



อํานาจหน้ําพ้ําตรวจจําการรื้อพ้ําหน้ํา

# MBUDSMAN NEWS

ปีที่ 5 ฉบับที่ 18 ประจำเดือน กันยายน 2558



## GLOBAL

จดหมายข่าวผู้ตรวจการแผ่นดินปีที่ 5 ฉบับที่ 18 ประจำเดือนกันยายน 2558 ฉบับนี้ มากับเนื้อหาในหัวข้อ **Global** ซึ่งเนื้อหาภายในเล่มจะเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินกับความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

นับจากปี ค.ศ. 1809 ที่ระบบผู้ตรวจการแผ่นดินถือกำเนิดขึ้นครั้งแรกที่ประเทศสวีเดน และได้แพร่หลายไปยังนานาประเทศทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทยที่รับแนวคิดในเรื่องผู้ตรวจการแผ่นดิน และได้กำหนดให้มีผู้ตรวจการแผ่นดินขึ้นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 นั้น หากจะกล่าวถึงผู้ตรวจการแผ่นดินในมิติทางด้านการต่างประเทศ ผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นองค์กรหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความร่วมมือกับต่างประเทศ เนื่องจากผู้ตรวจการแผ่นดินไทยได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกองค์กรระหว่างประเทศทั้งในระดับภูมิภาคและระดับนานาชาติ ได้แก่ สมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชีย (Asian Ombudsman Association : AOA) และสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (International Ombudsman Institute : IOI) ทั้งนี้ ในฐานะสมาชิกขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งประเทศไทยได้แสดงบทบาทบนเวทีโลกอย่างมีพัฒนาการมาโดยตลอด

จดหมายข่าวผู้ตรวจการแผ่นดินเล่มนี้ เนื้อหาในเล่มเป็นสาระเกี่ยวกับผลงานในเวทีระดับนานาชาติ โดยได้รับเกียรติจากนายรักษเกชา แฉฉาย เลาหธิการและโฆษกสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในบทความพิเศษ **“ผู้ตรวจการแผ่นดินกับความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ”** ติดตามอ่านได้ในคอลัมน์ ombudsman Interview และพบกับผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่ผ่านมา ที่บอกเล่าเรื่องราวการคืนกำไรและความสุขให้แก่ประชาชนของการปราบปรามคหหลวงและการประปาภูมิภาค เรื่องราวจะเป็นอย่างไรนั้น ติดตามได้ในคอลัมน์ Complaint Story รวมถึงสาระดีๆ ที่ยังมีอยู่เต็มอิมในเล่มเหมือนเดิม

สุดท้ายนี้ คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จดหมายข่าวฉบับนี้จะทำให้ผู้อ่านได้ทราบถึงผลงานของผู้ตรวจการแผ่นดินในเวทีระดับนานาชาติ ตลอดจนเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินซึ่งเป็นองค์กรตามรัฐธรรมนูญที่ยังคงอยู่เพื่อเป็นองค์กรตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ และเสริมสร้างความเป็นธรรมให้แผ่นดิน

บรรณาธิการ

## Ombudsman News

ที่ปรึกษา	ศาสตราจารย์ศรีราชา วงศารยางกูร, พลเอก วิทวัส รชตะนันทน์, นายบุรินทร์ ฐาปนดุลย์
บรรณาธิการ	นายกรรชิ่ง อิศรางกูร ณ อยุธยา
กองบรรณาธิการ	นางสาวสรลลธร มั่นทยานนท์, นายอดิศักดิ์ นาคดิลก, นายพิวัฒน์ จอมจิต นางสาวพลอยไพลิน สารสิน, นายวินัย วิริยะฐานะกุล นางสาวเกตุวิไล มาตแย้ม, นางสาวนพพรณ อิมดวง
ออกแบบศิลปกรรม	นายทศพล ทองจิราช
พิมพ์ที่	บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน)



GLOBAL

Mr. Raksagecha Chaechai

## ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยกับความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

นายรักษเกชา แฉ่ฉาย เลขาธิการและโฆษกสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

“นกไม่มีขน คนไม่มีเพื่อน ขึ้นที่สูงไม่ได้” เป็นวลีที่หลายคนอาจจะคุ้นเคยมาบ้างไม่มากก็น้อย ซึ่งเป็นสิ่งที่สั่งสอนให้เห็นถึงความจำเป็นของการที่จะต้องมียุติธรรมหรือพรรคพวกในการเป็นเพื่อนคู่คิดหรือร่วมงาน เพื่อให้กิจการงานของตนไปสู่จุดที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งผมจะขออนุมานว่าไม่ใช่ดีเฉพาะกับตนเองเท่านั้น แต่หมายรวมถึงดีต่อผู้อื่นยังเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการอยู่ร่วมกันด้วย ดังนั้น การทำงานไม่ว่าจะอยู่ในสายอาชีพใดก็จำเป็นที่จะต้องมียุติสัมพันธ์กับภาคส่วนอื่น ๆ ทั้งในเชิงของการรับความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือหรือการให้ความร่วมมือซึ่งกันและกันอย่างใดอย่างหนึ่ง

ผู้ตรวจการแผ่นดินก็เช่นเดียวกันถึงแม้จะถูกบัญญัติให้เป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญก็ตาม ก็มิอาจมีข้อยกเว้นในกรณีนี้ได้ จำเป็นที่จะต้องมียุติสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมอาชีพ ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นผู้ตรวจการแผ่นดินด้วยกันเองหรือหน่วยงานที่มีชื่อเรียกเป็นอื่นอย่างอื่นแต่ว่ามีบทบาทหรืออำนาจหน้าที่ที่คล้ายคลึง นั่นคือ การตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐหรือการบริหารราชการแผ่นดิน (เช่น หน่วยงาน Anti-Corruption and Civil Rights Commission แห่งสาธารณรัฐเกาหลี, Parliamentary

Ombudsmen ของสวีเดน, General Inspection Organization ของอิหร่าน, Commission against Corruption ของมาเก๊า เป็นต้น)

ถึงแม้ว่าเรื่องการให้ความเป็นธรรมและแก้ไขทุกข้อร้องเรียนให้กับพี่น้องประชาชนของไทยจะมีมาแต่โบราณกาลที่เราทั้งหลายยังคงจำกันได้ที่พ่อขุนรามคำแหงได้โปรดเกล้าฯ ให้เอากระดิ่งไปแขวนไว้หน้าประตูเมืองเพื่อให้ชาวบ้านที่มีทุกข้อร้องเรียนมาสั่งกระดิ่งแล้วพระองค์ก็จะออกว่าราชการหรือมีรับสั่งให้มีการแก้ไขปัญหาให้กับพสกนิกรของพระองค์ แต่หากนับเอาระบบผู้ตรวจการแผ่นดินที่ทั้งโลกยอมรับว่าเป็นรากฐานและมาตรฐานสากลแล้ว ก็ต้องนับเอาประเทศสวีเดนเป็นประเทศแรกที่ทำให้กำเนิดระบบผู้ตรวจการแผ่นดิน เมื่อปี ค.ศ. 1809 (พ.ศ. 2352) ต่อมาจึงได้มีการขยายไปยังประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก

