โครงการเสนอแนะปรับปรุงกฎหมาย กฎและระเบียบให้มีการบังคับใช้เครื่องกระตุ้นหัวใจไฟฟ้าอัตโนมัติ (AED) ในการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน และการปฐมพยาบาลช่วยเหลือผู้ที่หัวใจหยุดเต้นให้กลับมาหายใจ (CPR)
 4. การพิจารณาแก้ไขปัญหาการดำเนินการของร้านค้าสงเคราะห์ผู้ต้องขังกับมาตรฐานของสินค้าที่นำมาจำหน่ายและสิทธิการเลือกซื้อสินค้าของผู้ต้องขัง
 5. โครงการศึกษาปัญหาและผลกระทบของการทำประมงภายใต้กฎหมายประมง
- ทั้งนี้ ตัวอย่างผลการดำเนินการในเรื่องร้องเรียนเพื่อคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะรายบุคคล ได้นำเสนอไว้ในรายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แล้ว

การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมของประชาชน ถือเป็นเป้าหมายหลักในการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางการทำงาน เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ที่มีการออกแบบให้ผู้ร้องเรียนได้สะท้อนความคิดเห็นอย่างอิสระ เพื่อนำผลการสำรวจดังกล่าวมาปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้เกิดมาตรฐานและเป็นที่พึงพอใจต่อประชาชนผู้มาร้องเรียนมากที่สุด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในทุกด้านอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.11) คิดเป็นร้อยละ 82.2 โดยมีรายละเอียดของความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน ร้อยละ 85.60
2. ด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ร้อยละ 81.00
3. ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ร้อยละ 81.40
4. ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ร้อยละ 70.60
5. ด้านความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวม ร้อยละ 78.80
6. ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ร้อยละ 85.20

(รายละเอียดหน้า 200 - 203)

นอกจากนี้ จากผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะและการทำงานประจำปี พ.ศ. 2565 โดยสถาบันพระปกเกล้า ร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า ผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นองค์กรที่ได้รับความเชื่อมั่นในการทำงานจากประชาชนมากที่สุดในกลุ่มองค์กรอิสระ (รายละเอียดหน้า 203 - 209)

ผลการดำเนินงานในด้านการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ ของหน่วยงานของรัฐ ตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ ของรัฐธรรมนูญ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 230 (3) กำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่และอำนาจในการเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ โดยกำหนดให้รัฐมีหน้าที่ต่อประชาชน เพื่อให้รัฐต้องดำเนินการในเรื่องที่กำหนดให้ประชาชน “ทุกคน” หรือ “ทุกชุมชน” เป็นการทั่วไป โดยที่ประชาชนหรือชุมชน “ไม่ต้องใช้สิทธิร้องขอ” ถ้ารัฐไม่กระทำตามหน้าที่ก็จะเป็นกรณีจึงไม่ปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญ หรือปฏิบัติหน้าที่ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน ประชาชนและชุมชนย่อมมีสิทธิติดตามและเร่งรัดให้รัฐดำเนินการ และฟ้องร้องหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดให้ประชาชนหรือชุมชนได้รับประโยชน์นั้นได้

โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้ทำการศึกษาและจัดทำข้อเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐไปแล้วจำนวน 4 เรื่อง ประกอบด้วย

1. เรื่อง โครงการเพิ่มทักษะด้านอาชีพแก่นักเรียนที่ไม่ได้เรียนต่อหลังจบการศึกษาภาคบังคับ
2. เรื่อง การบังคับใช้กฎหมายกรณีการประกอบกิจการโรงงานอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อประชาชน
3. เรื่อง มาตรการด้านความปลอดภัยของรถรับ - ส่งนักเรียน
4. เรื่อง การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากการดำเนินโครงการเขื่อนร้อยเอ็ด เขื่อนยโสธร - พนมไพร และเขื่อนธาตุน้อย

ผลการดำเนินงานในการเสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อ ศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครอง

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 23 และมาตรา 22 (4) ประกอบพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561 กำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจเสนอเรื่องหรือยื่นคำร้องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ หรือเสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลปกครองได้ใน 3 กรณี โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ปรากฏผล ดังนี้

1. กรณีบทบัญญัติแห่งกฎหมายมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ (มาตรา 23 (1) ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560)

- ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน 39 เรื่อง
- ไม่มีการยื่นคำร้องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ
- ยุติการพิจารณา จำนวน 39 เรื่อง

2. กรณีกฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใด ของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย (มาตรา 23 (2) ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560)

- ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน 34 เรื่อง
- เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลปกครอง จำนวน 2 เรื่อง
- ยุติการพิจารณา จำนวน 32 เรื่อง

3. กรณีบุคคลซึ่งถูกละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญคุ้มครองไว้ยื่นคำร้องว่า การกระทำนั้น ขัดหรือแย้งต่อรัฐธรรมนูญ (มาตรา 22 (4) ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ประกอบพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561)

- ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน 88 เรื่อง
- เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ จำนวน 15 เรื่อง
- ยุติการพิจารณา จำนวน 73 เรื่อง

ผลการดำเนินงานด้านความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายภายในและต่างประเทศ

1. ผลการดำเนินงานด้านความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายภายในประเทศ

การดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับภาคีเครือข่ายภายในประเทศ 2 ลักษณะ คือ การสร้างเครือข่ายและพัฒนาเครือข่าย และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเครือข่าย มีผลการดำเนินงานโดยสรุป ดังนี้

