



# รายงานประจำปี ๒๕๔๗

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

สิ่งพิมพ์รัฐบาล

สมบัติห้องสมุดรัฐสภา





A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'S' followed by a long horizontal stroke.

(นายอุทัย พิมพ์ใจชน)  
ประธานรัฐสภา

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐบาล เป็นองค์กรที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ กำหนดให้มีขึ้น โดยเจตนารมณ์ที่จะวางพื้นฐาน เพื่อส่งเสริมคุ้มครอง ตรวจสอบหลักประกันสิทธิเสรีภาพของประชาชนให้ได้รับการปฏิบัติจากหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม ในฐานะเป็นองค์กรอิสระที่ปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดประชาชน ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐบาลจึงเป็นเสมือนกลไกในการตรวจสอบและแก้ไขการใช้อำนาจรัฐที่ทำให้เกิดความเดือดร้อนไม่เป็นธรรมแก่ประชาชนและสังคม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์สูงสุดในการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีที่เกิดขึ้นในประเทศชาติของเราอย่างมั่นคงและยั่งยืน

โดยที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐบาลมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่หรือไม่ปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนโดยไม่เป็นธรรม ไม่ว่าจะการนั้นจะชอบหรือไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย โดยมีสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐบาลรับผิดชอบเกี่ยวกับกิจการทั่วไปของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐบาลในการพิจารณาและสอบสวนข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ศึกษา ตรวจสอบ วิเคราะห์และเสนอแนะเพื่อปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐให้เป็นธรรม และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน รวมทั้งเผยแพร่วิชาการและให้ความรู้และการศึกษาแก่ประชาชนเกี่ยวกับสิทธิที่จะร้องเรียน ซึ่งเมื่อพิจารณาจากรายงานประจำปี ๒๕๕๗ ฉบับนี้จะเห็นได้ว่า ผลการดำเนินงานที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐบาลและเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้ร่วมกันปฏิบัติงานในพันธกิจต่างๆ ประสบความสำเร็จในการสร้างความเป็นธรรมให้เกิดแก่ประชาชนและสังคมได้ในระดับที่น่าพอใจ ซึ่งผมขอแสดงความชื่นชมไว้ ณ โอกาสนี้

อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ผมขอฝากเป็นข้อคิดเพิ่มเติมก็คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและหน่วยงานของรัฐได้รับรู้และเข้าใจในพันธกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐบาลอย่างกว้างขวาง ต่อเนื่อง และทั่วถึง และควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาสนับสนุนพันธกิจในการรับเรื่องร้องเรียน การพิจารณา การสอบสวน และแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนต่างๆ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการบำบัด บรรเทา และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม ให้แก่ประชาชนผู้ร้องเรียนในรูปแบบของ e-Office of Ombudsman ที่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริง

ในโอกาสที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐบาลได้จัดทำรายงานประจำปี ๒๕๕๗ เพื่อเสนอต่อรัฐบาลตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๑๙๗ (๒) นี้ ผมขอแสดงความยินดี และขออำนวยการให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐบาลและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐบาลทุกท่านจงประสบแต่ความสุข ความเจริญ มีพลานามัยที่แข็งแรง สมบูรณ์ ในอันที่จะทำหน้าที่แก้ไขทุกข์ร้อนให้ประชา มุ่งมั่นพัฒนาธรรมาภิบาล เพื่อผดุงรักษาไว้ซึ่งความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นแก่ประชาชน สังคม และประเทศชาติสืบไป



สุชน ชาลีเครือ

(นายสุชน ชาลีเครือ)  
ประธานวุฒิสภา

เป็นที่ตระหนักกันดีว่า ความไม่เป็นธรรมและความไม่ถูกต้องในสังคมนั้น ยังมีอยู่มากโดยเฉพาะความไม่เป็นธรรมที่เกิดจากการปฏิบัติหรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมายของเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับ ทั้งที่เกิดจากการจงใจ ความบกพร่อง ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ตลอดจนการเลือกปฏิบัติ ด้วยเหตุนี้การมีผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงเป็นเจตนารมณ์อย่างหนึ่งของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ ที่ต้องการให้มีสถาบันที่สร้างความเป็นธรรมเป็นสถาบันที่ใกล้ชิดและเอาใจใส่ประชาชน พยายามที่จะดำเนินการเพื่อแก้ไขความคับข้องใจของประชาชนให้หมดไปด้วยวิธีการที่ไม่เป็นทางการ

ในแต่ละรอบปี ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้มุ่งมั่นดำเนินการตามภารกิจที่สำคัญคือ พิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริง ตามคำร้องเรียนในกรณีที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับ ไม่ว่าจะการนั้นจะชอบหรือไม่ด้วยอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย โดยมุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ทั้งนี้โดยเน้นการแก้ปัญหาด้วยการไกล่เกลี่ยแบบสันติวิธี การประสานงานเพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีให้เกิดแก่ประชาชน และเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมทั้งพยายามหาช่องทางที่อำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถร้องเรียนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว หนังสือสรุปรายงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาฉบับนี้ จึงขอมเป็นเครื่องแสดงถึงผลสำเร็จของการปฏิบัติงานตามภารกิจดังกล่าวเป็นอย่างดี

แต่อย่างไรก็ตาม การทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจะประสบความสำเร็จสมดังเจตนารมณ์ตามที่รัฐธรรมนูญกำหนดไว้หรือไม่ นั้น ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งขึ้นอยู่กับ การได้รับการยอมรับและความร่วมมือจากทุกส่วนของสังคมโดยเฉพาะประชาชน ถ้าสามารถได้รับความสนับสนุนจากประชาชนแล้ว ผมมีความมั่นใจว่า ความไม่เป็นธรรม ไม่ถูกต้อง ทุกข้อคับข้องใจของประชาชนทั้งหลายจะได้รับการแก้ไขเยียวยาในที่สุด

ในโอกาสนี้ ผมขออำนาจแห่งคุณพระศรีรัตนตรัย และสิ่งศักดิ์สิทธิ์ทั้งปวงในสากลพิภพ ตลอดจนพระบารมีปกเกล้าฯ แห่งองค์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ ได้โปรดอภิบาลประทานพรให้พนักงาน และลูกจ้างของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาทุกท่านประสบแต่ความสุข ความเจริญ พรั่งพร้อมด้วยจตุรพิธพรชัย ปราศจากโรคภัยพิบัติอุปัทวันตรายทั้งหลายทั้งปวง อีกทั้งมีความเพียรที่บริสุทธิ์ ปัญญาที่เฉียบแหลมกำลังกายที่สมบูรณ์ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ของประเทศไทย เป็นที่พึงของประชาชนสืบต่อไป

# สำเนาจากพุทธวจนการแผ่นดินของรัฐสภา

ในรอบระยะเวลา ๔ ปีที่ผ่านมา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ดำเนินงานตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐที่สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชน โดยการพิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน จากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการและพนักงานของรัฐทุกระดับ ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนโดยไม่เป็นธรรม ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัตินั้นจะชอบหรือไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ซึ่งเป็นการดำเนินงานตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ เพื่อเน้นการสร้าง ความเข้าใจอันดีระหว่างประชาชนกับข้าราชการและพนักงานของรัฐ และคำนึงถึงความเป็นธรรมและเป็นกลาง

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้พัฒนาแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวดเร็ว และมีมาตรฐานมากขึ้น ควบคู่กับการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และเน้นการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลและเกิดความเข้าใจอันดีและความร่วมมือในการที่จะร่วมกันแก้ไขปัญหา รวมทั้งการเสนอแนะให้หน่วยงานต้นสังกัดกำกับให้ข้าราชการและพนักงานของรัฐควบคุมดูแลเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ และปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนเป็นไปด้วยดี อันจะนำมาสู่การเสริมสร้างธรรมาภิบาล และการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ ทำให้ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของปี ๒๕๕๗ บรรลุภารกิจตามอำนาจหน้าที่เป็นอย่างดี ได้ช่วยแก้ไขปัญห ความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนโดยการปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น จะเห็นว่าเรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาดำเนินการแล้วเสร็จอย่างรวดเร็วมีอัตราเพิ่มสูงขึ้น และผลสำเร็จของงานที่รวดเร็วขึ้นเป็นผลมาจากการพิจารณาแก้ทุกข้อนให้กับประชาชนโดยการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี และการให้บริการแนะนำแก้ไขปัญหาร้องเรียนทางโทรศัพท์ ซึ่งเป็นวิธีการดำเนินการแก้ไขปัญห ความเดือดร้อนหรือช่วยให้คำแนะนำแก่ประชาชนโดยสะดวกและรวดเร็วอีกทางหนึ่ง

นอกจากนี้เพื่อให้การดำเนินการแก้ปัญหาความเดือดร้อนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นจึงได้ให้เจ้าหน้าที่ริเริ่มดำเนินการสอบสวนและพิจารณาแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยการวิเคราะห์เชิงระบบ เพื่อจะได้สามารถแก้ไขปัญหา การปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานของรัฐ ในลักษณะการแก้ปัญหาที่ต้นเหตุเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำขึ้นอีก ซึ่งรวมถึงการเสนอแก้ไขกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืนเอื้อประโยชน์ต่อประชาชนให้ได้รับการปฏิบัติที่รวดเร็ว และเป็นธรรมจากข้าราชการและพนักงานของรัฐ ทั้งนี้ งานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ ในการชี้แจง และการแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนในเรื่องที่ร้องเรียน เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



A handwritten signature in black ink, consisting of stylized Thai characters.

(นายพลทรรพ์ ปิยะอนันต์)  
ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา



A handwritten signature in black ink, consisting of stylized Thai characters.

(พลเอก อีร์เดช มีเพียร)  
ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

# ตราสัญลักษณ์



## ลักษณะของสัญลักษณ์

เป็นดวงตรารูปอาร์ม

## องค์ประกอบของสัญลักษณ์

- ชั้นใน** ตรงกลางมีรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยประดิษฐานอยู่บนพานสองชั้น มีช่อชัยพฤกษ์ประกอบอยู่ด้านข้างทั้งสองข้าง
- ชั้นนอก** ไต้พานรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย เป็นแถบแพรมีอักษรข้อความว่า "สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา" มีชুমุขุมประกอบอยู่ด้านบน
- ๒๒**
- สีแดงชาด** ใช้เป็นสีพื้น หมายถึง อำนาจอันชอบธรรม ภายในพระปรมาภิไธย พระมหากษัตริยาธิราช อันทรงไว้ซึ่งพระบรมเดชานุภาพ และทศพิธราชธรรมจรรยาตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ
- สีทอง** ใช้เป็นสีสำหรับองค์ประกอบของสัญลักษณ์ หมายถึง ความรุ่งเรือง มีศักดิ์ศรี สง่างามสูงส่ง

# คำนำ

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เป็นสถาบันที่จัดตั้งขึ้นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ โดยมีอำนาจหน้าที่ที่สำคัญคือการดำเนินการพิจารณาและตรวจสอบหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานของรัฐทุกระดับ ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนโดยไม่เป็นธรรม ไม่ว่าจะการปฏิบัตินั้นจะชอบหรือไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย รวมทั้งจัดทำรายงานพร้อมทั้งเสนอความเห็นต่อรัฐสภาในเรื่องการปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อภาคประชาชนและสังคม

ในปี ๒๕๔๗ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ดำเนินงานตามภารกิจบรรลุผลสำเร็จเป็นอย่างดีคือสามารถช่วยเหลือแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้เป็นจำนวนมากโดยได้มีการพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานให้มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพมากขึ้น จนเป็นที่ยอมรับและเป็นที่ยอมรับจากทั้งประชาชนและหน่วยงานภาครัฐ โดยจะเห็นได้จากการได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี

รายงานประจำปี ๒๕๔๗ ฉบับนี้ ได้ประมวลผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ที่ได้ดำเนินการในรอบปีโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรายงานให้รัฐสภา ประชาชนและผู้สนใจได้รับทราบ รวมทั้งเพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าและประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ซึ่งเป็นการย้ำถึงเจตนารมณ์ของการมีสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาในประเทศไทย เพื่อให้เป็นส่วนสนับสนุนการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ อันนำไปสู่การสร้างเสริมระบบธรรมาภิบาลที่ยั่งยืนในสังคมไทย อนึ่งผลสำเร็จของการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภานั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากการได้รับความร่วมมืออย่างดีจากองค์กร หน่วยงานต่างๆ และประชาชน ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือเช่นนี้อีกในอนาคตต่อไป

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

# สารบัญ

สารประธานรัฐสภา	๒๓
สารประธานวุฒิสภา	๔
สารผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา	๖
ตราสัญลักษณ์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา	๘
คำนำ	๙
ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา	
และผู้บริหารของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา	๑๓
ส่วนที่ ๑ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา	๑๗
- ความเป็นมาของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา	
- อำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา	
ส่วนที่ ๒ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา	๒๓
- ความเป็นมาของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา	
- อำนาจหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา	
- โครงสร้าง การบริหารงาน และอัตราค่าสิ่ง	
- แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ๒๕๕๕ - ๒๕๕๙	

ส่วนที่ ๓ ผลการดำเนินงาน ๓๕

---

- การดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา  
รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
- การดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ส่วนที่ ๔ รายงานการเงิน ๑๒๓

---

- รายงานการเงินประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๖
- รายงานการเงินประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๗

ส่วนที่ ๕ อุปสรรคในการปฏิบัติงานและแนวทางพัฒนางาน ๑๓๗

---

ส่วนที่ ๖ ภาคผนวก ๑๔๑

---

- หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๓ / ๖ ๙๘  
ลงวันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๕๗ เรื่อง การประสานความร่วมมือกับ  
หน่วยงานภาครัฐในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน
  - เปรียบผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาว่าด้วยคุณธรรมและจริยธรรม  
ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาและพนักงาน พ.ค. ๒๕๕๗
  - คณะผู้จัดทำ
-



หากไม่ได้รับความเป็นธรรม  
จากข้าราชการหรือพนักงานของรัฐ  
ใช้สิทธิร้องเรียน  
ไม่เพียงงเพื่อตัวท่าน แต่เพื่อส่วนรวม

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา  
โทรศัพท์ **๑๖๓๖** (ฟรีทั่วประเทศ)



## พุทธวจนการแผ่นดินของรัฐสภา

เลขานุการ

รองเลขานุการ

ผู้ช่วยเลขานุการ

# ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา



นายพลทรัพย์ ปิยะอนันต์  
ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

## ประวัติการศึกษา

- เศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ประเทศสหรัฐอเมริกา
- ประกาศนียบัตร พัฒนาการเศรษฐกิจ ประเทศญี่ปุ่น
- ประกาศนียบัตร นักบริหารระดับสูง หลักสูตรที่ ๑ รุ่นที่ ๑๐
- ปริญญาบัตร วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๓๖

## ประวัติการทำงาน

พ.ศ. ๒๕๐๖	พนักงานงบประมาณตรี กองจัดวางระบบงาน
พ.ศ. ๒๕๑๕	นักวิเคราะห์งบประมาณโท กองประเมินผลและรายงาน
พ.ศ. ๒๕๒๗	ผู้อำนวยการกองงบประมาณ ฝ่ายสาธารณสุขุและสาธารณูปการ
พ.ศ. ๒๕๓๒	ผู้อำนวยการกองงบประมาณ ฝ่ายเศรษฐกิจ ๓
พ.ศ. ๒๕๓๕	ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๓๗	ที่ปรึกษาสำนักงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๔๑	รองผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๔๒	ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๔๕ ถึงปัจจุบัน	ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

# ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา



พลเอก อีร์เดซ มีเพียร  
ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

## ประวัติการศึกษา

- วิทยาศาสตร์บัณฑิต โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า
- รัฐศาสตรมหาบัณฑิต ประเทศสหรัฐอเมริกา
- ประกาศนียบัตรนักบินทหารบกไทย และสหรัฐอเมริกา
- ประกาศนียบัตรเสนาธิการทหารบกไทย และสหรัฐอเมริกา
- ประกาศนียบัตรวิทยาลัยการทัพบก
- ปริญญาบัตรวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๓๔
- ปรัชญาดุษฎีบัณฑิตกิตติมศักดิ์สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## ประวัติการทำงาน

- |                       |  |
|-----------------------|--|
| พ.ศ. ๒๕๐๕             | รองผู้บังคับกองร้อยทหารปืนใหญ่             |
| พ.ศ. ๒๕๒๐             | ผู้บังคับกองพันทหารปืนใหญ่                 |
| พ.ศ. ๒๕๒๒             | วุฒิสมาชิก                                 |
| พ.ศ. ๒๕๓๖             | เจ้ากรมข่าวทหาร                            |
| พ.ศ. ๒๕๓๘             | ผู้บัญชาการศูนย์รักษาความปลอดภัย           |
| พ.ศ. ๒๕๓๘             | ผู้บัญชาการสถาบันวิชาการป้องกันประเทศ      |
| พ.ศ. ๒๕๔๑             | ผู้อำนวยการองค์การสงครามเคราะห์ทหารผ่านศึก |
| พ.ศ. ๒๕๔๑ - ๒๕๔๓      | ปลัดกระทรวงกลาโหม                          |
| พ.ศ. ๒๕๔๖ ถึงปัจจุบัน | ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา                 |

# ผู้บริหารของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา



นายปราโมทย์ โชติมงคล  
เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา



นายเฉลิมศักดิ์ จันทรทิม  
รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

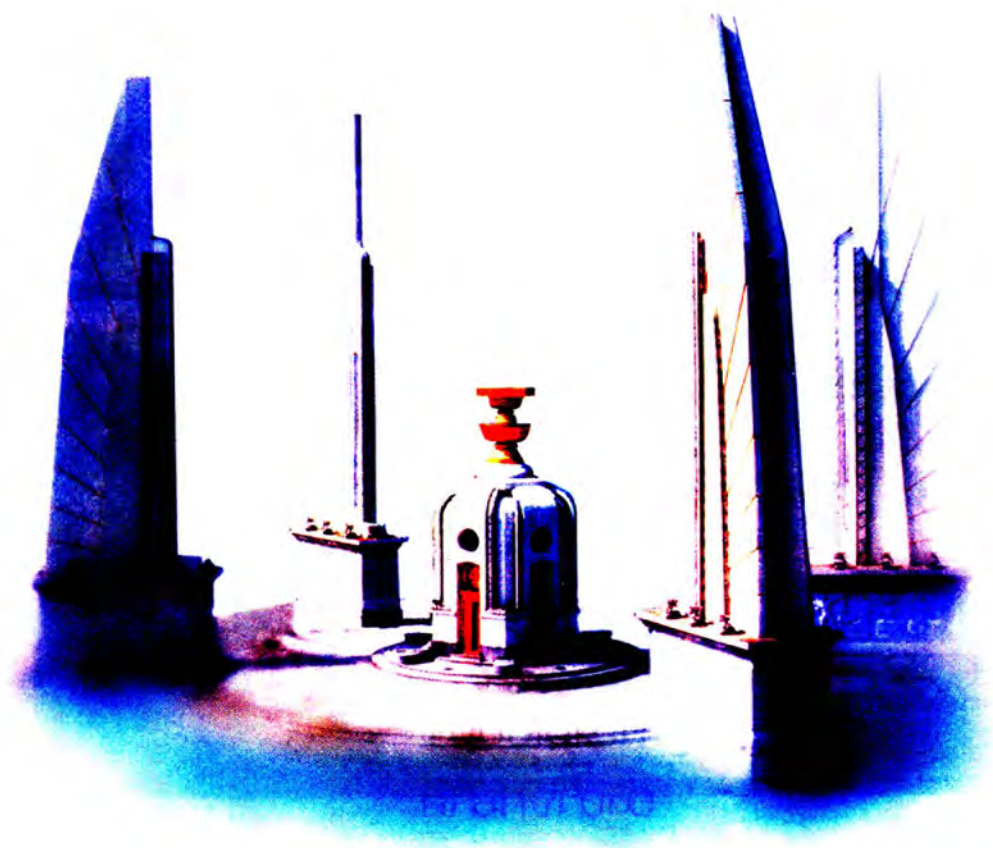


นางวิยะดา ลิ้มเสถียร  
ผู้ช่วยเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา



## พุทธวจนการแผ่นดินของรัฐสภา

ความเป็นมา  
อำนาจหน้าที่



ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เป็นองค์กรอิสระองค์กรหนึ่งที่เกิดขึ้นโดยบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ เป็นกลไกในการตรวจสอบการใช้อำนาจของรัฐซึ่งมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดความเดือดร้อนและคุ้มครองสิทธิของประชาชน สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างรัฐกับประชาชน สร้างความเป็นธรรมและความถูกต้องในการบริหารราชการแผ่นดิน

# ความเป็นมาของ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

## ความเป็นมาของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

หลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชมาเป็นระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุขในปี พ.ศ. ๒๔๗๕ ประเทศไทยมีการปกครองในระบอบประชาธิปไตยที่ยังไม่มีเสถียรภาพมากนัก เป็นช่วงเวลาที่ผู้ปกครองใช้อำนาจเด็ดขาด ทำให้ก่อนหน้าปี พ.ศ. ๒๕๑๖ แนวความคิดเกี่ยวกับระบอบประชาธิปไตยที่มาจากการเลือกตั้ง การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน และการควบคุมตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐของฝ่ายบริหารหรือรัฐบาลโดยองค์กรอิสระโดยเฉพาะ "ผู้ตรวจการของรัฐสภา" หรือ "ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา" จึงไม่ได้รับความสนใจจากฝ่ายบริหารเท่าใดนัก มีเพียงวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการ<sup>๑</sup> จากสถาบันการศึกษาจำนวนหนึ่งที่พยายามจะเสนอแนวคิดและเผยแพร่ระบบผู้ตรวจการของรัฐสภาให้เป็นที่ยอมรับในประเทศไทย จนกระทั่งภายหลังเหตุการณ์ ๑๔ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๑๖ สถานการณ์ความเข้มงวดในการใช้อำนาจปกครองเริ่มคลี่คลายลง แนวคิดในการจัดตั้งสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ถูกหยิบยกขึ้นเป็นประเด็นในทางวิชาการและในทางปฏิบัติมากขึ้น โดยเฉพาะในหมู่นักวิชาการ<sup>๒</sup> ผู้บริหารและนักการเมืองรุ่นใหม่

ต่อมาในสมัยรัฐบาล พล.อ.ชาติชาย ชุณหะวัณ ได้ผลักดันให้มีการจัดตั้งสถาบันนี้ขึ้นโดยใช้ชื่อว่า "ผู้ตรวจการรัฐสภา"<sup>๓</sup> ซึ่งได้รับการตอบรับจากฝ่ายนิติบัญญัติ มีการจัดสัมมนาเพื่อศึกษาความเป็นไปได้และจัดทำร่างกฎหมายเพื่อเสนอต่อรัฐสภา แต่ก่อนที่จะสำเร็จก็เกิดเหตุการณ์รัฐประหารโดยคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติเสียก่อน

จากจนสมัยรัฐบาล นายอานันท์ ปันยารชุน เป็นช่วงที่มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญการปกครองราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๓๔ ในระหว่างการจัดทำร่างรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยโดยสภานิติบัญญัติแห่งชาติได้มีมติแต่งตั้งคณะกรรมการมาธิการเพื่อทำหน้าที่จัดทำร่างรัฐธรรมนูญเสนอต่อสภานิติบัญญัติ



<sup>๑</sup>เช่น กมล สนิทษธริน "ออมبودสแมนในประเทศไทย" วารสารบทบัญญัติ ในปี พ.ศ. ๒๕๐๙ ชัยอนันต์ สมุทวณิช รายงานการดูงานเรื่อง "Legislative Reference Service และ Ombudsman" ณ University of Hawaii เสนอต่อคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เมษายน ๒๕๑๖ ชัยอนันต์ สมุทวณิช "ออมبودสแมน : เป้าป้อนเงินของฝรั่ง" พาราสาวดี วรรณคร สำนักพิมพ์คเนศรี ๒๕๑๖ เป็นต้น

<sup>๒</sup>เช่น ไรต์, ไตเนลต์ ซี. "ผู้ตรวจการรัฐสภา ควรนำแบบฉบับที่ใช้อยู่ในกลุ่มประเทศแถบดินเวียมาใช้หรือไม่" แปลโดย เกศินี ทรงสนั่น รัฐสภาสาร ๒๒, ๙ (สิงหาคม ๒๕๑๗) : ๒๖-๓๗ ชัยอนันต์ สมุทวณิช เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่อง "ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา (Ombudsman)" จัดโดยคณะกรรมการมาธิการการปกครอง คณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร สถาบันนโยบายศึกษา สมาคมสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย ณ อาคารรัฐสภา ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๓๓ พรรคกิจ ผ่องแผ้ว "ออมبودสแมน : การศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดตั้งผู้ตรวจราชการแผ่นดินของประเทศไทย" รายงานผลการวิจัยเสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ๒๕๓๓

<sup>๓</sup>ในคราวการเปิดสัมมนาการปฏิรูปกฎหมายเพื่อการพัฒนา ที่คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๓๒

แห่งชาติ ในการจัดทำครั้งนี้คณะกรรมการธิการได้ยกร่างบทบัญญัติเกี่ยวกับผู้ตรวจการของรัฐสภาไว้ในหมวด ๑๑ รวม ๗ มาตราเสนอต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติพิจารณาด้วย การพิจารณาในวาระที่หนึ่งได้ตัดความในหมวดผู้ตรวจการของรัฐสภาออกจากร่างรัฐธรรมนูญทั้งหมด ด้วยเหตุผลที่ว่าหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาซ้ำซ้อนกับหน่วยงานของฝ่ายบริหาร เช่น คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ในสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน เป็นต้น และมีการดำเนินงานเช่นเดียวกับคณะกรรมการประจำสภาผู้แทนราษฎร นอกจากนี้การทำงานของผู้ตรวจการของรัฐสภาเป็นการก้าวก่ายการทำงานของฝ่ายบริหารอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม ความพยายามในการเรียกร้องและผลักดันให้มีสถาบันผู้ตรวจการของรัฐสภาโดยภาคประชาชน นักวิชาการ สื่อมวลชน นักการเมือง ก็ยังมีอย่างต่อเนื่องจนกระทั่งในการแก้ไขเพิ่มเติมรัฐธรรมนูญการปกครองราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๓๔ ครั้งที่ ๕ ได้มีการเพิ่มบทบัญญัติว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาไว้ในมาตรา ๑๖๒ ทวิ อย่างไรก็ตามก็ยังไม่มีการแต่งตั้งผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาในระหว่างที่รัฐธรรมนูญฉบับนี้มีผลบังคับใช้ แต่อย่างไร

เมื่อเข้าสู่ยุคปฏิรูปการเมืองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ การจัดตั้งสถาบันผู้ตรวจการของรัฐสภาประสบความสำเร็จในที่สุดโดยใช้ชื่อว่า “ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา” บัญญัติไว้ในหมวด ๖ รัฐสภา ส่วนที่ ๗ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา มาตรา ๑๔๖ ถึงมาตรา ๑๔๘ ทั้งนี้ต้องมีการตรากฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาภายในสองปีนับแต่มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญ ซึ่งในที่สุดรัฐสภา ได้ให้ความเห็นชอบประกาศใช้พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๔๒ ซึ่งใช้บังคับเมื่อวันที่ ๔ กันยายน พ.ศ. ๒๕๔๒ เป็นต้นมา โดยในระยะเริ่มต้นให้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นหน่วยธุรการ และเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรทำหน้าที่เป็นเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา และมีอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้สำหรับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา<sup>๕</sup> จนกว่าการจัดตั้งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาแล้วเสร็จ<sup>๖</sup> เพื่อเป็นการรองรับผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ที่อยู่ระหว่างการคัดเลือกจากคณะกรรมการสรรหาที่ได้รับการ



<sup>๕</sup>พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๔๒ บทเฉพาะกาล มาตรา ๕๖

<sup>๖</sup>มาตรา ๕๖ กำหนดให้จัดตั้งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ และให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับกิจการทั่วไปของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ตามมาตรา ๕๐ โดยมีเลขาธิการหนึ่งคน ซึ่งแต่งตั้งโดยความเห็นชอบของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเป็นผู้รับผิดชอบสำนักงาน

# อำนาจหน้าที่

## ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

แต่งตั้งจากสภาผู้แทนราษฎร และได้รับอนุมัติจากสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา และรับการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว<sup>๑</sup>

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาคนแรกของประเทศไทยคือ นายพิเชต สุนทรพิพิธ ซึ่งได้รับพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งเมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๔๓

ปัจจุบันมีผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ๒ ท่าน คือ นายพลทรัพย์ ปิยะอนันต์ ซึ่งได้รับพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งเมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๕ และ พลเอก ธีรเดช มีเพียร ซึ่งได้รับพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งเมื่อวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๔๖

### อำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้กำหนดหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาไว้ดังนี้

#### ๑. พิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนในกรณี<sup>๒</sup>

๑.๑ ข้าราชการ พนักงานของรัฐ หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจหรือข้าราชการส่วนท้องถิ่น ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย

๑.๒ เรื่องที่ข้าราชการ พนักงานของรัฐหรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจหรือข้าราชการส่วนท้องถิ่น ปฏิบัติหรือละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนหรือประชาชนโดยไม่เป็นธรรม ไม่ว่าจะการปฏิบัตินั้นจะชอบหรือไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายก็ตาม

#### ๑.๓ กรณีอื่นตามที่กฎหมายบัญญัติ

#### ๒. จัดทำรายงานพร้อมทั้งเสนอความเห็นและข้อเสนอแนะต่อรัฐสภา

##### ๒.๑ รายงานเฉพาะเรื่อง

##### ๒.๒ รายงานประจำปี (ภายในเดือนมีนาคมของทุกปี)



<sup>๑</sup>รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๑๑๖ และโปรดเกล้าฯ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๕ ถึง มาตรา ๑๕

<sup>๒</sup>โปรดเกล้าฯ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๑๑๗ และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๑๖

๓. เสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองเพื่อวินิจฉัยในกรณีที่เห็นว่าบทบัญญัติแห่งกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ หรือการกระทำใดของบุคคลใดตามข้อ ๑ มีประเด็นเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ

๔. เสนอแนะต่อหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินการให้มีการปรับปรุงหรือแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรีในเรื่องดังกล่าวต่อไป ในกรณีที่เกี่ยวกับมติคณะรัฐมนตรีให้ส่งรายงานดังกล่าวให้คณะรัฐมนตรีทราบด้วย

๕. แจ้งให้หน่วยงานที่มีอำนาจสอบสวนและผู้บังคับบัญชาของข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ หรือข้าราชการส่วนท้องถิ่น ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ เมื่อเห็นว่ามีความผิดอันควรสงสัยว่ามีการทุจริต หรือประพฤติมิชอบในวงราชการ หรือมีมูลความผิดทางอาญา หรือมีมูลความผิดทางวินัย และให้หน่วยงานที่มีอำนาจสอบสวนและผู้บังคับบัญชาดังกล่าว แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาทราบทุก ๓ เดือน

๖. ขอให้หน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นส่งหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริง หรือให้ความเห็นในการปฏิบัติงาน หรือส่งวัตถุ เอกสาร หลักฐาน หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณา และสามารถให้หัวหน้างานดังกล่าว เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานอัยการ พนักงานสอบสวน หรือบุคคลใดมาให้ถ้อยคำ หรือส่งวัตถุเอกสารหลักฐานหรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณา รวมทั้งขอให้ศาลส่งวัตถุเอกสาร หลักฐาน หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณา นอกจากนั้นยังสามารถตรวจสอบสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีการร้องเรียน