ด้วยความที่ระบบผู้ตรวจการแผ่นดินที่เป็นมาตรฐานสากลมิได้มีการกำเนิดขึ้นเองในประเทศไทย หากแต่เรารับเอามาจากประเทศอื่น ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้จากประเทศที่มีประสบการณ์และผ่านร้อนผ่านหนาวมาก่อน สวีเดนซึ่งถือเป็นคนกำเนิดของระบบนี้ก็ประเทศหนึ่งที่เรา





ไปขอศึกษาดูงานในช่วงแรก ๆ ของการก่อตั้งสำนักงาน แต่ที่ให้การสนับสนุนเรามาก ๆ ก็คือ ออสเตรเลียและแคนาดา ซึ่งได้ส่งผู้เชี่ยวชาญมาช่วยให้คำปรึกษาแนะนำรวมทั้งประสานงานให้คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของเราไปศึกษาดูงานและฝึกอบรมที่ออสเตรเลียและแคนาดาหลายคณะ ผมเองก็ได้รับอันนิสงค์จากการนี้เช่นกัน และได้นำเอาความรู้และประสบการณ์มาปรับใช้กับบริบทของตนเอง ทั้งระบบ Case Tracking System (CTS) ที่เราพัฒนาขึ้นมาใช้จนปัจจุบันก็ได้แนวคิดมาจากประเทศทั้งสอง ซึ่งให้ Software แก่เรามาตัดแปลงปรับใช้ ผมจำได้ว่าราคาของ Software ชุดนี้ที่ Commonwealth Ombudsman ของออสเตรเลียพัฒนาขึ้นมาและลงทุนไปจะตกอยู่ประมาณ 2 ล้านเหรียญออสเตรเลีย (ราคาเมื่อประมาณปี 2545) เรียกว่า Combi แต่เขาให้เราฟรี หรือแม้แต่รูปแบบการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของเราที่ใช้อยู่ในปัจจุบันก็ได้แนวคิดจากระบบ Intake ของแคนาดา และระบบ Public Contact ของออสเตรเลีย เราก็เอามาปรับใช้ให้เข้ากับวัฒนธรรมของเรา ในภายหลังผมยังได้มีโอกาสเดินทางไปออสเตรเลียอีกครั้งเมื่อประมาณปี 2548 โดยทางผู้บังคับบัญชาให้ร่วมคณะไปกับเจ้าหน้าที่ของเราอีกประมาณ 9 - 10 คน เพื่อไปอบรมหลักสูตร “Train the Trainer” ที่ New South Wales Ombudsman ซึ่งการอบรมครั้งนี้มีความพิเศษกว่าทุกครั้ง เพราะเจ้าของเงินคือ AusAID ซึ่งเป็นหน่วยงานความช่วยเหลือของออสเตรเลียที่ออกทุนให้กับพวกเราไปอบรมจะขอให้มีการประเมินผลด้วย โดยให้ผู้ที่เข้ารับการอบรมสรุปผลการศึกษาและนำเสนอสิ่งที่ได้รับการอบรมมา ซึ่งผมได้รับมอบหมายจากคณะให้เป็นตัวแทนในการนำเสนอ ตื่นเต้นพอสมควรครับ เพราะการนำเสนอของเรามีผลต่อการขยายความช่วยเหลือต่อไปหรือไม่อย่างไรด้วย ถึงแม้ว่าคณะที่ไปอบรม Train the Trainer จะเป็นกลุ่มสุดท้ายที่จะได้รับความช่วยเหลือแล้ว แต่ทาง AusAID ก็ยังเปิดโอกาสท้าทายไว้ว่าหากการนำเสนอดีคุ้มค่างับสิ่งที่เราอุตส่าห์สนับสนุนมา

ก็อาจจะสนับสนุนต่อทุนให้กับเจ้าหน้าที่ของเราไปศึกษาดูงานอีก โชคเข้าข้างครับ การนำเสนอเป็นไปด้วยดีเป็นที่ประทับใจของผู้ให้ความช่วยเหลือ จำได้ว่าวันนั้นผมได้นำเสนอว่า ทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นเรื่องสำคัญเพราะเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จหรือความสำเร็จจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและที่สำคัญคือก่อนที่จะพัฒนาคนอื่นต้องเริ่มต้นพัฒนาที่ตนเองก่อน และเพื่อให้มีการสนับสนุนในการให้ทุนแก่คนของเราเองต่อไปอีก ผมจึงลงทุนเอากลอนแปด (ภาคภาษาอังกฤษ) ที่แต่งไว้มานำเสนอต่อคณะของ NSW Ombudsman และ AusAID โดยนำเสนอว่า

**Human Resources Development is a must  
It entrusts with success on duty  
To develop whoever you and me  
Have to be firstly self begun.**

ได้ผลครับ ฝรั่งเศสประทับใจและตัดสินใจให้ทุนกับเจ้าหน้าที่ของเราอีกคณะหนึ่งเดินทางไปศึกษา ดูงานที่ออสเตรเลีย เพื่อเก็บเกี่ยวประสบการณ์เรื่องผู้ตรวจการแผ่นดิน

หลังจากนั้นพวกเรามีประสบการณ์มากขึ้น ประเทศของเราพัฒนามากขึ้น แหล่งความช่วยเหลือต่าง ๆ ก็หันไปให้ความช่วยเหลือประเทศในแถบภูมิภาคอื่น ๆ บ้าง ความช่วยเหลือแบบให้เปล่าที่จะให้กับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของไทยก็ห่างหายไป

อย่างไรก็ตาม เมื่อเราตั้งตัวได้ ประกอบกับการพัฒนาตนเองอย่างมุ่งมั่น ทำให้งานด้านความร่วมมือระหว่างประเทศมิได้หยุดอยู่กับการยุติการให้ความช่วยเหลือแบบให้เปล่าของประเทศผู้ให้ หากแต่เริ่มขยายบทบาทมากขึ้นในเวทีนานาชาติเกี่ยวกับงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีการเปลี่ยนการเยือนและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเพื่อนร่วมอาชีพ ผู้ตรวจการแผ่นดินของไทยได้ให้การต้อนรับคณะอาคันตุกะและคณะที่ขอมมา



