

# สารบัญ

พระฉายาลักษณ์สมเด็จพระเจ้าอยู่หัว	(๑)
ตราสัญลักษณ์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	(๒)
สารจากประธานสภานิติบัญญัติแห่งชาติ	(๔)
สารจากผู้ตรวจการแผ่นดิน	(๖)
บทสรุปผู้บริหาร	(๑๒)
Executive Summary	(๒๒)

บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑. ผู้ตรวจการแผ่นดิน	๘
๑.๑ ความเป็นมาและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๘
๑.๒ หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน	๑๐
๑.๓ การดำเนินการกรณีเป็นเรื่องเฉพาะตัวหรือเรื่องที่อยู่ในหน้าที่ และอำนาจของหน่วยงานของรัฐ	๑๒
๑.๔ เรื่องที่กฎหมายห้ามมิให้ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้พิจารณา	๑๓
๑.๕ การพิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน	๑๔
๑.๖ การแสวงหาข้อเท็จจริงและกระบวนการพิจารณาของผู้ตรวจการแผ่นดิน	๑๖
๑.๗ การเสนอแนะและการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน	๑๗
๒. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๒๐

๓. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๒๖
๓.๑ วิสัยทัศน์	๒๖
๓.๒ พันธกิจ	๒๘
๓.๓ ยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๒๙
๓.๔ ทรัพยากรบุคคลของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๓๓
๓.๕ งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๓๕
๓.๖ การเชื่อมโยงแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กับยุทธศาสตร์ชาติและแผนที่เกี่ยวข้อง	๓๖
<b>บทที่ ๒ ภาพรวมผลการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน</b>	<b>๔๓</b>
๑. สถิติผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	๔๔
๒. ผลการแก้ไขปัญหาหรือการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน	๖๒
๒.๑ การเสนอแนะเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอน การปฏิบัติงานใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม แก่ประชาชน	๖๒
๒.๒ การเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้จัดหรือระงับ ความเดือดร้อนหรือความเป็นธรรมแก่บุคคล	๗๙
๓. ผลการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจในกรณีหน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติ ให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ ของรัฐธรรมนูญ	๑๐๒
๔. เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาคำร้องของบุคคลซึ่งถูกละเมิดสิทธิ เสรีภาพ โดยตรง และได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายก่อนยื่นคำร้องต่อศาลรัฐธรรมนูญ	๑๑๕
๕. กรณีกฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย	๑๑๗
<b>บทที่ ๓ การวิเคราะห์รายละเอียดผลการดำเนินงาน</b>	<b>๑๓๗</b>
๑. สัมฤทธิ์ผลของผลการดำเนินงานในภาพรวม จำแนกตามแผนงาน/ โครงการเปรียบเทียบกับเป้าหมายและตัวชี้วัด	๑๓๘

<b>๒. สัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานตามระบบการประเมินผลภาครัฐราชการ</b>	<b>๑๔๖</b>
<b>แบบบูรณาการ (Government Evaluation System: GES)</b>	
๒.๑ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	๑๔๖
๒.๒ การประเมินประสิทธิภาพด้านงบประมาณในการดำเนินงาน	๑๕๕
<b>๓. สัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับภาวะผูกพันกับภาคีและพันธกิจสัญญาต่าง ๆ ทั้งในระดับประเทศและต่างประเทศ</b>	<b>๑๕๘</b>
๓.๑ การดำเนินงานร่วมกับเครือข่ายภาคีภายในประเทศ	๑๕๘
๓.๒ การดำเนินงานร่วมกับภาคีเครือข่ายต่างประเทศ	๑๗๖
๓.๓ การดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่สังคม	๑๙๓
<b>๔. ความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรบุคคล</b>	<b>๒๐๔</b>
๔.๑ ความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร	๒๐๔
๔.๒ ความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	๒๐๙
<b>๕. ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน</b>	<b>๒๑๔</b>
๕.๑ ด้านการแสวงหาข้อเท็จจริงและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน	๒๑๔
๕.๒ ด้านบุคลากร	๒๑๗
๕.๓ ด้านงบประมาณในการดำเนินการ	๒๑๘
<b>ภาคผนวก</b>	<b>๒๒๑</b>
๑. คำสั่งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ที่ ๑๔๐/๒๕๖๑ เรื่องแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อจัดทำรายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี ๒๕๖๑	๒๒๒
๒. รายงานของผู้สอบบัญชีและงบการเงินสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐	๒๒๔
๓. งบการเงิน สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑	๒๔๘
๔. พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐	๒๖๘