๗. ออกระเบียบกำหนดหลักเกณฑ์หรือปฏิบัติตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา





สำนักงานพุทธวจนการแผ่นดินของรัฐสภา

ความเป็นมา  
อำนาจหน้าที่  
โครงสร้างองค์กร  
แผนยุทธศาสตร์

# ความเป็นมาของ

## สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๔๖ กำหนดให้จัดตั้งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับกิจการทั่วไปของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา โดยมีเลขาธิการหนึ่งคน ซึ่งแต่งตั้งโดยความเห็นชอบของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้รับการจัดตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๔๓

ปัจจุบันมีผู้บริหารสำนักงาน คือ นายปราโมทย์ โชติมงคล ดำรงตำแหน่งเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา นายเฉลิมศักดิ์ จันทรทิม ดำรงตำแหน่งรองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา และนางวิยะดา สิมะเสถียร ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

โดยที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้มีการกำหนดโครงสร้างพร้อมทั้งขอบเขตอำนาจหน้าที่ของงาน ประกอบด้วย ๓ ฝ่ายหลัก คือ ฝ่ายตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ฝ่ายวิชาการและเผยแพร่ และฝ่ายอำนวยการ

อำนาจหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

๑. มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับกิจการทั่วไปของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา และให้มีอำนาจหน้าที่ต่อไปนี้

๑.๑ รับผิดชอบงานธุรการของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

๑.๒ ศึกษา รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

๑.๓ เผยแพร่วิชาการและให้ความรู้และการศึกษาแก่ประชาชนเกี่ยวกับสิทธิที่จะร้องเรียนตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญและพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๔๒

๑.๔ ปฏิบัติงานอื่นตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามอบหมาย

๒. เสนอบประมาณรายจ่ายต่อคณะรัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เพื่อจัดสรรเป็นเงินอุดหนุนของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาไว้ในร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี หรือร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมแล้วแต่กรณี ในการนี้ คณะรัฐมนตรีอาจนำความเห็นเกี่ยวกับการจัดสรรงบประมาณของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภารวมไว้ในรายงานการเสนอร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี หรือร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมด้วยก็ได้

๓. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามีอำนาจในการปกครอง ดูแล บำรุงรักษาทรัพย์สินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

๔. จัดทำงบดุล งบการเงิน และบัญชีแล้วส่งผู้สอบบัญชีภายใน ๙๐ วัน นับตั้งแต่วันสิ้นปีบัญชี

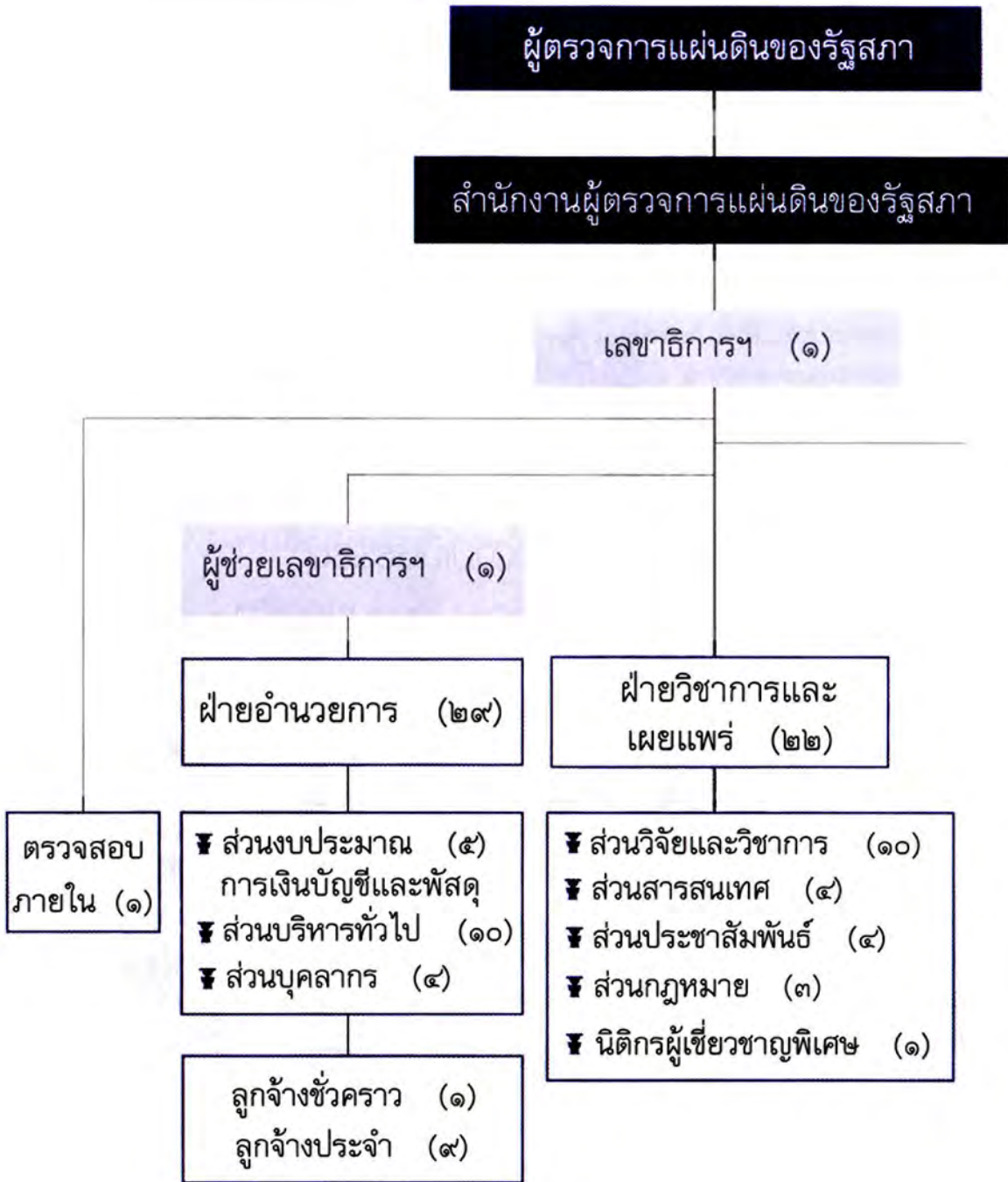


หากไม่ได้รับความเป็นธรรม  
จากข้าราชการหรือพนักงานของรัฐ  
ใช้สิทธิร้องเรียน  
ไม่เพียงเพื่อตัวท่าน แต่เพื่อส่วนรวม

สำนักงานพุทธวจนการแผ่นดินของรัฐบาล  
โทรศัพท์ **๑๖๓๖** (ฟรีทั่วประเทศ)

# แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งงานและอัตรากำลัง

## ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา



รองเลขาธิการฯ (๑)

ฝ่ายตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (๓๙)

ผู้เชี่ยวชาญ (๑)

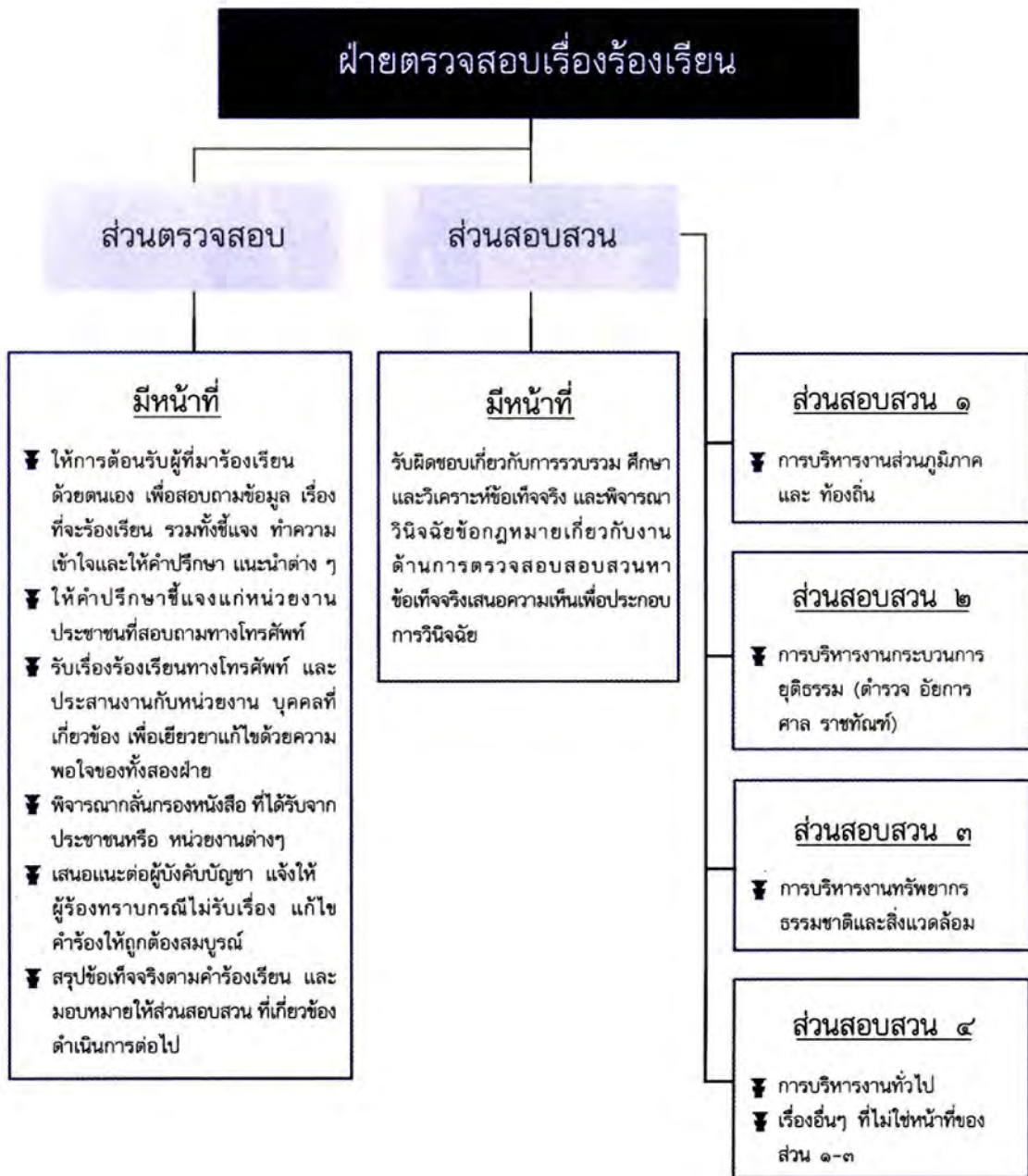
ส่วนตรวจสอบ (๑๐)

- ☑ ส่วนสอบสวน ๑ (๗)
- ☑ ส่วนสอบสวน ๒ (๗)
- ☑ ส่วนสอบสวน ๓ (๗)
- ☑ ส่วนสอบสวน ๔ (๗)

รวม พนักงาน ๘๔ อัตรา  
 ลูกจ้าง ๑๐ อัตรา

# แผนภูมิแสดง

## ส่วนงานและเจ้าหน้าที่ของฝ่ายตรวจสอบเรื่องร้องเรียน



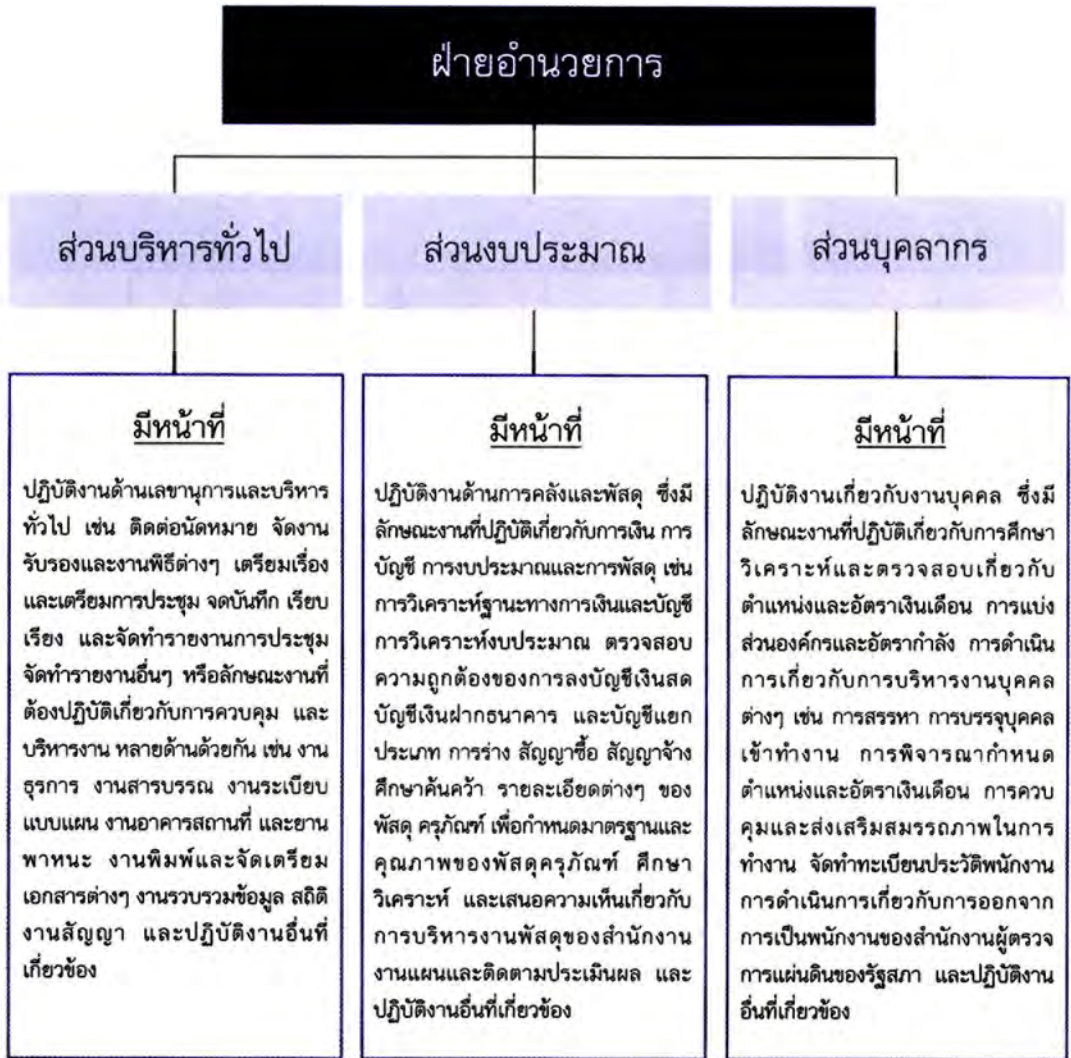
# แผนภูมิแสดง

## ส่วนงานและอำนาจหน้าที่ของฝ่ายวิชาการและเผยแพร่



# แผนภูมิแสดง

## ส่วนงานและอำนาจหน้าที่ของฝ่ายอำนวยการ



# แผนภูมิแสดงว่าหน้าที่ ของงานตรวจสอบภายใน

## อำนาจหน้าที่ของงานตรวจสอบภายใน

- ✔ ตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลและตัวเลขต่างๆ ด้วยเทคนิคการตรวจสอบที่ยอมรับโดยทั่วไป ปริมาณมากน้อยตามความจำเป็นและเหมาะสม โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายใน และความสำคัญของเรื่องที่ตรวจสอบ
- ✔ ตรวจสอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงานงบประมาณ การเงิน บัญชี และ พัสดุ รวมถึงการบริหารงานด้านอื่นๆ ของสำนักงานฯ ให้เป็นไปตามนโยบาย กฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งต่างๆ
- ✔ ตรวจสอบการใช้ทรัพยากรของสำนักงานฯ ว่าเป็นไปโดยมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และประหยัดมากที่สุด
- ✔ ประเมินผลการปฏิบัติงานและเสนอแนะวิธีการหรือมาตรการในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้การปฏิบัติงานของสำนักงานฯ เป็นไปโดยมีประสิทธิภาพ และประหยัดยิ่งขึ้น รวมทั้งเสนอแนะเพื่อป้องกันมิให้เกิดความเสียหายหรือการทุจริตรั่วไหล ในทางการเงินหรือทรัพย์สินต่างๆ ของสำนักงานฯ
- ✔ ติดตามผลการตรวจสอบ เสนอแนะ และให้คำปรึกษาแก่หน่วยรับตรวจ เพื่อให้การปรับปรุงของหน่วยรับตรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และประหยัดตามที่ผู้ตรวจสอบภายในเสนอแนะ
- ✔ ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานตรวจสอบภายในตามที่ได้รับมอบหมายจาก ผู้บริหารของสำนักงานฯ นอกเหนือจากแผนการตรวจสอบประจำปี

# แผนยุทธศาสตร์

## สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานฯ ขึ้นเพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางการทำงาน ในช่วงระยะเวลา ๕ ปี ตั้งแต่ พ.ศ.๒๕๔๕-๒๕๔๙ เพื่อให้การทำงานตามอำนาจหน้าที่เป็นไปอย่างมีมาตรฐาน โปร่งใส ตรวจสอบได้และมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ.๒๕๔๕-๒๕๔๙ กำหนดไว้ มีดังนี้

### วิสัยทัศน์ (Vision statement)

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเป็นองค์กรอิสระของรัฐ อันเป็นที่พึงของประชาชน มุ่งมั่นในการสร้างความเข้าใจระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ รักษาความเป็นธรรมและเสริมสร้าง การบริหารจัดการที่ดีในภาครัฐ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนชาวไทย

### ภารกิจหลัก (Mission statement)

๑. พิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน เพื่อบำบัดความเดือดร้อนและความไม่เป็นธรรมโดยสันติวิธี
๒. ศึกษาตรวจสอบ วิเคราะห์และเสนอแนะเพื่อปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐให้เป็นธรรมและเกิดประโยชน์แก่ประชาชน
๓. เผยแพร่วิชาการและให้ความรู้และการศึกษาแก่ประชาชนเกี่ยวกับสิทธิที่จะร้องเรียนและจัดทำรายงานเฉพาะเรื่อง และรายงานประจำปี เสนอต่อรัฐสภาและสาธารณชน
๔. สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ
๕. พัฒนาองค์กรและระบบงานที่คล่องตัว มีประสิทธิภาพโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม พัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนสร้างขวัญและกำลังใจ เพื่อให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ

แก้ไขทุกขร็อนให้ประชา มุ่งมั่นพัฒนาธรรมาภิบาล

- \* แก้ไขทุกขร็อนให้ประชา คือ ภารกิจด้านการสอบสวนเรื่องร้องเรียน
- \* มุ่งมั่นพัฒนาธรรมาภิบาล คือ
  - การวิเคราะห์วิจัย เสนอแนะให้มีการแก้ไขกฎ ระเบียบ วิธีปฏิบัติของรัฐ
  - การเผยแพร่วิชาการ
  - การพัฒนาธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ปรัชญาที่เป็นค่านิยมหลักในการดำเนินงาน (Core values)

ปรัชญาที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจะยึดมั่นเป็นค่านิยมหลักในการปฏิบัติงาน คือ

* ร้องเรียนได้สะดวก	SERVICE
พิจารณาโดยรวดเร็ว	EFFICIENCY
เป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย	FAIRNESS
โปร่งใสตรวจสอบได้	ACCOUNTABILITY

วัตถุประสงค์หลักในช่วงแผนยุทธศาสตร์ (พ.ศ.๒๕๕๕-๒๕๕๙)

๑. สามารถบำบัดและแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรมให้แก่ผู้ร้องเรียน
๒. สามารถเสนอแนะแนวทางแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้เป็นธรรมและเกิดประโยชน์แก่ประชาชน
๓. ประชาชนและหน่วยงานของรัฐได้รับทราบเกี่ยวกับสิทธิที่จะร้องเรียนตามรัฐธรรมนูญ
๔. มีเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องโดยมีข้อตกลงร่วมกันเป็นทางการ และมีกิจกรรมร่วมกับหน่วยงานในประเทศและหน่วยงานต่างประเทศ
๕. สามารถปรับปรุงระบบบริหารจัดการของสำนักงานฯ ให้มีประสิทธิภาพ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม และมีการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ และเพื่อให้พนักงานมีศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ

## กลยุทธ์ (Strategies)

เพื่อให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาปฏิบัติงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจะต้องกำหนดกลยุทธ์หลักในการพัฒนาขีดความสามารถขององค์กร (Turnaround strategy) ซึ่งประกอบด้วย

๑. การพัฒนาขีดความสามารถของระบบบริหารงานและบุคลากรในงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เพื่อบำบัดความเดือดร้อน และความไม่เป็นธรรมให้แก่ผู้ร้องเรียนโดยสันติวิธี
๒. การพัฒนาขีดความสามารถของระบบบริหารงานและบุคลากรในงานศึกษาวิเคราะห์ และเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้เป็นธรรมและเกิดประโยชน์แก่ประชาชน
๓. การพัฒนางานประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่วิชาการและให้ความรู้การศึกษาเกี่ยวกับงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา รวมทั้งสิทธิที่จะร้องเรียนตามรัฐธรรมนูญให้แก่ภาครัฐและประชาชน
๔. การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ
๕. การพัฒนาขีดความสามารถของระบบบริหารจัดการ เทคโนโลยี ตลอดจนการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักงานฯ



ผลการดำเนินงาน  
ของพุทธวจการแผ่นดินของรัฐสภา

# ผลการดำเนินงาน ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาทำหน้าที่พิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของประชาชน ที่ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการและพนักงานของรัฐทุกระดับ ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนโดยไม่เป็นธรรม ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัตินั้นจะชอบหรือไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ในการนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้กำหนดนโยบายให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขบรรเทาความเดือดร้อนโดยเร็วและเป็นธรรม ซึ่งถือเป็นปรัชญาในการทำงาน คือ ร้องเรียนได้สะดวก พิจารณาโดยรวดเร็ว เป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย โปร่งใสตรวจสอบได้ ทั้งนี้ให้การแก้ปัญหาด้วยการไกล่เกลี่ยแบบสันติวิธี ซึ่งหมายถึงการประสานงานเพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีให้เกิดแก่ประชาชนและพนักงานของรัฐ และยังได้จัดช่องทางกรรณไต่สวนที่อำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถร้องเรียนได้อย่างสะดวก ซึ่งนอกจากการร้องเรียนทางไปรษณีย์และการร้องเรียนด้วยตนเอง โดยการเดินทางมาพบเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ แล้ว สำนักงานฯ ยังเปิดให้บริการร้องเรียนทางโทรศัพท์ในหมายเลข ๑๖๑๖ ฟรีทั่วประเทศ และยังได้สร้างเครือข่ายในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเช่นการยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านสภาทนายความเป็นต้น

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาตระหนักถึงความสำคัญของการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนโดยเร่งด่วน โดยในปี ๒๕๕๕ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ทำบันทึกข้อตกลงว่าด้วยการประสานความร่วมมือ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนร่วมกับกระทรวงมหาดไทย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ การไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การประปานครหลวง การประปาส่วนภูมิภาค และองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ปัจจุบันคือ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)) รวมทั้งคณะรัฐมนตรีได้ให้ความเห็นชอบแนวทางการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ประชาชน โดยแจ้งเวียนให้หน่วยงานรัฐทุกหน่วยให้ความร่วมมือในการประสานงานภายในทางโทรศัพท์เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ไม่ซับซ้อน ทำให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภายังเน้นการลงพื้นที่ เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง ของปัญหาข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ จะทำหน้าที่ประสานงานและเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างประชาชนผู้ร้องเรียนและหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน เพื่อให้ได้ข้อยุติในการแก้ไขปัญหาอย่างสันติวิธี

ในปีงบประมาณ ๒๕๕๗ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามหน้าที่จำนวน ๔,๐๘๔ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๖ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๗ รวม ๒,๒๖๐ เรื่อง และเรื่องร้องเรียนจากปีก่อน จำนวน ๑,๘๒๔ เรื่อง) โดยมีเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จจำนวน ๓,๐๕๕ เรื่อง จำแนกออกเป็น ๒ ส่วนคือ ส่วนที่หนึ่ง ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของ

รัฐสภาที่ได้พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือแก้ปัญหาความเดือดร้อนและประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการเสนอแนะความเห็นเป็นจำนวน ๒,๙๔๖ เรื่อง สำหรับส่วนที่สอง มีเพียงส่วนน้อยที่ไม่เข้าข่ายว่าเป็นคำร้องเรียน เช่น ใบปลิวโจมตี สำเนาข่าวหนังสือพิมพ์ และเอกสารที่ไม่ระบุว่าต้องการร้องเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเป็นต้น และเรื่องและผู้ร้องเรียนได้ขอถอนเรื่องร้องเรียน เนื่องจากเรื่องดังกล่าวได้มีการแก้ไขความเดือดร้อน และผู้ร้องเรียนเข้าใจการปฏิบัติงานของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นแล้ว โดยที่การถอนเรื่องข้างต้นจะไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายใดๆ รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น ๑๑๓ เรื่อง ซึ่งเรื่องร้องเรียนในส่วนที่หนึ่ง จำนวน ๒,๙๔๖ เรื่อง สามารถสรุปผลการดำเนินการโดยจำแนกได้ดังต่อไปนี้

๑. เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาดำเนินการแล้วพบว่าเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ แต่เพื่อช่วยเหลือแก้ปัญหาความเดือดร้อนและให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรม ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงได้ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ดำเนินการต่อไป จำนวน ๑,๒๖๙ เรื่อง

๒. เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาดำเนินการแล้วพบว่า ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจหรือราชการส่วนท้องถิ่น ได้ปฏิบัติหน้าที่โดยชอบตามกฎหมายแล้ว และผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้มีการประสานให้คำแนะนำและทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนที่พอใจ รวมทั้งได้มีการเสนอแนะให้หน่วยงานของรัฐปรับปรุงกฎเกณฑ์ แนวทางปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ของประชาชน จำนวน ๑,๒๒๐ เรื่อง

๓. เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาดำเนินการและได้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน หรือประชาชนได้รับการชดใช้ความเสียหายอย่างเหมาะสมเป็นที่พอใจทั้งสองฝ่ายแล้ว จำนวน ๓๐๘ เรื่อง

๔. เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาดำเนินการแล้ว พบว่ามีปัญหาความชอบด้วยรัฐธรรมนูญจึงได้ส่งศาลรัฐธรรมนูญ จำนวน ๒ เรื่อง

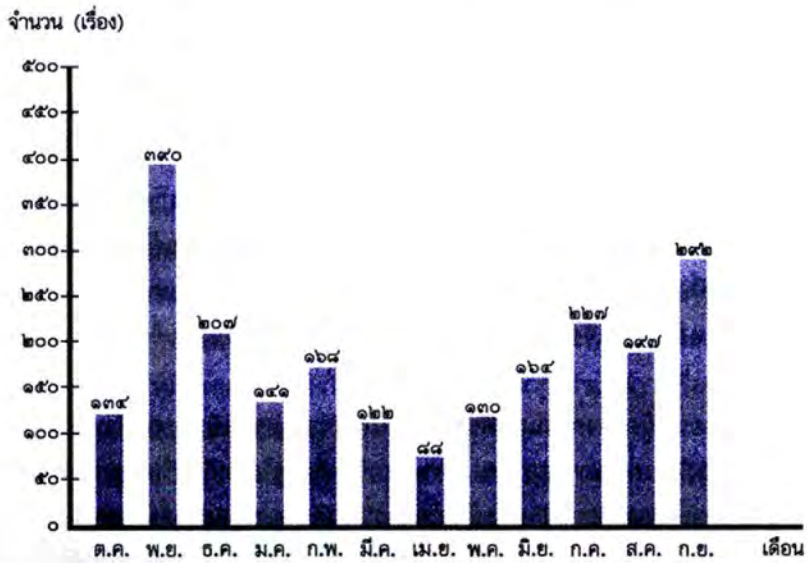
๕. เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาดำเนินการแล้ว พบว่ามีปัญหาความชอบด้วยรัฐธรรมนูญจึงได้ส่งศาลปกครอง จำนวน ๓ เรื่อง

๖. เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาดำเนินการแล้ว พบว่าไม่มีปัญหาความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ จึงไม่ส่งศาลรัฐธรรมนูญ จำนวน ๑๘ เรื่อง

๗. เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาดำเนินการแล้วได้จัดทำรายงานพร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข ส่งให้หน่วยงานดำเนินการ หรือเสนอให้มีการปรับปรุงกฎหมาย จำนวน ๑๒๖ เรื่อง

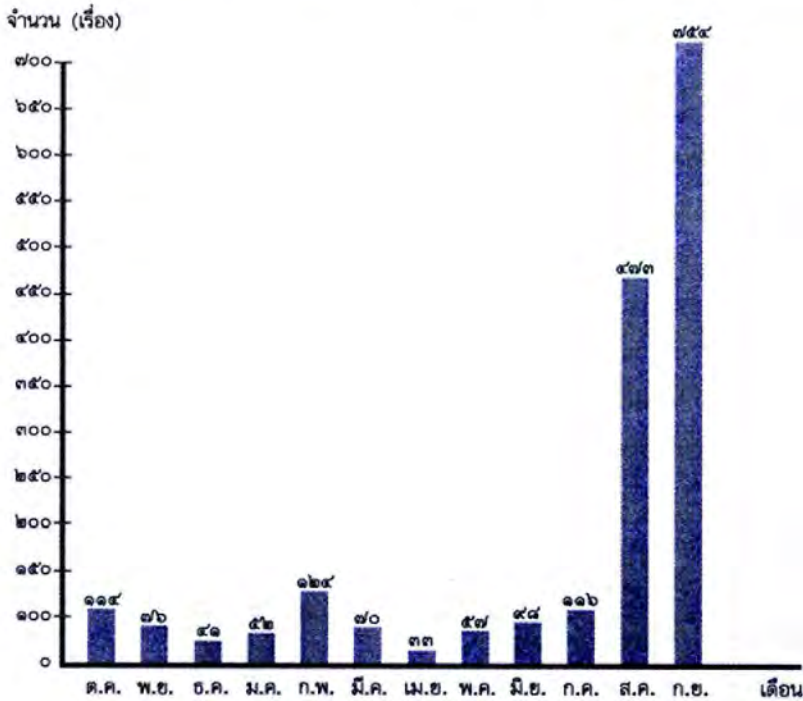
# สถิติเรื่องร้องเรียน ที่รับเข้า ปิงประมาณ ๒๕๕๗

ตุลาคม ๒๕๕๖ - กันยายน ๒๕๕๗



# สถิติเรื่องร้องเรียน ทางโทรศัพท์ ปีงบประมาณ ๒๕๕๗:

ตุลาคม ๒๕๕๖ - กันยายน ๒๕๕๗



ลักษณะการร้องเรียนทางโทรศัพท์	จำนวน (เรื่อง)
ปรึกษาขอคำแนะนำ	๙๓๒
เป็นคำร้องเรียนและประสานงานจนได้ข้อยุติ	๕๐
คำร้องที่ไม่อยู่ในกรอบอำนาจ แต่ได้แนะนำช่วยเหลือ	๓๓๖
จะยื่นเรื่องเข้ามา และจะมาพบที่สำนักงานฯ	๖๙๐
<b>รวม</b>	<b>๒๐๐๘</b>