1.1 การกิจด้านการสร้างเครือข่ายและพัฒนาเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดิน
 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถสร้างเครือข่ายหน่วยงาน/องค์กรภาครัฐทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ตลอดจนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำนันและผู้ใหญ่บ้าน ตลอดจนประชาชนและเยาวชน โดยดำเนินการในโครงการพัฒนาและขยายเครือข่ายธรรมาภิบาลเพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมในสังคม ประกอบด้วย 6 กิจกรรม ดังนี้ 1) กิจกรรมความร่วมมือในการสร้างความเป็นธรรมในหน่วยงานภาครัฐ (เครือข่ายศูนย์ดำรงธรรม) 2) กิจกรรมความร่วมมือในการสร้างความเป็นธรรมในหน่วยงานภาครัฐ (เครือข่ายกำนันและผู้ใหญ่บ้าน) 3) กิจกรรมความร่วมมือระหว่างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกับเครือข่ายของกรมประชาสัมพันธ์ระดับจังหวัด 4) กิจกรรมเยาวชนคนดีเพื่อสังคม 5) กิจกรรมประชาชนคนทำดี 6) กิจกรรมเครือข่ายบัณฑิตแรงงานอาสาทำดี

1.2 การกิจด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินโครงการและกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมให้กับเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดินอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อเป็นการรักษาและสร้างความสัมพันธ์ของเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดินให้มีความเข้มแข็ง และเกิดการช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกันระหว่างเครือข่าย โดยมุ่งเน้น

ให้เครือข่ายสนับสนุนการปฏิบัติตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมทั้งสร้างความรู้ความเข้าใจในด้านบทบาทหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินให้กับเครือข่าย เพื่อเพิ่มศักยภาพและเตรียมความพร้อมในการเป็นต้นแบบเพื่อขยายเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดินให้ครอบคลุมในแต่ละพื้นที่ต่อไป โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมของเครือข่าย ประกอบด้วย 2 โครงการ คือ

- 1) **โครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อต่อต้านการทุจริต** ประกอบด้วย 3 กิจกรรม คือ กิจกรรมลาดบัวหลวงอำเภอคุณธรรม (จังหวัดพระนครศรีอยุธยา) กิจกรรมขยายผล “ตำบล/อำเภอคุณธรรม” (อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง) และกิจกรรมขยายผล “ตำบล/อำเภอคุณธรรม” (อำเภอปรังค์กู จังหวัดศรีสะเกษ) โดยขับเคลื่อนการพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเป็นตำบลคุณธรรม การสร้างความตระหนักต่อค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริตหรือต่อต้านการทุจริต การรับรู้สิทธิและหน้าที่พลเมือง
- 2) **โครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลและการมีส่วนร่วมของภาครัฐและภาคประชาชน** ประกอบด้วย กิจกรรมรับฟังความคิดเห็นเพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคม (Place of Justice) และกิจกรรมสัมมนาเครือข่ายธรรมาภิบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อรับฟังความคิดเห็นและการแลกเปลี่ยนความรู้การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลในการดำเนินงานของภาคีเครือข่ายความร่วมมือต่าง ๆ

2. ผลการดำเนินงานด้านความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายต่างประเทศ

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมียุทธศาสตร์ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับพันธกรณีต่างประเทศ เพื่อยกระดับการขับเคลื่อนการทำงานด้านเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อให้เครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดินช่วยสนับสนุนภารกิจด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้กับประชาชน และสามารถขับเคลื่อนความร่วมมือด้านต่างประเทศได้อย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ โดยมีกลยุทธ์ในการส่งเสริมบทบาทและความร่วมมือระหว่างประเทศ รวมทั้งบทบาทที่สำคัญของผู้ตรวจการแผ่นดินในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

2.1 การส่งเสริมบทบาทของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยในเวทีระหว่างประเทศ

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: SEAOFF) วาระแรก (8 ธันวาคม 2563 – 7 ธันวาคม 2565) การที่ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยได้ดำรงตำแหน่งดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงสถานะของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ รวมถึงมีโอกาสเข้าไปทำงานและมีบทบาทนำภายใต้กรอบความร่วมมือกับองค์กรระหว่างประเทศ อาทิ การเป็นเจ้าภาพจัดการประชุม SEAOFF (SEAOFF Meeting and SEAOFF + Meeting) ณ โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ เซ็นทรัลพลาซา ลาดพร้าว กรุงเทพฯ ระหว่างวันที่ 31 ตุลาคม - 2 พฤศจิกายน 2565 และการเป็นเจ้าภาพจัดการประชุมกลุ่มภูมิภาคเอเชีย ของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ ประจำปี 2566 (IOI Asian Regional Meeting 2023) และการสัมมนานานาชาติ หัวข้อ “ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งภูมิภาคเอเชียในฐานะกลไกสำหรับการส่งเสริมการบริหารที่เป็นธรรม ธรรมาภิบาล และหลักนิติธรรม” ณ โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ เซ็นทรัลพลาซา ลาดพร้าว กรุงเทพฯ ระหว่างวันที่ 9 - 13 กรกฎาคม 2566 เป็นต้น

2.2 การขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างประเทศของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินมีนโยบายในการส่งเสริมและขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างประเทศกับองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินในต่างประเทศในระดับทวิภาคีและพหุภาคีมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี ตลอดจนเพื่อประสานประโยชน์ร่วมกันกับองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินในต่างประเทศและเวทีความร่วมมือระหว่างประเทศ ผ่านการดำเนินกิจกรรมตามกรอบความร่วมมือเพื่อเพิ่มพูนและแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์