ดูงานในช่วงที่ผ่านมา ในขณะที่เดียวกันก็มีการเดินทางของคณะผู้ตรวจการแผ่นดินไปร่วมประชุมและกล่าวปาฐกถาในเวทีต่าง ๆ ที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของไทยร่วมเป็นภาคีอยู่คือ สมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชีย (Asian Ombudsman Association : AOA) และสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (International Ombudsman Institute: IOI) ซึ่งในส่วนของ AOA นั้น ขณะนี้ผู้ตรวจการแผ่นดินของไทยได้รับความไว้วางใจให้ดำรงตำแหน่งประธานสมาคม และเคยได้รับเกียรติให้เป็นเจ้าภาพจัดการประชุมใหญ่สามัญสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชีย ครั้งที่ 11 ในปี 2552 ที่กรุงเทพฯ ซึ่งประสบความสำเร็จเป็นที่กล่าวขานจนถึงปัจจุบันทั้งในแง่ของสาระดีและการต้อนรับแขกบ้านแขกเมืองผู้มาร่วมประชุม และทางด้าน IOI นั้น คณะกรรมการบริหารก็มอบความไว้วางใจให้ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยเป็นเจ้าภาพจัดการประชุม IOI World Conference ครั้งที่ 11 ในปี 2559 ที่กรุงเทพฯ เช่นกัน ซึ่งถือเป็นงานที่สำคัญอีกงานหนึ่งที่เป็นความท้าทายในปีหน้า

อีกมิติหนึ่งก็คือเป็นบทบาทหน้าที่สำคัญของผู้ตรวจการแผ่นดินในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างประเทศก็คือ การลงนามในบันทึกความเข้าใจ (Memorandum of Understanding : MOU) ร่วมกับหน่วยงาน Anti-Corruption and Civil Rights Commission: ACRC ของสาธารณรัฐเกาหลี และ Ombudsman of Indonesia และขยายบทบาทในการคุ้มครองประชาชนในต่างแดนของประเทศคู่ภาคี เช่น กรณีคนไทยที่พำนักหรือทำงานอยู่ในเกาหลีเกิดความเดือดร้อนจากหน่วยงานของรัฐในเกาหลี ซึ่งจะมีการประสานงานให้ ACRC เข้าไปช่วยเหลือให้ความเป็นธรรม ในขณะที่เดียวกันผู้ตรวจการแผ่นดินของไทยก็ให้ความคุ้มครองคนเกาหลีที่ประกอบธุรกิจหรือพำนักอยู่ในประเทศไทยที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่ของรัฐไทย ซึ่งถือเป็นความร่วมมือที่พัฒนาไปอีกขั้นหนึ่งที่เป็นรูปธรรมจากความสัมพันธ์ระหว่างประเทศและบทบาทในเวทีนานาชาติของผู้ตรวจการแผ่นดินของไทย

สำหรับในอนาคตนั้น ผมคิดว่าบทบาทของผู้ตรวจการแผ่นดินในเวทีนานาชาติน่าจะเพิ่มมากขึ้น เพราะเพื่อนร่วมอาชีพทั้งหลายต่างแสวงหาองค์ความรู้ใหม่ ๆ และช่องทางความร่วมมือเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พัฒนาองค์กรและบุคลากรของตน ซึ่งความร่วมมือประเทศไทยไม่ได้ด้อยไปกว่าภูมิภาคอื่นๆ ในโอกาสที่เราจะก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียนอย่างเต็มรูปแบบในปลายปีนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยความเห็นชอบของผู้ตรวจการแผ่นดินได้วางโครงการที่จะขยายความร่วมมือไปยังประเทศต่างๆ ในภูมิภาคอาเซียน โดยบูรณาการการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพื่อคุ้มครองสิทธิ



ของประชาชนในประชาคมอาเซียน ซึ่งจะมีรูปแบบคล้ายๆ ความร่วมมือที่เราทำกับเกาหลีและอินโดนีเซีย แต่จะเต็มรูปแบบมากขึ้นและอาจนำไปสู่การก่อตั้ง ASEAN Ombudsman Forum ได้ในอนาคต โดยจะพยายามสร้างให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ทางด้านผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งก่อนหน้านี้หลายประเทศก็พยายามโน้มน้าวให้ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรมภูมิภาคขึ้นมา เพื่อเป็นศูนย์กลางในการถ่ายทอดองค์ความรู้ทางด้านผู้ตรวจการแผ่นดินและธรรมาภิบาลให้กับมวลสมาชิก อย่างไรก็ตามการจัดตั้งศูนย์ขึ้นมาในลักษณะทางกายภาพที่ต้องมีอาคารสำนักงานนั้น เป็นเรื่องที่เราต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เช่นกัน ขณะนี้เราจึงผันตัวเองให้เป็นผู้ที่เป็นศูนย์ฝึกอบรมโดยธรรมชาติในทางปฏิบัติ คือเราสามารถจัดการอบรมได้โดยร่วมมือกับ IOI และ AOA ตามความพร้อมในเรื่องทรัพยากรต่างๆ โดยไม่ต้องประกาศตัวเป็นศูนย์ฝึกอบรมให้มีลักษณะเป็นอาคารทางกายภาพ แต่เป็นศูนย์ฝึกอบรมในทางปฏิบัติ ซึ่งมวลสมาชิกได้รับประโยชน์โดยเครดิตตกอยู่กับประเทศไทยและภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยที่เราไม่ต้องลงทุนค่าใช้จ่ายประจำด้านอาคารสำนักงานและบุคลากรประจำ



## Ombudsman Talk

# โครงการเยาวชนเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดิน (Youth Ombudsman) การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสร้างเครือข่ายนิสิตนักศึกษาในการรับเรื่องร้องเรียน

หลังจากประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีจากการจัดโครงการเยาวชนเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดิน (Youth Ombudsman) ครั้งที่ 1 ซึ่งได้จัดนำร่องขึ้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ณ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่และมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อเดือนมกราคม 2558 ที่ผ่านมา โดยในครั้งนั้นมีนิสิตนักศึกษาในพื้นที่ให้ความสนใจเป็นจำนวนมาก สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้ดำเนินการต่อเนื่องจัดโครงการเยาวชนเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดิน (Youth Ombudsman) ครั้งที่ 2 โดยในครั้งนี้ได้ทำความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการเรียนรู้และขยายเครือข่ายสู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสัมมนาอบรมอาจารย์และนิสิตนักศึกษาให้มีความรู้ความเข้าใจถึงบทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน กระบวนการขั้นตอนในการร้องเรียนที่ถูกต้อง อาทิ ช่องทางการร้องเรียน การเขียนคำร้องต่าง ๆ และสามารถให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ที่ต้องการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินต่อไป ตลอดจนมุ่งขยายเครือข่ายความเป็นธรรมสู่นิสิตนักศึกษา เพื่อเป็นอีกหนึ่งกระบอกเสียงในการสร้างความรู้ความเข้าใจในกระบวนการร้องเรียนแก่ประชาชน