# สถิติเรื่องร้องเรียน

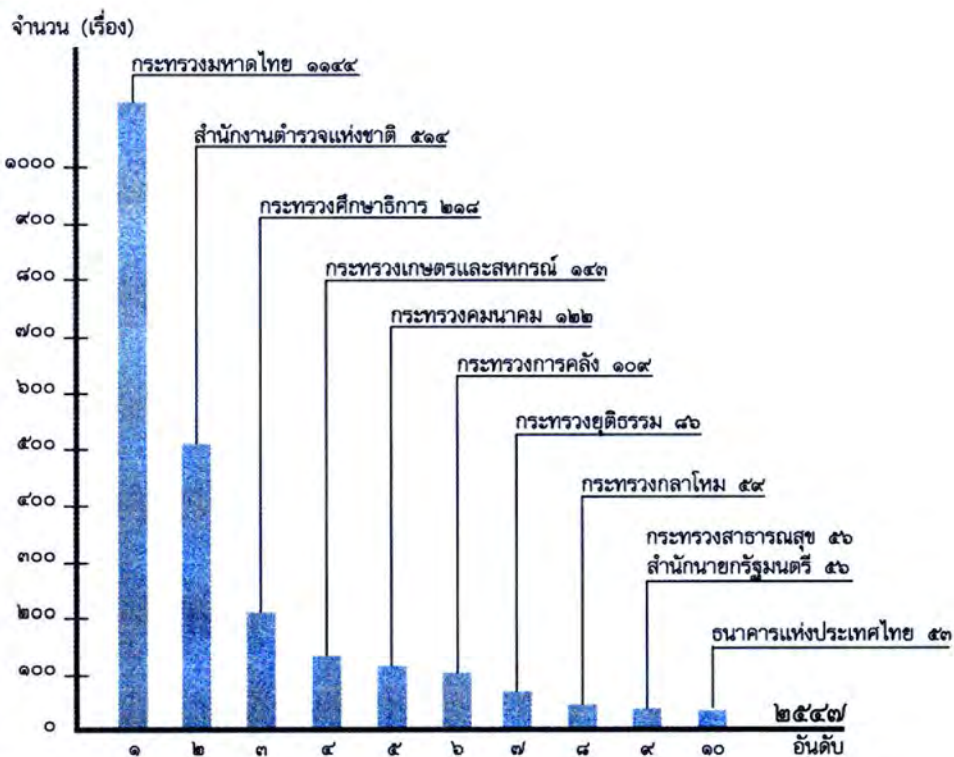
## จำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

	หน่วยงาน	รวม
๑	กระทรวงมหาดไทย	๑๑๔๔
๒	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๕๑๔
๓	กระทรวงศึกษาธิการ	๒๑๘
๔	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๔๓
๕	กระทรวงคมนาคม	๑๒๒
๖	กระทรวงการคลัง	๑๐๙
๗	กระทรวงยุติธรรม	๘๖
๘	กระทรวงกลาโหม	๕๙
๙	กระทรวงสาธารณสุข	๕๖
๑๐	สำนักนายกรัฐมนตรี	๕๖
๑๑	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๕๓
๑๒	เอกชน	๓๖
๑๓	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๒๘
๑๔	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๗
๑๕	ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร	๒๒
๑๖	กระทรวงแรงงาน	๒๑
๑๗	กระทรวงอุตสาหกรรม	๒๐
๑๘	สำนักงานอัยการสูงสุด	๒๐
๑๙	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๑๕
๒๐	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๑๕
๒๑	กระทรวงพาณิชย์	๑๕
๒๒	ศาลยุติธรรม	๑๕
๒๓	กระทรวงวัฒนธรรม	๑๓
๒๔	ศาลอุทธรณ์	๑๒
๒๕	กระทรวงพลังงาน	๙
๒๖	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๙

	หน่วยงาน	รวม
๒๗	ศาลอาญา	๘
๒๘	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๖
๒๙	ศาลปกครอง	๖
๓๐	สำนักงานศาลยุติธรรม	๖
๓๑	กระทรวงการต่างประเทศ	๕
๓๒	ศาลฎีกา	๕
๓๓	กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๔
๓๔	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(ป.ป.ช.)	๔
๓๕	สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์	๔
๓๖	กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ	๓
๓๗	ศาลเยาวชนและครอบครัว	๓
๓๘	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	๒
๓๙	ศาลแพ่ง	๒
๔๐	ศาลแพ่งกรุงเทพใต้	๒
๔๑	ศาลรัฐธรรมนูญ	๒
๔๒	สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน	๒
๔๓	สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๒
๔๔	พรรคการเมือง	๑
๔๕	สภาพนายความ	๑
๔๖	สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์	๑
๔๗	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๑
๔๘	สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	๑
๔๙	ระบุไม่ชัดเจน	๑๕๑

# สถิติเรื่องร้องเรียนจำแนกตาม

## หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ๑๐ อันดับ ปิงบประมาณ ๒๕๕๗



## ผลการดำเนินงาน ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาที่ได้วิเคราะห์เชิงระบบ และมีการเสนอแนะในลักษณะที่สามารถนำไปบูรณาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม

ในปี ๒๕๔๗ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาดำเนินงานภายใต้นโยบายการปฏิบัติงานทั้งเชิงรุกและเชิงรับดังเช่นปีที่ผ่านมา เพื่อให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสำเร็จในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนโดยได้มุ่งเน้นให้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่องโดยรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและรับฟังข้อมูลของผู้ร้องและหน่วยงานที่ถูกร้องเพื่อประสานให้เกิดความเข้าใจอันดีและแก้ไขปัญหาอย่างเป็นธรรม หรือการติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์กับหน่วยงานต่างๆ แทนการประสานทางหนังสือเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น การเปิดบริการหมายเลขโทรศัพท์ ๑๖๓๖ เพื่อให้ผู้ร้องได้ร้องเรียนโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายและสะดวกต่อการใช้บริการ รวมถึงการบริการให้คำแนะนำและช่วยเหลือแก่ผู้ร้องที่มาร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา หรือแม้แต่การจัดสัมมนาผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพบประชาชนในส่วนภูมิภาค ในจังหวัดต่างๆ นั้น ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อให้คำแนะนำปรึกษาและหาทางช่วยเหลือแก่ผู้ร้องที่ได้รับความเดือดร้อนในพื้นที่โดยตรงด้วยทุกครั้ง

การปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่องจากผู้ร้องได้ร้องเรียนมายังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา นั้น ถือว่าเป็นการปฏิบัติงานเชิงรับเพื่อแก้ไขความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรมให้แก่ผู้ร้องรายกรณี แต่เพื่อให้การปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามีผลต่อการสร้างเสริมธรรมาภิบาลและเกิดประโยชน์ต่อสาธารณะโดยรวม ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงได้ย้าแนวการทำงานเชิงรุก โดยการพิจารณาเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ มีการวิเคราะห์ผลและเสนอแนวทางแก้ไขในลักษณะบูรณาการตั้งอยู่บนหลักความเป็นธรรม เป็นกลาง สร้างความเข้าใจที่ดีให้เกิดขึ้นระหว่างภาครัฐและภาคประชาชน ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการช่วยบำบัดทุกข์ของประชาชนโดยรวม

ตัวอย่างผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่มีการเสนอแนะเพื่อให้นำไปบูรณาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม มีดังนี้

# ตัวอย่างเรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ได้ดำเนินการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้เสนอความเห็นและข้อเสนอแนะหน่วยงานให้มีการปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ กฎเกณฑ์ แนวทางปฏิบัติงานในเชิงบูรณาการ เพื่อให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรมและเกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ ๑ ร้องเรียนปัญหาน้ำเน่าเสียในแหล่งน้ำธรรมชาติ  
สรุปประเด็น ขอให้ตรวจสอบองค์การบริหารส่วนตำบลละเลยไม่ดูแลผู้ประกอบการเลี้ยงสุกรที่ปล่อยสิ่งปฏิกูลลงในแหล่งน้ำธรรมชาติทำให้น้ำเน่าเสีย ไม่สามารถใช้ในการเกษตรกรรมได้ รวมทั้งมีผู้ร้องเรียนผ่าน “รายการช่วยชาวบ้าน” ของสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง ๗ ขอให้ตรวจสอบและแก้ปัญหากรณีโรงงานอุตสาหกรรมปล่อยน้ำเสียลงในแหล่งน้ำธรรมชาติแหล่งเดียวกันกับแหล่งน้ำข้างต้น จนทำให้น้ำเน่าเสีย

ผลการพิจารณา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาจากเอกสาร หลักฐาน และการลงพื้นที่ตรวจสอบพบว่า ปัญหาน้ำเน่าเสียมีความรุนแรงมาก จึงขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น จังหวัด กรมปศุสัตว์ กรมโรงงานอุตสาหกรรม และกรมควบคุมมลพิษ ชี้แจงซึ่งหน่วยงานต่างๆ แจ้งว่า ได้ทราบปัญหาแล้วและกำลังดำเนินการแก้ไขปัญหา กรมควบคุมมลพิษแจ้งเพิ่มเติมว่า ปัญหาน้ำเสียจากชุมชนในเขตเทศบาล ที่ปล่อยให้ไหลลงคลอง เพราะเครื่องสูบน้ำและท่อระบบบำบัดน้ำเสียชำรุด และยังไม่ได้ซ่อมแซม มีผลให้น้ำเน่าเสียไหลลงจากฟาร์มสุกรจำนวนมากในอำเภอเมือง น้ำในคลองเน่าเสียมากขึ้น

ต่อมา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่และผู้สื่อข่าวจากรายการช่วยชาวบ้าน สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง ๗ ได้ตรวจสอบพื้นที่อีกครั้งหนึ่ง พบว่า ปัญหาน้ำเน่าเสียยังไม่ได้รับการแก้ไขและประชาชนมีความเดือดร้อนมาก โดยเฉพาะในปีนี้มีภัยแล้งรุนแรงมาก แต่ประชาชนขาดน้ำเพื่อใช้ในอาชีพการเกษตร เลี้ยงปลา และการบริการท่องเที่ยว อีกทั้งอำเภอมีปัญหามากที่ชาวบ้านเริ่มให้บริการการท่องเที่ยว แต่น้ำเน่าเสีย นอกจากนี้ นโยบายของรัฐบาลให้ลดการใช้ยาฆ่าตลเนื่องจากจะมีปัญหา การขาดน้ำดิบไปผลิตประปา

จากปัญหาดังกล่าว ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงได้เสนอนายกรัฐมนตรี พร้อมรายงานการสอบสวนและข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการในเชิงบูรณาการเพื่อการแก้ปัญหาอย่างยั่งยืน และสอดคล้องกับแนวเศรษฐกิจพอเพียง เช่น ให้ความสำคัญการล้างคอกสุกรโดยผสมน้ำ สารจุลินทรีย์ (สารอีเอ็ม) ซึ่งราคาถูกลงมาก นอกจากการใช้น้ำและโซดาไฟ เพื่อมีให้น้ำคลองเน่าเสียและทำลายจุลินทรีย์ที่มีประโยชน์ในน้ำคลอง น้ำผสมสารจุลินทรีย์ที่ล้างคอกสุกร สามารถนำไปใช้ปลูกผักปลอดสารพิษและการเกษตรได้ดี เพราะเป็นปุ๋ยด้วย การใช้มูลสุกรผลิตก๊าซและไฟฟ้าชีวภาพ จะช่วยลดค่าใช้จ่ายและการใช้พลังงาน เป็นต้น โดยให้จังหวัด กระทรวงมหาดไทย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงพลังงาน กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล เป็นต้น ร่วมดำเนินการแก้ไข บังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง ตรวจสอบสม่ำเสมอ และให้ความสำคัญกับภาคประชาชนในการเฝ้าระวัง เช่น กลุ่มอนุรักษ์ หรือพันธมิตรกลุ่มอนุรักษ์ เป็นต้น โดยกรมควบคุมมลพิษวางระบบให้กลุ่มรายงานภาวะของน้ำสม่ำเสมอ เพื่อประกอบการรายงานรัฐมนตรีให้ทราบปัญหาเพื่อการแก้ไขและป้องกันอย่างเป็นรูปธรรม จังหวัดอื่นที่มีปัญหา ร้องเรียนในลักษณะเดียวกัน จะได้นำไปประยุกต์ใช้ก่อน ทั้งนี้ รัฐมนตรีต่างๆ จะได้ทราบแนวทางและรูปแบบการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาจังหวัดเชิงพื้นที่ และการกิจอย่างบูรณาการด้วย อันจะช่วยแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนและช่วยเสริมการพัฒนาจังหวัด บรรเทาปัญหาการขาดน้ำ เสริมอาชีพและรายได้ แก้ไขความยากจน และสร้างเมืองกับชนบทให้น่าอยู่และน่าท่องเที่ยวต่อไป

ซึ่งภายหลังจากที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้เสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวไปยังนายกรัฐมนตรีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว เกิดผลเป็นรูปธรรม ดังนี้

๑. สำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี แจ้งว่า นายกรัฐมนตรีรับทราบ รายงานการสอบสวนและเสนอแนะการแก้ไขปัญหาดังกล่าวและสั่งการให้กระทรวงมหาดไทยเป็นหน่วยงานกลางรวบรวมความเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงพลังงาน กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการระบบราชการ (ก.พ.ร) เพื่อดำเนินการแก้ไขกรณีดังกล่าวต่อไป

๒. กระทรวงมหาดไทยแจ้งว่าได้รับทราบเรื่องดังกล่าว และแจ้งแนวทางการแก้ไขปัญหาแบบบูรณาการและยั่งยืน ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัดพิจารณา กำหนดใช้เป็นแนวทางปฏิบัติต่อไป และสำหรับการแก้ไขปัญหาหน้าเฝ้าเสียของจังหวัดที่เกิดกรณีร้องเรียนดังกล่าวนั้น กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งให้จังหวัดดำเนินการและรายงานโดยตรงต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

๓. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ประสานมายังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เพื่อขอรายงานการสอบสวนของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเรื่องการร้องเรียนปัญหาน้ำเฝ้าเสียในแหล่งน้ำธรรมชาติ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาแบบบูรณาการและยั่งยืน ที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้เสนอต่อคณะรัฐมนตรี เพื่อนำไปแจ้งเวียนให้ทุกจังหวัดทราบและดำเนินการต่อไป

๔. กรมโรงงานอุตสาหกรรมแจ้งว่าได้รับมอบหมายจากกระทรวงอุตสาหกรรม ในการกำกับดูแลเพื่อแก้ไขปัญหาน้ำเสียจากโรงงานอุตสาหกรรมที่ปล่อยน้ำเสียลงสู่แหล่งน้ำ โดยการจัดทำมาตรการเชิงรุกและแผนดำเนินการแบบบูรณาการ และได้แจ้งให้จังหวัดทราบแล้ว

๕. กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยกรมควบคุมมลพิษ แจ้งว่าได้ดำเนินการติดตามตรวจสอบคุณภาพน้ำในแหล่งน้ำ รวมถึงการแก้ไขปัญหาหน้าเฝ้าเสียจากแหล่งกำเนิดประเภทต่างๆ และเสนอแผนการจัดการน้ำเสียชุมชน และแผนฟื้นฟูและปรับปรุงระบบรวบรวมและระบบน้ำเสี้ยวรวมของชุมชนทั่วประเทศ และเรื่องการจัดการปัญหาน้ำเสียจากฟาร์มสุกรในพื้นที่ต่อคณะรัฐมนตรี ซึ่งคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบในหลักการของแผนการดังกล่าว และเห็นควรให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาหน้าเฝ้าเสียและหากจำเป็นต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการเพิ่มเติมให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาโดยด่วนต่อไป

สำหรับจังหวัดที่เกิดกรณีร้องเรียนดังกล่าวขึ้นนั้น ผู้ว่าราชการจังหวัดดังกล่าว  
 แจ้งว่าเห็นด้วยกับแนวทางการแก้ไขปัญหาตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน  
 ของรัฐสภาโดยได้สั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดย  
 เร่งด่วนแล้ว



ตัวอย่างที่ ๒      อำเภอไม่ดำเนินการตามที่จังหวัดสั่งการเรื่องการแจ้งย้ายที่อยู่โดยมิชอบ  
 สรุปประเด็น      ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของอำเภอ ที่ไม่ดำเนินการตามที่จังหวัดสั่งการ กรณี  
 มีผู้แจ้งย้ายที่อยู่โดยมิชอบในเขตเทศบาลตำบล

ผลการพิจารณา      ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาแล้วเห็นว่าแม้อำเภอจะแจ้งให้เทศบาลตำบล  
 ดำเนินคดีกับผู้เกี่ยวข้องในการแจ้งย้ายที่อยู่ โดยไม่ได้อาศัยอยู่จริง และเทศบาล  
 ตำบลได้ดำเนินการแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนว่ามีผู้กระทำความผิด  
 ตามพระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๕  
 แล้วก็ตาม แต่เมื่อจังหวัดแจ้งให้อำเภอทราบว่าการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๕  
 แล้วก็ตาม แต่เมื่อจังหวัดแจ้งให้อำเภอทราบว่าเทศบาลมิได้ดำเนินการตามหนังสือ  
 สั่งการของจังหวัด และให้อำเภอดำเนินการแจ้งเทศบาลให้ดำเนินการตามหนังสือ  
 สั่งการของจังหวัด กลับไม่ปรากฏว่าอำเภอดำเนินการแต่อย่างใด ทั้งๆ ที่ระยะเวลา  
 ได้ล่วงเลยมานาน ดังนั้นเพื่อมิให้เกิดความเสียหายแก่ราชการ และการบังคับ  
 ให้เป็นไปตามกฎหมาย ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงเสนอแนะให้จังหวัดดำเนินการ  
 ดังนี้

๑. เร่งรัดอำเภอให้ดำเนินการแจ้งเทศบาลตำบลดำเนินคดีกับผู้ที่เกี่ยวข้อง  
 ในการแจ้งย้ายที่อยู่ โดยไม่ได้มีการพักอาศัยอยู่จริง ถือว่าเป็นการกระทำความผิด  
 กฎหมายอาญา และไม่ถูกต้องตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. ๒๕๓๔

๒. เร่งรัดอำเภอให้ดำเนินการจำหน่าย ยกเลิก เพิกถอนเอกสารที่มีการ  
 จัดทำขึ้นโดยทุจริต

๓. ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งย้ายที่อยู่  
 โดยมิชอบในเขตเทศบาลตำบล หากปรากฏว่าเจ้าหน้าที่ผู้ใดมีส่วนร่วมในการกระทำ  
 ความผิด หรือละเลยการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภา  
 ท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ให้ดำเนินการตามระเบียบของทางราชการต่อไป

ตัวอย่างที่ ๓  
สรุปประเด็น

เทศบาลชดชวการแข่งขันประกวดราคา ผู้ร้องประกอบอาชีพรับเหมาก่อสร้าง ได้ทำหนังสือขอทราบรายละเอียดการประกาศประกวดราคาจัดซื้อจัดจ้างจากเทศบาลตำบล โดยขอให้เทศบาลส่งเอกสารให้แก่ผู้ร้องทางไปรษณีย์ และเทศบาล ได้มีหนังสือชี้แจงผู้ร้องโดยขอสงวนสิทธิไม่ส่งประกาศประกวดราคาให้กับผู้ร้อง เนื่องจากมีการติดประกาศประชาสัมพันธ์ ณ ป้ายติดประกาศของเทศบาลอยู่แล้ว หากต้องการขอสำเนาเอกสารผู้ร้องสามารถถ่ายเอกสารได้โดยเสียค่าธรรมเนียม และแจ้งให้ผู้ร้องส่งสำเนาสัญญาจ้างก่อสร้างหรือหนังสือรับรองผลงานก่อสร้างกับส่วนราชการต่างๆ ให้เทศบาลตำบลเก็บไว้เพื่อขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบอาชีพเพื่อที่จะจัดส่งเอกสารให้ต่อไป ผู้ร้องเห็นว่าการดำเนินการของเทศบาลตำบลฝ่าฝืนการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคา จึงขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาตรวจสอบเรื่องดังกล่าว

ผลการพิจารณา

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาข้อร้องเรียน เอกสารและคำชี้แจงของเทศบาล และระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๓๕ และแก้ไขเพิ่มเติมข้อ ๓๔ (๑) ได้กำหนดว่า ก่อนวันเปิดซองสอบราคาไม่น้อยกว่า ๑๐ วัน ให้เจ้าหน้าที่พัสดุส่งประกาศเผยแพร่การสอบราคา และเอกสารสอบราคาไปยังผู้มีอาชีพขายหรือรับจ้างทำงานโดยตรง หรือโดยทางไปรษณีย์ลงทะเบียนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้กับให้ปิดประกาศเผยแพร่การสอบราคาไว้โดยเปิดเผย ณ ที่ทำการของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น อีกทั้งเมื่อพิจารณาแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการพัสดุของกระทรวงมหาดไทยที่กำหนดว่าการซื้อหรือการจ้างโดยวิธีสอบราคาหรือการซื้อหรือจ้างโดยวิธีประกวดราคาทุกครั้ง หากมีผู้ประกอบการแสดงความจำนงต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อขอรับประกาศสอบราคาและเอกสารสอบราคา หรือประกาศประกวดราคาและเอกสารประกวดราคา องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดส่งประกาศสอบราคาและเอกสารสอบราคา หรือประกาศประกวดราคาและเอกสารประกวดราคา ไปยังผู้ร้องขอทุกรายเพื่อให้เกิดการแข่งขันอย่างกว้างขวาง จะเห็นได้ว่ากฎหมายระเบียบปฏิบัติ และกระทรวงมหาดไทยก็มีนโยบายที่ต้องการให้มีการเผยแพร่ข่าวสารการซื้อ การจ้างให้มากที่สุดเพื่อให้เกิดการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงเสนอแนะจังหวัดให้กำกับเทศบาลตำบล และหน่วยราชการในจังหวัดปฏิบัติตามหลักการของระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุของหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๓๕ ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม และแนวนโยบายของกระทรวงมหาดไทย เมื่อมีผู้ประกอบการแสดงความจำนงต่อหน่วยราชการเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อขอรับประกาศและเอกสารที่เกี่ยวกับการซื้อการจ้างของหน่วยงาน หน่วยงานควรจัดส่งเอกสารดังกล่าวไปยังผู้ร้องขอ

ตัวอย่างที่ ๔  
สรุปประเด็น

ป้ายโฆษณาขนาดใหญ่อาจทำอันตรายต่อประชาชน

ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีมีป้ายโฆษณาขนาดใหญ่เกินที่กฎหมายอนุญาต ซึ่งอาจล้มพังลงมาทำให้เกิดอันตรายต่อประชาชนที่อยู่อาศัย และผ่านไปตามบริเวณดังกล่าว

ผลการพิจารณา

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงกับสำนักงานเขต และกองอาคาร สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร ได้รับการชี้แจงว่า นาย ก. (นามสมมุติ) เป็นผู้ยื่นหนังสือแจ้งความประสงค์จะก่อสร้างป้ายโฆษณาดังกล่าว โดยป้ายดังกล่าวมีลักษณะเป็นป้ายโครงเหล็ก จำนวน ๓ ป้าย เพื่อใช้เป็นป้ายโฆษณา และสำนักงานเขตได้ ออกใบรับหนังสือแจ้งความประสงค์จะก่อสร้างติดตั้ง เปลี่ยน รื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคาร หรือเปลี่ยนการใช้อาคาร แต่ปรากฏว่าได้ดำเนินการก่อสร้างผิดไปจากแบบที่ขออนุญาตโดยก่อสร้างเป็นป้ายอันเดียวมีความสูง และความยาวเกินกว่าที่กฎหมายอนุญาต เมื่อได้มีหนังสือทักท้วงให้นาย ก. แก้ไขการก่อสร้างป้ายโฆษณาให้ถูกต้อง นาย ก. ได้ยื่นหนังสือแสดงความประสงค์ขอแก้ไขและติดตั้งให้ถูกต้องทั้งสิ้น ๓ ครั้ง แต่ไม่มีการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวแต่อย่างใด ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาข้อร้องเรียนประกอบกับการตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีดังกล่าวแล้วจึงเสนอแนะกรุงเทพมหานครดังนี้

๑. พิจารณาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการรื้อถอนป้ายโฆษณาดังกล่าว โดยด่วน หรือดำเนินการตามที่เห็นว่าเหมาะสมอย่างเฉียบขาดโดยไม่ต้องให้โอกาสผู้ขออนุญาตก่อสร้างป้ายโฆษณาขอติดตั้งป้ายอีก เพราะกรุงเทพมหานครได้

แจ้งให้แก้ไขตัดแปลงป้ายให้ถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบของทางราชการมาแล้วถึง ๓ ครั้ง แต่ก็ไม่มีการดำเนินการใดๆ จึงน่าจะเชื่อว่าไม่มีเจตนาที่จะแก้ไขให้ถูกต้องอย่างแท้จริงพฤติการณ์ดังกล่าวน่าจะสื่อเจตนาที่จะขยายระยะเวลาไปเพื่อประโยชน์โดยมิชอบ ซึ่งขัดต่อกฎหมายและระเบียบของทางราชการ และไม่เป็นธรรมต่อสาธารณชน เพราะป้ายโฆษณาขนาดใหญ่เกินเกณฑ์ที่กำหนด เช่นนี้ อาจก่อให้เกิดอันตรายร้ายแรงต่อสาธารณชนเพราะสามารถล้มพังลงมาทั้งหมด หรือบางส่วนจะเกิดอันตรายสร้างความเสียหายต่อประชาชนผู้อาศัยอยู่ในบริเวณดังกล่าวและรวมถึงผู้ใช้รถใช้ถนน จึงควรดำเนินการรื้อถอนโดยเร็วที่สุดในโอกาสแรก

๒. พิจารณาตรวจสอบการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตและการตรวจสอบการดำเนินการขออนุญาตก่อสร้างป้ายดังกล่าวที่น่าจะเข้าข่ายการละเลยการปฏิบัติหน้าที่โดยปล่อยให้มีการก่อสร้างป้ายที่ไม่ถูกต้องและไม่ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ให้รื้อถอนโดยเร็ว ก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชนในบริเวณดังกล่าวรวมทั้งอาจเกิดอันตรายร้ายแรงต่อสาธารณะ

๓. กำชับให้มีการตรวจสอบป้ายโฆษณาอื่นๆ ที่ได้ก่อสร้างไปแล้ว หรือกำลังขออนุญาตก่อสร้างและวางมาตรการป้องกันที่เหมาะสมเพื่อป้องกันอันตรายที่อาจเกิดแก่สาธารณะและเกิดปัญหาห้องเรียนในลักษณะเดียวกันนี้ขึ้นอีก เพื่อให้มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจังและป้องกันการหาประโยชน์โดยมิชอบ

ตัวอย่างที่ ๕

สำนักงานเขต และกรมโรงงานอุตสาหกรรม ไม่ดำเนินการกับผู้ประกอบการโรงงานหลอม-หล่อโลหะที่ส่งกลิ่นเหม็นและเขม่าควัน สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชน และขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาความเห็นของกรมควบคุมมลพิษที่แจ้งไปยังสำนักงานเขต ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายผังเมือง

สรุปประเด็น

ผู้ร้องและคณะได้ร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหากลิ่นเหม็นและฝุ่นควันจากการประกอบกิจการของกลุ่มโรงงานหลอม-หล่อโลหะในซอยแห่งหนึ่ง จำนวน ๑๐ แห่ง ให้หลายหน่วยงานแก้ปัญหาความเดือดร้อนที่มีมานานกว่า ๒๐ ปี ซึ่งผู้ร้องได้รับแจ้งว่าหลายหน่วยงานกำลังดำเนินการให้โรงงานปรับปรุงระบบจัดฝุ่นละอองและเขม่าควันภายในเวลาที่กำหนด แต่ก็ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ และไม่มีการตรวจสอบ

การปฏิบัติตามคำสั่งของหน่วยงาน ปล่อยให้โรงงานหลายแห่งไม่ปฏิบัติตามคำสั่งเรื่อยมา และกรมควบคุมมลพิษ ได้มีหนังสือถึงสำนักงานเขต ให้ความเห็นเห็นว่า เนื่องจากปัจจุบันพื้นที่ใกล้เคียงกับที่ตั้งของโรงงานหลอม-หล่อโลหะทั้ง ๑๐ โรงงาน มีการขยายตัวของชุมชนอย่างรวดเร็วมากจนกลายเป็นชุมชนขนาดใหญ่ ดังนั้นจึงควรมหามาตรการส่งเสริมและผลักดันให้กลุ่มโรงงานดังกล่าว ย้ายออกไปประกอบกิจการในพื้นที่อื่น แต่หากจะยังคงให้ประกอบกิจการในพื้นที่แห่งนี้ต่อไป โรงงานทั้ง ๑๐ โรงงาน ต้องปรับปรุงแก้ไขระบบขจัดฝุ่นละอองและเขม่าควันที่ติดตั้งและใช้งานอยู่ในปัจจุบัน ให้เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในการขจัดฝุ่นละออง เขม่าควัน และกลิ่นเหม็นไอระเหยสารเคมี โดยอาจติดตั้งวัสดุดูดซับกลิ่นไอระเหยสารเคมีเพิ่มเติม หรือเพิ่มขนาดและจำนวนชั้นตอนของการสเปรย์น้ำให้มากขึ้น และต้องปรับปรุงแก้ไขอาคารโรงงานและสถานที่ประกอบการให้มีสภาพมั่นคง แข็งแรง ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ถูกสุขลักษณะ และมีลักษณะปิดมิดชิด รวมทั้งจะต้องพิจารณากฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบการพิจารณาในการต่อไปอนุญาตประกอบกิจการโรงงาน เช่น การประกอบกิจการโรงงานต้องไม่ขัดต่อกฎหมายผังเมืองในส่วนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายผังเมืองรวมในสาระสำคัญที่เกี่ยวกับสุขลักษณะ ความปลอดภัยของประชาชน และสวัสดิภาพของสังคม แต่ปัญหาข้างต้นไม่ได้รับการแก้ไข ผู้ร้องจึงร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาให้ตรวจสอบกรณีดังกล่าว

**ผลการพิจารณา** ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้พิจารณาคำร้องเรียนของผู้ร้อง คำชี้แจงของกรมโรงงานอุตสาหกรรม ประกอบกับการลงไปตรวจสอบพื้นที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ผลการตรวจสอบจากกองอนามัย สิ่งแวดล้อม และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้ว มีความเห็น ดังนี้

เมื่อมีการร้องเรียนปัญหากลิ่นเหม็นและเขม่าควันจากการประกอบกิจการของกลุ่มโรงงานหลอม-หล่อโลหะ สำนักงานเขตและกรมโรงงานอุตสาหกรรมได้ดำเนินการตรวจสอบสถานที่ และเมื่อพบว่าสถานประกอบการก่อเหตุเดือดร้อนรำคาญ ระบบขจัดฝุ่นละอองและเขม่าควันไม่มีประสิทธิภาพ จึงได้ออกคำสั่งเจ้าพนักงานให้สถานประกอบการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขสถานที่ให้ถูกต้อง ดังนั้น