ทักษะสำคัญในการปฏิบัติงาน ยกระดับแนวปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ที่สามารถเทียบเคียงกับมาตรฐานในต่างประเทศ อาทิ การเข้าร่วมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการนานาชาติ ตามกรอบความร่วมมือภายใต้บันทึกความเข้าใจฯ กับคณะกรรมการตรวจสอบแห่งชาติ สาธารณรัฐประชาชนจีน ภายใต้หัวข้อ “การต่อต้านการทุจริตสำหรับประเทศกำลังพัฒนา (Anti-Corruption for Developing Countries)” ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างวันที่ 26 มิถุนายน – 3 กรกฎาคม 2566 การเจรจาหารือเพื่อแสวงหาความร่วมมือระดับทวิภาคีกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเครือรัฐออสเตรเลีย (Commonwealth Ombudsman) ซึ่งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับความอนุเคราะห์ให้บุคลากรของสำนักงานได้เข้าร่วมกิจกรรมวิชาการประจำปีด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน (Complaint Handling Forum) ซึ่งจัดขึ้นระหว่างวันที่ 6 - 9 มิถุนายน 2566 ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในประเด็นความสำเร็จในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของออสเตรเลีย ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในด้านการลดความขัดแย้งของเรื่องร้องเรียน การให้บริการผู้ร้องเรียนที่เป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ เป็นต้น

ผลการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ด้านการเบิกจ่ายงบประมาณ พระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ประเภทงบเงินอุดหนุน จำนวน 323,243,800.00 บาท ผลเบิกจ่ายงบประมาณทั้งสิ้น จำนวน 318,879,671.96 บาท คิดเป็นร้อยละ 98.65 รายละเอียดดังนี้



ตารางงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและผลการเบิกจ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

แผนงาน/ หมวดค่าใช้จ่าย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566				
	งบประมาณจัดสรร	ผลการเบิกจ่าย	ร้อยละ เบิกจ่าย	งบประมาณ คงเหลือ	ร้อยละ คงเหลือ
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
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
แผนบูรณาการ ป.ป.ช.	2,000,000.00	1,800,636.53	90.03	199,363.47	9.97
	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

ด้านความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้เข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) อย่างต่อเนื่อง 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

ด้านความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ยังคงมุ่งเน้นในการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งและสายงาน โดยแบ่งเป็น 1) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรภายใน จำนวน 4 โครงการ เช่น หลักสูตรพัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ทำหน้าที่ด้านการรับเรื่องร้องเรียน หลักสูตรฝึกอบรมเสริมสร้างทักษะด้านภาษาอังกฤษบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน 2) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรภายนอก จำนวน 30 หลักสูตร/โครงการ เช่น หลักสูตร “การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562” หลักสูตร “การต่อต้านการทุจริตในกลุ่มประเทศกำลังพัฒนา (Anti-Corruption for Developing Countries)” หลักสูตร “การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e-GP)” เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและมีศักยภาพสูง พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล สามารถปฏิบัติงานสนับสนุนผู้ตรวจการแผ่นดินได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยดำเนินการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในด้านต่าง ๆ

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

1. ด้านการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ

1.1 เรื่องร้องเรียนกรณีละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญคุ้มครองไว้ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 213 มีปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ปัญหาความไม่ชัดเจนและการตีความพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561 เช่น เงื่อนไขการฟ้องคดีรัฐธรรมนูญ ตามมาตรา 48 แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561 ที่กำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณายื่นคำร้องต่อศาลรัฐธรรมนูญ ภายใน 60 วัน นับแต่วันที่รับคำร้องจากผู้ร้องเรียนนั้น มีระยะเวลาที่จำกัด

บางกรณีมีความจำเป็นต้องแสวงหาข้อเท็จจริงก่อนที่จะพิจารณาวินิจฉัย ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาเกินจนทำให้ไม่อาจพิจารณาภายในระยะเวลาที่กำหนด

2) ปัญหาเนื้อหาของกฎหมายไม่ครอบคลุม ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561 กรณีการร้องเรียนเรื่องที่ไม่เป็นสาระสำคัญ ซึ่งมีได้บัญญัติให้ผู้ตรวจการแผ่นดินยุติเรื่องร้องเรียนในลักษณะดังกล่าวไว้ ทำให้มีเรื่องที่ไม่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินเข้ามาในระบบการพิจารณาจำนวนมากจนมีผลกระทบต่อการพิจารณาเรื่องที่มีความสำคัญ และเรื่องที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

3) ปัญหาการกำหนดระยะเวลาอันเป็นเงื่อนไขในการฟ้องคดี ตามมาตรา 48 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561 ไม่ได้กำหนดให้ชัดเจนว่า ผู้ร้องเรียนต้องยื่นคำร้องต่อศาลรัฐธรรมนูญภายใน 90 วัน นับแต่วันที่ได้รับความเห็นของผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือวันที่พ้นกำหนดเวลาที่ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่ยื่นคำร้องต่อศาล

ทั้งนี้ การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของศาลรัฐธรรมนูญ หากศาลรัฐธรรมนูญได้มีการเสนอปรับปรุงแก้ไขกฎหมายดังกล่าวให้มีความชัดเจนและครอบคลุมยิ่งขึ้น และรัฐสภาได้สนับสนุนการปรับปรุงแก้ไขจะทำให้กลไกในการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (รายละเอียดหน้า 273 - 274)

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

1) ปัญหาความไม่ชัดเจนและการตีความพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 เนื่องจากการฟ้องคดีปกครองของผู้ตรวจการแผ่นดิน อยู่ภายใต้กฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณา

คดีปกครอง ซึ่งกำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีสิทธิและหน้าที่เสมือนหนึ่งเป็นผู้มีสิทธิฟ้องคดี ทำให้เกิดปัญหาในการตีความเกี่ยวกับสิทธิและสถานะในคดีปกครองของผู้ตรวจการแผ่นดิน เช่น กรณีการฟ้องคดีปกครองอันเกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะจะต้องพิจารณาถึงการเป็นผู้ได้รับความเดือดร้อนอันเป็นเงื่อนไขของคดีปกครองหรือไม่ และมีขอบเขตอย่างไร

2) ปัญหาการนับระยะเวลาในการฟ้องคดีของผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญในการฟ้องคดีปกครองที่กำหนดให้ต้องยื่นฟ้องภายใน 90 วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้เหตุแห่งการฟ้องคดี แต่มีปัญหาความไม่ชัดเจนว่าจะเริ่มนับระยะเวลาที่ผู้ร้องเรียนรู้เหตุแห่งการฟ้องคดีหรือผู้ตรวจการแผ่นดินรู้เหตุแห่งการฟ้องคดี