ทั้งนี้ กิจกรรมในโครงการเยาวชนเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดิน (Youth Ombudsman) ในวันที่ 27 สิงหาคม 2558 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้รับเกียรติจากศาสตราจารย์ศรีราชา วงศารยางกูร ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน บรรยายพิเศษในหัวข้อ “บทบาท อำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน” ให้แก่นิสิตและนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ รวมทั้ง วิทยากรจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มาแนะนำวิธีการยื่นเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ผ่านสายด่วน 1676 การร้องเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต และการยื่นเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ พร้อมทั้งให้น้องๆ นิสิต นักศึกษาร่วมทำ workshop เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจและไม่อยู่ในอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมทั้งฝึกเขียนคำร้องเรียนและวิธีการยื่นเรื่องร้องเรียน อีกด้วย ซึ่งกิจกรรมครั้งนี้ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากนายชัชวาล จันทร ผู้ว่าราชการจังหวัดมหาสารคาม และรองศาสตราจารย์สมชาย วงศ์เกษม อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่สนับสนุนกิจกรรมดี ๆ มีประโยชน์และเปิดโอกาสให้นิสิตนักศึกษา ตลอดจนบุคลากรได้พัฒนาศักยภาพที่จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในสังคมต่อไป นอกจากนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้จัดหน่วยบริการลงพื้นที่รับเรื่องร้องเรียนและให้คำปรึกษาด้านกฎหมายแก่ประชาชนในพื้นที่ ในวันที่ 28 สิงหาคม 2558 ณ บริเวณหน้ากองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม อีกด้วย





## การประปานครหลวง และ การประปาภูมิภาค ยกเลิกการเก็บค่าใช้น้ำประปาขั้นต่ำ

Complaint Story ฉบับนี้ เป็นเรื่องของการยกเลิกเก็บค่าใช้น้ำประปาขั้นต่ำของการประปานครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาค ที่เป็นการคืนความสุขให้ประชาชนในปี 2558 นี้

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับการร้องเรียนจากประชาชน ขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีการจัดเก็บค่าใช้น้ำประปาขั้นต่ำของการประปานครหลวงสำหรับผู้ใช้ 0 - 1 หน่วย ในอัตราเดียวกับผู้ใช้ 5 หน่วย ซึ่งไม่เป็นธรรมกับประชาชน

ก่อนหน้านี้ ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนไปยัง Call Center 1125 ของการประปานครหลวง แต่ได้รับการชี้แจงจากเจ้าหน้าที่ว่า การจัดเก็บดังกล่าวเป็นการจัดเก็บตามระเบียบของการประปานครหลวง และไม่สามารถดำเนินการใดๆ ให้ได้ พร้อมทั้งส่งระเบียบฉบับดังกล่าวมาให้แก่ผู้ร้องเรียน ซึ่งผู้ร้องเรียนเห็นว่า หากระเบียบหรือประกาศนั้นไม่เหมาะสม และไม่ถูกต้อง ก็ควรแก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้อง และต้องจัดเก็บน้ำตามปริมาณที่ใช้น้ำจริง ซึ่งเจ้าหน้าที่ก็แจ้งว่าจะรับเรื่องไว้ แต่ก็ไม่ได้ดำเนินการใดๆ และผู้ร้องเรียนยังต้องชำระค่าน้ำประปาขั้นต่ำต่อไป

เมื่อผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียน ได้ให้เจ้าหน้าที่สอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทำการศึกษาวิเคราะห์ทบทวนในเรื่อง “การกำหนดอัตรา

ค่าน้ำประปาของการประปานครหลวงเป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือไม่” และได้ทำการศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาของการประปานครหลวงเพื่อให้เกิดความเหมาะสมต่อไป

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้เชิญการประปา นครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาคร่วมประชุมชี้แจง ในฐานะหน่วยงานที่ให้บริการน้ำประปาในส่วนภูมิภาค 74 จังหวัด โดยหลังจากการประชุมและผลการหารือร่วมกัน การประปานครหลวงได้เห็นชอบตามความเห็นของผู้ตรวจการแผ่นดิน และได้มีประกาศให้เลิกเก็บค่าประปาประเภทที่อยู่อาศัยในอัตราขั้นต่ำ โดยจะเก็บตามอัตราที่ใช้น้ำจริงแทน ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2558 ในพื้นที่ 3 จังหวัด คือ กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ทั้งนี้ การประปา นครหลวงมีการเก็บอัตราค่าน้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัยที่กำหนดราคาหน่วยละ 8.50 บาท แต่กลับมีการกำหนดอัตราขั้นต่ำไว้ไม่ต่ำกว่า 45 บาท ส่งผลให้ประชาชนที่ใช้น้ำเพียง 1 หน่วย ต้องจ่าย 45 บาท แทนที่จะจ่ายตามหน่วยที่ใช้น้ำจริง โดยประชาชนต้องชำระค่าน้ำประปาขั้นต่ำจำนวน 45 บาท ขึ้นไป และค่าบริการ(รักษามิเตอร์) 40 +ภาษีมูลค่าเพิ่ม (Vat) รวมเป็นค่าใช้น้ำประปาเดือนละ 95 บาท

ต่อมาในเดือนมิถุนายน 2558 การประปาส่วนภูมิภาค ได้เห็นชอบตามความเห็นของผู้ตรวจการแผ่นดิน ประกาศยกเลิกการจัดเก็บค่าน้ำประปาขั้นต่ำในอัตรา 50 บาท รวมกับค่าบริการทั่วไปรายเดือน เดือนละ 30 บาท รวมเป็นเงินที่ต้องจ่าย 80 บาท (ราคายังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) ให้แก่ประชาชน โดยยกเลิกการใช้อัตราค่าน้ำขั้นต่ำและจัดเก็บค่าน้ำตามปริมาณที่ใช้น้ำจริง สำหรับผู้ใช้ประเภทที่อยู่อาศัยและมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่ 1 กรกฎาคม 2558 เป็นต้นไป ใน 74 จังหวัดทั่วประเทศ

ทั้งนี้ ถือได้ว่าการประปานครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาคได้คืนความสุขให้แก่ประชาชน และเป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย คือ บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้กับประชาชนอีกด้วย



## สายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน

อัจฉราพร พิบูลย์สมบัติ เจ้าหน้าที่สอบสวนอาวุโสระดับสูง



My Experience ฉบับนี้เป็นประสบการณ์การทำงานของ น้องเจเจ อัจฉราพร พิบูลย์สมบัติ เจ้าหน้าที่สอบสวนอาวุโสระดับสูง สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับสายด่วน 1676 ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีช่องทางการร้องเรียนหลายช่องทาง และช่องทางหนึ่งที่ร้องเรียนได้สะดวก รวดเร็วก็คือ การร้องเรียนด้วยวาจาทางสายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน หมายเลข 1676 ซึ่งเป็นช่องทางการร้องเรียนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้เริ่มดำเนินการในปี พ.ศ. 2545 ซึ่งผู้เขียนได้ปฏิบัติหน้าที่โดยเป็นหนึ่งในทีมงานเจ้าหน้าที่ที่รับสายเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์จากประชาชนมาตั้งแต่แรกเริ่ม ซึ่งมีหน้าที่หลักๆ คือ การให้คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ จนกระทั่งปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติหน้าที่ทั้งหมด จำนวน 8 คน โดยมีผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน นายदनัย จันทิม เป็นผู้ดูแลและให้คำปรึกษา