ในประเด็นนี้จึงยังไม่อาจถือได้ว่าสำนักงานเขต และกรมโรงงานอุตสาหกรรมละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ อย่างไรก็ตาม ในการแก้ไขปัญหาโรงงานหลอม-หล่อโลหะจะต้องอาศัยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของหลายหน่วยงานร่วมกันแก้ไขปัญหา ซึ่งหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่มีการประสานความร่วมมือกันเ็นทางปฏิบัติและไม่มีการกวดขันให้สถานประกอบการปฏิบัติตามกฎหมาย อย่างเคร่งครัดและสม่ำเสมอแล้ว ก็จะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการถือโอกาสฝ่าฝืนกฎหมาย สร้างความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนได้ อีกทั้งผู้ร้องได้ร้องเรียนมาเป็นเวลานานแล้วว่าได้รับความเดือดร้อนรำคาญจากการประกอบกิจการดังกล่าว และแม้สำนักงานเขตและกรมโรงงานอุตสาหกรรมได้ดำเนินการตรวจสอบและออกคำสั่งเจ้าพนักงานให้สถานประกอบการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขสถานที่ให้ถูกต้องแล้วหลายครั้งก็ตาม แต่ผู้ร้องเรียนยังคงได้รับความเดือดร้อนอยู่ ซึ่งการที่สำนักงานเขตและกรมโรงงานอุตสาหกรรมมิได้ควบคุมติดตาม ตรวจสอบ และกวดขันอย่างต่อเนื่องให้สถานประกอบการปฏิบัติตามคำสั่งปล่อยให้สถานประกอบการปฏิบัติฝ่าฝืนกฎหมาย ทำให้สร้างความเดือดร้อนรำคาญ อันเป็นเหตุที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนโดยไม่เป็นธรรม ดังนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงมีข้อเสนอแนะไปยังสำนักงานเขตและกรมโรงงานอุตสาหกรรม ดังต่อไปนี้

(๑) ขอให้ประสานความร่วมมือกันระหว่างสำนักงานเขต กรมโรงงานอุตสาหกรรมและกรมควบคุมมลพิษ ในการร่วมกันตรวจสอบการประกอบกิจการโรงงานหลอม-หล่อโลหะ ให้ถูกต้องตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งตรวจสอบระบบกำจัดฝุ่นละอองและกลิ่นเหม็นว่ามีประสิทธิภาพเพียงพอตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดหรือไม่ และดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมายต่อไป หากพบว่าไม่ถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ และไม่ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด

(๒) ขอให้อาศัยอำนาจตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สั่งการให้โรงงานหลอม-หล่อโลหะ หยุดประกอบกิจการหากจงใจไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่สั่งให้ปรับปรุงแก้ไขโรงงาน

(๓) ขอให้พิจารณาดำเนินการตามกฎหมายกับผู้ประกอบการที่ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของพนักงานเจ้าหน้าที่ รวมทั้งคอยตรวจสอบ ควบคุมและกำกับดูแลการ

ประกอบกิจการโรงงานหลอม-หล่อโลหะอย่างเคร่งครัดและต่อเนื่องตลอดไป เพื่อป้องกันมิให้มีผู้ปฏิบัติฝ่าฝืนกฎหมาย สร้างความเดือดร้อนรำคาญ หรือส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียง อันทำให้เกิดกรณีร้องเรียนเช่นนี้ขึ้นอีก

สำหรับกรณีที่ผู้ร้องขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาความเห็นของกรมควบคุมมลพิษที่แจ้งไปยังสำนักงานเขต ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายผังเมืองนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเห็นว่าเพื่อให้การแก้ไขปัญหาโรงงานหลอม-หล่อโลหะเป็นไปอย่างถาวรและยั่งยืนจึงเสนอแนะกรุงเทพมหานครให้รับความเห็นของกองตรวจมลพิษ กรมควบคุมมลพิษ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายผังเมืองไว้พิจารณาดำเนินการ เพราะการประกอบกิจการโรงงานต้องไม่ขัดต่อนโยบายผังเมืองรวมในสาระสำคัญที่เกี่ยวกับสุขลักษณะ ความปลอดภัยของประชาชน และสวัสดิภาพของสังคม รวมทั้งต้องควบคุมโรงงานให้มีระบบกำจัดมลพิษที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ไม่สร้างความเดือดร้อนรำคาญ ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอนามัยของประชาชนที่อาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียง



ตัวอย่างที่ ๖ สำนักงานเขตนำบุคคลอื่นมาสวมชื่อของผู้ร้องเพื่อทำบัตรประชาชน  
 สรุประเด็น ขอให้ตรวจสอบ กรณีสำนักงานเขตได้นำบุคคลอื่นมาสวมชื่อทำบัตรประจำตัวประชาชนในนามของนางสาว ก.(นามสมมติ) และได้มีการจำหน่ายชื่อของนางสาว ก. ออกจากทะเบียน เนื่องจากเสียชีวิต

ผลการพิจารณา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ประสานไปยังกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุไปได้ว่า มีการทำบัตรประจำตัวประชาชนในนามของนางสาว ก. จำนวน ๙ ครั้ง และได้มีการจำหน่ายชื่อของ นางสาว ก. ออกจากทะเบียน เนื่องจากเสียชีวิตเมื่อวันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๔๔ ตามมรณบัตรสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเขตลงวันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๔๔ ซึ่งเป็นการแจ้งตายก่อนกำหนด กรุงเทพมหานครได้ให้สำนักงานเขตดำเนินการสอบสวนหาข้อเท็จจริงการทำบัตรประจำตัวประชาชนรายชื่อแอบอ้างชื่อ โดยประสานงานกับสำนักงานทะเบียนที่เกี่ยวข้องและจะดำเนินการคดีอาญาแก่ผู้กระทำความผิดและจะพิจารณาดำเนินการเพิ่มชื่อนางสาว ก. ตัวจริงในทะเบียนบ้านต่อไป ส่วนกรณีที่พบว่ามีความผิดทางอาญา ตามพระราชบัญญัติประจำตัวประชาชน พ.ศ.๒๕๐๔ หลายกรณีและมีมูลความผิดทางวินัยนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงให้กรุงเทพมหานครและกรมการปกครองซึ่งเป็นหน่วยงานและผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจสอบสวน ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และให้รายงานผลให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาและผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

ตัวอย่างที่ ๗ โรงเรียนไม่รับผิดชอบตรวจสอบหาข้อเท็จจริง และตำรวจไม่รับแจ้งความและ  
 สรุประเด็น ขอให้ตรวจสอบการกระทำของโรงเรียนที่ไม่รับผิดชอบ และไม่ตรวจสอบหาข้อเท็จจริงในการพานักเรียนไปทัศนศึกษาต่างจังหวัดและปล่อยปละละเลยเป็นเหตุให้บุตรชายของผู้ร้องเสียชีวิต และตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ไม่รับแจ้งความ และไม่ดำเนินคดีสอบสวนข้อเท็จจริงและความผิดของโรงเรียนและอาจารย์ที่ทำให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าว

ผลการพิจารณา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาคำร้องเรียน คำชี้แจงข้อเท็จจริงของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และตำรวจภูธรภาคประกอบกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้ว เห็นว่า อาจารย์ประจำชั้นได้พานักเรียนไปเที่ยวต่างจังหวัดจนเป็นเหตุให้บุตรชายของผู้ร้องจนน้ำเสียชีวิต ซึ่งการเดินทางไปเที่ยวดังกล่าวกระทรวงศึกษาธิการไม่ได้กำหนดแนวปฏิบัติไว้ จึงมิใช่เรื่องเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย หรือปฏิบัติหรือละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ และโรงเรียนและคณะครูอาจารย์ นักเรียนได้ร่วมทำบุญ รวมทั้งโรงเรียนได้ประสานกับบริษัทประกันชีวิตให้จ่ายค่าสินไหมทดแทนกับผู้ร้องเรียนแล้ว ประกอบกับการที่พนักงานสอบสวนไม่รับแจ้งความและไม่ดำเนินการสอบสวนหาข้อเท็จจริงในการเสียชีวิตของบุตรชายของผู้ร้องนั้น ตำรวจภูธรจังหวัดได้ตรวจสอบและรายงานผลให้ตำรวจภูธรภาคทราบ ว่า พนักงานสอบสวนประพฤติน่าสงสัย ไม่ประพฤติน่าให้เครื่องครุฑต่อมรยาทและระเบียบแบบแผนของตำรวจ เกียจคร้านและทำการสอบสวนล่าช้า ตำรวจภูธรจังหวัดจึงตั้งคณะกรรมการสอบสวนพิจารณาทัศนคติทางวินัยกับพนักงานสอบสวนแล้ว จึงถือว่าโรงเรียนได้ดำเนินการช่วยเหลือแก้ไขความเดือดร้อนให้กับผู้ร้องเรียนทางหนึ่ง และตำรวจภูธรภาคได้ดำเนินการแก้ไขความไม่เป็นธรรมที่เกิดขึ้นพอสมควรแก่กรณีแล้ว อย่างไรก็ตาม ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเห็นว่า การจัดไปเที่ยวของอาจารย์ประจำชั้น โดยพานักเรียนไปด้วยนั้น แม้จะมีได้เป็นไปตามระเบียบ และคำสั่งของโรงเรียน รวมถึงมิได้เป็นการกระทำในขณะปฏิบัติหน้าที่ หรือมีหน้าที่ให้กระทำได้อีกตาม แต่การจัดไปเที่ยวโดยมิได้ขออนุญาตกับผู้บังคับบัญชา และโรงเรียนเป็นการกระทำไปโดยผลการใช้ไม่มีอำนาจหน้าที่ให้กระทำได้ ประกอบกับการตรวจสอบหลักฐานในการสอบปากคำนักเรียนของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ปรากฏว่า อาจารย์ประจำชั้นเป็นผู้เสนอความเห็นกับนักเรียนให้มีการจัดไปเที่ยว จึงเห็นว่าอาจารย์ประจำชั้นทราบอยู่แล้วแต่ไม่รายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาได้รับทราบ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงมีข้อเสนอแนะให้สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานพิจารณาถึงข้อบกพร่อง และดำเนินการทางวินัย กรณีที่อาจารย์ประจำชั้นมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องตามระเบียบ

ตัวอย่างที่ ๘      ตำรวจขัดแย้งข้อกล่าวหา และนำของกลางไปใช้ส่วนตัว  
 สรุประเด็น      ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ขัดแย้งข้อกล่าวหาว่ามียา  
 เสพติดประเภท ๑ (ยาบ้า) ไว้ในครอบครอง เพื่อจำหน่าย และเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
 นำรถยนต์ของกลางที่อายัดไว้เป็นของกลางไปใช้ส่วนตัว เป็นเหตุให้ผู้ร้องเรียนได้รับ  
 ความเสียหาย

ผลการพิจารณา      ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้พิจารณาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน คำชี้แจง  
 ข้อเท็จจริงของตำรวจภูธรภาค และเอกสารหลักฐานต่างๆ รวมทั้งข้อกฎหมายที่  
 เกี่ยวข้องแล้ว เห็นว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสืบได้ว่าผู้ร้องและญาติพี่น้องมีพฤติการณ์  
 ลักลอบจำหน่ายยาเสพติด จึงขอหมายค้นต่อศาลจังหวัด เพื่อเข้าตรวจค้น พบว่า  
 มียาเสพติดซุกซ่อนอยู่ภายในของบุหรี่ปนฝากระโปรงรถยนต์ เจ้าหน้าที่ตำรวจจึง  
 ทำการจับกุมโดยกล่าวหาว่ามียาเสพติดให้โทษประเภท ๑ (ยาบ้า) ไว้ในครอบครอง  
 เพื่อจำหน่าย และนำตัวส่งพนักงานสอบสวน โดยพนักงานสอบสวนได้สรุปลำนวน  
 การสอบสวนเสนออัยการมีความเห็นสั่งฟ้องผู้ต้องหา ซึ่งคดีอยู่ระหว่างการพิจารณา  
 ในชั้นศาล สำหรับการนำรถยนต์ที่ถูกยึดเป็นของกลางในคดีไปใช้ส่วนตัว สถานีตำรวจ  
 ภูธรอำเภอได้รวบรวมพยานหลักฐานแล้วเชื่อว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจมีพฤติการณ์จริงตาม  
 คำร้องเรียน ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการพิจารณาทัณฑ์วิญญ์ ดังนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดิน  
 ของรัฐสภาจึงได้มีข้อเสนอแนะให้ตำรวจภูธรภาคกำชับผู้ใต้บังคับบัญชา เจ้าหน้าที่  
 ตำรวจทุกท้องที่ในความรับผิดชอบ ห้ามมิให้เจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ  
 ททรัพย์สินของกลางที่รับหรือยึดไปใช้โดยพลการหรือนำไปใช้ส่วนตัว โดยให้ยึด  
 ถือแนวปฏิบัติในเรื่องของกลาง ตามระเบียบกรมตำรวจเกี่ยวกับคดีเป็นวิธีปฏิบัติ และ  
 หากยังมีการกระทำความผิดในเรื่องดังกล่าวอีก ทั้งที่ได้มีการแจ้งในหนังสือเรียน  
 ให้รับทราบทั่วกันแล้ว ถือได้ว่าบุคคลนั้นจงใจกระทำความผิดฐานเป็นเจ้าของงาน  
 ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้หนึ่งผู้ใด  
 ขอให้มีการดำเนินการลงโทษทางวินัย และดำเนินคดีทางอาญากับบุคคลที่กระทำ  
 ความผิดในฐานดังกล่าว เพื่อป้องกันมิให้มีปัญหาเช่นนี้อีก

ตัวอย่างที่ ๙  
สรุปประเด็น

ขอให้ตรวจสอบกรณีบุกรุกที่ดินทำกินและที่อยู่อาศัย  
องค์การบริหารส่วนตำบลบุกรุกทำลายรั้วลวดหนาม และสร้างโกดังเก็บปุ๋ยลงในที่ดิน  
สาธารณะแปลงที่บิดาของผู้ร้องครอบครองทำประโยชน์อยู่โดยมิได้แจ้งให้ทราบก่อน  
ถึงแม้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีสิทธิเข้าดำเนินการใดๆ ในที่ดิน แต่ทำให้บิดา  
ของผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน เนื่องจากมิได้จัดหาที่ดินทำกินรองรับให้

ผลการพิจารณา

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้พิจารณาคำร้องเรียนประกอบคำชี้แจงของหน่วยงาน  
ที่เกี่ยวข้องแล้ว เห็นว่า บิดาของผู้ร้องเข้าครอบครองและทำประโยชน์ในที่ดินเขต  
ป่าสงวนแห่งชาติ โดยมิได้รับอนุญาตให้เข้าทำประโยชน์ได้ตามกฎหมาย ถึงแม้บิดา  
ของผู้ร้องกล่าวอ้างว่า ได้เข้าครอบครองตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๒๒ และเสียภาษีที่ดิน  
มาตลอด ก็ไม่ได้ทำให้ได้กรรมสิทธิ์ หรือ สิทธิครอบครองในที่ดินเขตป่าสงวน  
แต่อย่างใด แต่ในสวนทรัพย์สิน และ/หรือสิ่งปลูกสร้างใดๆ บนที่ดินดังกล่าว  
ถือเป็นทรัพย์สิน หรือ ทรัพย์สินของบิดาของผู้ร้องซึ่งเป็นเจ้าของ ดังนั้น ตามที่  
ผู้ร้องกล่าวอ้างว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบุกรุกทำลายรั้วลวดหนาม และสร้าง  
โกดังเก็บปุ๋ยลงในที่ดินสาธารณะแปลงที่บิดาของผู้ร้องครอบครองทำประโยชน์อยู่  
และเพื่อเป็นการเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นกับบิดาของผู้ร้อง องค์การบริหารส่วน  
ตำบลควรชดเชยค่าเสียหายที่เกิดจากการรื้อรั้วลวดหนามให้แก่บิดาของผู้ร้องต่อไป  
อย่างไรก็ดี องค์การบริหารส่วนตำบลได้ขออนุญาตเข้าทำประโยชน์ในที่ดินเขตป่า  
สงวนแห่งชาติ ภายหลังจากดำเนินการก่อสร้างโรงปุ๋ยชีวภาพไปแล้ว และภายหลัง  
จากผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้มีหนังสือขอให้ จังหวัดชี้แจงข้อเท็จจริงและส่ง  
เอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาแล้ว จึงถือว่าเป็นการดำเนินการโดยไม่ถูก  
ต้องตามกฎหมาย ซึ่งมีข้อพิจารณาว่า น่าจะเป็นการแสดงถึงการละเลย หรือเพิกเฉย  
ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ฉะนั้น เพื่อป้องกันมิให้เกิดการดำเนิน  
การในลักษณะนี้อีก และเพื่อเป็นการเสริมสร้างการปฏิบัติงานของภาครัฐที่ดีต่อไป  
ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงเสนอแนะไปยัง ผู้ว่าราชการจังหวัดให้กำกับ ดูแล  
และตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างใกล้ชิดเพื่อจะได้  
ดำเนินการด้วยความถูกต้องเป็นไปโดยชอบด้วยกฎหมายต่อไป

ต่อมาจังหวัดได้มีหนังสือแจ้งให้ทราบว่าได้แจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาค่าใช้จ่ายเสียหายที่เกิดจากการรื้อรั้วลวดหนามให้แก่อบิดาของผู้ร้องเรียน และได้แจ้งให้นายอำเภอกำกับตรวจสอบการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยเคร่งครัดให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของราชการตามความแห่ง พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๕ พ.ศ. ๒๕๔๖ แล้ว

เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ประสานให้ผู้ร้องได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม หรือให้ได้รับการชดใช้ความเสียหายอย่างเหมาะสมแล้ว ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ ๑๐      ไม่ได้รับค่าชดเชยจากการเวนคืนที่ดิน  
สรุปประเด็น      ผู้ร้องร้องเรียนว่า เมื่อประมาณปี ๒๕๔๕ มีการเวนคืนที่ดินบริเวณริมคลองของหมู่บ้านเพื่อขุดขยายแนวคลอง โดยสำนักงานชลประทานได้เวนคืนที่ดินบางส่วนของญาติของผู้ร้อง ซึ่งควรจะได้รับค่าเวนคืนประมาณหนึ่งหมื่นบาท แต่ยังไม่ได้รับเงินดังกล่าวจึงร้องเรียนมาเพื่อขอความเป็นธรรม

ผลการพิจารณา      ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาจากเอกสารหลักฐานและจากการชี้แจงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว พบว่า จากการตรวจสอบ ญาติของผู้ร้องได้รับเงินค่าทดแทนค่าเรือยัดต้นไม้ผลแล้ว แต่สำหรับเงินค่าทดแทนที่ดินนั้นไม่สามารถดำเนินการได้ในขณะนั้น เนื่องจากติดปัญหามรดก แต่ปัจจุบันได้มีการดำเนินการแบ่งแยกที่ดินดังกล่าวเป็นโฉนดใหม่เฉพาะส่วนที่ถูกเขตชลประทานแล้ว และญาติของผู้ร้องได้ลงนามในหนังสือจะซื้อจะขายที่ดินและอยู่ระหว่างการดำเนินการของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษา โดยคาดว่าจะสามารถจ่ายเงินค่าทดแทนให้ได้ภายในปีงบประมาณ ๒๕๕๗ ดังนั้น กรณีดังกล่าวจึงเป็นกรณีที่ราชการได้ดำเนินการตรวจสอบเพื่อแก้ไขปัญหาและความเดือดร้อนและให้ความช่วยเหลืออย่างเหมาะสมแล้ว ดังนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงยุติการพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเห็นว่า การพิจารณาจ่ายเงินค่าทดแทนที่ดินที่ถูกเวนคืนให้แก่ญาติของผู้ร้องได้ล่วงเลยมาเป็นเวลานานแล้ว ดังนั้น เพื่อให้ญาติของผู้ร้องได้รับค่าทดแทนที่ดินที่ถูกเวนคืนรวดเร็วยิ่งขึ้น ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงได้กำชับให้กรมชลประทานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งดำเนินการเรื่องดังกล่าวให้แล้วเสร็จโดยเร็วต่อไป


- ตัวอย่างที่ ๑๑ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากกรมที่ดิน กรณีการขอให้แก้ไขโฉนดที่ดินที่ออกให้ผิดตำแหน่งจากความเป็นจริง
- สรุปประเด็น ผู้ร้องเรียนว่า เมื่อ ๒๕๑๙ ผู้ร้องได้ซื้อตึกแถวโดยเข้าใจว่าตึกแถวตั้งอยู่บนที่ดินที่มีโฉนด ๒ ฉบับ เนื่องจากสามารถจดทะเบียนโอนตึกแถวที่กรมที่ดินได้ เมื่อปี ๒๕๔๐ ผู้ร้องนำตึกแถวพร้อมที่ดินดังกล่าวไปขอจดจำนองเป็นประกันเงินกู้กับธนาคาร ต่อมาธนาคารได้ตรวจสอบโฉนดที่ดินทั้ง ๒ ฉบับ และแจ้งให้ผู้ร้องทราบว่าโฉนดที่ดินทั้ง ๒ ฉบับ เป็นที่ดินอยู่กันคนละแปลง จึงปฏิเสธการจดจำนองที่ดินพร้อมตึกแถวดังกล่าว ผู้ร้องจึงร้องขอให้กรมที่ดินดำเนินการแก้ไขโฉนดที่ดินให้ถูกต้อง แต่เจ้าหน้าที่กรมที่ดินแจ้งให้ทราบว่า ต้องแก้ไขโดยขอให้เจ้าของที่ดินข้างเคียงโอนที่ดินให้กับผู้ร้อง โดยเสียค่าธรรมเนียมในการโอนแปลงละ ๓๐,๐๐๐ บาท ผู้ร้องมีหนังสือร้องทุกข์ไปยังอธิบดีกรมที่ดิน แต่ปัจจุบันยังไม่ได้รับการแก้ไขแต่อย่างใด จึงร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
- ผลการพิจารณา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากเอกสารหลักฐานและจากการลงพื้นที่และร่วมประชุมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้ร้องเรียนและราษฎรรายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อยุติและแก้ไขปัญหาดังกล่าวแล้ว ปรากฏว่าได้มีการรวบรวมเอกสารในการดำเนินการต่างๆ และได้ยื่นเรื่องต่อสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร และสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครได้ดำเนินการจดทะเบียนถือกรรมสิทธิ์รวม และทำการรังวัดแบ่งแยกให้ถูกต้องตรงตามกับผู้ร้องและราษฎรรายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องครบครองอยู่ต่อไปแล้ว และขณะนี้อยู่ระหว่างการดำเนินการออกโฉนดที่ดิน ดังนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เนื่องจากเห็นว่า เรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นกรณีที่ผู้ร้องและราษฎรรายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอย่างเหมาะสมโดยได้รับการดำเนินการแก้ไขเพื่อให้ได้โฉนดที่ดินที่ถูกต้องตรงตามเนื้อที่ที่ได้ครอบครองแล้ว คงเหลือเพียงขั้นตอนการออกโฉนดที่ดินซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องใช้เวลาในการดำเนินการอีกสักกระยะหนึ่ง

และต่อมาสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้รับแจ้งจากผู้ร้องว่า สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครได้ทำการรังวัดแบ่งแยกที่ดินให้ถูกต้องตรงตาม ที่ผู้ร้องและราษฎรรายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องครอบครองอยู่ จดทะเบียนถือกรรมสิทธิ์ และ ออกโฉนดที่ดินให้แก่ผู้ร้องและราษฎรเป็นที่เรียบร้อยแล้ว พร้อมทั้งมีหนังสือ ขอบคุณผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เลขที่การสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ของรัฐสภาและคณะ ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

หนังสือขอบคุณจากผู้ร้องเรียนของตัวอย่างที่ ๑๑

วันที่ 9 ธ.ค. 2547

ชื่อ รศชงกนทิพย์ เสงฆิธร ผู้ทรงกรมแผ่นดินของรัฐวิสาหกิจ  
 ใช้อำนาจหน้าที่  
 ตำแหน่ง เภสัชกร ผู้ทรงกรมแผ่นดินของรัฐวิสาหกิจ

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา  
 เรื่อง ร้องเรียนที่ ๕๑๔ / ๒๕๔๗  
 วันที่ ๑๑ / ๑๒ / ๒๕๔๗  
 ผู้รับผิดชอบ 

ตามหนังสือ ร้องเรียน ลงวันที่ 30 ม.ค. 2546 ซึ่งเรียน  
 คณะกรรมการผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐวิสาหกิจ  
 กับ ส.ป.ก. ผู้ทรงกรมแผ่นดินของรัฐวิสาหกิจ และจากนั้น ไปแทนทาง  
 ส.ป.ก. ๗ ได้มีหนังสือ แจ้งข้อเท็จจริงว่า ได้รับหนังสือ ร้องเรียน  
 ของข้าพเจ้าแล้ว และกำลัง ดำเนินการ ทบทวนข้อเท็จจริง

วันที่ ข้าพเจ้า ได้รับหนังสือ แจ้งข้อเท็จจริงจากผู้ทรงกรมแผ่นดินของรัฐวิสาหกิจ  
 ส.ป.ก. ได้รับหนังสือ ร้องเรียนของข้าพเจ้า และกำลัง ดำเนินการอยู่ ข้าพเจ้า  
 ได้ถาม และสอบถามจาก ส.ป.ก. ซึ่งขณะนั้น ข้าพเจ้า ได้ ร้อง  
 เรียนไปยัง กรมที่ดิน และ ส.ป.ก. แต่ก็ไม่มีความคืบหน้าใดๆ  
 ประกอบ ทนาย กับ ได้ทราบข่าวว่า ผู้ทรงกรมแผ่นดินของรัฐวิสาหกิจ มีภรรยา  
 ชื่อ น.ส. ก. ก. ก.

ตามที่ ส.ป.ก. ได้ ร้องเรียน กรมที่ดิน ไปแล้ว กรมที่ดิน ก็  
 ยืนยันว่า หรือ ดำเนินการอะไร ก็ตาม ทนาย ได้ยื่น ทนาย ไปแล้ว มีหนังสือ  
 ไปแล้ว พร้อมทั้ง หรือ เฝ้าชื่อ ผู้ถือครอง กรมที่ดิน ฯลฯ .....



ตัวอย่างที่ ๑๒      หน่วยงานของรัฐไม่ดำเนินการกับผู้บุกรุกเข้าทำประโยชน์ในที่ดินราชพัสดุของกรมชลประทาน

สรุปประเด็น      ผู้ร้องร้องเรียนว่า กรมชลประทานได้เวนคืนที่ดินบางส่วนของผู้ร้องเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาเขื่อนแม่กลอง (วชิราลงกรณ์) โดยที่ดินบริเวณที่ถูกเวนคืนดังกล่าวเป็นพื้นที่ติดชายน้ำของเขื่อนฯ ซึ่งกรมชลประทานจัดให้เป็นพื้นที่เขตน้ำท่วม จนกระทั่งเมื่อปี พ.ศ.๒๕๔๔ กรมชลประทานได้นำที่ดินตลอดแนวริมน้ำทั้งหมดที่ได้เวนคืนไว้ นำมาจัดสรรให้ราษฎรในพื้นที่ได้มีโอกาสยื่นหนังสือแสดงความประสงค์ขอเข้าใช้ประโยชน์ทำกินในที่ดินดังกล่าวเพื่อหารายได้เลี้ยงชีพ ซึ่งพื้นที่จัดสรรดังกล่าวส่วนใหญ่ผู้ที่ได้รับสิทธิให้เข้าครอบครองและใช้ประโยชน์ในที่ดินดังกล่าวจะเป็นเจ้าของที่ดินเดิมก่อนถูกเวนคืน ซึ่งที่ดินส่วนที่ควรเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้ร้องเรียนนั้น กลับถูก นาย ก. และ นาง ข.(นามสมมติ) ออกมาคัดค้านและโต้แย้งสิทธิและร้องเรียนต่อกรมชลประทาน โดยกล่าวอ้างว่าเป็นผู้ทรงสิทธิในที่ดินดังกล่าว จึงได้เข้าครอบครองและล้อมรั้วลวดหนาม ปลูกต้นไม้และเลี้ยงปลาบริเวณริมน้ำของพื้นที่ดังกล่าว จากกรณีพิพาทในเรื่องนี้ผู้ร้องได้ร้องเรียนต่อกรมชลประทานแล้ว และเห็นว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมจากกรมชลประทาน จึงนำเรื่องมาร้องเรียนขอความเป็นธรรมต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ผลการพิจารณา      ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาจากเอกสารหลักฐานและจากการชี้แจงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว พบว่า เป็นเรื่องปัญหาการครอบครองที่ดินที่ทับซ้อนกันระหว่างผู้ร้องกับนาง ข. ผู้ร้องจึงร้องเรียนต่อหัวหน้าโครงการฯ ในขณะนั้น หัวหน้าโครงการฯ ได้ตัดสินใจว่าหากไม่สามารถตกลงแบ่งการใช้ประโยชน์ในที่ดินดังกล่าวชั่วคราวคนละครึ่งได้ ก็จะไม่ห้ามทั้งสองฝ่ายเข้าใช้ประโยชน์ในพื้นที่ดังกล่าว แต่นาง ข. ได้เข้าไปดำเนินการปลูกพืชไร่ในพื้นที่ดังกล่าว ผู้ร้องและพวกได้นำรถไถเข้าไปไถดินและต้นไม้ของนาง ข. จนเสียหาย และนาง ข. ได้แจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน แต่ภายหลังสามารถตกลงในเรื่องค่าเสียหายกันได้ โดยผู้ร้องรับว่าจะไม่เข้าไปทำความเสียหายอีก

ต่อมาฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาเขื่อนแม่กลองได้นัดผู้ร้องและนาง ข. มาตกลงกันในเรื่องการใช้สิทธิครอบครองพื้นที่ชลประทาน แต่ไม่สามารถตกลงกันได้ในเรื่องสิทธิการใช้ที่ดินดังกล่าว และปรากฏในเวลาต่อมาว่าสำนักงานธนารักษ์จังหวัดแจ้งความประสงค์จะจัดพื้นที่ดังกล่าวให้ นาง ข. เขาเพื่อประกอบการเกษตรเป็นการชั่วคราว แต่สำนักงานชลประทานแจ้งว่าไม่สามารถให้เขาได้เนื่องจากขัดต่อระเบียบกรมชลประทานว่าด้วยการเช่าที่ราชพัสดุในความครอบครองของกรมชลประทาน พ.ศ.๒๕๔๔ กรณีที่เกิดขึ้นจึงทำให้หัวหน้าโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาเขื่อนแม่กลองประชุมปรึกษากับธนารักษ์พื้นที่จังหวัด เรื่องแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับที่ดินที่กรมชลประทานจัดซื้อและแก้ไขปัญหาการบุกรุกของราษฎร ซึ่งขณะนี้ฝ่ายส่งน้ำฯ กำลังสำรวจพื้นที่การบุกรุกในปัจจุบันทั้งหมด เพื่อต้องการทราบความชัดเจนของจำนวนพื้นที่และสิ่งปลูกสร้าง เพื่อเสนอเรื่องส่งคืนธนารักษ์พื้นที่จังหวัดต่อไป แต่อาจมีความล่าช้าเนื่องจากมีจำนวนเจ้าหน้าที่สำรวจและเครื่องมือในการสำรวจจำกัด และไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากชาวบ้านเท่าที่ควร

ดังนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาแล้ว เห็นว่า พนักงานเจ้าหน้าที่ของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาเขื่อนแม่กลอง กรมชลประทาน ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยวิธีการประนีประนอมกับทุกฝ่ายอย่างเหมาะสมแล้ว มิได้เป็นการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องโดยไม่เป็นธรรมจึงวินิจฉัยยุติการพิจารณาเรื่องร้องเรียน แต่อย่างไรก็ดี เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาทนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้เสนอแนะให้กรมชลประทานเร่งดำเนินการตรวจสอบพื้นที่การบุกรุกให้แล้วเสร็จโดยเร็วและเมื่อได้ส่งมอบที่ดินคืนให้กรมธนารักษ์แล้ว ขอให้กรมธนารักษ์พิจารณาหาทางให้ความช่วยเหลือราษฎรดังกล่าว ที่ได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยหรือที่ดินทำกินตามกฎหมายและระเบียบของทางราชการตามควรแก่กรณีต่อไป