ทั้งนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอยู่ระหว่างการดำเนินโครงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ซึ่งจะศึกษาครอบคลุมถึงปัญหาการบังคับใช้มาตรา 23 ดังกล่าว เพื่อเสนอแนะปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ต่อไป (รายละเอียดหน้า 275)

1.3 การได้รับข้อมูลเรื่องร้องเรียนไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจนเพียงพอ ทำให้การแสวงหาข้อเท็จจริงของผู้ตรวจการแผ่นดินอาจเป็นไปได้ด้วยความล่าช้า หรือไม่อาจแสวงหาข้อเท็จจริงต่อไปได้

1.4 การไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานของรัฐที่จะให้ข้อมูล หรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาเท่าที่ควร เช่น การไม่ชี้แจงข้อเท็จจริงตามระยะเวลาที่กำหนด การชี้แจงข้อมูลไม่ครบถ้วนตามประเด็น หรือการชี้แจงข้อมูลไม่ตรงประเด็น รวมทั้งกรณีที่หน่วยงานของรัฐมอบหมายผู้แทน (ผู้ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ) เข้าร่วมประชุมหรือเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ส่งผลให้การดำเนินการแก้ไขปัญหากเกิดความล่าช้า

2. ด้านการบริหารงานและอัตรากำลัง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีเรื่องร้องเรียนที่ต้องพิจารณาดำเนินการในปีงบประมาณ จำนวน 5,380 เรื่อง สูงกว่าค่าเฉลี่ยเรื่องร้องเรียนที่พิจารณาดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565 และมีสถิติเรื่องร้องเรียนที่สามารถดำเนินการจนมีคำวินิจฉัย หรือมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพิ่มขึ้น ซึ่งพบว่าเจ้าหน้าที่ 1 คน สามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนเฉลี่ยปีละ 23.53 เรื่อง (เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ณ วันที่ 30 กันยายน 2566 จำนวน 3,388 เรื่อง ในขณะที่มีเจ้าหน้าที่ในกลุ่มภารกิจด้านหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินในประเภทอำนวยการและวิชาการ จำนวน 144 คน) ซึ่งแม้ว่าสถิติเรื่องร้องเรียนที่สามารถดำเนินการจนมีคำวินิจฉัย หรือมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องจะมีค่าสูงขึ้น แต่หากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะดำเนินการเรื่องร้องเรียนกระทั่งมีคำวินิจฉัย หรือมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้เสร็จสิ้นภายในปีงบประมาณแล้ว ก็ย่อมมีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินการปรับระบบงาน รวมถึงเพิ่มอัตราเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในกลุ่มภารกิจด้านหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้ครอบคลุมกับปริมาณงานเรื่องร้องเรียน และอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินอื่น ๆ เช่น การศึกษาเรื่องเชิงระบบ รวมถึงการติดตามข้อเสนอแนะหรือคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งต้องใช้ทรัพยากรบุคคล ตลอดจนระยะเวลาในการดำเนินการ เพื่อให้ได้ข้อมูลในด้านต่าง ๆ

ดังนั้น เพื่อแก้ไขปัญหาข้างต้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงดำเนินโครงการพัฒนาโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงานและกรอบอัตรากำลังของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยจ้างสถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ ดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ และทบทวนโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงานตลอดจนกำหนดขอบเขตหน้าที่และอำนาจของแต่ละส่วนงานและอัตรากำลัง เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงาน รวมถึงวางแผนอัตรากำลัง เพื่อให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงาน อย่างเหมาะสม มีระบบงานที่มีประสิทธิภาพ มีกรอบอัตรากำลังที่สอดคล้องกับบทบาท ภารกิจ หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินต่อไป



Executive Summary



Handling Complaint

In the fiscal year 2023, the Ombudsman received a total of 5,380 complaints. After fact-finding investigations, decisions and recommendations to relevant State agencies were made on 3,388 (62.97 percent) of these complaints, especially those concerning revisions and amendment of laws, rules, regulations, orders or operative procedures that cause grievances or unfairness to people. This increases from the fiscal year 2022 which is 2,840 completed complaints or 54.08 percent of the complaints received. The remaining 1,922 complaints (37.03 percent) are still under investigation. The key operations were as follows:

The solution to protect the benefits of internship students - Previously, there was not any specific law that protects internship students at the higher education and vocational education who were interning in workplaces according to the curriculum as prescribed by educational institutions. The Ombudsman, therefore, issued a recommendation to the relevant agencies to prepare central criteria on setting standards in sending students for internship

in workplaces and to revise operative procedures to improve efficiency of the performance of duties. Afterwards, the Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation issued the Notification of the Commission on Higher Education Standards for Criteria and Guideline to Support the Curriculum of Cooperative and Work-integrated Education B.E. 2565 (2022) and notified public universities and autonomous universities to jointly lay down a guideline in compliance with the Notification.

Furthermore, there was a case that the Ombudsman issued a recommendation to amend the regulation of the Royal Thai Police, ‘Regulation Code of Police Affairs excluding cases B.E. 2554 (2011), Title 32 - Fingerprinting and other amendments’. This regulation requires that the information and fingerprints of suspects be kept in the criminal record database. Even when the prosecutor decides not to press charges or the court dismisses the case, the names of the suspects or innocent defendants are not automatically deleted from the criminal record database. Instead, the defendants have to submit a request to the Criminal Records Division to have their names erased. The Ombudsman, therefore, issued a recommendation to the Royal Thai Police to amend such Regulation Code. Later, the Royal Thai Police completed the amendment and issued the Royal Thai Police Regulation, Regulation Code of Police Affairs excluding cases, Title 32 Fingerprinting B.E. 2566 (2023).