ปัจจุบันมีประชาชนได้ใช้บริการและโทรศัพท์เข้ามายังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นจำนวนมาก มีหลายสายที่บอกว่า “ไม่รู้จะโทรหาใคร รู้จักแต่ผู้ตรวจการแผ่นดิน และจำหมายเลขได้ขึ้นใจ”

มีหลายสายที่โทรเข้ามาแล้วเรื่องที่ร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนมากนัก เจ้าหน้าที่ก็จะช่วยประสานงานให้โดยทันที ซึ่งเรื่องร้องเรียนโดยส่วนใหญ่มักเป็นเรื่องที่เกิดจากความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้ร้องเรียนและหน่วยงาน เมื่อเราได้รับเป็นเรื่องร้องเรียนและเข้าไปเป็นตัวกลางในการประสานงานให้จนกระทั่งทุกฝ่ายๆ เกิดความเข้าใจตรงกัน และได้รับการแก้ไขปัญหาก็เกิดความพอใจทั้ง 2 ฝ่ายแล้ว เมื่องานสำเร็จ พวกเราก็จะรู้สึกสุขใจไปด้วย รู้สึกภูมิใจที่พวกเราได้มีส่วนในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาความทุกข์ร้อนของประชาชน

มีหลายสายที่โทรเข้ามา แล้วเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน อาทิเช่น เป็นเรื่องเกี่ยวกับข้อพิพาทระหว่างเอกชนด้วยกัน หรือเป็นเรื่องที่มี

การฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาเสร็จเด็ดขาดแล้ว แต่ถึงแม้ว่าจะเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน พวกเราก็จะให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียน ให้นำเรื่องไปยื่นที่สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี (สคช.) หรือสภานายความ ซึ่งเป็นเครือข่ายที่ร่วมมือกับผู้ตรวจการแผ่นดินในการที่จะช่วยเหลือเยียวยาแก้ไขทุกข์ร้อนของประชาชนเช่นเดียวกันต่อไป

มีหลายสายที่เมื่อพวกเราได้รับฟังเรื่องที่ร้องเรียนที่ทุกข์ร้อนของท่าน บางครั้งผู้เขียนรับฟังแล้วรู้สึกบิคับจิตใจมาก เนื่องจากเรื่องราวที่ได้ฟังเป็นเรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการดำเนินชีวิตของเขา ซึ่งเขาเล่าให้เราฟังทั้งน้ำตาที่ไหลอาบแก้ม ถึงแม้แต่เราจะทำได้แต่เพียงรับฟังและได้แต่ให้กำลังใจเขาให้ต่อสู้ต่อไป ซึ่งเรื่องที่พวกเขาเดือดร้อนนั้นไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินที่จะรับไว้พิจารณาได้ ซึ่งท้ายที่สุดหลังจากได้ระบายและเล่าให้หายทุกซอกใจแล้ว ก็จะขอบคุณพวกเรา ที่อย่างน้อยได้รับฟังปัญหาของเขา ให้เขาได้ระบาย ซึ่งตรงจุดนี้เราต้องใช้จิตวิทยาในการทำงาน การพูดจาให้กำลังใจและช่วยเขาด้วยความเต็มใจ

การทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสายด่วน 1676 ทุกคน พวกเราปฏิบัติงานตามนโยบายของผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้บริหารของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พวกเรายึดหลักว่าประชาชนทุกคนที่โทรศัพท์เข้ามาเปรียบเสมือนญาติ หรือพี่น้องของพวกเราที่ต้องการความช่วยเหลือ พวกเรายึดหลักในการคิดแบบเชิงบวกเพื่อให้บริการแก่ประชาชนและพร้อมที่จะรับฟังทุกปัญหาความเดือดร้อนจากประชาชน ซึ่งผู้เขียนคิดว่า สายด่วน 1676 ผู้ตรวจการแผ่นดิน ยังคงต้องพัฒนาก้าวไกลให้ดียิ่งขึ้นไปอีก เพื่อสนองตอบต่อความคาดหวังและความต้องการของประชาชน ตามหลักการทำงานที่ว่า “ประชาชนร้องเรียนได้สะดวก ได้รับการพิจารณาโดยรวดเร็ว เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้”

## มาตรการป้องกัน และแก้ไขปัญหาล่วงละเมิด การคุกคามทางเพศในการทำงาน

ทักษพร นิ่มนวลผ่อง นักวิชาการอาวุโสระดับสูง

เมื่อหลายวันก่อนมีคนส่งคลิปที่เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับหัวหน้างานคนหนึ่งเข้าไปลวนลามด้วยการกอดลูกน้องผู้หญิงในที่ทำงานส่วนกลาง เมื่อฝ่ายหญิงเอาเรื่อง กลับบอกว่าไม่ได้ตั้งใจแค่หยอกเล่น พอได้ดูคลิปนี้ทำให้ต้องกลับมาคิดว่าการเป็นหัวหน้างานจะสามารถดำเนินการใดๆ เหล่านี้กับลูกน้องได้ด้วยหรือ และถ้าหากเรื่องอย่างนี้เกิดขึ้นในที่ทำงานจะต้องทำอย่างไร ท่านผู้อ่านเคยโดนพฤติกรรมเหล่านี้ในที่ทำงานกันบ้างไหม เช่น การพูดจาล้อแหลมทางเพศเกี่ยวกับรูปร่างหน้าตาของคุณ พูดเกี่ยวกับพาราสิ แทะโลมแสดงภาพลามกอนาจาร บางครั้งอาจมีถึงขั้นลบลูกค้า ฉวยโอกาสกอดรัดหยอกล้อและเนื้อต้องตัว ทั้งๆที่เป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม

108 -1009 ฉบับนี้ จึงขอนำข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาล่วงละเมิดหรือการคุกคามทางเพศในการทำงาน เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เข้าข่ายการล่วงละเมิดทางเพศ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่ยอมรับการกระทำล่วงละเมิด หรือคุกคามทางเพศในการทำงานให้กับบุคลากรในที่ทำงาน รวมถึงหน่วยงานควรทำให้เกิดสภาพแวดล้อมอย่างไรเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาดังกล่าว ลองมาติดตามกันดูค่ะ

ก่อนอื่นมาดูก่อนว่าความหมายของการล่วงละเมิดหรือการคุกคามทางเพศ (Sexual Harassment) สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ได้ให้ความหมายการล่วงละเมิดทางเพศไว้ว่า

“พฤติกรรมที่ละเมิดสิทธิของผู้อื่นในเรื่องเพศ ไม่ว่าจะป็นคำพูด สายตา การใช้ท่าที รวมไปถึงจนถึงการบังคับให้มี

เพศสัมพันธ์ การข่มขืน ซึ่งการกระทำใด ๆ ก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นรู้สึกอับอาย เป็นการล่วงเกินความเป็นส่วนตัว และผู้นั้นไม่ยินยอมพร้อมใจให้ทำ ถือเป็น การล่วงละเมิดทางเพศทั้งสิ้น” (สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว, 2551: 1)