ตัวอย่างที่ ๑๓  
 ๑๓  
 รูปประเด็น

ขอให้ตรวจสอบการดำเนินงานของสำนักงานชลประทานจังหวัด กรณีมีแผนงานและดำเนินการโครงการก่อสร้างอ่างเก็บน้ำรูกกล้าที่ดินทำกินของราษฎรผู้ร้องได้ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านทางเครือข่ายประชาชนต้านคอร์รัปชัน ว่าสำนักงานชลประทานจังหวัด มีแผนงานที่จะสร้างอ่างเก็บน้ำ เป็นแผนงานในอันดับที่ ๕ ปีงบประมาณ ๒๕๔๔ หากโครงการดังกล่าวสร้างขึ้น จะก่อให้เกิดความเดือดร้อนกับที่ดินทำกินและที่อยู่อาศัยของราษฎรจำนวนมาก จึงขอให้ตรวจสอบแผนงานและโครงการดังกล่าว เพื่อความโปร่งใสในการดำเนินการ และชาวบ้านได้ยื่นหนังสือคัดค้านต่อกำนันตำบลแต่ไม่ได้รับการแก้ไขและกำนันยังข่มขู่ชาวบ้านที่ออกมาคัดค้านโครงการดังกล่าวด้วย

ผลการพิจารณา

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาเอกสารหลักฐานข้อกฎหมายและจากการประสานข้อเท็จจริงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว พบว่า เรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นกรณีที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่า กรมชลประทานมีโครงการที่จะก่อสร้างอ่างเก็บน้ำ ในปีงบประมาณ ๒๕๔๔ จึงได้จัดให้มีการศึกษารายงานเบื้องต้น ถึงความเป็นไปได้ของการดำเนินการโครงการ และจัดทำประชาพิจารณ์ประชาชนเพื่อขอความเห็นชอบโดยมีกำนันตำบลในฐานะผู้นำตำบลเป็นผู้อำนวยความสะดวกแก่ราชการในการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ แต่ราษฎรตำบลมีแนวคิดคัดค้านในเรื่องผลกระทบและความเดือดร้อนที่จะได้รับจากโครงการดังกล่าว ซึ่งกำนันตำบลไม่สามารถที่จะเป็นผู้ชี้แนะให้ราษฎรคล้อยตามในเรื่องดังกล่าวได้ ราษฎรจึงได้ร้องเรียนดังนั้นเมื่อตามข้อเท็จจริงได้มีการสรุปผลการศึกษาในเบื้องต้นว่าพื้นที่ดังกล่าวไม่มีความเหมาะสมในการสร้างอ่างเก็บน้ำ และเรื่องดังกล่าวอยู่ในระหว่างรอความเห็นชอบของกรมชลประทานในการยกเลิกโครงการดังกล่าว และจังหวัดได้มีการประชุมเจ้าหน้าที่จากชลประทานแห่งหนึ่ง เพื่อชี้แจงเรื่องการยกเลิกการก่อสร้างโครงการอ่างเก็บน้ำดังกล่าว และให้กำนันและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้นำข้อมูลการยกเลิกไม่ก่อสร้างอ่างเก็บน้ำไปประชาสัมพันธ์ชี้แจงทำความเข้าใจให้ประชาชนในตำบลทราบ ดังนั้น เรื่องร้องเรียนดังกล่าวจึงเป็นกรณีที่ทางราชการได้ดำเนินการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้แก่ผู้ร้องเรียนและประชาชนอย่างเหมาะสมแล้ว ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงวินิจฉัยให้ยุติการพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวนี้

ตัวอย่างที่ ๑๔  
สรุปประเด็น

ได้รับความเดือดร้อนจากการสร้างถนน

ผู้ร้องร้องเรียนว่าได้รับความเดือดร้อนจากการสร้างถนน เมื่อปี พ.ศ.๒๕๔๐ โดยผู้ร้องเห็นว่าได้รับความเสียหายจากการสร้างถนนสายดังกล่าว ทำให้เกิดน้ำท่วมเข้าไปในบ้านของผู้ร้อง และต้นไม้ที่ปลูกไว้พร้อมกับสระเลี้ยงปลาเสียหาย จึงต้องการได้รับค่าชดเชยความเสียหายดังกล่าว

ผลการพิจารณา

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาเอกสารหลักฐานและจากการประสานข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว พบว่า บ้านพักอาศัยของผู้ร้องตั้งอยู่นอกเขตทางหลวง โดยไม่ถูกเวนคืน ซึ่งอยู่ห่างจากเขตทางหลวงประมาณ ๒.๒๐ เมตร ดังนั้น กรมทางหลวงจึงไม่สามารถดำเนินการจัดกรรมสิทธิ์ที่ดินและจ่ายค่าทดแทนดังกล่าวให้ผู้ร้องได้ ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของพระราชบัญญัติว่าด้วยการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ พ.ศ.๒๕๓๐ ที่ใช้ถือปฏิบัติในการเวนคืนของหน่วยงานภาครัฐ สำหรับผลกระทบจากการก่อสร้างทางที่ผู้ร้องอ้างว่าทำให้น้ำท่วมทางเข้าบ้านพักอาศัยและบ้านเช่าเวลาฝนตกหนักนั้น ข้อเท็จจริงคือ โครงการก่อสร้างทางได้ก่อสร้างกำแพงกันดินเพื่อป้องกันดินและน้ำที่จะไหลจากพื้นที่ของโครงการเข้าบ้านของผู้ร้องให้แล้ว ส่วนน้ำที่อาจไหลเข้าบ้านของผู้ร้องน่าจะเกิดจากปัญหาระบบระบายน้ำในบริเวณพื้นที่บ้านของผู้ร้อง ที่ผ่านมาโครงการก่อสร้างทางได้ไปพบผู้ร้องเพื่อให้ความช่วยเหลือในด้านการก่อสร้างเพื่อบรรเทาความเสียหาย แต่ผู้ร้องไม่ต้องการโดยยืนยันที่จะเรียกร้องขอรับเงินค่าเวนคืนเท่านั้น และสำหรับต้นไม้ยืนต้นที่กรมทางหลวงต้องจ่ายค่าทำแทนมีเพียง ๒ ชนิด แต่ในขณะที่ก่อสร้างผู้ร้องไม่ตั้งใจที่จะขอรับเงินค่าทดแทนอย่างไรก็ตามช่างประจำโครงการจัดกรรมสิทธิ์ที่ดินได้จ่ายเงินเป็นค่าต้นไม้ยืนต้นให้ผู้ร้องไปแล้ว และสำหรับบ่อปลาตุ๊กตามที่ผู้ร้องแจ้งไว้ จากการตรวจสอบไม่พบบ่อเลี้ยงปลาดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะได้ประสานงานกับโครงการก่อสร้างเพื่อเข้าไปช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนให้ผู้ร้องต่อไป ดังนั้นการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ของกรมทางหลวงถือได้ว่าเป็นการปฏิบัติหน้าที่ที่เป็นไปตามระเบียบและกฎหมายแล้ว ไม่ได้เป็นการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมายที่ก่อให้เกิดความเสียหาย

แก่ผู้ร้อง ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงวินิจฉัยยุติการพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าว อย่างไรก็ตาม เมื่อผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเป็นผลจากการก่อสร้างทางหลวง ผู้ร้องสามารถไปขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่โครงการก่อสร้างดังกล่าวได้ ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจะได้แจ้งให้ทางจังหวัดหาวิธีการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสมต่อไป

ตัวอย่างที่ ๑๕      ศูนย์วิจัยและพัฒนาประมงน้ำจืดแห่งหนึ่ง ปล่อยน้ำเสียลงสู่คลอง ทำให้เป็นอันตรายต่อสิ่งแวดล้อมและการอุปโภคบริโภค

สรุปประเด็น      ผู้ร้องร้องเรียนว่าได้รับความเดือดร้อนจากการที่ศูนย์วิจัยและพัฒนาประมงน้ำจืดแห่งหนึ่ง ปล่อยน้ำเสียที่เกิดจากบ่อเพาะเลี้ยงพ่อแม่พันธุ์ปลา บ่ออนุบาลลูกปลา ที่มีจำนวนรวมกันทั้งหมดประมาณ ๙๐ บ่อ และน้ำทิ้งจากบ้านพักพนักงานข้าราชการ ลูกจ้าง ภายในศูนย์วิจัยฯ อีกจำนวนกว่า ๖๐ หลังคาเรือน ลงสู่คลองบึงโดยไม่ได้บำบัดน้ำเสียดังกล่าวแต่อย่างใด จนเป็นอันตรายต่อสิ่งแวดล้อม ทำให้ผู้ร้องและราษฎรในลุ่มน้ำดังกล่าวได้รับความเดือดร้อนจากการนำน้ำไปใช้ในการอุปโภคและบริโภค

ผลการพิจารณา      ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจากเอกสารหลักฐาน และจากการชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว พบว่า กรณีการปล่อยน้ำเสียที่เกิดจากแหล่งเพาะพันธุ์ปลาและน้ำทิ้งจากโรงเรือนภายในศูนย์วิจัยและพัฒนาประมงน้ำจืดนี้ เป็นระบบที่ดำเนินการมากกว่า ๗๐ ปี โดยระบบน้ำเข้าจะใช้น้ำจากบึงซึ่งในช่วงฤดูฝนสามารถปล่อยให้น้ำไหลเข้าโดยไม่ต้องใช้เครื่องสูบน้ำ ส่วนระบบน้ำทิ้งจะเป็นระบบท่อฝังใต้ดินออกสู่คลองบึงโดยไม่มีระบบบำบัดน้ำเสีย แต่น้ำที่ศูนย์ฯ ปล่อยลงคลองบึงจะเป็นน้ำที่ใช้ในการอนุบาลลูกปลา เป็นน้ำที่มีคุณสมบัติเหมาะสมไม่เกิดอันตราย ส่วนบ่อเลี้ยงพ่อแม่พันธุ์ปลาชนิดต่างๆ ไม่มีการปล่อยทิ้งลงคลองบึงแต่อย่างใด แต่ใช้วิธีการเติมน้ำเมื่อน้ำมีปริมาณลดลง อีกทั้งได้มีการตรวจสอบคุณสมบัติของน้ำเป็นประจำ เดือนละสองครั้งในบริเวณจุดน้ำเข้าและจุดน้ำออก แต่ในสภาพความเป็นจริงน้ำในคลองบึงอาจมีสภาพไม่ค่อยดีนักในช่วงน้ำน้อย ซึ่งจะตรง

กับฤดูแล้งอากาศร้อนจัด แพลงก์ตอนพืชเกิดได้เร็วทำให้มีสภาพเขียว เข้มข้น และมีลักษณะเป็นน้ำนิ่ง มีการไหลเวียนของน้ำน้อย อาจส่งผลให้เกิดการสะสมของสารพิษและมีศักยภาพในการรองรับสารมลพิษต่ำกว่าแหล่งน้ำอื่นๆ และอาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนกับราษฎรผู้อาศัยน้ำในคลองบึงในการอุปโภคบริโภคได้ตั้งนั้น เพื่อเป็นการป้องกันและลดผลกระทบอันเกิดจากการระบายน้ำทิ้งของชุมชนวิจัยฯ ต่อคุณภาพน้ำในคลองบึงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต รวมทั้งปัญหาการร้องเรียนจากประชาชนที่ใช้น้ำจากคลองบึง ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงได้เสนอแนะให้จังหวัดแจ้งชุมชนวิจัยฯ และพัฒนาประมงน้ำจืดเพื่อพิจารณาดำเนินการจัดให้มีและใช้ระบบบำบัดน้ำเสียจากการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ โดยอาจจัดสร้างบ่อปรับเสถียร (Stabilization pond) หรือระบบบำบัดน้ำเสียอื่นใด เพื่อเก็บกักน้ำหรือปรับสภาพน้ำเสียก่อนปล่อยลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะหรือออกสู่สิ่งแวดล้อมภายนอกต่อไป

- 
- ตัวอย่างที่ ๑๖  
สรุปประเด็น
- ไม่ได้รับบัตรหมักคुकเทศก์ทั้งที่ผ่านการอบรมและสอบผ่านตามหลักสูตรแล้ว ผู้ร้องเรียน ได้เข้ารับการอบรมหลักสูตรหมักคुकเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศเฉพาะพื้นที่) ซึ่งจัดอบรมระหว่างวันที่ ๒ - ๑๖ กันยายน ๒๕๔๕ ซึ่งผลการอบรม และผล การสอบ ผ่านทุกอย่าง แต่จนถึงปัจจุบัน ยังไม่ได้รับบัตรหมักคुकเทศก์
- ผลการพิจารณา
- ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และได้ประสานงานไปยังการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เพื่อสอบถามขั้นตอนและวิธีการให้ได้มาซึ่งบัตรหมักคुकเทศก์ และปัญหาอุปสรรคที่ทำให้ผู้ร้องยังไม่ได้รับบัตรหมักคुकเทศก์ทั้งที่ผ่านการอบรมและการสอบแล้วตามหลักสูตร ซึ่งต่อมาผู้ร้องแจ้งว่าได้รับบัตรหมักคुकเทศก์แล้วเมื่อเดือนเมษายน ๒๕๔๗ จึงถือว่าเป็นเรื่อง que ผู้ร้องได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นที่ธรรมอย่างเหมาะสมแล้ว จึงยุติการพิจารณาเรื่องดังกล่าว และต่อมาผู้ร้องเรียนได้มีหนังสือขอขอบคุณมายังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาที่ให้การช่วยเหลือจนได้รับบัตรหมักคुकเทศก์



- ตัวอย่างที่ ๑๗ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ราชการของผู้ว่าราชการจังหวัด ในเรื่อง การไม่ออกใบอนุญาตประกอบกิจการดูทรายแก่ผู้ประกอบการดูทรายทำให้เกิด ความเดือดร้อนและเสียหายในการประกอบอาชีพ
- สรุปประเด็น ผู้ร้องเรียนเป็นผู้ประกอบการดูทรายและได้ขอต่อใบอนุญาตประกอบกิจการ ดูทรายโดยได้ปฏิบัติตามเงื่อนไข หลักเกณฑ์ วิธีการและขั้นตอนของทางราชการ ทุกประการโดยคณะอนุกรรมการพิจารณาอนุญาตให้ดูทรายมีมติ “อนุญาต” ให้ ผู้ร้องเรียนดำเนินการดูทรายแล้ว ซึ่งมีกำหนดระยะเวลาตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๕๕ ถึงวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๕ จนกระทั่งบัดนี้ผู้ร้องเรียนยังไม่ได้รับใบอนุญาต ประกอบการดูทราย ผู้ร้องเรียนจึงได้มีหนังสือสอบถามไปยังผู้ว่าราชการจังหวัด ในฐานะผู้มีอำนาจออกใบอนุญาตดูทราย เพื่อขอทราบผลการพิจารณาออกใบ อนุญาตดูทราย แต่ผู้ว่าราชการจังหวัดไม่ได้มีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาออกใบ อนุญาตดูทรายให้ผู้ร้องเรียนทราบแต่อย่างใด ทำให้ผู้ร้องเรียนเห็นว่า มิได้รับ ความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งก่อให้เกิดความ เดือดร้อนและเสียหายในการประกอบอาชีพ
- ผลการพิจารณา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ติดตามเรื่องร้องเรียนและประสานงานขอให้ กระทรวงมหาดไทยชี้แจงข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนแล้ว สรุปได้ว่า ตามที่ผู้ร้องยื่น คำขอต่อใบอนุญาตและขออนุญาตดูทรายในแม่น้ำ เนื้อที่รวม ๓ ไร่ ปรากฏว่า มีราษฎรในเขตชุมชนเทศบาลตำบล ได้ชุมนุมคัดค้านไม่ให้ผู้ร้องทำการดูทรายใน บริเวณที่ขออนุญาต เนื่องจากเห็นว่าทำให้ตลิ่งพัง บ่อน้ำแห้งและเน่าเหม็น เสียย ดังรบกวน กระแสน้ำเปลี่ยนทิศทาง ผู้ว่าราชการจังหวัดจึงได้ระงับการออกใบอนุญาต ประกอบการดูทรายของผู้ร้องไว้ก่อนและได้ตั้งคณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริง ศึกษาปัญหาการประกอบการดูทรายที่ก่อให้เกิดสภาวะแวดล้อมเสียหาย ซึ่งคณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริงพิจารณาแล้วเห็นว่า การประกอบการดูทราย ของผู้ร้องมิได้เป็นสาเหตุให้สภาวะแวดล้อมเกิดความเสียหายตามที่ราษฎรในเขต ชุมชนเทศบาลตำบลคัดค้านไว้แต่อย่างใด โดยผู้ว่าราชการจังหวัดได้ออกใบอนุญาต ประกอบการดูทรายให้แก่ผู้ร้องตามที่ได้ขออนุญาตไว้แล้ว จึงถือว่าความเดือดร้อน ที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ยุติลงแล้ว เนื่องจากปัญหาตามที่ร้องเรียนได้รับ การแก้ไขเยียวยาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงยุติการพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

ตัวอย่างที่ ๑๘ ถูกตัดสิทธิไม่ได้รับการบรรจุตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ ๑ ตามที่สอบได้หลังจากที่  
 ขึ้นบัญชีรายชื่อไว้แล้วเนื่องจากการปรับปรุงการกำหนดคุณสมบัติประจำตำแหน่ง  
 ที่ผู้ร้องสอบได้ให้สูงขึ้น

สรุปประเด็น ผู้ร้องร้องเรียนว่าในการสอบแข่งขันเพื่อบรรจุและแต่งตั้งเป็นพนักงานส่วนตำบล  
 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ ๑ ประจำปี ๒๕๔๕ ผู้ร้องสอบได้และมีรายชื่ออยู่ในบัญชี  
 ผู้สอบแข่งขันได้ ลงวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๕ ซึ่งการสอบแข่งขันกำหนดวุฒิการ  
 ศึกษาขั้นต่ำคือ ม. ๓ โดยผู้ร้องใช้วุฒิการศึกษา ม. ๖ ในการสมัคร แต่ต่อมา  
 คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) กำหนดให้ปรับปรุงมาตรฐาน  
 คุณสมบัติของตำแหน่งพนักงานส่วนตำบลขึ้นใหม่ตามการประชุมครั้งที่ ๖/๒๕๔๕  
 เมื่อวันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๔๕ อันจะมีผลทำให้ผู้ที่สอบได้แต่ไม่มีคุณสมบัติตามที่  
 ปรับปรุงฯ ถูกตัดสิทธิไม่ได้รับการบรรจุ โดยเปลี่ยนวุฒิการศึกษาขั้นต่ำจาก ม.๓  
 เป็น ปวช. โดยหากผู้ที่สอบได้แล้วแต่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า ปวช. คือ ม.๓ ม.๓  
 และ ม.๖ จะถูกตัดสิทธิไม่ได้รับการบรรจุ

และในวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๔๗ คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลมีหนังสือ  
 เรียกผู้ที่สอบแข่งขันได้ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ ๑ ตามบัญชีรายชื่อลำดับที่  
 ๓๒๕-๔๒๕ เพื่อตรวจสอบคุณสมบัติและบรรจุตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ ๑ ตาม  
 หลักเกณฑ์ที่ปรับปรุง อนึ่งผู้ที่สอบได้แต่ไม่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดใหม่จะถูกตัด  
 สิทธิไม่ได้รับการบรรจุ ซึ่งผู้ร้องเป็นผู้ที่สอบได้ลำดับที่ ๓๖๐ ผู้ร้องเห็นว่าการปรับเปลี่ยน  
 มาตรฐานคุณสมบัติของตำแหน่งงานดังกล่าวขึ้นใหม่จากที่ได้เคยกำหนดไว้แล้วนั้น  
 ไม่เป็นธรรม จึงร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ผลการพิจารณา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ประสานกับคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล  
 ในประเด็นร้องเรียนดังกล่าว ได้รับการชี้แจงว่าในวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๖ มีประชุม  
 หารือกรณีการแต่งตั้งผู้สอบแข่งขันได้ที่มีคุณสมบัติไม่ตรงตามคุณสมบัติเฉพาะ  
 สำหรับตำแหน่งแล้ว ผลจากการประชุมได้มีมติกำหนดแนวทางการปฏิบัติกรณีการ  
 บรรจุแต่งตั้งผู้สอบแข่งขันเป็นพนักงานส่วนตำบลได้ และได้ขึ้นบัญชีไว้ก่อนประกาศ  
 หลักเกณฑ์ ที่มีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ ๒๔ ตุลาคม ๒๕๔๕ แต่เป็นผู้ที่มีคุณสมบัติไม่  
 ตรงกับคุณสมบัติตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งที่กำหนดขึ้นใหม่ โดยมีมติดังกล่าว

กำหนดให้ผู้ที่สามารถสอบได้และอยู่ในบัญชีรายชื่อก่อนหลักเกณฑ์ที่ออกมาปรับปรุงคุณสมบัติเมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๔๕ นั้น ให้มีสิทธิตามเดิม

แต่ในวันที่ ๗ มกราคม ๒๕๔๗ รองอธิบดีฯ ยังไม่ลงนามในมติดังกล่าว ทำให้ คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลต้องปฏิบัติตามมติเก่าที่กำหนดไม่ให้บรรจุหากมีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า ปวช. ซึ่งในวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๔๗ ผู้ร้องจะถูกตัดสิทธิหากมติดีที่มาจากประชุมในวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๕ ยังไม่มีผลใช้บังคับ เพราะรองอธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นยังไม่ได้ลงนาม ในกรณีดังกล่าว ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงรีบติดต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทำเป็นหนังสือเพื่อส่งโทรสารประสานความร่วมมือให้รองอธิบดีฯ ช่วยพิจารณาลงนาม และต่อมาได้รับการชี้แจงว่าได้ลงนามแล้วโดยได้ส่งโทรสารมติฯ ที่ลงนามแล้วมายังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ส่งโทรสารมติดังกล่าวไปยัง ก.อบต. และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้ปฏิบัติตามมติฯ โดยไม่มีการตัดสิทธิของทั้งผู้ร้องและผู้ที่สามารถสอบได้รายอื่นที่มีข้อเท็จจริงในลักษณะเดียวกัน ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้พิจารณาแล้วเห็นว่าผู้ร้องยังคงมีสิทธิในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ ๑ ตามบัญชีรายชื่อที่สอบแข่งขันได้ เนื่องจากมติกำหนดปรับปรุงคุณสมบัติประจำตำแหน่งพนักงานส่วนตำบลที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องโดยไม่เป็นธรรมนั้น ถูกยกเลิกโดยมติของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ลงวันที่ ๗ มกราคม ๒๕๔๗ ที่กำหนดให้ผู้ที่สามารถสอบได้และขึ้นบัญชีรายชื่อไว้แล้วมีสิทธิตามเงื่อนไขที่สอบได้ และไม่อยู่ภายใต้เงื่อนไขที่ออกมาภายหลัง ดังนั้นถือว่าผู้ร้องได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนแล้ว ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงวินิจฉัยให้ยุติการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ผู้ร้องได้มีหนังสือตอบขอขอบคุณผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาที่ให้ความช่วยเหลือในเรื่องดังกล่าวและแจ้งว่าผู้ร้องได้รับการบรรจุและแต่งตั้งเป็นพนักงานส่วนตำบลแล้ว

# หนังสือขอบคุณจากผู้ร้องเรียนของตัวอย่างที่ ๑๘



สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา  
 เรื่องร้องเรียนที่ ๒๑๒๒/๒๕๖๖  
 วันที่ ๒๕/๑๒/๒๕๖๖  
 ผู้รับคดีชอบ.....



๖A มีนาคม 2547

เรื่อง คอบขอบคุณ

กราบเรียน ท่านผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ตามที่ทางสำนักผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ได้ดำเนินการช่วยเหลือประสานงานและแก้ความคับหน้เรื่องการบรรจุและแต่งตั้งข้าพเจ้าและผู้ถูกคัดสิทธิให้ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งเป็นพนักงานส่วนตำบล นั้น

บัดนี้ ข้าพเจ้าได้รับการบรรจุและแต่งตั้งเป็นพนักงานส่วนตำบลแล้ว เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2547 ข้าพเจ้าได้รับการบรรจุที่องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ จังหวัด ข้าพเจ้ามีความรู้สึกดีใจและภูมิใจในตำแหน่งที่ข้าพเจ้าได้รับการบรรจุมาก เพราะเป็นข้าราชการและเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างเต็มตัว ข้าพเจ้ารอคอยวันนี้มานานมาก ข้าพเจ้าไม่เคยนึกมาก่อนว่าข้าพเจ้าจะมีวันนี้ สำหรับคนมีการศึกษาน้อยอย่างข้าพเจ้า จากอดีตลูกจ้างชั่วคราวของส่วนราชการแห่งหนึ่ง รับค่าแรงรายวัน ไม่มีคนนับหน้าถือตาไม่เคยอยู่ในสายตาของใครหลายคน ฐานะดั้งเดิมของครอบครัวก็ลำบาก

แต่เมื่อข้าพเจ้าได้รับความช่วยเหลือจากท่านผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ท่านเลขาฯ ท่านรองเลขาฯ และคุณพันธุวิทย์ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกท่านล้วนทำให้วิถีชีวิตของข้าพเจ้าได้เปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้น ได้สัมผัสกับงานราชการอย่างเต็มตัว ได้รู้จักผู้ใหญ่ของจังหวัด ของอำเภอ ตลอดจนพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลด้วยกัน มีคนมาแสดงความยินดี และให้กำลังใจข้าพเจ้ามากขึ้น ข้าพเจ้าตระหนักรู้ตลอดเวลาว่าความรู้สึก ๆ และความประทับใจที่ข้าพเจ้าได้รับนี้จะไม่เกิดขึ้นได้เลยหากไม่ได้รับความช่วยเหลือจากท่าน หน่วยงานนี้เป็นหน่วยงานที่ช่วยเหลือประชาชนผู้ตกทุกข์ได้ยากอย่างแท้จริง โดยไม่หวังสินไหมค่าตอบแทนใด ๆ ทั้งสิ้น จากความช่วยเหลือที่ข้าพเจ้าได้รับนี้ข้าพเจ้ารู้สึกประทับใจ และภูมิใจเป็นอย่างมาก ข้าพเจ้ารู้สึกเป็นที่พึ่งของประชาชนที่ยิ่งใหญ่ ไม่ทอดทิ้งประชาชน จริงใจที่จะแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างแท้จริง

/ เป็นความช่วยเหลือ...

เป็นความช่วยเหลือที่สูงส่ง อย่างที่ไม่สามารถหาอะไรมาเปรียบเทียบได้เลย ข้าพเจ้าไม่อาจจะสรรหาคำพูด  
อื่นใดที่จะมาแสดงให้ท่านได้รับทราบความรู้สึกที่ข้าพเจ้ามีในตอนนี้ ได้แต่อยากจะทำคำว่าข้าพเจ้าขอ  
ขอบพระคุณเป็นอย่างสูง พระคุณครั้งนี้ข้าพเจ้าจะตราตรึงและจะจดจำไว้ตลอดไป และจะตอบแทนพระคุณ  
ของท่านด้วยการตั้งใจทำงาน และช่วยเหลือประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มความสามารถ ให้สมกับที่ท่าน  
ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ท่านเลขาฯ ท่านรองเลขาฯ คุณพันทวีทย์ ตลอดถึงเจ้าหน้าที่ ที่ได้ช่วยเหลือ  
ข้าพเจ้ามาโดยตลอด จนข้าพเจ้าได้มีวันนี้ ขอได้รับคำขอบพระคุณจากข้าพเจ้ามา ณ โอกาสนี้ด้วย และขอให้  
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จงอยู่เคียงข้างประชาชนและประเทศชาติตลอดไป

ขอได้รับคำขอบพระคุณจากข้าพเจ้า

ขอแสดงความนับถืออย่างยิ่ง

เจ้าหน้าที่ธุรการ 1

- ตัวอย่างที่ ๑๘ ไม่จ่ายค่าแรงแก่ราษฎรในการถางหญ้ากำจัดวัชพืช หักล้างถางพง บริเวณ  
โบราณสถาน
- สรุปประเด็น ขอให้ตรวจสอบปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และ นางสาว ก. (นามสมมุติ)  
นักโบราณคดี สำนักงานศิลปากรที่ ๓ กรณีติดต่อกว่าจ้างราษฎร ถางหญ้ากำจัด  
วัชพืช หักล้างถางพง บริเวณโบราณสถานแห่งหนึ่ง เมื่องานเสร็จไม่จ่ายค่าจ้างหรือ  
ค่าแรง ทำให้ประชาชนเดือดร้อน
- ผลการพิจารณา สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
ทุกๆ ฝ่ายทางโทรศัพท์ ซึ่งต่อมาผู้ร้องและคณะมีหนังสือแจ้งว่าองค์การบริหารส่วน  
ตำบล และนางสาว ก. นักโบราณคดีดังกล่าว ได้จ่ายค่าจ้างหรือค่าแรงให้ผู้ร้องและ  
คณะแล้ว จึงไม่ประสงค์ที่จะดำเนินการร้องเรียนต่อไป ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา  
จึงยุติการพิจารณา

หนังสือขอบคุณจากผู้ร้องเรียนของตัวอย่างที่ ๑๗

14 กรกฎาคม 2547

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา  
เรื่องร้องเรียนที่ ๗๑๖ / ๒๕๓  
วันที่ ๑๕ / ๗ / ๒๕๓  
ผู้รับผิดชอบ.....