Moreover, the Ombudsman has attached importance to solving people’s grievances in a systematic way, namely problems affecting the majority of people or any issues inclining to cause unfairness. The Ombudsman can conduct a study to solve systemic problems and to find preventive measures proactively. In the fiscal year 2023, a number of studies were conducted as follows:

1. A study of laws regarding the employment of alien in workplace
2. A study of grievances and unfairness of the people encountered from the Land and Building Tax Act B.E. 2562 (2019)
3. A recommendation project on amendment of laws, rules, and regulations to enforce the use of automatic external defibrillators (AED) in basic cardiac life support and cardiopulmonary resuscitation (CPR)
4. A consideration of solving problems on the operation of the prison welfare stores with the standards of selling products and the rights of prisoners to choose products
5. A project to study problems and impacts of fishery under fisheries laws

Examples of Ombudsman resolutions to protect public interests and redress individual grievances have been summarised in this Annual Report of the Ombudsman 2023 (B.E. 2566).

Solving grievances and unfairness for the people is the primary goal of the Ombudsman, following the citizen - centric approach to deliver its services effectively. Moreover, the performance of the Ombudsman and the Office of the Ombudsman can be reflected through a survey of the complainant satisfaction, allowing complainants to freely state their opinions. The results of the survey have been used as feedback for operation improvement of the Ombudsman and the Office of the Ombudsman to meet standards and to enhance the satisfaction of complainants with the services provided. In the fiscal year 2023, satisfaction of complainants was at a high - level, averaging 4.11 (82.20 percent) for the following attributes:

1. Lodging and receiving complaints (85.60 percent);
2. Fact-finding and investigation of complaints (81.00 percent);
3. Consideration and handling of complaints (81.40 percent);
4. Following-up on complaints (70.60 percent);
5. Satisfaction with fact-finding and consideration of complaints (78.80 percent);
6. Image and service of the Office of the Ombudsman (85.20 percent).

Furthermore, according to the survey of the public opinion on satisfaction towards public services and performances in 2022 conducted by King Prajadhipok's Institute, in collaboration with the National Statistical Office; it was found that the Office of the Ombudsman was the most trusted organisation, among other independent governmental organisations.



Monitoring the performance of State agencies Pursuant to Chapter V - Duties of the State as stipulated in the Constitution

Section 230 (3) of the Constitution of the Kingdom of Thailand B.E. 2560 (2017) stipulates that the Ombudsman has the duty and power to submit a report to the Cabinet regarding State agencies that have not complied correctly and completely with Chapter V - Duties of the State which prescribes that “the State has a duty to the people” and is committed to performing its obligations for “all people” or “all communities” in general. Each person or community does not have to exercise the “right to appeal”, but if the State does not comply with the said provisions of the Constitution, or does not fulfill its obligations to its full capacity, the people and the community shall have the right to follow up and urge the State to perform its obligations as well as to constitute legal proceedings against any relevant State agency.

In the fiscal year 2023, the Ombudsman submitted 4 recommendations to the Cabinet in the case where State agencies did not fulfill their duties in compliance with Chapter V - Duties of State as follows:

1. Vocational upskilling program for students who do not continue their studies after the compulsory graduation
2. Law enforcement in the case of industrial factory operations that impact the public
3. Safety measures for school buses
4. Solving grievances arising from the project implementation of Roi Et Dam, Yasothon - Phanom Phrai Dam and That Noi Dam

Referring matters to the Constitutional Court or the Administrative Court

Section 23 of the Organic Act on Ombudsmen, B.E. 2560 (2017) and Section 22 (4) of the Organic Act on Procedures of the Constitutional Court B.E. 2561 (2018) prescribes that the Ombudsman may submit a case or file a complaint to the Constitutional Court or submit a case with the Ombudsman's opinion to the Administrative Court. During the fiscal year 2023, the Ombudsman proceeded the following 3 cases:

1. Case of any provision of a law begging the question of constitutionality, according to Section 23 (1) of the Organic Act on Ombudsmen, B.E. 2560 (2017);

- There were 39 complaints received for consideration;
- None of these complaints was submitted to the Constitutional Court with the Ombudsman's opinion, and
- 39 complaints were ceased with no further action being taken.

2. Case of any rule, order or action of a State agency or State official begging the question of constitutionality or legality, according to Section 23 (2) of the Organic Act on Ombudsmen, B.E. 2560 (2017)

- There were 34 complaints received for consideration;
- Of these complaints, 2 cases were submitted to the Administrative Court with the Ombudsman's opinion, and
- 32 complaints were ceased with no further action being taken.

3. Case lodged by individuals whose rights or liberties guaranteed by the Constitution were violated, for a decision on whether such act is contrary to or inconsistent with the Constitution, in accordance with Section 22 (4) of the Organic Act on Ombudsmen B.E. 2560 (2017) and the Organic Act on Procedures of the Constitutional Court B.E. 2561 (2018)

- There were 88 complaints received for consideration;
- Of these complaints, 15 cases were submitted to the Constitutional Court with the Ombudsman's opinion, and
- 73 complaints were ceased with no further action being taken.