การกระทำแบบไหนที่เข้าข่ายเป็นการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ อาจแบ่งได้หลายแบบ

1. ทางสายตา เป็นการจ้องมองร่างกายที่สื่อไปในทางเพศ เช่น จ้องมองซ่อนใต้กระโปรง มองหน้าอก จ้องลงไปคอเสื้อจนทำให้ผู้ถูกมองรู้สึกอึดอัด อับอาย หรือไม่สบายใจ
2. ทางวาจา เป็นการวิพากษ์วิจารณ์รูปร่าง ทรวดทรง หรือการแต่งกายที่สื่อไปในทางเพศ เช่น การพูดเกี่ยวกับพาราสิ พูดจาแทะโลม พูดลามก การพูดเรื่องตลกเกี่ยวกับเพศ การจับกลุ่มวิจารณ์พฤติกรรมทางเพศของบุคคลในที่ทำงาน การแพร่ข่าวลือเกี่ยวกับชีวิตทางเพศของผู้อื่น
3. ทางกาย เช่น การหยอกล้อโดยการแตะเนื้อต้องตัว การตามตื้อโดยที่อีกฝ่ายไม่เล่นด้วย การผิวปากแบบเชยชวน การสัมผัสสร้างกายผู้อื่นโดยไม่ได้รับการยินยอม การลูบคลำอย่างมีนัยทางเพศ
4. การแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ เช่น การสัญญาจะให้ตำแหน่งหน้าที่การงาน และการเลื่อนเงินเดือนหรือตำแหน่ง หากผู้ถูกกระทำยอมมีเพศสัมพันธ์ด้วย
5. การกระทำอื่น ๆ เช่น การแสดงรูปภาพ วัตถุ และข้อความที่เกี่ยวข้องกับเพศ การเปิดภาพโป๊ในที่ทำงาน การแสดงออกที่เกี่ยวกับเพศ

แต่อย่าลืมว่า การกระทำที่เข้าข่ายการล่วงละเมิด หรือคุกคามทางเพศนั้น อยู่ภายใต้เงื่อนไขที่ว่า ผู้ถูกกระทำ ไม่ต้องการ และมีความรู้สึกเดือดร้อน รำคาญ อับอาย อึดอัด ไม่สบายใจ ซึ่งมีความผิดทางกฎหมายด้วย

1. พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญา (ฉบับที่ 22) พ.ศ. 2558 แก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 397 กำหนดให้การรังแก ข่มเหง คุกคาม หรือกระทำให้ได้รับความอับอายหรือเดือดร้อนรำคาญ ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 5,000 บาท และหากกระทำในสาธารณสถาน ต่อหน้าธารกำนัล หรือสื่อไปในทางล่วงเกินทางเพศ รวมทั้งหากกระทำโดยผู้บังคับบัญชา นายจ้าง หรือผู้มีอำนาจเหนือ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 เดือน ปรับไม่เกิน 10,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

2. พระราชบัญญัติความเท่าเทียมระหว่างเพศ พ.ศ. 2558 หมวด 3 การตรวจสอบการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมระหว่างเพศ และหมวด 4 การชดเชยและเยียวยาผู้เสียหาย

3. พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 มาตรา 8 ห้ามมิให้นายจ้าง หัวหน้างาน ผู้ควบคุมงาน หรือผู้ตรวจงานกระทำการล่วงเกินคุกคาม หรือก่อความเดือดร้อน รำคาญทางเพศต่อลูกจ้าง

4. กฎ ก.พ. ว่าด้วยการกระทำการอันเป็นการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ พ.ศ. 2553

เป็นที่น่ายินดีที่รัฐบาลปัจจุบันให้ความสำคัญเกี่ยวกับการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ โดยคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบ เมื่อวันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๕๘ เกี่ยวกับมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน และให้หน่วยงานภาครัฐถือปฏิบัติ โดยกำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน ดังนี้

1. จัดทำแนวปฏิบัติเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน ที่ครอบคลุมบุคลากรทุกคนที่ทำงานในหน่วยงาน

2. ต้องแสดงเจตนารมณ์อย่างจริงจังในการส่งเสริมความเท่าเทียมกันระหว่างบุคคล เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติต่อกันอย่างให้เกียรติและเคารพซึ่งกันและกัน

3. ปรับเปลี่ยนทัศนคติเกี่ยวกับพฤติกรรมทางเพศ เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ และแนวทางในการแก้ไขปัญหา ให้เป็นประเด็นหนึ่งในหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรทุกระดับ

4. กรณีมีปัญหาเกิดขึ้นในหน่วยงาน ต้องจัดการปัญหาโดยใช้กระบวนการอย่างไม่เป็นทางการ เช่น การพูดคุย การระงับข้อพิพาท ฯลฯ เพื่อยุติปัญหาอย่างรวดเร็ว จริงจัง และเป็นความลับ โดยให้ความเป็นธรรมกับทั้งสองฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน หากกระบวนการไม่เป็นทางการไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ จึงเข้าสู่กระบวนการทางวินัยตามกฎหมายที่หน่วยงานนั้นถือปฏิบัติอยู่

5. การแก้ไขและจัดการปัญหาต้องดำเนินการอย่างจริงจังโดยทันที และเป็นไปตามเวลาที่กำหนดในแนวปฏิบัติเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา

6. กรณีมีการร้องเรียนให้แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานสอบสวนข้อเท็จจริงด้านการป้องกันการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศของหน่วยงาน

7. หน่วยงานต้องติดตามผลการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง และแจ้งกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัวอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ถ้าหากเกิดการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน ผู้ถูกกระทำสามารถร้องเรียนได้ทั้งหน่วยงานภายใน เช่น ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ หน่วยงานด้านกรเจ้าหน้าที่ คณะกรรมการหรือคณะทำงานด้านการป้องกันการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศของหน่วยงาน หรือร้องเรียนที่หน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงาน ก.พ. คณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวง คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (ตามมาตรา 23) และ ผู้ตรวจการแผ่นดิน (ตามมาตรา 23, 24 และ 35)

## เอกสารอ้างอิง

กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว. เอกสารร่างมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน. 2558, เอกสารอัดสำเนา สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. ระวัง! ล่วงละเมิดทางเพศ ภัยร้ายใกล้ตัว ฉบับปรับปรุง. 2551, หน้า 1 สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. สำเนาหนังสือเรื่อง ร่างมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน. 2558, เอกสารอัดสำเนา