เรื่อง ขอกราบขอขมาคุณ

กราบเรียน ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ตามข้อข้ามเข้าได้ทำหน้าที่ผู้ร้องเรียน เรื่อง ๒๕๓๐๒๓. [redacted]

กับนักโบราณคดีไม่ยอมจ่ายค่าแรงให้แก่ราษฎร ซึ่งทางสำนักงาน  
ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ได้รับเรื่องร้องเรียนเมื่อวันที่ 7/16/2547 มี  
ต่อมากทางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาโดยคุณหิทธิ อธิวัฒน์  
ได้ประสานกับนักโบราณคดีที่รับผิดชอบการขุดค้นทางโบราณคดี

ขัตนี้ ๒๕๓๐๒๓. [redacted] กับนักโบราณคดี ได้ดำเนินการ  
จ่ายค่าจ้างให้แก่ราษฎรเรียบร้อยแล้ว ข้ามเจ้าขอกราบขอขมาคุณ  
ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่ 7/16/2547  
ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านโดยเดมา: คุณ หิทธิ อธิวัฒน์ ที่ปรึกษา  
ดำเนินการให้ความช่วยเหลือ และได้ความเข้าใจกรมแก่ราษฎรในสมัยนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

[redacted]  
[redacted]

ผู้รับมอบอำนาจจากราษฎร

ตัวอย่างที่ ๒๐  
สรุปรประเด็น

ผู้ว่าราชการจังหวัดละเลยการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้การแก้ไขปัญหามีความล่าช้า ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนจากการที่นาย ก. (นามสมมติ) และนางสาว ข. (นามสมมติ) ได้ซื้อที่ดินและเปิดขายสินค้าทุกชนิด ตั้งป้ายสินค้าบริเวณโรงเรียนประจำจังหวัด นำรถบรรทุกจอดบนทางเข้าริมถนน ก่อสร้างอาคารโกดังเก็บสินค้า โดยไม่ได้รับอนุญาต พร้อมเทคอนกรีตขวางทางน้ำ ทำให้เกิดน้ำท่วมบ้านของ ผู้ร้องเรียนและเดือดร้อนรำคาญจากเสียงลั่นสะท้อนของท่อไอเสียรถบรรทุกที่วิ่งเข้า-ออกใกล้บ้าน

ผลการพิจารณา

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ประสานและขอให้กระทรวงมหาดไทย และจังหวัดชี้แจงข้อเท็จจริง ปลัดกระทรวงมหาดไทยและผู้ว่าราชการจังหวัดได้ ชี้แจงว่า จังหวัดได้เชิญผู้ร้องเรียนและคู่กรณีมาเจรจาตกลงกัน ซึ่งปรากฏผลดังนี้

๑. กรณีประกอบกิจการโดยติดตั้งป้าย จอดรถยนต์ และวางสิ่งของกีดขวาง ทางเท่านั้น นาย ก. ได้นำป้าย รถยนต์และสิ่งของออกจากทางเท้าแล้ว ซึ่งจังหวัด แจ้งให้สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองคอยสอดส่องดูแลกวดขันไม่ให้มีการกระทำ ความผิดตามกฎหมายอีก

๒. แจ้งเทศบาลให้แจ้งนาย ก. และนางสาว ข. ปรับปรุงแก้ไขอาคารให้ เป็นไปตามกฎกระทรวง ฉบับที่ ๕๕ พ.ศ. ๒๕๔๓ ออกตามความในพระราชบัญญัติ ควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ หรือเปลี่ยนการใช้เป็นอาคารที่พักอาศัย หรืออาคาร เพื่อการพาณิชย์ (ในกรณีไม่รื้อถอน)

๓. กรณีการก่อสร้างอาคารเก็บสินค้า ทำให้เกิดน้ำท่วมบ้านของผู้ร้องเรียน เนื่องจากไม่มีท่อระบายน้ำนั้น นาย ก. รับปากว่ายินดีที่จะทำท่อระบายน้ำ และ ถนนลาดยาง โดยให้เทศบาล ดำเนินการสำรวจและออกแบบ ซึ่งนาย ก. จะเป็นผู้ ออกค่าใช้จ่ายในการก่อสร้างทั้งหมด

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาแล้วเห็นว่า ได้มีการดำเนินการเพื่อ แก้ไขความเดือดร้อนโดยผู้ร้องเรียนและคู่กรณีได้เจรจาตกลงกันในการแก้ไขความ เดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอย่างเหมาะสมแล้ว จึงวินิจฉัยให้ยุติการพิจารณา

ตัวอย่างที่ ๒๑	ฝ่ายโยธาธิการ องค์การบริหารส่วนจังหวัด ไม่ดำเนินการตามคำร้องเรียนกรณีขอให้ติดตามผู้รับเหมาก่อสร้างถนนมาซ่อมแซมผิวถนน
สรุปประเด็น	ผู้ร้องได้ร้องเรียนไปยังฝ่ายโยธาธิการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งหนึ่ง กรณีให้ดำเนินการติดตามผู้รับเหมาก่อสร้างถนนมาซ่อมแซมผิวถนน ระยะทาง ๑๖๐ กิโลเมตร ที่ชำรุดทรุดตัวลงภายในระยะเวลาประกัน แต่ไม่มีการดำเนินการแต่อย่างใด
ผลการพิจารณา	ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ประสานงานกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดดังกล่าว ได้รับการชี้แจงว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ดำเนินการติดตามให้ผู้รับเหมามาซ่อมแซมผิวถนน เป็นที่เรียบร้อยแล้ว พร้อมกับส่งโทรสารหนังสืออ้างหุ้นส่วนจำกัด เรื่อง แจ้งซ่อมงานที่ชำรุดเสียหายเพื่อถอนค่าประกันสัญญา และสำเนาบันทึกข้อความในการตรวจรับการซ่อมแซมถนน พร้อมรูปภาพประกอบมายังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาแล้ว ซึ่งจากข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนประกอบกับคำชี้แจงขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเห็นว่า เรื่องร้องเรียนนี้ได้รับการแก้ไขความไม่เป็นธรรมหรือได้รับการชดใช้ความเสียหายอย่างเหมาะสมแล้วจึงให้ยุติการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ตัวอย่างที่ ๒๒	เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตละเลยการปฏิบัติหน้าที่ในการควบคุมดูแลผู้ประกอบการ ทำให้มีเสียงดังรบกวน
สรุปประเด็น	ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตในการควบคุมดูแลผู้ประกอบการอยู่ซ่อมรถสามล้อเครื่องที่ทำให้เกิดเสียงดังรบกวนผู้อยู่อาศัยในบริเวณใกล้เคียง
ผลการพิจารณา	ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้พิจารณาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน คำชี้แจงข้อเท็จจริงของกรุงเทพมหานคร และเอกสารหลักฐานต่างๆ รวมทั้งข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้ว เห็นว่า ผู้ร้องเข้าใจว่ากิจการที่ก่อเหตุเดือดร้อนเป็นกิจการอยู่ซ่อมรถสามล้อเครื่อง จากการตรวจสอบของกรุงเทพมหานครปรากฏว่า ผู้ประกอบการ

เป็นผู้เช่าอาคารและเป็นผู้ประกอบกิจการรถสามล้อเครื่องให้เช่า ซึ่งผู้ประกอบกิจการได้ก่อให้เกิดเสียงดังรบกวนผู้อยู่อาศัยใกล้เคียง ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้สอบถามเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ทำให้สำนักงานเขต ในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่นได้สั่งให้ผู้ประกอบกิจการรถสามล้อเครื่องให้เช่าดำเนินการแก้ไขปรับปรุงเหตุที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ รวมทั้งสั่งให้ผู้ประกอบกิจการจัดให้มีมาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีเหตุเดือดร้อนรำคาญเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งผู้ประกอบการได้จัดการแก้ไขเหตุเดือดร้อนรำคาญตามคำสั่งเสร็จเรียบร้อยแล้ว ตามที่ปรากฏในหนังสือรับรองการแก้ไขระดับเหตุรำคาญของผู้ให้เช่าอาคาร ดังนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเห็นว่าสำนักงานเขตได้แก้ไขความเดือดร้อนอย่างเหมาะสมแล้ว จึงวินิจฉัยให้ยุติการพิจารณา

ตัวอย่างที่ ๒๓  
สรุปประเด็น

สำนักงานเขตว่าจ้างบริษัทเอกชนก่อสร้างไม่ถูกต้องตามหลักวิชาการ ขอให้ตรวจสอบสำนักงานเขตแห่งหนึ่ง กรณีว่าจ้างบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กไม่ถูกต้องตามหลักวิชาการ และก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชน กล่าวคือ

๑. หลังจากก่อสร้างเสร็จไม่นานก็เกิดการชำรุดเสียหาย โดยถนนเกิดการแตกร้าวและผิวจราจรขรุขระ

๒. งานโยธาได้ทำการขุดเจาะถนนและฟุตบอลหน้าบ้านของผู้ร้องจนเป็นหลุมเป็นบ่อ และไม่ได้ดำเนินการกบหรือซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพเดิม อีกทั้งกันสาดหน้าบ้านของผู้ร้องถูกรถแบ็คโฮชนจนได้รับความเสียหาย ก็ไม่ทำการแก้ไขหรือชดเชยค่าเสียหายให้

๓. ฝาปิดท่อระบายน้ำอ็อกเชื่อมแล้ว ไม่แต่งความเหลี่ยมคมให้เรียบ ทำให้ประชาชนเดินสะดุดเกิดบาดเจ็บ และยางล้อรถยนต์ได้รับความเสียหาย

๔. เมื่อสร้างถนนเสร็จแล้ว ไม่มีการลอกท่อระบายน้ำและล้างทำความสะอาดผิวจราจร ทำให้ฝุ่นละอองจากกรวด, หิน, ดิน และทราย พุ้งกระจายไปทั่วบริเวณหมู่บ้าน

ทั้งนี้ ผู้ร้องได้เคยร้องเรียนไปที่สำนักงานเขตดังกล่าวแล้ว แต่ยังไม่ได้รับการแก้ไขแต่อย่างใด อีกทั้งเจ้าหน้าที่ใช้คำพูดไม่สุภาพและมีลักษณะข่มขู่ บิดความรับผิดชอบ

**ผลการพิจารณา** ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ประสานขอให้กรุงเทพมหานครตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขความเดือดร้อนของผู้ร้อง กรุงเทพมหานครได้ชี้แจงข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ว่ากรุงเทพมหานครได้แจ้งให้ผู้รับเหมาดำเนินการแก้ไขรายการตามที่มีการร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ส่วนกรณีร้องเรียนว่าเมื่อสร้างถนนเสร็จแล้วไม่มีการลอกท่อระบายน้ำและล้างทำความสะอาดผิวจราจร ทำให้ฝุ่นละอองจากกรวด, หิน, ดิน และทราย พุ้งกระจายไปทั่วบริเวณหมู่บ้าน นั้น กรุงเทพมหานครได้ชี้แจงว่าผู้รับเหมาได้ดำเนินการทำความสะอาดท่อระบายน้ำและทำความสะอาดผิวจราจรเสร็จเรียบร้อยแล้ว ก่อนส่งมอบงาน ผู้ควบคุมงานและคณะกรรมการตรวจการจ้างได้ตรวจและรับมอบงานแล้ว และกรณีร้องเรียนว่า เจ้าหน้าที่ไม่มีความจริงใจที่จะเข้าไปแก้ไขปัญหา และใช้คำพูดไม่สุภาพและมีลักษณะข่มขู่ บิดความรับผิดชอบไปยังผู้รับเหมา นั้น กรุงเทพมหานครได้ชี้แจงว่า เจ้าหน้าที่ได้พยายามแก้ไขปัญหาตามที่ร้องเรียนแล้ว ในกรณีที่รถเบ็คโฮทำกันสาดของผู้ร้องเสียหาย ผู้รับจ้างจะต้องเป็นผู้ซ่อมแซมให้มีสภาพเรียบร้อยเหมือนเดิม ซึ่งผู้ควบคุมงานได้แจ้งให้ผู้รับจ้างดำเนินการแล้ว แต่การดำเนินงานของผู้รับจ้างไม่รวดเร็วและล่าช้า ผู้ร้องพยายามเร่งรัดให้ผู้ควบคุมงานเป็นผู้รับผิดชอบ ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกัน ปัญหาดังกล่าวผู้รับจ้างได้แก้ไขกันสาดส่วนที่เสียหายแล้วและเข้าใจกันเรียบร้อยแล้ว นอกจากนั้นกรุงเทพมหานครได้กำชับเจ้าหน้าที่ควบคุมงานทุกคนให้มีความอดทน และพูดจาสุภาพกับประชาชนทุกคน หากมีปัญหาให้รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อพิจารณาแก้ไขปัญหาต่อไป ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าผู้ร้องได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอย่างเหมาะสมแล้ว จึงยุติการพิจารณา

ตัวอย่างที่ ๒๔      ได้รับความเดือดร้อนจากการดำเนินงานของกรุงเทพมหานคร ในการก่อสร้าง  
 เชื้อนริมคลอง

สรุปประเด็น      กรุงเทพมหานครได้ดำเนินการก่อสร้างเชื้อนริมคลอง โดยวิธีการจ้างเหมาบริษัท  
 ผู้รับเหมา ในสัญญาก่อสร้างนั้นระบุให้ผู้รับเหมาเป็นผู้เจรจากับผู้บุกรุกคลอง และ  
 เป็นผู้จ่ายค่าชดเชยในการรื้อถอน ซึ่งผู้ร้องเรียนกล่าวอ้างว่า ผู้รับเหมาได้ใช้วิธี  
 ไม่เหมาะสมในการเจรจา และรื้อถอนสิ่งปลูกสร้างของผู้บุกรุกริมคลอง ต่อมา  
 ผู้รับเหมารายดังกล่าวได้ทิ้งงาน และเป็นช่วงระหว่างการสรรหาผู้รับเหมารายใหม่  
 ผู้ร้องเรียนจึงได้มาร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ผลการพิจารณา      ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เห็นว่าในขณะที่ยังไม่มี การก่อสร้างเชื้อนริมคลอง  
 เนื่องจากผู้รับเหมาทิ้งงาน และอยู่ระหว่างที่กรุงเทพมหานครกำลังหาผู้รับเหมา  
 รายใหม่ และข้อเท็จจริงปรากฏว่า สิ่งปลูกสร้างของผู้ร้องเรียนรुकล้ำคลอง ผู้ตรวจการ  
 แผ่นดินของรัฐสภา จึงได้เชิญผู้แทนฝ่ายกรุงเทพมหานคร และผู้ร้องเรียนมา  
 ร่วมประชุมตกลงในส่วนของค่าชดเชยในการรื้อถอน การขนย้ายสิ่งปลูกสร้างที่รुकล้ำ  
 แนวการก่อสร้างเชื้อน โดยมีผู้แทนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเป็น  
 ตัวกลางในการไกล่เกลี่ย จนในที่สุดทั้งสองฝ่ายได้มีข้อยุติเป็นที่พอใจของทุกฝ่าย โดย  
 มีผลการเจรจา ดังนี้

๑) การจ่ายค่าทดแทนการรื้อถอนสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งเป็นที่อยู่อาศัยถาวร  
 ให้คิดตามราคาค่าทดแทนเป็นตารางเมตร และเป็นไปตามมาตรฐานของกรุงเทพ-  
 มหานคร ส่วนพื้นที่ใช้สอยอื่นๆ ซึ่งเป็นส่วนควบของที่อยู่อาศัยถาวรให้คิดตาม  
 ข้อเท็จจริงที่ตกลงกัน

๒) ผู้รื้อถอนหรือเจ้าของสิ่งปลูกสร้าง เมื่อได้รับค่าทดแทนเต็มจำนวนแล้ว  
 ต้องดำเนินการรื้อถอนก่อนการสร้างเชื้อน ๙๐ วัน โดยกรุงเทพมหานครจะแจ้งให้  
 ทราบก่อนการดำเนินการรื้อถอนอย่างน้อย ๓๐ วัน

๓) ในระหว่างที่ยังไม่ดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนสามารถอยู่อาศัยได้ตาม  
 ปกติจนกว่ากรุงเทพมหานครจะดำเนินการตามข้อ ๑ และข้อ ๒ ที่กล่าวไว้ข้างต้น

๔) เงื่อนไขดังกล่าวข้างต้นและจำนวนเงินค่าทดแทน กรุงเทพมหานครจะ

ระบุไว้ในสัญญาในส่วนที่เป็นข้อกำหนดเฉพาะงาน หรือรายการประกอบแบบการก่อสร้างและตัวเงินระบุไว้ในบัญชีแนบท้ายสัญญา

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาแล้วเห็นว่าผู้ร้องเรียนและกรุงเทพมหานครได้มีการตกลงหาข้อยุติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนได้ ซึ่งขณะนี้กรุงเทพมหานครยังมีได้มีการดำเนินการตามโครงการก่อสร้างเขื่อนริมคลองต่อจากเดิมที่ได้ดำเนินการไว้ และผู้ร้องเรียนก็สามารถอาศัยในสิ่งปลูกสร้างของผู้ร้องเรียนได้เช่นเคย ซึ่งความเดือดร้อนที่เคยได้รับในขณะที่มีการดำเนินการโครงการดังกล่าวได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนตามสมควรแล้ว อีกทั้งผู้ร้องเรียนและกรุงเทพมหานครได้มีบันทึกตกลงเรื่องค่าทดแทนหรือการชดเชยค่าเสียหายในกรณีมีการดำเนินการตามโครงการฯ อย่างเหมาะสมแล้ว โดยเป็นความยินยอมของทั้งสองฝ่าย

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงวินิจฉัยยุติการพิจารณา

ตัวอย่างที่ ๒๕  
สรุปประเด็น

การดำเนินคดีจรรยาบรรณ

ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนที่ดำเนินคดีล่าช้าในคดีที่ผู้ร้องถูกรถยนต์เฉี่ยวชนจนได้รับบาดเจ็บ

ผลการพิจารณา

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้พิจารณาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน คำชี้แจงข้อเท็จจริงของตำรวจภูธรภาค และเอกสารหลักฐานต่างๆ รวมทั้งข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้ว เห็นว่า ผู้ร้องถูกรถกระบะเฉี่ยวชนเป็นเหตุให้รถจักรยานยนต์ของผู้ร้องได้รับความเสียหายและผู้ร้องได้รับบาดเจ็บ ซึ่งพนักงานสอบสวนได้รับแจ้งเหตุเฉี่ยวชนกัน ได้ออกตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ ทำแผนที่เกิดเหตุ และรับคำร้องทุกข์ไว้ตามคดีจรรยาบรรณ โดยได้ตั้งข้อกล่าวหาผู้กระทำความผิด ๒ ข้อหา คือ ขับรถโดยประมาทเป็นเหตุให้เฉี่ยวชนทรัพย์สินผู้อื่นได้รับความเสียหาย และหลบหนีไม่แจ้งเหตุให้เจ้าพนักงานที่ใกล้เคียงทราบ ตามพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. ๒๕๒๒ เนื่องจากผู้ต้องหาหลบหนี พนักงานสอบสวนได้ขอให้ศาลออกหมายจับแล้ว ขณะนี้อยู่ระหว่างสรุปสำนวนเสนอให้พนักงานอัยการพิจารณาดำเนินการ แต่ได้ดำเนินการสอบสวนหลังจากที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ให้หน่วยงานชี้แจงเรื่องดังกล่าว

จึงถือว่าคดีดังกล่าวมีการสอบสวนคดีล่าช้า พนักงานสอบสวนได้กระทำผิดวินัยฐานไม่ประพฤติตนให้เคร่งครัดต่อมรรยาทและระเบียบแบบแผนของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลได้สั่งการให้ดำเนินการทางวินัยและตำรวจภูธรจังหวัดได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบแล้ว ดังนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเห็นว่าพนักงานสอบสวนดำเนินการสอบสวนคดีล่าช้าจริงตามที่ร้องเรียน และเนื่องจากพนักงานสอบสวนได้ติดต่อให้ผู้ร้องและคู่กรณีตกลงยินยอมชดใช้ค่าเสียหายอย่างเหมาะสมจนเป็นที่พอใจทั้งสองฝ่ายแล้ว จึงวินิจฉัยให้ยุติการพิจารณา อย่างไรก็ตาม ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเห็นว่า การดำเนินคดีนับตั้งแต่วันเกิดเหตุมีระยะเวลาประมาณ ๑ ปี แต่พนักงานสอบสวนยังมิได้สรุปสำนวนส่งให้พนักงานอัยการพิจารณา จึงขอให้ตำรวจภูธรภาคเร่งรัดดำเนินคดีดังกล่าว และกำชับให้พนักงานสอบสวนถือปฏิบัติตามคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติในการเร่งรัดการสอบสวนคดีอาญาโดยเคร่งครัด เพื่อป้องกันมิให้มีการร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนในลักษณะดังกล่าวอีก

ตัวอย่างที่ ๒๖	ตำรวจกลับแกลังดำเนินคดีโดยออกไปสั่งและใช้ดุลพินิจกำหนดโทษไม่เหมาะสมกับความผิด
สรุปประเด็น	ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ออกไปสั่งให้ผู้ร้องเสียค่าปรับต่างๆ ที่มีได้กระทำความผิด
ผลการพิจารณา	ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้พิจารณาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และจากเอกสารหลักฐาน ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้ว เห็นว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจออกไปสั่งเนื่องจากผู้ร้องกระทำผิดฐาน “ไม่จัดให้มีสิ่งป้องกันสิ่งของตกหล่น” ตามพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ.๒๕๒๒ มิได้จากการกระทำผิดฐาน “ใช้รถยนต์ผิดประเภท” ตามที่ผู้ร้องเข้าใจ ผู้ร้องจึงต้องเสียค่าปรับตามใบสั่งจากการกระทำผิดดังกล่าว โดยที่เจ้าพนักงานจราจรได้ใช้อำนาจหน้าที่ตามบทบัญญัติในพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ.๒๕๒๒ ในการกำหนดมาตรการลงโทษผู้ขับขี่ที่กระทำความผิด ซึ่งเจ้าพนักงานจราจรควรมีดุลพินิจที่จะใช้มาตรการว่ากล่าวตักเตือนผู้ขับขี่แทนการออกไปสั่งให้ผู้ขับขี่เสียค่าปรับ เนื่องจากผู้ร้องกระทำความผิดเพียงเล็กน้อย เมื่อพิจารณาจาก

สิ่งของผู้ร้องบรรทุกมิได้เป็นสิ่งที่อาจปลิวหรือตกหล่น อันอาจทำให้ทางสภปรก  
เปราะเปื้อนหรือก่อให้เกิดเหตุอันตรายแก่บุคคลหรือทรัพย์สินโดยง่ายแต่อย่างใด  
ดังนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเห็นด้วยกับผู้ร้อง ได้เสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติ  
หน้าที่ของเจ้าพนักงานจรรยาต่อกองบังคับการตำรวจจราจรว่าควรมีการพิจารณา  
กำหนดแนวทางการใช้ดุลพินิจของเจ้าพนักงานจราจรในการออกใบสั่งให้ผู้ขับขี่  
ที่กระทำความผิดตามพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ.๒๕๒๒ ให้คำนึงถึงความ  
เหมาะสมและข้อเท็จจริงในแต่ละเรื่อง เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและไม่ก่อให้เกิด  
ความเสียหายแก่ผู้ขับขี่ ตลอดจนเกิดความเข้าใจอันดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ  
เจ้าพนักงานจราจร และป้องกันมิให้เกิดการร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่  
ตำรวจในลักษณะดังกล่าวอีก

- 
- ตัวอย่างที่ ๒๗
- ผู้อำนวยการการประถมศึกษาจังหวัดละเลยไม่ดำเนินการทางวินัยกับข้าราชการ  
ครูที่ไม่ทำตามระเบียบ
- สรุปประเด็น
- ผู้ร้องร้องเรียนว่า โรงเรียนแห่งหนึ่งได้รายงานผลการตรวจสอบงานการเงินและพัสดุ  
ของโรงเรียน พบว่า มีข้าราชการครูไม่ปฏิบัติตามระเบียบราชการทำให้ราชการ  
เสียหาย ไปยังสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เพื่อให้ดำเนินการทางวินัยตาม  
ระเบียบของทางราชการต่อไป แต่เวลาได้ผ่านไปพอสมควรแล้ว ยังมีได้มีการดำเนิน  
การทางวินัยแก่ผู้เกี่ยวข้องแต่อย่างใด จึงขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา  
ตรวจสอบกรณีดังกล่าว
- ผลการพิจารณา
- ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ข้อกฎหมายที่  
เกี่ยวข้องและจากคำชี้แจงของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานแล้ว  
พบว่า เลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของ  
ผู้อำนวยการการประถมศึกษาจังหวัด ได้รับเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องไว้พิจารณาสอบ  
สวนหาข้อเท็จจริงแล้ว โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ตามคำสั่ง  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ดังนั้น เรื่องร้องเรียนดังกล่าว จึงเป็น  
กรณีที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้พิจารณาดำเนินการเพื่อแก้ไข

ปัญหาความเดือดร้อนและความไม่เป็นธรรมในเรื่องดังกล่าวแล้ว คงเหลือเพียงแต่ขั้นตอนการปฏิบัติในรายละเอียด ซึ่งจะต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการอีกระยะหนึ่ง ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงยุติการพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้มีหนังสือแจ้งไปยังสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานให้เร่งรัดพิจารณาดำเนินการโดยเร่งด่วนต่อไป

**ตัวอย่างที่ ๒๘**      ศูนย์บริการลูกค้า ทศท ดัดจ่ายยอดค้างชำระค่าโทรศัพท์โดยไม่เป็นธรรม  
**สรุปประเด็น**      ผู้ร้องใช้บริการหมายเลขโทรศัพท์ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ถูกเจ้าหน้าที่ดำเนินการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน โดยได้ดัดจ่ายยอดค้างชำระค่าโทรศัพท์กับเงินประกันสัญญา เมื่อวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๖ แล้วจึงนำเอกสารใบเสร็จรับเงินพร้อมเช็คยอดเงินประกันคืนให้กับผู้ร้องในวันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๔๖ พร้อมทั้งทำรายงานว่าผู้เช่าโทรศัพท์ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ โดยผู้ร้องไม่ได้รับทราบขั้นตอนการดำเนินงานดังกล่าว

**ผลการพิจารณา**      ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนและจากการชี้แจงจากบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แล้ว พบว่า การยกเลิกหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้อง มีสาเหตุมาจากผู้ร้องไม่ชำระหนี้ค่าใช้บริการติดต่อกันเป็นเวลานานหลายเดือน ศูนย์บริการลูกค้า ทศท ติดตามทวงหลายครั้งแต่ผู้เช่าเพิกเฉยตลอดมา จึงได้แจ้งเลิกสัญญาและดำเนินการตามขั้นตอนของบริษัทฯ จนต้องรื้อถอนเลขหมายดังกล่าว

สำหรับกรณีที่ผู้ร้องอ้างว่าได้รับเช็คคืนเงินประกันล่าช้านั้น ศูนย์บริการฯ ได้พยายามติดต่อผู้ร้องหลายครั้ง แต่ไม่สามารถติดต่อได้ จนเมื่อวันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๔๖ ได้มีญาติของผู้ร้องมาชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการฯ จึงได้ฝากเช็คไปให้ผู้ร้อง ดังนั้น การที่ผู้ร้องได้รับเช็คล่าช้าก็เนื่องมาจากผู้ร้องเพิกเฉยไม่มาติดต่อขอรับเช็คเอง โดยศูนย์บริการฯ ได้พยายามชี้แจงถึงข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งขอภัยในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และขอบรรเทาความเสียหายในส่วนที่สามารถดำเนินการได้ โดยผู้ร้องยืนยันจะขอติดตั้งหมายเลขเดิม ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงยุติการพิจารณา

อย่างไรก็ดี ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเห็นว่า ในการคืนเงินประกันควรเป็นการจัดส่งคืนให้กับลูกค้าโดยตรงทันทีและการบันทึกในแบบบันทึกขอคืนเงินประกันซึ่งจะต้องใช้เป็นหลักฐานในการคืนเงินที่สามารถตรวจสอบหรืออ้างอิงได้ จึงควรระมัดระวังให้มีความถูกต้องตรงกับความเป็นจริง ดังนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงเสนอแนะให้บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พิจารณาปรับปรุงระบบการคืนเงินประกันให้เหมาะสมเป็นระบบยิ่งขึ้น และได้กำชับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในส่วนงานที่ต้องติดต่อกับผู้ใช้บริการโดยตรงได้ใช้ความระมัดระวังในการชี้แจงทำความเข้าใจและอธิบายขั้นตอนต่างๆ ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ให้กับผู้ใช้บริการได้รับทราบอย่างชัดเจนตั้งแต่ต้นด้วย ทั้งนี้ เพื่อมิให้เกิดปัญหาในลักษณะเดียวกันนี้อีก รวมทั้งเพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ต่อไป ทั้งนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบด้วยแล้ว

- |                |   |
|----------------|---|
| ตัวอย่างที่ ๒๙ | ตำรวจทำร้ายร่างกายบังคับให้รับสารภาพ  |
| สรุปประเด็น    | ขอให้ตรวจสอบการกระทำของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทรมานและขู่บังคับผู้ร้องให้รับสารภาพและลงชื่อโดยที่ผู้ร้องไม่ได้อ่านข้อความ ในความผิดฐานพยายามฆ่าผู้อื่น  |
| ผลการพิจารณา   | ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้พิจารณาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน คำชี้แจงข้อเท็จจริงของตำรวจภูธรภาค รวมทั้งเอกสารหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้ร้องถูกจับกุมตัวโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจแจ้งข้อหาว่าพยายามฆ่า ซึ่งผู้ร้องอ้างว่าถูกข่มขู่และทำร้ายร่างกาย จนกระทั่งผู้ร้องต้องรับสารภาพและลงชื่อในกระดาษที่ตำรวจเตรียมไว้ให้โดยไม่ได้อ่านข้อความแต่อย่างใด ตำรวจภูธรอำเภอจึงดำเนินการสอบปากคำพยานที่อยู่ในห้องควบคุมตัว และพยานผู้เห็นเหตุการณ์ในห้องสอบสวน ขณะที่ผู้ร้องถูกควบคุมตัว ผลการสอบปากคำพยานทุกคนไม่เห็นมีการทำร้ายร่างกาย รวมทั้งผู้ร้องได้ให้การเพิ่มเติมว่าเหตุที่ร้องเรียนเพื่อขอความเป็นธรรมในชั้นศาล และไม่ติดใจเอาความเจ้าหน้าที่ตำรวจ ดังนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินของ |

รัฐสภาเห็นด้วยกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งยังไม่ปรากฏหลักฐานเพียงพอที่จะยืนยันได้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจกระทำตามที่ร้องเรียนแต่อย่างใด จึงยุติการพิจารณา

อย่างไรก็ตาม ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามีข้อเสนอแนะให้ผู้บัญชาการตำรวจภูธร กำชับเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ระมัดระวังในการควบคุมตัวและปฏิบัติต่อผู้ต้องหาในการสอบสวนหาข้อเท็จจริงในคดี โดยยึดถือหลักว่าต้องสันนิษฐานไว้ก่อนว่าผู้ต้องหาหรือจำเลยไม่มีความผิดก่อนมีคำพิพากษาว่าบุคคลใดกระทำความผิดจะปฏิบัติต่อบุคคลนั้นเสมือนเป็นผู้กระทำความผิดมิได้ ตามมาตรา ๓๓ แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ เพื่อมิให้เกิดปัญหาการละเมิดสิทธิและเสรีภาพของผู้ต้องหา

ตัวอย่างที่ ๓๐ ตำรวจดำเนินคดีจรรยาจรรยา  
 สรูปประเด็น ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ไม่ดำเนินคดีให้ความเป็นธรรมกับผู้ร้องเรียน กรณีบุตรชายของผู้ร้องเรียนได้เสียชีวิตจากการช้อนท้ายรถจักรยานยนต์ที่เชื่อมชนกับรถปิกอัพ โดยรถจักรยานยนต์เป็นผู้ผิด คนขับหลบหนีเป็นเหตุให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน เสียเงินค่าทำศพ และไม่ได้รับเงินชดเชยค่าเสียหายใดๆ

ผลการพิจารณา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้พิจารณาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน คำชี้แจงข้อเท็จจริงของตำรวจภูธรภาค และเอกสารหลักฐานต่างๆ รวมทั้งข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้ว เห็นว่า พนักงานสอบสวนได้รับแจ้งเหตุว่ามีอุบัติเหตุรถเชื่อมชนและได้ตรวจสถานที่เกิดเหตุ ทำบันทึกการตรวจ ทำแผนที่แสดงสถานที่เกิดเหตุและได้รับคำร้องทุกข์ไว้ดำเนินคดีตามกฎหมาย พร้อมทั้งได้ทำการสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานโดยเห็นว่าผู้ขับซึ้งรถจักรยานยนต์คันที่บุตรของผู้ร้องนั่งช้อนท้ายเป็นฝ่ายกระทำผิด ขับรถประมาทเป็นเหตุให้ชนรถอื่นเสียหายและมีผู้เสียชีวิต แต่ผู้ต้องหาหลบหนี จึงขอออกหมายจับต่อศาลจังหวัด พร้อมทั้งเสนอสำนวนการสอบสวนมีความเห็นสั่งฟ้องผู้ต้องหา และส่งสำนวนการสอบสวนไปยังอัยการจังหวัด ขณะนี้อยู่ระหว่างการพิจารณาในชั้นอัยการ พนักงานสอบสวนพาผู้ร้องพบพยานชี้จังหวัด

เพื่อนำหลักฐานต่างๆ ไปยื่นขอรับเงินค่าชดเชยเบื้องต้นตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งผู้ร้องดำเนินการทางคดีแพ่งต่อไป ดังนั้นผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเห็นด้วยกับเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งได้ดำเนินการไปตามอำนาจหน้าที่แล้ว และยังไม่ปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีการไม่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติตามระเบียบหรือตามกฎหมายแต่อย่างใด จึงยุติการพิจารณา

อย่างไรก็ตาม ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้มีข้อเสนอแนะให้ตำรวจภูธรภาค กำชับและเร่งรัดให้เจ้าหน้าที่ตำรวจติดตามจับกุมผู้ต้องหาเพื่อมาดำเนินคดีตามกระบวนการยุติธรรมต่อไป

# เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

## เสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญ

เรื่องและผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญ มีดังนี้

- เรื่องที่ ๑ พระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติพิทักษ์อัตราภาษีสรรพสามิต (พ.ศ.๒๕๒๗) พ.ศ. ๒๕๔๖ และพระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต (พ.ศ. ๒๕๒๗) พ.ศ. ๒๕๔๖ ชัดรัฐธรรมนูญ
- สรุปประเด็น ขอให้พิจารณาเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญเพื่อวินิจฉัยว่าพระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติพิทักษ์อัตราภาษีสรรพสามิต (พ.ศ.๒๕๒๗) พ.ศ. ๒๕๔๖ และพระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต (พ.ศ. ๒๕๒๗) พ.ศ. ๒๕๔๖ ชัดรัฐธรรมนูญ
- ผลการพิจารณา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้พิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแล้วมีความเห็นว่าการตราพระราชกำหนดให้มีการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตในกิจการโทรคมนาคม เป็นการจำกัดสิทธิเสรีภาพของประชาชนในการใช้ทรัพยากรการสื่อสาร ตามมาตรา ๔๐ วรรคหนึ่ง แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ เนื่องจากทำให้การใช้สอยทรัพยากรการสื่อสารมีราคาสูงกว่าที่ควร การเข้าถึงสิทธิในการใช้สอยทรัพยากรการสื่อสารไม่เสมอหน้ากัน และการตราพระราชกำหนดให้มีการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตในกิจการโทรคมนาคม โดยกระทรวงการคลัง เป็นการลิดรอนอำนาจของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) ในการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคม ตามมาตรา ๔๐ วรรคสอง แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ เนื่องจากการจ่ายภาษีสรรพสามิตจะมีผลกระทบต่อ “ต้นทุน” และการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียม ค่าตอบแทน หรือค่าบริการการใช้กิจการโทรคมนาคม ซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่โดยตรงของ กทช. ตามกฎหมาย การตราพระราชกำหนดให้มีการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตในกิจการโทรคมนาคม โดยกระทรวงการคลัง ขัดต่อหลักเสรีภาพในการประกอบกิจการ หรือประกอบอาชีพและการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม ตามมาตรา ๕๐ แห่ง รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ เนื่องจากมีผลเป็นการเพิ่มต้นทุนเฉลี่ยแก่ผู้ประกอบการรายใหม่ โดยไม่เป็นไปตามวิถีทางปกติในตลาดและการกำหนดมาตรการของรัฐอันมีผลเป็นการกีดกันทางการค้าต่อ

# เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เสนอเรื่องต่อศาลปกครอง

ผู้ประกอบกิจการรายใหม่ในตลาดกิจการโทรคมนาคม ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงส่งเรื่องพร้อมความเห็นเพื่อขอให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัยตามรัฐธรรมนูญ มาตรา ๑๙๘ ว่า พระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ. ๒๕๒๗ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๔๖ และพระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต (พ.ศ. ๒๕๒๗) พ.ศ. ๒๕๔๖ มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ

เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเสนอเรื่องต่อศาลปกครอง มีตัวอย่าง ดังนี้

- เรื่องที่ ๑ การกระทำและกฎหมายที่ไม่เป็นไปตามเจตนารมณ์และบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ
- สรุปประเด็น ขอให้ตรวจสอบการดำเนินการตามโครงการท่อก๊าซและโรงแยกก๊าซธรรมชาติ ไทย - มาเลเซีย เป็นการกระทำที่ไม่เป็นไปตามเจตนารมณ์และบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ โดยรัฐบาลได้ดำเนินการโครงการก่อนที่จะมีการประชาพิจารณ์และทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม และการดำเนินการโครงการโดยอาศัยพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๕ โดยขาดกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ชุมชนท้องถิ่นดั้งเดิม และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืนขัดต่อเจตนารมณ์และบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐
- ผลการพิจารณา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้พิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแล้วมีความเห็นว่าโครงการท่อส่งก๊าซและโรงแยกก๊าซธรรมชาติ ไทย - มาเลเซีย เป็นการดำเนินการโครงการของภาครัฐ ซึ่งก่อนการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมดังกล่าวจะต้องมีการจัดทำประชาพิจารณ์ และต้องมีรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม ที่จะต้องผ่านการพิจารณาให้ครบถ้วนในทุกด้านตามเจตนารมณ์และบทบัญญัติของ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ เสียก่อน แต่เนื่องจากโครงการดังกล่าวได้ดำเนินโครงการก่อนที่จะมีการทำประชาพิจารณ์ และก่อนการทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) เสร็จ และยังไม่ผ่านการพิจารณาให้ครบทุกด้าน อีกทั้งเป็นการดำเนินการโดยอาศัยพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๕ จึงเป็นการกระทำที่ไม่เป็นไปตามเจตนารมณ์และบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเห็นว่า โครงการดังกล่าวเป็นการดำเนินการของภาครัฐ และเป็นการกระทำของบุคคลตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๑๙๗ (๑) ที่มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ ดังนั้น จึงอาศัยอำนาจตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๑๙๘ เสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อศาลปกครองเพื่อพิจารณาวินิจฉัย

ต่อมาศาลปกครองได้แจ้งว่า กรณีดังกล่าวได้มีผู้ฟ้องคดีต่อศาลปกครองแล้ว ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงยุติการพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เนื่องจากเป็นคดีที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครอง ซึ่งห้ามมิให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภารับไว้พิจารณาหรือให้ยุติการพิจารณาตามมาตรา ๒๔(๒) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ.๒๕๕๒

เรื่องที่ ๒

สรุปประเด็น

การปราบปรามผู้ชุมนุมคัดค้านโครงการท่อก๊าซไทย-มาเลเซีย

ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้อง (รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง) กรณีการปราบปรามผู้ชุมนุมคัดค้านโครงการท่อก๊าซไทย-มาเลเซีย บริเวณถนนหน้าโรงแรม เจ บี อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เมื่อวันศุกร์ที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๕๕ เป็นการละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐานตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๔๔

ผลการพิจารณา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้พิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแล้วมีความเห็นว่า ผู้ถูกร้องเรียนกับประชาชนผู้ร่วมชุมนุมคัดค้านโครงการท่อก๊าซไทย-มาเลเซีย มีสิทธิเสรีภาพในการชุมนุมตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ บัญญัติรับรองไว้หรือไม่เพียงใด และการปฏิบัติต่อสิทธิดังกล่าวของเจ้าหน้าที่ของรัฐมีขอบเขตเพียงใด การกระทำของผู้ถูกร้องเรียนในฐานะผู้รับผิดชอบโดยตรงในกรณีการชุมนุมประท้วงดังกล่าว ที่ได้ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของกฎหมายนั้นกระทบกระเทือนสาระสำคัญของสิทธิและเสรีภาพหรือไม่ และเป็นการกระทำเท่าที่จำเป็นเท่านั้นหรือไม่ ซึ่งผู้ออกคำสั่งให้มีการใช้กำลังดังกล่าวย่อมเป็นผู้รับผิดชอบเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติแม้ว่าจะได้สั่งการ เนื่องจากได้รับรายงานข้อเท็จจริงที่ไม่ถูกต้องก็ตาม เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อเสรีภาพในการชุมนุมโดยสงบและปราศจากอาวุธ มีกรอบที่ชัดเจนมากขึ้นอันจะส่งผลให้การปฏิบัติต่อสิทธิเสรีภาพของประชาชนที่รัฐธรรมนูญได้บัญญัติรับรองไว้ปรากฏเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้นต่อไป และเพื่อแสดงความมืออยู่จริงของเสรีภาพในการชุมนุมโดยสงบและปราศจากอาวุธ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงขอให้ศาลปกครองวินิจฉัยว่าการกระทำของผู้ถูกร้องเรียนดังกล่าวมีปัญหา ความชอบด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๔๔ ซึ่งบัญญัติรับรองไว้โดยชัดแจ้ง เพื่อให้ถือปฏิบัติต่อสิทธิดังกล่าวของบุคคลที่เกี่ยวข้องต่อไป

ศาลปกครองมีคำสั่งตามคดีหมายเลขดำ ไม่รับคำฟ้องของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาในฐานะผู้ฟ้องคดีไว้พิจารณาและให้จำหน่ายคดีออกจากสารบบ เนื่องจากเป็นการดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของเจ้าหน้าที่ของรัฐ จึงไม่อยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลปกครอง

## ตัวอย่างเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์

เรื่องที่ผู้ร้องเรียนมาทางโทรศัพท์ และได้มีการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนสามารถช่วยเหลือแก้ไขปัญหาคความทุกข์ร้อนของผู้ร้องและสร้างความเข้าใจอันดีให้เกิดขึ้น ตัวอย่างเช่น

**ตัวอย่างที่ ๑**                      ได้รับความเดือดร้อนจากการจำหน่ายทะเบียนบ้านของผู้ร้อง  
**สรุปประเด็น**                      ขอให้สอบสวนหาข้อเท็จจริงกรณีสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองได้จำหน่ายบ้านของผู้ร้องไปอยู่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนคร โดยที่ผู้ร้องไม่เคยแจ้งย้ายแต่อย่างใด

**ผลการพิจารณา**                    ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประสานงานไปยังเทศบาลเมือง ซึ่งได้รับความร่วมมือจากปลัดเทศบาลเมือง และหัวหน้างานทะเบียนราษฎร และบัตรประชาชนเป็นอย่างดี โดยสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองได้ดำเนินการตรวจสอบเอกสารหลักฐานต่างๆ และได้ประสานงานขอปรับปรุงรายการฐานข้อมูลทะเบียนกลางให้ปรับปรุงรายการให้ปรากฏชื่อและรายการบุคคลให้แก่ผู้ร้องเรียบร้อยแล้ว ดังนั้น เรื่องดังกล่าวผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนอย่างเหมาะสมแล้ว ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงยุติการพิจารณา

**ตัวอย่างที่ ๒**                      ขอให้ช่วยประสานงานเกี่ยวกับการออกหนังสือรับรองบุคคลจากอำเภอ  
**สรุปประเด็น**                      ขอให้ช่วยประสานให้อำเภอออกหนังสือรับรองว่า บิดาของสามีผู้ร้องที่เสียชีวิตแล้ว แต่ชื่อในใบมรณบัตร และชื่อตามทะเบียนบ้านสะกดไม่ตรงกัน เป็นบุคคลคนเดียวกัน เพื่อนำไปขอรับเงินบำนาญจากหน่วยงานต้นสังกัดของบิดาของสามีผู้ร้อง

**ผลการพิจารณา**                    ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประสานงานไปยังปลัดอำเภอ หัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตร ซึ่งให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี และได้แจ้งว่า เรื่องดังกล่าวเป็นการเข้าใจผิดของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน ที่เข้าใจว่าเป็นการขอตรวจสอบทายาท จึงให้ผู้ร้องไปดำเนินการกับต้นสังกัดก่อน แต่หากเป็นตามที่ผู้ร้องประสงค์ เจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ผู้ร้องนำหลักฐานทะเบียนบ้านไปติดต่อ



ผลการพิจารณา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประสานงานไปยังผู้อำนวยการเขตที่รับผิดชอบ เพื่อติดตามความคืบหน้าในการขอต่อใบอนุญาตดังกล่าว ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีในการดำเนินงานต่อใบอนุญาตให้โดยทันที โดยผู้ร้องเรียนแจ้งให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาทราบว่า ได้รับใบอนุญาตจากสำนักงานเขตเรียบร้อยแล้ว ดังนั้น เรื่องดังกล่าวผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนอย่างเหมาะสมแล้ว

ตัวอย่างที่ ๕  
สรุปประเด็น ได้รับความสะดวกจากการก่อสร้างถนน  
ขอให้สอบสวนหาข้อเท็จจริงสำนักงานเขตก่อสร้างถนนภายในซอยหลักแต่ไม่ก่อสร้างถนนภายในซอยแยก ซึ่งถนนที่กำลังก่อสร้างดังกล่าวมีระดับสูงกว่าพื้นถนนเดิมของซอยแยก ผู้ร้องเกรงว่าเมื่อก่อสร้างถนนในซอยหลักเสร็จจะทำให้เกิดน้ำท่วมขังในถนนซอยแยกและท่วมน้ำบ้านของผู้ร้องด้วย

ผลการพิจารณา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประสานงานและตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยเดินทางไปยังสถานที่ร้องเรียน และได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากสมาชิกสภาเขต และนายช่างโยธาของสำนักงานเขต ซึ่งได้ชี้แจงว่า สาเหตุสำคัญที่ไม่ได้ก่อสร้างถนนพร้อมกัน เนื่องจากในขั้นตอนการสำรวจออกแบบ เจ้าหน้าที่อาจเข้าใจว่าถนนสายซอยแยกยังเป็นที่ดินของเอกชน เมื่อตรวจสอบพบว่าถนนในซอยแยกเป็นถนนสาธารณะอยู่ในความดูแลของกรุงเทพมหานคร สมาชิกสภาเขต และนายช่างโยธาจะรีบรายงานให้สำนักงานเขตดำเนินการก่อสร้างถนนสายซอยแยกโดยเร็ว และหากมีน้ำท่วมขังในระหว่างก่อสร้าง หรือเมื่อก่อสร้างเสร็จแล้วจะติดตั้งเครื่องสูบน้ำระบายน้ำออก เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้กับผู้ร้อง และประชาชนในบริเวณดังกล่าว ดังนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้แจ้งข้อเท็จจริงของเรื่องดังกล่าว และแนวทางแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องทราบ จึงถือว่าผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนอย่างเหมาะสมแล้ว ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงยุติการพิจารณา

# ตัวอย่างเรื่องร้องเรียนที่มีการรายงานการติดตาม

## ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอนะ:

ผลการแก้ไขปรับปรุง การดำเนินงานของหน่วยงานตามคำแนะนำของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ตัวอย่างที่ ๑ ขอให้ตรวจสอบเจ้าหน้าที่อำเภอปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ชอบ โดยเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการขอทำบัตรประจำตัวประชาชนที่หมดอายุและการขอย้ายทะเบียน โดยไม่มีใบเสร็จรับเงิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้เสนอแนะอำเภอว่านอกจากจะกำชับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรมและยึดถือระเบียบกฎหมายเป็นแนวทางปฏิบัติแล้วเห็นควรให้อำเภอมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบถึงขั้นตอน วิธีการ แนวปฏิบัติตลอดจนอัตราค่าธรรมเนียมในการทำบัตรประจำตัวประชาชนและการแจ้งย้ายทะเบียนบ้าน โดยอาจทำเป็นคู่มือหรือใบประกาศติดในที่ที่ประชาชนเห็นได้ชัดเจน เพื่อมิให้เกิดปัญหาเรื่องร้องเรียนดังเช่นกรณีนี้ และเพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐได้ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งเรื่องดังกล่าวนี้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้รายงานเสนอเลขาธิการคณะรัฐมนตรีด้วย

ผู้ว่าราชการจังหวัดมีหนังสือแจ้งว่า ได้แจ้งให้นายอำเภอทุกอำเภอ และปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอกำชับให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่ตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาอย่างเคร่งครัดแล้ว

ตัวอย่างที่ ๒ ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมทางหลวงเรื่องการประกวดราคาก่อสร้างทางเร่งรัดขยายทางสายประธานให้เป็น ๔ ช่องจราจรจำนวน ๘ สายตามโครงการเงินกู้เพื่อความร่วมมือระหว่างประเทศญี่ปุ่น (JBIC) โดยมีการต่อราคาอีกหลังจากที่ได้เลือกผู้ที่เสนอราคาต่ำสุดแล้ว ซึ่งไม่ถูกต้องตามระเบียบพัสดุและมติคณะรัฐมนตรี

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพบว่าเป็นการต่อราคาที่ยังไม่ได้สรุปจึงยังเปลี่ยนแปลงได้ และเป็นการทำเพื่อประโยชน์ของประเทศในการลดงบประมาณ

ลง และได้มีข้อเสนอแนะไปยังเลขาธิการคณะรัฐมนตรีให้ทบทวนนโยบายในการ  
 กู้เงินจากแหล่งเงินกู้ต่างประเทศในเรื่องของการกำหนดเงื่อนไขสัญญาเงินกู้ต่างๆ  
 ที่ทำให้ประเทศเสียเปรียบ โดยขอให้พิจารณายกเลิกหรือปรับปรุงข้อกำหนดเงื่อนไข  
 สัญญาเงินกู้ที่ไม่เป็นธรรม ดังกล่าวในโครงการต่างๆ ที่ใช้เงินกู้จากแหล่งเงินกู้  
 ต่างประเทศทั้งที่มีการทำสัญญาลงนามแล้วและยังไม่มีกลงนาม รวมทั้งโครงการ  
 ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นต่อไปด้วย

กระทรวงการคลังมีหนังสือแจ้งว่าได้เสนอความเห็นต่อคณะรัฐมนตรี  
 ทราบถึงหลักเกณฑ์ของแหล่งเงินกู้ที่กำหนดไว้ ซึ่งหลักเกณฑ์ดังกล่าวเป็น  
 หลักเกณฑ์มาตรฐานของแหล่งเงินกู้ที่กำหนดขึ้นเพื่อให้ผู้กู้ดำเนินการประกวด  
 ราคาด้วยวิธีการแข่งขัน ซึ่งใช้บังคับกับประเทศผู้กู้ทุกประเทศ และได้เคยมีการ  
 เจาจกันหลายครั้งแล้ว ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อความและเงื่อนไข  
 ดังกล่าวได้ อย่างไรก็ดี หากผู้กู้เห็นวราราคาของผู้เข้าประกวดราคาเสนอมาต่ำสุด  
 โดยมีรายการที่ไม่สมเหตุผลรวมอยู่ ผู้กู้สามารถดำเนินการเจรจาต่อรองเพื่อ  
 ปรับลดราคารายการดังกล่าวได้

ตัวอย่างที่ ๓      ขอให้ตรวจสอบกรณีเทศบาลเมืองใช้เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ ประจำปีงบประมาณ  
 ๒๕๔๖ จำนวน ๕๐ ล้านบาท โดยไม่ได้ขออนุมัติให้ถูกต้องเพื่อใช้ถมดินลงหนอง  
 น้ำสาธารณะขนาดใหญ่กลางเมือง ทำให้พื้นที่เก็บน้ำน้อยลง เป็นการทำลาย  
 สิ่งแวดล้อม

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พบว่ามีการขออนุมัติเงินงบประมาณปี ๒๕๔๖  
 หมวดเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ เพื่อก่อสร้างสวนสาธารณะ แต่ไม่มีการขออนุมัติ  
 ถมหนองน้ำ จึงเป็นการนำเงินงบประมาณมาใช้ผิดจากคำขอ และการกระทำ  
 ดังกล่าวยังก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสร้างความเดือดร้อนให้แก่  
 ประชาชน เนื่องจากทำให้พื้นที่รับน้ำในเวลาน้ำหลากได้น้อยลง ส่งผลกระทบต่อ  
 การแก้ปัญหาน้ำท่วม นอกจากนี้ยังไม่มีที่เก็บน้ำไว้ใช้เมื่อเกิดภัยแล้ง และยังทำให้  
 แหล่งน้ำสำหรับพักผ่อนของประชาชนมีขนาดเล็กลง ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา  
 จึงได้แจ้งให้ผู้ว่าราชการจังหวัดระงับการถมดินลงในหนองน้ำและเพื่อเป็นการ

ป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาในการบริหารส่วนท้องถิ่นและเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและความเข้าใจอันดีระหว่างภาครัฐกับประชาชน และเพื่อให้การดำเนินการโครงการมีความโปร่งใสเป็นธรรมและเกิดประโยชน์สูงสุดตามหลักธรรมาภิบาลผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงได้มีข้อเสนอแนะไปยังเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๑. ไม่ควรมีโครงการถมหนองน้ำ เพื่อให้คงพื้นที่รองรับน้ำ ป้องกันน้ำท่วม ป้องกันภัยแล้ง และให้เป็นแหล่งพักผ่อนของประชาชน รวมทั้งรักษาสภาพสิ่งแวดล้อมที่ดี

๒. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดทำแผนพัฒนาและแผนงบประมาณล่วงหน้า ให้มีความชัดเจนเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น โดยให้ครอบคลุมทั้งรายได้ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและงบประมาณที่ได้รับจากรัฐบาลและหากมีความจำเป็นต้องปรับปรุงแผนพัฒนาและแผนงบประมาณควรให้ สภาท้องถิ่นให้ความเห็นชอบและมีการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบและมีโอกาสแสดงความคิดเห็น อนึ่งโครงการที่ใช้งบประมาณจำนวนมากควรพิจารณาความจำเป็นค่าใช้จ่ายและประโยชน์ที่จะได้รับด้วย

๓. ผู้ว่าราชการจังหวัดควรมีบทบาทและให้ความสำคัญในการกำนกรองงาน/โครงการที่ใช้งบประมาณของแผ่นดิน โดยคำนึงถึงความโปร่งใส ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ รวมทั้งผลกระทบที่มีต่อประชาชนและหากได้รับการร้องเรียนควรรีบดำเนินการ

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้เดินทางไปตรวจสอบพื้นที่ ภายหลังจากเทศบาลได้ดำเนินการตามความเห็นของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา โดยการขุดลอกหนองน้ำเพื่อรองรับน้ำเพิ่มเติมแล้ว และคณะรัฐมนตรีมีมติอนุมัติตามที่คณะกรรมการกำนกรองเรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี ได้เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบและมอบให้กระทรวงมหาดไทยและรองนายกรัฐมนตรีที่ได้รับมอบหมายจากนายกรัฐมนตรีให้กำกับกับการปฏิบัติราชการในส่วนภูมิภาคในพื้นที่จังหวัดรับไปดำเนินการโดยให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นดูแลกำกับและระมัดระวังการบริหารจัดการเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสาธารณประโยชน์ที่ประชาชนใช้ร่วมกันต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และพิจารณาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม รวมทั้งแจ้งแนวทางปฏิบัติตามที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเสนอและแจ้งเวียนให้หน่วย

ราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และให้กระทรวงมหาดไทยแจ้งให้  
ราชการส่วนท้องถิ่นทราบและ ถือปฏิบัติต่อไปแล้ว



ตัวอย่างที่ ๔

พระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์(ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๐ โดย  
เฉพาะมาตรา ๒๘ มาตรา ๒๙ วรรค ๓ มาตรา ๒๑(บทเฉพาะกาล) ขัดหรือแย้ง  
กับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ เนื่องจากจำกัดสิทธิและ  
เสรีภาพของพยาบาลและผดุงครรภ์ทั่วประเทศ ในการลิดรอนสิทธิใบอนุญาต  
ประกอบวิชาชีพให้ต้องหมดอายุพร้อมกันทั่วประเทศในวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๔๒  
ทำให้สูญเสียความเสมอภาคแห่งวิชาชีพพยาบาล เมื่อเทียบกับวิชาชีพอื่น เช่น แพทย์  
เป็นต้น จึงมีความประสงค์ขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเสนอเรื่องต่อศาล  
รัฐธรรมนูญเพื่อพิจารณาวินิจฉัย และขอให้ศาลรัฐธรรมนูญออกคำสั่งคุ้มครอง  
ฉุกเฉินให้ชะลอการบังคับเรื่องการต่ออายุตามกฎหมายนี้ออกไปก่อนจนกว่าศาล  
รัฐธรรมนูญจะวินิจฉัยเสร็จ

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาแล้วเห็นว่าพระราชบัญญัติการ  
พยาบาลและผดุงครรภ์(ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๐ มาตรา ๒๘ มาตรา ๒๙ วรรค ๓  
มาตรา ๒๑ (บทเฉพาะกาล) ที่กำหนดเกี่ยวกับใบอนุญาตทุกประเภทให้มีอายุ ๕ ปี  
นับแต่วันที่ออกใบอนุญาต ซึ่งผู้ที่ได้รับใบอนุญาตกลุ่มเก่าไม่ได้กำหนดวันหมดอายุ  
แต่จะหมดอายุลงทันทีภายในปี ๒๕๔๕ จะทำให้การบังคับใช้การต่ออายุใบอนุญาต  
เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ ประกอบกับการประกอบวิชาชีพพยาบาลที่ต้อง  
ปฏิบัติต่อชีวิตมนุษย์ จะเกิดความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้น การกำหนดให้ต้อง  
มีการต่ออายุใบอนุญาตจึงเป็นมาตรการของการควบคุมคุณภาพงานบริการ เพื่อความ  
ปลอดภัยและการรักษาให้มีมาตรฐานเดียวกัน ขณะเดียวกัน ในปัจจุบันสภาวิชาชีพ

หลายแห่งได้กำหนดให้มีการต่ออายุใบอนุญาตแล้ว ได้แก่ สภานายความ คณะกรรมการควบคุมการประกอบวิชาชีพวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมสมาคมผู้ตรวจสอบบัญชี เป็นต้น ดังนั้น พระราชบัญญัติดังกล่าวยังไม่มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ จึงไม่เสนอเรื่องร้องเรียนดังกล่าวต่อศาลรัฐธรรมนูญ อย่างไรก็ตาม ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้เสนอแนะ เพื่อให้การประกอบวิชาชีพอื่น เช่น แพทย์ เภสัชกร ฯลฯ ได้รับการควบคุมมาตรฐาน จึงได้ส่งเรื่องให้นายกรัฐมนตรี ประธานวุฒิสภา และประธานสภาผู้แทนราษฎร พิจารณาวาน่าที่จะมีการปรับปรุงกฎหมายของผู้ประกอบวิชาชีพอื่น ซึ่งเป็นผู้ได้รับใบอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบโรคศิลปะ พ.ศ.๒๕๕๒ ให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐

สำนักนายกรัฐมนตรีได้รับทราบข้อเสนอแนะดังกล่าวและเพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น จึงได้ส่งเรื่องดังกล่าวให้กระทรวงสาธารณสุขเพื่อพิจารณาปรับปรุงกฎหมายของผู้ประกอบวิชาชีพอื่น ซึ่งเป็นผู้ได้รับใบอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบโรคศิลปะ ตามพระราชบัญญัติประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. ๒๕๕๒ อันได้แก่แพทย์ เภสัชกร ฯลฯ ให้มีลักษณะวิชาชีพเช่นเดียวกับวิชาชีพพยาบาล เพื่อให้สอดคล้องและสมกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญดังกล่าวต่อไป

#### ตัวอย่างที่ ๕

การออกระเบียบของการประปานครหลวงที่ตัดสิทธิลดหย่อนค่าน้ำประปาที่เคยให้แก่ภรรยาของผู้ร้อง ซึ่งเป็นผู้ถือสมุดครอบครัวทหารผ่านศึก โดยที่ระเบียบดังกล่าวขัดกับมติคณะรัฐมนตรี

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้พิจารณาเห็นว่าการออกระเบียบดังกล่าวเป็นการตัดสิทธิของบุคคลในครอบครัวทหารผ่านศึกที่พึงได้รับตามมติคณะรัฐมนตรี ซึ่งเป็นสิทธิที่ทหาร คู่สมรสของทหาร บิดามารดาของทั้งสองฝ่าย กับบุตรที่ถูกต้องตามกฎหมาย มีสิทธิได้รับการช่วยเหลือเป็นรายบุคคลตามที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้มีหนังสือเวียนแจ้งให้หน่วยงานต่างๆ ถือปฏิบัติแล้ว

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ส่งรายงานสรุปข้อเท็จจริงพร้อมทั้งความเห็น และข้อเสนอแนะให้ผู้ว่าการการประปานครหลวงดำเนินการแก้ไข

ระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ ๑๒ ว่าด้วยการให้ส่วนลดค่าน้ำประปาแก่ทหารผ่านศึกและครอบครัว พ.ศ. ๒๕๔๔ ในข้อ ๖ ให้สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรีในเรื่องการให้สิทธิส่วนลดค่าน้ำประปาแก่ทหารและครอบครัวทหารเป็นรายบุคคล

จากข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาดังกล่าวการประปา นครหลวงได้ดำเนินการออกระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ ๑๒ ว่าด้วยการให้ส่วนลดค่าน้ำประปาแก่ทหารผ่านศึกและครอบครัว (พ.ศ. ๒๕๔๗) ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๔๗ (ข้อ ๒) โดยได้ยกเลิกระเบียบการประปา นครหลวง ฉบับที่ ๑๒ ว่าด้วย การให้ส่วนลดค่าน้ำประปาแก่ทหารผ่านศึกและครอบครัว (พ.ศ. ๒๕๔๔) ฉบับเดิม (ข้อ ๓) รวมทั้งกำหนดระเบียบในข้อ ๗ ให้ทหารผ่านศึก และครอบครัวของทหารผ่านศึกมีสิทธิได้รับส่วนลดค่าน้ำประปาเป็นรายบุคคลให้สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี

เรื่องร้องเรียนที่ ๖๕๖/๒๔

รับวันที่ ๑๑ ธ.ค. ๒๕๖๓

ส่งกลุ่มงานนิติการ... คำเนินการ

๕ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอขอบคุณและชมเชยการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา  
เรียน ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

- อ้างถึง ๑. หนังสือของข้าพเจ้า เรื่องการประสานครหลวงออกระเบียบศักดิ์กัมมิตี ค.ร.ม. ในการลดหย่อนค่าน้ำประปาแก่ครอบครัวทหารผ่านศึก ลงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๓
  - ๒. หนังสือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ที่ บร ๒๓/๒๐๒๗ เรื่อง แจ้งผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ลงวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๕๖
- สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาภาพถ่ายหนังสืออ้างถึงข้อ ๑

ตามที่ข้าพเจ้าได้ร้องเรียนเรื่อง การประสานครหลวงออกระเบียบศักดิ์กัมมิตีลดหย่อนค่าน้ำประปาตามที่อ้างถึงข้อ ๑ นั้น บัดนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ได้แจ้งผลการวินิจฉัยเรื่องดังกล่าวเสร็จเรียบร้อยแล้วสรุปไว้ว่า ให้ผู้ว่าการการประสานครหลวงแก้ไขระเบียบการประสานครหลวงให้ล้นนคค่าน้ำประปาแก่ทหารผ่านศึกและครอบครัวเป็นรายบุคคล ให้สอดคล้องกัมมิตี ค.ร.ม.แล้ว ตามที่อ้างถึงข้อ ๒

ข้าพเจ้าใคร่ขอขอบคุณท่านผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา และเจ้าหน้าที่ของท่านรวมทั้งหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ฝ่ายตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน ที่ได้ดำเนินการและติดตามเรื่องของข้าพเจ้าซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวทหารผ่านศึกทั่วประเทศตลอดมาเป็นเวลานานเกือบ ๓ ปี จนประสบผลสำเร็จได้ข้อสรุปดังกล่าวแล้วข้างต้น ซึ่งข้าพเจ้าเห็นว่า สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ได้ปฏิบัติหน้าที่โดยเที่ยงธรรมเพื่อประโยชน์แก่ส่วนรวมโดยแท้จริง จึงขอขอบคุณและชมเชยการปฏิบัติที่เที่ยงตรงและให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชนทั่วไปที่ไม่มีที่พึ่งจะร้องเรียนที่ใด มา ณ ที่นี้อีกครั้ง

อย่างไรก็ดีข้าพเจ้าใคร่ขอให้ท่านพิจารณาในประเด็นที่ การประสานครหลวงได้ใช้อำนาจและดุลยพินิจที่ไม่ถูกต้องถึง ๒ ครั้งในการออกระเบียบศักดิ์กัมมิตีลดหย่อนค่าน้ำประปาซึ่งเป็นการจงใจที่จะเมิดกัมมิตี ค.ร.ม. โดยครั้งแรก ออกระเบียบที่ ๑๔๘/๒๕ ลงวันที่ ๒๒ ค.ค. ๒๕ ข้อ ๖ "ทหารหรือครอบครัวมีสิทธิได้รับการลดหย่อนค่าน้ำประปา ๑ บาทเท่านั้น" และครั้งที่ ๒ ออกระเบียบที่ ๑๒ ลงวันที่ ๒๑ ก.ย. ๕๕ (หลังจากที่ได้รับการร้องเรียนแล้ว) ข้อ ๖ "ทหารผ่านศึกและคู่สมรสมีสิทธิได้รับการลดหย่อนค่าน้ำประปาเฉพาะที่อยู่อาศัยเพียงหลังเดียวเท่านั้น" เป็นการจงใจกีดกันการลดหย่อนแก่ครอบครัวทหารผ่านศึกอย่างแท้จริง แสดงว่าการประสานครหลวงมีอคติแก่ทหารผ่านศึกและครอบครัวอย่างชัดเจน

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ข้าพเจ้าจึงใคร่ขอให้ท่านได้กรุณาพิจารณาในเรื่อง การชดเชยค่าเสียหายจากการปฏิบัติของการประสานครหลวงในครั้งนั้นตามที่ได้ร้องเรียนไว้ตามที่อ้างถึง ข้อ ๑ และ

/ตามท้ายสำเนาภาพถ่าย.....