Cooperation with local networks and international organizations

1. Cooperation with local networks

In the fiscal year 2023, the Ombudsman conducted two types of local networking operations, namely building networks and developing networks and missions to encourage participation of Ombudsman's networks as follows:

1.1 Building networks and developing networks according to the mission of the Ombudsman: in the fiscal year 2023, the Ombudsman created and developed a network of participation of State agencies from central and regional governments, local government organizations, sub - district headmen and village headmen, as well as citizens and juveniles to implement the programme, 'Developing and Expanding Ombudsman's Network for Good Governance to Promote the Place of Justice'. There were 6 activities established as follows:

- 1) Cooperative network's activity to promote fairness in State agencies (Network of Damrongtham Justice Provision Center)
- 2) Cooperative network's activity to promote fairness in State agencies (Network of sub - district headmen and village headmen)
- 3) Cooperative network's activity between Office of the Ombudsman and the Government Public Relation Department's networks in the provincial level
- 4) The activity of good youth for society
- 5) The activity of people doing good
- 6) The activity of voluntary graduated labor's network doing good

1.2 Missions to encourage participation of Ombudsman's networks

The Ombudsman and the Office of the Ombudsman continuously carried out programmes and activities to encourage participation of Ombudsman's networks. The activities aim to nurture, develop and strengthen the relationship among Ombudsman's networks, as well as to allow members of the networks to support one another. They also focus on encouraging members of the networks to support the Ombudsman's missions according to the duties and powers of the Ombudsman; establishing knowledge and good understanding on the duties and powers of the Ombudsman among the Ombudsman's network; and increasing capacity and preparing for readiness to become an ideal network for expansion of the Ombudsman's network throughout all areas. In the fiscal year 2023, the Ombudsman operated 2 projects to encourage participation of the Ombudsman's networks as follows:

1) The Project for Promoting Good Governance to Fight against Corruption, consisting of 3 activities: the activity of Lat Bua Luang moralistic district (Phra Nakhon Si Ayutthaya Province), the activity to extend the results of promotion of good governance in a moralistic district/sub - districts (Sop Prap District, Lampang Province), and the activity to extend the results of promotion of good governance in moralistic a district/sub - districts (Prang Ku District, Sisaket Province). The activities aimed to drive the knowledge and understanding development to cultivate them into the moralistic sub-districts, raise awareness of the values of integrity and anti - corruption, and recognize the civil rights and duties.

2) The Project for Promoting Good Governance and Encouraging Participation of the Government Sector and the Public Sector, consisting of 2 activities: the public hearing activity for promoting the place of justice, and the seminar for the good governance network with the objective to organize a public hearing and knowledge sharing according to the principles of good governance in each cooperative network's operation.

2. Cooperation with the international organization

The Office of the Ombudsman conducted the strategy plan in relation to its international obligations with the aim to elevate collaboration within the international networks. The goal is to enable the international networks to support the Ombudsman's missions in redressing grievance and eliminating unfairness for the people as well as to concretely and effectively drive the international collaborations. These were proceeded through the strategy to promote its international roles and cooperation, inclusive of the significant roles of the Ombudsman in Southeast Asia.

2.1 Promoting the roles of the Ombudsman in the international level

The Ombudsman of Thailand has held significant positions at the international level. For example, Mr. Somsak Suwansujarit, Chief Ombudsman of Thailand, was elected to serve as the Asian Regional President of International Ombudsman Institute (IOI) from 2022 – 2024 as well as a member of the IOI Executive Committee (Ex - Com); Mr. Songsak Saicheua, Ombudsman of Thailand, participated as a member of the IOI United Nations Working Group; and Chief Ombudsman of Thailand was the Chairman of Southeast Asian Ombudsman Forum (SEAOF) in the first term of chairmanship from December 8th, 2020 – December 7th, 2022. This reflects the recognized and well - accepted status of the Ombudsman of Thailand in the international level. In addition, it provides opportunities for the Ombudsman of Thailand to perform a leading role under the international framework in the international organizations, namely hosting of SEAOF Meeting and SEAOF+ Meeting at Centara Grand at Central Plaza Ladprao, Bangkok held from October 31st – November 2nd, 2022 and hosting of IOI Asian Regional Meeting 2023 and International Seminar on the topic of “Asian Ombudsman as a Mechanism for Promoting Fair Administration” at Centara Grand at Central Plaza Ladprao, Bangkok held from July 9th – 13th, 2023, etc.

2.2 Steering the international cooperation of the Ombudsman

The Ombudsman of Thailand has a policy to promote and steer the bilateral and multilateral cooperation continuously to foster good relationships, as well as to coordinate for mutual benefits among the international ombudsman organizations and international collaboration forums through activities under the cooperation frameworks for enhancing

and exchanging knowledge, experiences, key competencies, elevating operational practices in various aspects comparable to international standards. For example:

1) The Office of the Ombudsman participated in an international workshop arranged according to the Memorandum of Understanding between Office of the Ombudsman Thailand and the National Commission of Supervision (NCS), People’s Republic of China on the topic, ‘Anti-Corruption for Developing Countries’ (online) during June 26th – July 3rd, 2023, and

2) The Office of the Ombudsman engaged in a discussion to establish the bilateral cooperation with the Office of the Commonwealth Ombudsman, Commonwealth of Australia. The Office of the Ombudsman received an opportunity for its personnel to participate in the Annual Academic Activities on Complaint Handling Forum held from June 6th – 9th, 2023 (online). The topics covered the successful complaints management in Australia, expertise in reducing conflicts in complaints and delivering services to young complainants.

Operations of the Office of the Ombudsman

Budget disbursement - In pursuance with the Budget Expenditure Act for the fiscal year 2023, the Office of the Ombudsman was allocated an expenditure budget for 323,243,800.00 baht for the fiscal year 2023. The total disbursement was 318,879,671.96 baht (98.65 percent) covering the following expenses:

Table 1: Allocated budget and budget disbursement results of the fiscal year 2023

Work plan / Expense category	Fiscal year of 2023				
	Budget allocated	Disbursement	Disbursement percentage	Remaining budget	Remaining percentage
Costs for manpower and operations	257,352,000.00	257,165,245.78	99.93	186,754.22	0.07
1. Cost of manpower	239,653,740.00	239,466,985.78	99.92	186,754.22	0.08
2. Cost of operations	17,698,260.00	17,698,260.00	100	0.00	0.00
Costs for undertaking activities and projects to develop public sector management	63,284,800.00	59,785,984.85	94.47	3,498,815.15	5.53
1. Cost of operations	55,647,452.00	52,675,730.85	94.66	2,971,721.15	5.34
2. Cost of investment	7,637,348.00	7,110,254.00	93.10	527,094.00	6.90
3. NACC Integration plan	2,000,000.00	1,800,636.53	90.03	199,363.47	9.97
4. Development of Law and Process of Judgement Strategic plan	607,000.00	127,804.80	21.06	479,195.20	78.94
Total	323,243,800.00	318,879,671.96	98.65	4,364,128.04	1.35