## นายริกษกษา แอ่งาย

### เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และโฆษกสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

#### ประวัติการศึกษา

- ปริญญาตรี เศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ปริญญาโท พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาการเศรษฐกิจ) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ปริญญาเอก ปรัชญาดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาวัตกรรมการจัดการ (นวัตกรรมการจัดการภาครัฐและท้องถิ่น) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- มหบัณฑิตทางด้านเศรษฐศาสตร์เชิงนโยบาย มหาวิทยาลัยอิลลินอยส์ วิทยาเขตเออร์บานา-แชมเปญ สหรัฐอเมริกา โดยทุนรัฐบาลสหรัฐอเมริกา (Master of Science in Policy Economics, University of Illinois at Urbana – Champaign, U.S.A.)
- ประกาศนียบัตรชั้นสูงทางด้านเศรษฐศาสตร์ (เกียรตินิยม) สถาบันเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยโคโรลาโด สหรัฐอเมริกา โดยทุนรัฐบาลสหรัฐอเมริกา
- ประกาศนียบัตรกฎหมายปกครอง รุ่นที่ ๒ สำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา
- ประกาศนียบัตรกฎหมายมหาชน รุ่นที่ ๒๒ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ปริญญาบัตร หลักสูตร ป้องกันราชอาณาจักรภาครัฐร่วมเอกชน รุ่นที่ 24 (วปอ. 2554)
- ประกาศนียบัตร หลักสูตร Public Sector Reform ณ ประเทศนิวซีแลนด์
- ประกาศนียบัตรชั้นสูงการเสริมสร้างสังคมสันติสุข รุ่นที่ ๕ สถาบันพระปกเกล้า

#### ประวัติการทำงาน

- |                            |   |
|----------------------------|---|
| พ.ศ. 2529                  | เจ้าหน้าที่วิเทศสหการ กรมวิเทศสหการ สำนักนายกรัฐมนตรี   |
| พ.ศ. 2543                  | เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ฝ่ายตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา   |
| พ.ศ. 2544                  | ผู้อำนวยการส่วนตรวจสอบ ฝ่ายตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา  |
| พ.ศ. 2548                  | นักวิชาการผู้ชำนาญการ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา  |
| พ.ศ. 2550                  | ผู้อำนวยการศูนย์ศึกษาผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน  |
| พ.ศ. 2552                  | เลขานุการคณะกรรมการอำนวยการจัดการประชุมใหญ่สามัญ สมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชีย (Asian Ombudsman Association - AOA) ครั้งที่ 11 ณ กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย |
| 17 ตุลาคม 2554             | รักษาการในตำแหน่งรองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน  |
| 17 เมษายน 2555             | รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน   |
| 5 มิถุนายน 2555 - ปัจจุบัน | โฆษกสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน   |
| 19 สิงหาคม 2557 - ปัจจุบัน | กรรมการในคณะกรรมการองค์การเภสัชกรรม   |
| 14 ตุลาคม 2557             | รักษาการในตำแหน่งเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน   |
| 20 มกราคม 2558 - ปัจจุบัน  | เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน  |

พลเอก วิทวัส รชตะนันทน์ ผู้ตรวจการแผ่นดิน เข้าร่วมโครงการมูลนิธิสายใจไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ ในการตรวจเยี่ยมสมาชิกหมู่บ้านสายใจไทย หมู่ 10 อำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2558 ณ หมู่บ้านสายใจไทย หมู่ 10 อำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย



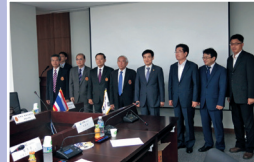
นายรักษเกชา แฉ่ฉาย เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้ร่วมสนทนาสดในรายการ “คู่ปณ.ข่าว 3” ทางสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสี ช่อง 3 (ช่อง SD 28) กรณี ปัญหาความไม่เป็นธรรมจากการจัดเก็บค่าน้ำประปา โดยกำหนดอัตราค่าน้ำขั้นต่ำของการประปานครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาค เมื่อวันที่ 2 กันยายน 2558 ณ สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสี ช่อง 3

พลเอก วิทวัส รชตะนันทน์ ผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมด้วยนายแพทย์ ทิพยมณฑา ผู้อำนวยการสำนักสอบสวน 1 และคณะ เข้ารับฟังการบรรยายสรุปผลการดำเนินงานโรงไฟฟ้าแม่เมาะ และการแก้ไขผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากโรงไฟฟ้าที่ใช้ถ่านหินเป็นเชื้อเพลิง โดยมีนายนิกุล ศิลาสูวรรณ ผู้ช่วยผู้ว่าการผลิตไฟฟ้า 2 นายชัยพร ไพฑูรย์ วิศวกรระดับ 11 และว่าที่ พันตรี ดร. อนุชาต ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา ผู้อำนวยการฝ่ายสิ่งแวดล้อม ให้การต้อนรับและเป็นวิทยากรบรรยายให้ความรู้ เมื่อวันที่ 3 กันยายน 2558 ณ โรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง



ศาสตราจารย์ศรีราชา วงศารยางกูร ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมด้วยคณะเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมมาตรฐานจริยธรรม ลงพื้นที่นิเทศติดตามงาน ตลอดจนให้ขวัญกำลังใจแก่ผู้บริหาร คณะครูและนักเรียนโรงเรียนปรางค์กู่ ตามโครงการขยายผลโรงเรียนคุณธรรม จริยธรรม ส่วนภูมิภาค เมื่อวันที่ 3 กันยายน 2558 ณ โรงเรียนปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ





ศาสตราจารย์ศรีราชา วงศารยางกูร ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมด้วย พลเอก วิทวัส รชตะนันทน์ ผู้ตรวจการแผ่นดิน นายบุรณ์ ฐาปนดุษย์ ผู้ตรวจการแผ่นดิน นายรักษเกชา แฉฉฉาย เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน นายศันย์ จันทิม ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และคณะเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ทหารเรือข้าราชการกับ Mr. Lee Sung – bo ตำแหน่ง Chairman หน่วยงาน Anti – Corruption and Civil Rights แห่งสาธารณรัฐเกาหลี ในประเด็นเกี่ยวกับการดำเนินงานตาม MOU ที่ได้ลงนามขยายระยะเวลาในเดือนธันวาคม 2557 เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2558 ณ ศูนย์ราชการเมือง Sejong สาธารณรัฐเกาหลี



พลเอก วิทวัส รชตะนันทน์ ผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้ร่วมสนทนาสด ในรายการ “สถานีประชาชน” สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ร่วมกับผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน กรณีการอพยพราษฎรในอำเภอแม่เมาะที่ได้รับผลกระทบจากโรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง เมื่อวันที่ 11 กันยายน 2558 ณ สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

ศาสตราจารย์ศรีราชา วงศารยางกูร ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมด้วย พลเอก วิทวัส รชตะนันทน์ ผู้ตรวจการแผ่นดิน นายบุรณ์ ฐาปนดุษย์ ผู้ตรวจการแผ่นดิน คณะผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เข้าร่วมลงนามถวายพระพรพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เมื่อวันที่ 16 กันยายน 2558 ณ ศาลาสหทัยสมาคม พระบรมมหาราชวัง



นายธาวิน อินทร์จ่านงค์ รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้ร่วมเป็นวิทยากรในรายการ “สายด่วนรัฐสภา” สถานีวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ในการให้คำปรึกษาปัญหาข้อกฎหมาย และการรับเรื่องร้องเรียน เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2558 ณ สถานีวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา





พลเอก วิทวัส รชตะนันทน์ ผู้ตรวจการแผ่นดิน ให้สัมภาษณ์พิเศษ แก่ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ ในประเด็นการบริหารจัดการ กองทุนพัฒนาไฟฟ้าโรงไฟฟ้าแม่เมาะ เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2558 ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

พลเอก วิทวัส รชตะนันทน์ ผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้ร่วมสนทนาสดในรายการ “คู่ปณ.ข่าว 3” ทางสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสี ช่อง 3 (ช่อง SD 28) กรณี การอพยพราษฎรในอำเภอแม่เมาะที่ได้รับผลกระทบจากโรงไฟฟ้าแม่เมาะ เมื่อวันที่ 17 กันยายน 2558 ณ สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสี ช่อง 3



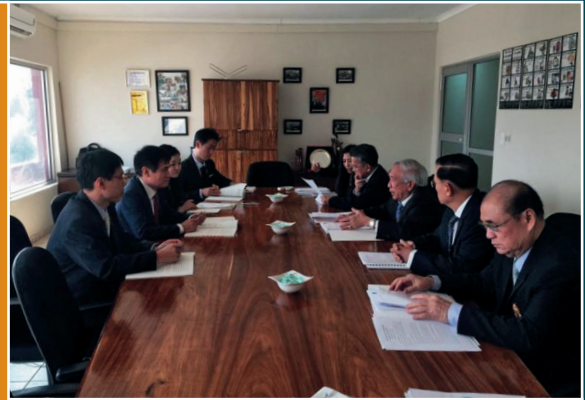
นายสัจด์ ปัตวี รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และคณะ เข้าร่วมโครงการพระราชทานความช่วยเหลือ โดยมี พลเอก สุรยุทธ์ จุลานนท์ องคมนตรี เป็นประธานในพิธี เพื่อมอบสิ่งของพระราชทานแก่ราษฎรในพื้นที่จังหวัดนราธิวาส ในการนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ให้บริการปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียนด้วย เมื่อวันที่ 17 กันยายน 2558 ณ โรงเรียนตันหยงมัส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส และในวันที่ 18 กันยายน 2558 ณ โรงเรียนร่มเกล้า อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส

ศาสตราจารย์ศรีราชา วงศารยางกูร ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมด้วยนายรักษเกชา แฉ่ฉาย เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และนางสาวรอยพิมพ์ ธีระวงษ์ ผู้อำนวยการสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา ให้การต้อนรับ H.E. Ms. Carmen Moreno Raymundo เอกอัครราชทูตสเปนประจำประเทศไทย และ Mr. Nuno Santos Postigo กงสุลแห่งสถานเอกอัครราชทูตสเปนประจำประเทศไทย ในการเดินทางมาเข้าเยี่ยมคารวะประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน เมื่อวันที่ 18 กันยายน 2558 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน





ศาสตราจารย์ศรีราชา วงศารยางกูร ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมด้วย พลเอก วิทวัส รชตะนันทน์ ผู้ตรวจการแผ่นดิน นายบุรณ์ ฐานปนกุลย์ ผู้ตรวจการแผ่นดิน นายรักษเกชา แฉฉฉาย เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และคณะเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เดินทางเข้าร่วมการประชุมคณะกรรมการบริหารของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (International Ombudsman Institute (IOI) Board of Directors Meeting) ณ กรุงวีนัสตูก สาธารณรัฐนามิเบีย เมื่อวันที่ 18 - 25 กันยายน 2558 ในโอกาสเดียวกันนี้ ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินและคณะ ได้เข้าร่วมการประชุมกรรมการบริหารระดับภูมิภาคเอเชียของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (IOI Asian Regional Meeting) ร่วมกับ Mr. Lee Sungbo ประธานหน่วยงาน Anti-Corruption and Civil Rights Commission : ACRC แห่งสาธารณรัฐเกาหลี



ศาสตราจารย์ศรีราชา วงศารยางกูร ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมด้วยคณะเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมมาตรฐานจริยธรรม ร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง สรุปลผลความก้าวหน้าของโครงการนำร่องโรงเรียนส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ภายใต้โครงการนำร่องโรงเรียนคุณธรรมพื้นฐานในสังคมไทย 5 ประการ เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2558 ณ โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย

ศาสตราจารย์ศรีราชา วงศารยางกูร ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมด้วย พลเอก วิทวัส รชตะนันทน์ ผู้ตรวจการแผ่นดิน นายบุรณ์ ฐานปนกุลย์ ผู้ตรวจการแผ่นดิน นายรักษเกชา แฉฉฉาย เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน นายปราโมทย์ ไม้กลัด ที่ปรึกษาประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน และคณะ ร่วมประชุมคณะกรรมการศึกษาและจัดทำนโยบายการผังเมืองและการใช้ประโยชน์ที่ดินของประเทศ ครั้งที่ 1/2558 เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2558 ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



นายรักษเกชา แฉฉฉาย เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รับเรื่องร้องเรียนจากสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณี สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์ในการถ่ายโอนเบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นการขัดต่อระเบียบและส่งผลเสียหายต่อรัฐ เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2558 ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

“ไม่มีใครรู้ว่า ผู้ใดกำหนดความสำเร็จ  
แต่ให้จำไว้ว่า ความสำเร็จ...ไม่ได้มีหนทางเดียว”

หลิว เต๋อหัว

หากท่านไม่มีข้อติชม ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น หรือต้องการแจ้งเปลี่ยนแปลงที่อยู่ กรุณาส่งรายละเอียดมาได้ที่  
สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อาคารรัฐประศาสนภักดี (อาคารบี) ชั้น 5  
เลขที่ 120 หมู่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210  
หรือ ตู้ ปณ.333 ปณฝ.ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ กรุงเทพฯ 10215  
หรือส่งรายละเอียดทาง โทรสาร 0 2143 8364  
โทรศัพท์ ติดต่อ คุณสรภัทร มั่นทยานนท์, คุณทศพล ทองธिरาช และ คุณพิวิวัฒน์ จอมจิต  
ที่หมายเลข 0 2141 9165, 0 2141 9262 และ 0 2141 9366

CONTACT

หาก...ไม่ได้รับความเป็นธรรม จาก ข้าราชการ หรือ พนักงานของรัฐ และ รัฐวิสาหกิจ  
ร้องเรียนได้ที่ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โทร. 1676 (ฟรีทั่วประเทศ)



จดหมายข่าว  
ผู้ตรวจการแผ่นดิน

สิ่งตีพิมพ์

ชำระค่าฝากส่งเป็นรายเดือน  
ใบอนุญาตที่ 11/2552  
ปณฝ.ศูนย์ราชการฯ 10215



สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 อาคารรัฐประศาสนภักดี (อาคารบี) ชั้น 5 เลขที่ 120 หมู่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210  
โทรศัพท์ 0 2141 9100 โทรสาร 0 2143 8341 www.ombudsman.go.th