Success for the organizational development - In the fiscal year 2023, the Office of the Ombudsman continued to participate in the Integrity and Transparency Assessment (ITA). It aimed to enhance the efficiency of the Office of the Ombudsman for further development and encourage the alignment of the performance with the assessment criteria. In taking the measure, emphasis has been placed on the participation of all personnel in the management and development of the organization, along with public information disclosure on the effectiveness of the Office of the Ombudsman, such as (1) the analysis results of ITA in the fiscal year 2023; (2) the declaration of No Gift Policy; (3) the activity of shared value (Fairs) for promoting code of conduct and corporate culture; and (4) the publication of anti - corruption and conflict of interest. The Office of the Ombudsman received an ITA assessment score of 82.96.

Achievement in human resource development - The Office of the Ombudsman remained firm to focus on enhancing the capacity building for its personnel to develop and strengthen their knowledge, skills, and key competencies required for the positions and classifications divided as follows:

1) 4 programmes for in - house staff development, namely the complaint-handling development programme for in - take staff and the training programme for enhancing English skills for the Ombudsman’s staff, etc.

2) external training courses/projects: there were 30 courses/projects provided, namely the training course for dispute mediation according to Dispute Mediation Act, B.E. 2562 (2019); the training course, ‘Anti - Corruption for Developing Countries’; and the training course for enhancing capabilities of Electronics Government Procurement: e - GP, etc. Through the operation

to build capacities in each aspect, the training courses were to support the Ombudsman's staff to possess great specialization and potential and adaptability to technological change and digital transformation as well as to effectively support the Ombudsman's missions and duties.

Challenges, Obstacles and Recommendations for the operation of the Office of the Ombudsman

1. Operations per duty and power of the Ombudsman

1.1 Complaints related to violation of rights or liberties guaranteed by the Constitution, in accordance with Section 213 of the Constitution of Thailand, B.E. 2560 (2017) have the following challenges, obstacles and recommendations:

1) Problem with vagueness and interpretation of the Organic Act on Procedures of the Constitutional Court B.E. 2561 (2018). For example, the condition in action to the Constitution Court in accordance with section 48 prescribes that the Ombudsman shall consider the submission of an application to the Court together with an opinion within 60 days of receiving the application from the applicant. This condition is time - limited, as some cases require a fact - finding prior to the deliberation which is a time-consuming process that may bar the Ombudsman from making consideration within the period.

2) Problem with the body of law that is uncovered. The Organic Act on Procedures of the Constitutional Court B.E. 2561 (2018) on an application that does not raise a matter which deserves a ruling does not

permit the Ombudsman to cease a complaint in such characteristic. This adds abundant matters that are not the duties and powers of the Ombudsman to the consideration system and consequently affect deliberation of other important matters that are under the duties and powers of the Ombudsman.

3) Problem with the prescription of the time period which is the condition to take legal proceedings, in compliance with section 48 Paragraph 2 of the Organic Act on Procedures of the Constitutional Court B.E. 2561 (2018). As the provision does not prescribe distinctly that the complainant must submit an application directly to the Constitutional Court within either 90 days since a notification of the Ombudsman's opinion has been received or the date beyond the period that the Ombudsman does not submit an application to the court.

Nevertheless, it is the duties and powers of the Constitution Court to amend such law. Should the Constitution Court propose an amendment of the law for clarity and comprehensiveness and should the Parliament support such amendment, the mechanism for protecting of citizen's rights and liberties will be carried out efficiently.

1.2 Complaints pertaining to the issue of the question of constitutionality or legality in accordance with Section 23 of the Organic Act on Ombudsmen, B.E. 2560 (2017) have the following challenges, obstacles and recommendations:

1) Problem with vagueness and interpretation of the Act on Establishment of Administrative Courts and Administrative Court Procedure, B.E. 2542 (1999). Due to the fact that legal proceedings for administrative cases constituted by the Ombudsman is under the law on the establishment of the Administrative Court and Administrative Court Procedure, which prescribes that the Ombudsman shall have the rights and duties as if the Ombudsman were the person entitled to file a case. This has created an interpretation issue of the rights and status of the Ombudsman to proceed the administrative cases. For example, in case of prosecution of administrative cases relating to public interest, whether, and to what extent, the consideration of the status of Ombudsman as being a sufferer would be required.

2) Problem with computation of time for legal proceedings of administrative cases constituted by the Ombudsman, which is an essential element that requires the lawsuit to be filed within 90 days since the date of notification or assumption of notification of the lawsuit. However, it is questionable that it remains unclear whether it shall be computed since the complainant is aware of the cause of action or when Ombudsman is notified of cause of action.

The Office of the Ombudsman was in the process of operating a project, ‘the ex-post evaluation of Organic Act on Ombudsmen, B.E. 2560 (2017)’. The study will cover the problems in enforcement of section 23 in order to provide a recommendation to make amendment of the Organic Act on Ombudsmen, B.E. 2560 (2017) accordingly.

1.3 The received complaints are vague and unclear. This may delay a fact - finding by the Ombudsman or unable to conduct a fact - finding altogether.

1.4 Issues concerning cooperation from State agencies in providing facts or necessary information for consideration. For example, the Ombudsman has not received facts or evidences from the related agencies by the set period of time, or received incomplete information. Furthermore, the State agencies assign representatives who are unable to make any decision to discuss a solution for grievances, resulting in a delayed process.

2. Administration and manpower

In the fiscal year 2023, the Office of the Ombudsman had 5,380 pending complaints of which the amount is higher than the average amount of complaints during the fiscal year 2018 – 2022. This resulted in the higher statistic of completed complaints that were able to reach a decision or issue a recommendation to the relevant agencies. It was also found that 1 official was able to address an average of 23.53 complaints per annum (there were 3,388 completed complaints as of 30 September 2023 while there were 144 personnel in managerial positions and knowledge worker positions). However, the higher statistic of completed complaints that were able to reach a decision or issue a recommendation to the relevant agencies addressed by the Office of the Ombudsman within the fiscal year, the higher necessity for the Office to improve the administration system and increase its manpower to operate missions under duties and powers of

the Ombudsman. This is to be in line with the quantity of complaints received and other mandates of the Ombudsman, i.e. systemic studies as well as follow - ups on recommendations or decisions made by the Ombudsman which require human resources and operation times in order to obtain information from each aspect.

Therefore, to settle the aforementioned problem, the Office of the Ombudsman conducted the project, ‘Development of the organizational structure and workforce of the Office of the Ombudsman’, by contracting a counseling institution to improve the efficiency in bureaucracy, conduct a study, analysis and revision of the departmental organization structure and identify areas of duties and powers of each division and manpower. Results of the project will be supportive information for the revision of the departmental organization structure and planning of the manpower. This is to drive the Office of the Ombudsman to possess a suitable departmental organization structure, an efficient operation system and a number of manpower that are in conformity with roles, missions, duties and powers of the Ombudsman.

กิจกรรมสำคัญของ

ผู้ตรวจการแผ่นดิน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

วันที่	กิจกรรม
2 พฤศจิกายน 2565	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ตรวจการแผ่นดิน 3 ประเทศ ร่วมรับรองปฏิญญากรุงเทพฯ SEAOF พร้อมขยายความร่วมมือสร้างความเป็นธรรมภายในและนอกภูมิภาคอาเซียน - ผู้ตรวจการแผ่นดินลงนามในบันทึกความเข้าใจ (MOU) กับผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อสิทธิมนุษยชนและความยุติธรรมแห่งติมอร์-เลสเต
26 ธันวาคม 2565	<p>ผู้ตรวจการแผ่นดินยกระดับการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมนักก้ำลั้งกระทรวงมหาดไทย เร่งแก้ไขความเดือดร้อน บำบัดทุกข์บำรุงสุขมอบเป็นของขวัญปีใหม่ 2566 แก่ประชาชน จัดพิธีลงนามความร่วมมือระหว่างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและกระทรวงมหาดไทยประกาศเจตนารมณ์เพิ่มประสิทธิภาพ เน้นความฉับไว ใส่ใจประชาชน</p>
28 มกราคม 2566	<p>ผู้ตรวจการแผ่นดินร่วมงานสัมมนา “บทบาท หน้าที ภารกิจ วุฒิสภา และองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ เพื่อประชาชนอย่างไร?” ซึ่งการจัดกิจกรรมดังกล่าวจัดขึ้นโดยคณะกรรมการกิจการองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับบทบาท และหน้าที่ของวุฒิสภาและองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญว่ามีประโยชน์แก่ประเทศชาติและประชาชนอย่างไร</p>
27 เมษายน 2566	<p>สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ประกาศใช้ระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ว่าด้วยประมวลระเบียบการตำรวจไม่เกี่ยวกับคดี ลักษณะที่ 32 การพิมพ์ลายนิ้วมือ พ.ศ. 2566 ตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยแยกทะเบียนประวัติผู้กระทำผิดทางอาญา เป็น 2 ทะเบียน ได้แก่ ทะเบียนประวัติผู้ต้องหา และทะเบียนประวัติอาชญากร</p>
19 พฤษภาคม 2566	<p>สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจัดสัมมนาวิชาการผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี 2566 หัวข้อ “ผู้ตรวจการแผ่นดินร่วมสืบสานพระปณิธานของสมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าพัชรกิติยาภา นเรนทิราเทพยวดี กรมหลวงราชสาริณีสิริพัชร มหาวัชรราชธิดา เพื่อการพัฒนาระบบงานยุติธรรมในระดับชาติ และการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน”</p>

วันที่	กิจกรรม
9 มิถุนายน 2566	ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีคำวินิจฉัย เรื่อง การแก้ไขปัญหาเพื่อให้นโยบาย “เจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤต มีสิทธิทุกที่” (Universal Coverage for Emergency Patients : UCEP) และนำผลการแสวงหาข้อเท็จจริง ตลอดจนข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินกราบเรียนนายกรัฐมนตรีนายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ
9 - 13 กรกฎาคม 2566	ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทย เป็นเจ้าภาพจัดหรือจัดประชุม กลุ่มภูมิภาคเอเชียของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ ประจำปี 2566 (IOI Asian Regional Meeting 2023) และการสัมมนานานาชาติ ในหัวข้อ “ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งภูมิภาคเอเชียในฐานะกลไก สำหรับการส่งเสริมการบริหารที่เป็นธรรม ธรรมภิบาล และหลักนิติธรรม”(Asian Ombudsman as a Mechanism for Promoting Fair Administration, Good Governance and the Rule of Law)
กันยายน 2566	<p>ผู้ตรวจการแผ่นดินจัดทำรายงานเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบ ถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมีได้ปฏิบัติ ให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) การเยียวยาความเดือดร้อนหรือเสียหายให้แก่ผู้ได้รับผลกระทบจากการอนุญาตของรัฐ 2) การส่งเสริมและเพิ่มทักษะด้านอาชีพแก่นักเรียนที่ไม่ได้เรียนต่อ หลังนักเรียนจบการศึกษาภาคบังคับก่อนเข้าสู่ตลาด แรงงาน 3) การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากการดำเนินโครงการเขื่อนร้อยเอ็ด เขื่อนยโสธร - พนมไพร และเขื่อนธาตุน้อย 4) โครงการศึกษามาตรการด้านความปลอดภัยของรถรับส่งนักเรียน