## ตัวอย่างที่ ๖

ไม่ได้รับค่าทดแทนที่ดินที่ถูกเวนคืน

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้พิจารณาแล้วเห็นว่ากรณีที่แขวงการทางได้กระทำการละเมิดสิทธิของผู้ร้องโดยมิชอบด้วยกฎหมาย ดำเนินการก่อสร้างทางหลวงเข้าไปในที่ดินของผู้ร้องโดยไม่ได้รับอนุญาต และไม่มีความหมายให้อำนาจกรมทางหลวงเข้าไปก่อสร้างทางหลวงในที่ดินของเอกชนก่อนที่จะได้รับอนุญาต ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินของผู้ร้อง ดังนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงเสนอแนะให้กรมทางหลวงพิจารณาดำเนินการกับเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบซึ่งได้กระทำการดังกล่าว และขอให้กรมทางหลวงพิจารณาค่าทดแทน ในอัตราที่สูงกว่าในรายที่เป็นปกติและเร่งรัดการจ่ายเงินค่าทดแทนให้แก่ผู้ร้องโดยด่วน

ซึ่งกรมทางหลวงมีหนังสือแจ้งมายังผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาว่าเงินค่าทดแทนที่พิจารณากำหนดเป็นจำนวน ๓๔๘,๒๔๙ บาท เป็นราคาที่สูงมากเป็นพิเศษ คือสูงกว่าราคาประเมินทุนทรัพย์ของกรรมที่ดิน ส่วนค่าเสียหายที่ดินแปลงที่เหลือนั้นก็ยืนยันในราคาเดิมคือ ๑๖,๙๐๕ บาท และจะได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบหากผู้ร้องยินยอมรับค่าทดแทนดังกล่าวก็จะได้เร่งรัดจ่ายเงินค่าทดแทนให้โดยเร่งด่วนต่อไป สำหรับกรณีเรื่องการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัติหน้าที่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องนั้น กรมทางหลวงเห็นว่าเจ้าหน้าที่ดังกล่าวไม่มีความผิดไม่ได้ตั้งใจหรือประมาทเลินเล่อ เจ้าหน้าที่ได้กระทำไปโดยเปิดเผยตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพื่อก่อสร้างทางหลวง ไม่มีเจตนาที่จะเข้าไปในที่ดินของผู้อื่นเพื่อการถือครองหรือทำให้ทรัพย์สินนั้นเสียหาย กรณีดังกล่าวจึงเป็นเรื่องเหตุสุดวิสัย เนื่องจากผู้ร้องอยู่นอกเขตพื้นที่ที่จะทราบได้

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาแล้วเห็นว่ากรมทางหลวงมิได้ดำเนินการพิจารณาแก้ไขปัญหามาตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาในประเด็นเกี่ยวกับการกำหนดเงินค่าทดแทนที่ดินและค่าเสียหายที่เกิดขึ้น และในประเด็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบจากการกระทำดังกล่าวแต่อย่างใด ดังนั้น เพื่อให้การแก้ไขปัญหारेื่องดังกล่าว

ได้รับการพิจารณา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงส่งรายงานสรุปข้อเท็จจริง พร้อมความเห็น และข้อเสนอแนะให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม ซึ่งกำกับ การบริหารราชการ และสั่งการ ปฏิบัติราชการของกรมทางหลวงได้พิจารณา สั่งการตามควรแก่กรณีต่อไป



หากไม่ได้รับความเป็นธรรม  
จากข้าราชการหรือพนักงานของรัฐ  
ใช้สิทธิร้องเรียน  
ไม่เพียงงเพื่อตัวท่าน แต่เพื่อส่วนรวม

สำนักงานพุทธตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา  
โทรศัพท์ ๑๖๓๖ (ฟรีทั่วประเทศ)



ผลการดำเนินงาน  
ของสำนักงานพุทธวจการแผ่นดินของรัฐสภา

# ผลการดำเนินงาน

## ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ในปีงบประมาณ ๒๕๕๗ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ได้รับการจัดสรรงบประมาณ ในลักษณะเงินอุดหนุนทั่วไป จำนวน ๕๘,๒๗๕,๒๐๐.๐๐ บาท เงินเหลือจากปี ๒๕๕๖ จำนวน ๑๔,๗๖๔,๒๕๗.๕๒ บาท โดยได้เบิกจ่ายในปีงบประมาณ ๒๕๕๗ เป็นเงินทั้งสิ้น ๕๖,๒๑๓,๓๓๑.๗๖ บาท ซึ่งได้จำแนกเป็นค่าใช้จ่ายด้านต่างๆ ดังนี้

๑. ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร	จำนวน	๒๗,๓๑๙,๙๙๘.๕๒ บาท
๒. ค่าใช้จ่ายด้านการบริหารและการจัดการองค์กร	จำนวน	๒๘,๑๗๐,๑๕๐.๒๔ บาท
๓. ค่าใช้จ่ายด้านครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	จำนวน	๗๒๓,๑๘๓.๑๐ บาท

ผลการดำเนินงานของสำนักงานฯ สามารถสรุปตามลักษณะงานในแผนงานหลักได้ ดังนี้

๑. แผนงานด้านการตรวจสอบและสอบสวน สำนักงานได้ดำเนินงานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นภารกิจหลักของสำนักงานฯ ดังนี้

๑.๑ การพิจารณาเรื่องร้องเรียน รวม ๔,๐๘๔ เรื่อง โดยได้แก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ด้วยการให้คำแนะนำปรึกษา การติดต่อประสานงานระหว่างผู้ร้องเรียนและหน่วยงานผู้ถูกร้องเรียน รวมทั้งการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบหาข้อเท็จจริง เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น ด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยโดยสันติวิธี ซึ่งสามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้ถึง ๓,๐๕๔ เรื่อง

๑.๒ การพัฒนาระบบการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เพื่อให้สามารถพิจารณาเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วมีมาตรฐานระดับสากล รวมทั้งสามารถติดตามการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็ว เช่น ระบบการติดตามเรื่องระบบการสืบค้นข้อมูลต่างๆ และผลการวินิจฉัย

๒. แผนงานด้านประชาสัมพันธ์ ส่วนประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นส่วนที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการประชาสัมพันธ์ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาท อำนาจหน้าที่ รวมทั้งขอบเขตความรับผิดชอบของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ให้ประชาชนได้รับความรู้และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตลอดจนมีทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาและสำนักงานฯ โดยได้ดำเนินงานตามแผนการประชาสัมพันธ์ที่ตั้งไว้โดยมีกลุ่มเป้าหมายอันได้แก่ ประชาชนทั่วไป หน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น สื่อมวลชน องค์กรเอกชน มูลนิธิ และ

สมาคมต่างๆ รวมทั้งสถาบันการศึกษาต่างๆ ได้ดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๗ โดยแบ่งเป็นโครงการ ดังนี้

๒.๑ โครงการผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ อันได้แก่

- จัดซื้อเวลาเพื่อออกอากาศสποด โฆษณาทางสถานีโทรทัศน์ เพื่อสร้างการรับรู้ในสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา



- จัดทำรายการวิทยุของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาความยาวตอนละประมาณ ๒๕ นาที โดยแบ่งรายการเป็นช่วงหลัก (สัมภาษณ์) และช่วงรอง (ถามมาตอบไป) โดยออกอากาศสถานีวิทยุของรัฐสภา ทุกวันอังคาร เวลา ๑๒.๓๐-๑๓.๐๐ น.
- จัดทำสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สำนักงานฯ ได้แก่
  - จัดพิมพ์ "ผู้ใหญ่มากับทุ่งหมาเมิน" จำนวน ๑๕,๐๐๐ เล่ม
  - จัดพิมพ์พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๕๒ จำนวน ๑๕,๐๐๐ เล่ม
  - จัดพิมพ์สารความรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จำนวน ๑๐,๐๐๐ เล่ม
  - จัดพิมพ์ปฏิทินพก ซึ่งมีสถานที่ตั้งและเบอร์โทรศัพท์ติดต่อสำนักงานฯ จำนวน ๕๐,๐๐๐ แผ่น
  - จัดทำปฏิทินแขวน ซึ่งมีสถานที่ตั้งและเบอร์โทรศัพท์ติดต่อสำนักงานฯ จำนวน ๑๐,๐๐๐ แผ่น
  - จัดทำสมุดไดอารี่พกพามีสถานที่ตั้งและเบอร์โทรศัพท์ติดต่อสำนักงานฯ จำนวน ๒,๐๐๐ เล่ม

- จัดทำสมุดบันทึกข้อความให้แก่สื่อมวลชนเพื่อเผยแพร่อำนาจหน้าที่ รวมทั้งขอบเขตความรับผิดชอบของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จำนวน ๕,๐๐๐ เล่ม
- จัดทำวัสดุเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สำนักงานฯ ได้แก่
  - จัดทำปากกามีเบอร์โทรศัพท์ติดต่อสำนักงานฯ จำนวน ๕,๐๐๐ ด้าม
  - จัดทำเสื้อยืดและถุงผ้ามีข้อความเผยแพร่เกี่ยวกับช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานฯ และเบอร์โทรศัพท์สายด่วน ๑๖๓/๖ อย่างละ ๕,๐๐๐ ชิ้น
- จัดทำสื่อเพื่อใช้ในการบรรยายถึงประวัติ บทบาท อำนาจหน้าที่ รวมทั้งขอบเขตความรับผิดชอบของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ๑ ชุด
- จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ภายในสำนักงานฯ จำนวน ๘ บอร์ด
- ออกแบบปก รูปเล่มและจัดพิมพ์ หนังสือสรุปผลการสัมมนาวิชาการ ๓ เล่ม

๒.๒ โครงการผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพบประชาชนในส่วนภูมิภาค ๒ ครั้ง เมื่อวันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๖ ที่จังหวัดพิษณุโลก และเมื่อวันที่ ๙ เมษายน ๒๕๕๗ ที่จังหวัดกระบี่ เพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา แก่หน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และสถาบันการศึกษา รวมทั้งสมาคมองค์กรเอกชนต่างๆ ในส่วนต่างๆ ในแต่ละภูมิภาค



- ๒.๓ โครงการจัดนิทรรศการ/สัมมนาเพื่อประชาสัมพันธ์ร่วมกับองค์กรอิสระ รวมทั้งสิ้น ๙ ครั้ง
- สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ๑ ครั้ง
  - สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ ๒ ครั้ง
  - สถาบันพระปกเกล้า ๒ ครั้ง
  - สมาคมรัฐศาสตร์แห่งประเทศไทย ๑ ครั้ง

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ๑ ครั้ง

สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ๒ ครั้ง

นอกจากโครงการต่างๆ ที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ส่วนประชาสัมพันธ์ ยังได้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ปกติอื่นๆ อาทิเช่น การให้สัมภาษณ์ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาและเลขาธิการสำนักงานฯ ทางรายการโทรทัศน์, รายการวิทยุ, ทางหนังสือพิมพ์และนิตยสาร การบันทึกภาพกิจกรรมต่างๆ ของสำนักงานฯ การเผยแพร่ข่าวของสำนักงานไปยังสื่อมวลชนแขนงต่างๆ อย่างต่อเนื่อง



๓. แผนงานด้านวิชาการ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา มีนโยบายที่จะปฏิบัติงานด้านวิชาการ ซึ่งสำนักงานฯ ได้มีการดำเนินการด้านวิชาการ เพื่อสนับสนุนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา โดยทำการศึกษาวิเคราะห์ เผยแพร่ สร้างฐานข้อมูลด้านต่างๆ งานด้านกฎหมาย และงานวิเทศสัมพันธ์ รวมทั้งการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสำนักงานฯ ได้ดำเนินการด้านวิชาการดังนี้

### ๓.๑ ด้านวิชาการและเผยแพร่

#### ๓.๑.๑ งานเผยแพร่ทางวิชาการ

- จัดทำรายงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาประจำปี ๒๕๔๗ เพื่อเผยแพร่ผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา แก่ส่วนราชการ สถาบันการศึกษาและประชาชนทั่วไป โดยรวบรวมข้อมูล จัดรูปแบบการนำเสนอและนำไปเผยแพร่
- จัดทำวารสารผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาปีที่ ๓ ฉบับที่ ๑ เพื่อเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาแก่ส่วนราชการ สถาบันการศึกษา และประชาชนทั่วไป

๓.๑.๒ งานวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ศึกษาและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน เพื่อหาแนวทางแก้ไขเรื่องร้องเรียนเชิงระบบ หรือเสนอแนะให้มีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรีที่ล้าสมัยหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมต่อไป

๓.๑.๓ งานวิเทศสัมพันธ์ งานประสานงานกับแหล่งความร่วมมือต่างประเทศ ในการหาแหล่งเงินทุนการสนับสนุนการทำโครงการแลกเปลี่ยน การให้การต้อนรับคณะผู้แทนจากต่างประเทศ การเดินทางไปแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับ Ombudsman ประเทศต่างๆ และการจัดทำเอกสารข้อตกลงโครงการความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### การเดินทางไปแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับ Ombudsman ประเทศต่างๆ

▼ วันที่ ๑ พฤศจิกายน - ๖ ธันวาคม ๒๕๔๖ เจ้าหน้าที่สอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จำนวน ๓ ราย ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาแห่งออสเตรเลีย และ ธนาคารเพื่อการพัฒนาแห่งเอเชีย (Asian Development Bank ) ภายใต้โครงการความร่วมมือทางวิชาการ ในการเดินทางไปรับการอบรมในหลักสูตร Ombudsman Policy, Practices and Accountability ณ มหาวิทยาลัย Australian National University (ANU) เป็นเวลา ๔ สัปดาห์ และฝึกปฏิบัติงานเป็นเวลา ๑ สัปดาห์ ณ กรุงแคนเบอร์รา ประเทศออสเตรเลีย

▼ วันที่ ๖ - ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๗ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา (นายพลทรัพย์ ปิยะอนันต์ และพลเอก วีระเดช มีเพียร) และคณะได้เดินทางไปเยี่ยมชมการดำเนินงานและหารือข้อราชการ ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาแห่ง Commonwealth และหน่วยงานภาครัฐของประเทศออสเตรเลีย ได้แก่ Australian Federal Police และ Australian Public Service Commission ณ กรุงแคนเบอร์รา ประเทศออสเตรเลีย



☛ วันที่ ๒๑ - ๒๖ มีนาคม ๒๕๔๗ เจ้าหน้าที่สอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จำนวน ๒ ราย ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาแห่ง Commonwealth ประเทศออสเตรเลีย ภายใต้โครงการความร่วมมือทางวิชาการ ในการเดินทางไปเข้ารับการอบรมหลักสูตร Advanced Investigation Course ซึ่งเป็นหลักสูตรการฝึกอบรมประจำปีที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาแห่ง Commonwealth จัดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์งานด้านสอบสวนของเจ้าหน้าที่

☛ วันที่ ๒๖ - ๓๐ เมษายน ๒๕๔๗ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา (นายพลุทธิพิทย์ ปิยะอนันต์ และพลเอก อีรเดช มีเพียร) และคณะ ได้เดินทางไปกรุงโซล ประเทศเกาหลีใต้ เพื่อเข้าร่วมการประชุมประจำปี ครั้งที่ ๘ ของสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาแห่งเอเชีย (Asian Ombudsman Association)



☛ วันที่ ๕ - ๑๑ กันยายน ๒๕๔๗ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา (นายพลุทธิพิทย์ ปิยะอนันต์ และพลเอก อีรเดช มีเพียร) และคณะ ได้เดินทางไปเมืองควิเบก ประเทศแคนาดา เพื่อเข้าร่วมการประชุมประจำปี ครั้งที่ ๘ ของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาระหว่างประเทศ (International Ombudsman Institute)

### การให้การต้อนรับคณะผู้แทนจากต่างประเทศ

☛ วันที่ ๖ - ๑๒ ตุลาคม ๒๕๔๖ ให้การต้อนรับ Mr. John R. Taylor ตำแหน่ง Senior Assistant Ombudsman ประจำสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาแห่ง Commonwealth ประเทศออสเตรเลีย ที่เดินทางมาเยี่ยมชม และศึกษาระบบการดำเนินงานของสำนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างศักยภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน

☛ วันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๖ ให้การต้อนรับ Mr. Cao Duc Thai และคณะจาก ศูนย์วิจัยสิทธิมนุษยชนเวียดนาม สถาบันการเมืองแห่งชาติโฮจิมินห์ (Vietnamese Research Centre for Human Rights, Ho Chi Minh National Political Academy) ประเทศเวียดนาม จำนวน ๑๐ คน ในการเดินทางมาดูงานเกี่ยวกับกลไกด้านสิทธิมนุษยชนในประเทศไทยและความสำเร็จของไทย ในการดำเนินการตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ

☛ วันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๖ ให้การต้อนรับ Ms. Otomo อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยในประเทศญี่ปุ่น ซึ่งกำลังศึกษาวิจัยเปรียบเทียบระบบรัฐธรรมนูญในเอเชีย ที่เดินทางมาพบปะและแลกเปลี่ยนสนทนาเกี่ยวกับรัฐธรรมนูญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

☛ วันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๖ ให้การต้อนรับ คณะทำงาน Formulation Mission ของ United Nations Development Program ในการเดินทางมาหารือร่วมกับผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เกี่ยวกับทรรคนะของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาต่อภาพรวมสถานการณ์ธรรมาภิบาลในระบอบประชาธิปไตยในประเทศไทย

☛ วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๕๖ ให้การต้อนรับ Ms. Samantha Jane Fawcett นักศึกษาภาควิชาภาษาไทย คณะเอเชียศึกษา มหาวิทยาลัยแห่งชาติออสเตรเลีย (Australian National University) ที่เข้าฝึกปฏิบัติงานที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ที่เข้าเยี่ยมชมและรับฟังการบรรยายสรุปการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา และการใช้หลักคุณธรรม ความโปร่งใส และหลักนิติธรรมในการดำเนินงาน

☛ วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๖ ให้การต้อนรับ Mr. Vu Duc Khien ประธานคณะกรรมการกฎหมาย สภาแห่งชาติเวียดนามและคณะ จำนวน ๑๐ ราย ในการเดินทางมาดูงานเกี่ยวกับโครงสร้างและกิจกรรมของหน่วยงานยุติธรรมของไทย

☛ วันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗ ให้การต้อนรับคณะเจ้าหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ ประจำสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และสำนักงานเลขาธิการรัฐสภาแห่งราชอาณาจักรกัมพูชา จำนวน ๑๒ ราย ในการเข้าพบปะสนทนาและศึกษาดูงานการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

☛ วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๕๗ ให้การต้อนรับ H.E. Mr. Nguyen Van Yeu รองประธานสภาแห่งชาติ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม และคณะ จำนวน ๑๐ ราย ในการเข้าพบปะสนทนาและศึกษาดูงานการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

☛ วันที่ ๒๙ พฤษภาคม - ๖ มิถุนายน ๒๕๕๗ ให้การต้อนรับ Mr. Philip Moss ตำแหน่ง Senior Assistant Ombudsman และ Mr. Peter Rankin ตำแหน่ง Chief Information Officer จากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาแห่ง Commonwealth ประเทศออสเตรเลีย ที่เดินทางมาดูงานและจัดฝึกอบรมงานด้านการสอบสวนและเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่เจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นการดำเนินการภายใต้โครงการความร่วมมือทางวิชาการระหว่างสำนักงาน Ombudsman ไทยและออสเตรเลีย



☛ วันที่ ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้การต้อนรับ Mr. Brian Wong ประจำ Office of the Commissioner for Human Rights ที่เดินทางมาดูงานกิจกรรมการดำเนินงานของสำนักงานด้านสิทธิมนุษยชน



▼ วันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๕๗ ให้การต้อนรับคณะ Working Group on Complaints and Denunciations of the Standing Committee of Vietnam’s National Assembly ประเทศเวียดนาม จำนวน ๑๐ ราย ที่เดินทางมาดูงานด้านระบบการยื่นเรื่องร้องเรียนและกระบวนการระงับและแก้ไขกรณีพิพาทระหว่างภาคีรัฐบาลและเอกชน



### ๓.๒ ด้านสารสนเทศ

- ดำเนินการควบคุม ดูแล บำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ รวมทั้งอุปกรณ์สื่อสารข้อมูลและอุปกรณ์ประกอบในความรับผิดชอบ ให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สนับสนุนการบริการข้อมูลของส่วนต่าง ๆ ในสำนักงานฯ
- พัฒนาระบบ Case Tracking System (CTS) ให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- พัฒนาระบบการรับเรื่องทางโทรศัพท์ให้สามารถเชื่อมต่อกับระบบ CTS ของสำนักงานฯ
- พัฒนาระบบงานภายในสำนักงานฯ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะระบบติดตามเรื่องร้องเรียน

### ๓.๓ ด้านกฎหมาย

- ออกระเบียบและประกาศที่ใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานฯ
- จัดทำนิติกรรมต่างๆ ของสำนักงานฯ
- ให้ความเห็นทางกฎหมายเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและเรื่องอื่นๆ
- เขียนบทความทางกฎหมาย เพื่อใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานและเผยแพร่ในวารสารสำนักงานฯ
- จัดทำคู่มือส่วนกฎหมาย
- งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๔. แผนงานด้านบริหารองค์กรสำนักงานฯ มีแผนงานด้านบริหารองค์กรไว้เพื่อสนับสนุนการทำงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา และได้มีการดำเนินการเรื่องต่างๆ ดังนี้

๔.๑ ด้านบริหารทั่วไป

๔.๑.๑ วางแผนการบริหารจัดการด้านอาคารสถานที่ บริเวณศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ ซึ่งกำลังอยู่ระหว่างการดำเนินการ และอยู่ในความรับผิดชอบของกรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง ซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จประมาณต้นปี ๒๕๕๑

๔.๑.๒ ศึกษาและวิเคราะห์ถึงความเป็นไปได้ในการใช้พลังงาน น้ำมันเชื้อเพลิง ฯลฯ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ปัจจุบัน และนโยบายของรัฐบาลในเรื่องการประหยัดพลังงาน และการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

๔.๑.๓ เร่งพัฒนาระบบงานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพ ประหยัดค่าใช้จ่ายด้านวัสดุครุภัณฑ์

๔.๑.๔ ปรับปรุงพัฒนาคู่มือที่มีอยู่ให้เป็นปัจจุบันเพื่อเป็นแนวทางในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพโดยสม่ำเสมอ

๔.๒ ด้านบุคลากร

๔.๒.๑ ศึกษาเปรียบเทียบการบริหารงานบุคคลขององค์กรอิสระอื่นๆ และนำมาปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลของสำนักงานฯ โดยจัดทำระเบียบ ประกาศ รวมทั้งหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล

๔.๒.๒ ดำเนินการสรรหาบุคคลเพื่อบรรจุเป็นพนักงานตามกรอบอัตรากำลังของสำนักงานฯ

๔.๒.๓ จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรและให้มีการปฏิบัติงาน และประเมินผลตามแผนที่วางไว้

๔.๒.๔ พัฒนาศักยภาพของบุคลากรโดยดำเนินการจัดฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ โดยวิเคราะห์หาความจำเป็นและความต้องการในการจัดอบรมแต่ละหลักสูตร ทั้งนี้ โดยพิจารณาจากปัจจัยความรู้พื้นฐานและงานที่ได้รับมอบหมายของแต่ละบุคคล ซึ่งสามารถแบ่งเป็นหลักสูตรต่างๆ ดังนี้



หลักสูตรที่เป็นหลักสูตรพื้นฐาน เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและประสิทธิภาพในการทำงานพื้นฐาน พัฒนาศักยภาพบุคลากรทั้งในด้านวิชาการ และจริยธรรม ได้แก่

- หลักสูตรโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตแนวพุทธ
- หลักสูตรการเขียนหนังสือราชการ

หลักสูตรที่เป็นหลักสูตรเฉพาะ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเฉพาะทางโดยพิจารณาจากความจำเป็นและความต้องการในการจัดอบรม และลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสามารถแบ่งเป็นส่วนต่างๆ ได้ ดังนี้

ส่วนสอบสวน เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายเฉพาะเรื่อง รวมทั้งเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน การรับเรื่องร้องเรียน ให้สามารถแก้ไขข้อพิพาทได้อย่างสันติวิธี ตอบสนองภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ได้อย่างมีประสิทธิภาพสมดังเจตนารมณ์ตามรัฐธรรมนูญ ได้แก่

- หลักสูตรกฎหมายมหาชน (ทั้งหลักสูตรระยะยาว ๑ ปี และหลักสูตร ๓ เดือน)
- หลักสูตรวิธีพิจารณาคดีปกครอง และหลักสูตรพนักงานคดีปกครองสำหรับบุคคลทั่วไป
- ประชุมหารือระดมสมองเกี่ยวกับต้นร่างกฎหมายว่าด้วยการมีส่วนร่วมของประชาชน
- ศึกษาดูงานการร่างกฎหมายและการวินิจฉัยร้องทุกข์ ณ สำนักงานกฤษฎีกา
- ศึกษาดูงานพิจารณาคดีปกครองและฝึกภาคปฏิบัติ ณ สำนักงานศาลปกครอง
- อบรมหลักสูตรการจัดการความขัดแย้งและสนทนาประชาคม

ส่วนวิจัยและวิชาการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายเฉพาะเรื่องสามารถนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ในงานวิชาการ เพื่อให้งานด้านวิชาการของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเป็นที่ยอมรับ รวมทั้งสร้างเสริมประสิทธิภาพในการทำงานให้เจ้าหน้าที่สามารถนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการทำงานด้านวิชาการ ได้แก่

- หลักสูตรสถิติเพื่อการวิจัย

งานตรวจสอบภายใน เพื่อสร้างเสริมประสิทธิภาพในการตรวจสอบภายในให้เข้มแข็งสามารถนำความรู้ และข้อคิดเห็นมาปรับใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานภายในสำนักงาน เพื่อให้องค์กรมีความโปร่งใส และดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่

- การประชุม/ชี้แจง ผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการ เรื่อง GFMS
- หลักสูตรการประเมินผลระบบการควบคุมภายใน
- หลักสูตรการเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน
- ศึกษาดูงานการร่างกฎหมายและวินิจฉัยร้องทุกข์ ณ สำนักงานกฤษฎีกา
- หลักสูตรแนวปฏิบัติการประเมินความเสี่ยงเพื่อการวางแผนการตรวจสอบและแนวปฏิบัติการวางแผนการตรวจสอบและแผนการปฏิบัติงาน

ส่วนสารสนเทศ เพื่อเป็นการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับงานด้านเทคโนโลยีให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ สามารถนำความรู้ที่ได้รับมาปรับใช้กับงานด้านสารสนเทศของสำนักงานฯ เพื่อเผยแพร่ งานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาต่อไป ได้แก่

- หลักสูตร Microsoft Security Summit
- หลักสูตร Great Start to Visual Basic .Net
- หลักสูตร Web - Application Development using ASP .NET

#### ส่วนบริหารทั่วไป

- หลักสูตรศาสนพิธีกรประจำหน่วยงาน
- การสัมมนา Operator / Call Center Club

ส่วนงบประมาณ เพื่อเป็นการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจเฉพาะด้านเสริมสร้าง ประสิทธิภาพในการทำงาน ให้สามารถนำความรู้ที่ได้รับมาปรับใช้ต่อไป

- หลักสูตรการบัญชีต้นทุน
- หลักสูตรงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานเชิงยุทธศาสตร์และการคำนวณต้นทุนผลผลิต รุ่นที่ ๑๒
- พัฒนาการใหม่ในการปรับปรุงแนวทางการจัดซื้อจัดจ้างฯ
- การประชุม AFA Conference ครั้งที่ ๑๓ และการประชุมนักบัญชีทั่วประเทศ ครั้งที่ ๑๘
- หลักสูตรมาตรฐานการจัดทำบัญชีภาครัฐตามเกณฑ์คงค้าง

#### ส่วนกฎหมาย

- สัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นผลการศึกษาโครงการวิจัยเรื่องความเป็นไปได้ในการลดสภาพ ความเป็นนิติบุคคลของส่วนราชการ

หลักสูตรสำหรับผู้บริหาร เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรทุกระดับชั้น เสริมสร้างวิสัยทัศน์และเผยแพร่  
งานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาทางอ้อม รวมทั้งสร้างเครือข่ายให้กับงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของ  
รัฐสภาต่อไปในอนาคต โดยได้ส่งผู้บริหารระดับสูงเข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่างๆ ได้แก่

- หลักสูตรธรรมาภิบาลสำหรับผู้บริหารระดับกลาง รุ่นที่ ๒
- ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง รุ่นที่ ๑๖
- ผู้บริหารกับการพิทักษ์สิทธิมนุษยชน

๔.๒.๕ จัดบรรยายพิเศษในหัวข้อที่เป็นประโยชน์กับงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา  
รวมทั้งดำเนินการจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมประชุม และสัมมนาในหลักสูตรต่างๆ เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากร  
นอกเหนือไปจากการส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรม เช่น

- การสัมมนาประจำปีเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ของคนในองค์กร ระดมสมองแสดงข้อคิดที่  
เป็นประโยชน์เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของแต่ละ  
ฝ่ายที่รับผิดชอบต่อไป

๔.๒.๖ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาความดี  
ความชอบประจำปีงบประมาณอย่างเป็นทางการ

๔.๒.๗ ดำเนินการประเมินตำแหน่งสำหรับพนักงานที่ขอกำหนดตำแหน่งเป็นพนักงานปฏิบัติการ  
ระดับสูง

๔.๓ ด้านการตรวจสอบภายใน

- ดำเนินงานตรวจสอบและสอบทานระบบการบริหารงานด้านงบประมาณการเงินบัญชีและพัสดุ  
ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง ด้านบุคลากร และโครงการผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์

- ประเมินประสิทธิภาพและความเหมาะสมของระบบควบคุมภายใน ตามระเบียบคณะกรรมการ  
ตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. ๒๕๔๔ โดยในภาพรวมของสำนัก  
งานฯ อยู่ระหว่างดำเนินการทบทวนระบบควบคุมภายใน เพื่อให้เกิดกระบวนการทำงานที่ชัดเจน สามารถ  
ตรวจสอบได้

๔.๔ ด้านงบประมาณการเงิน บัญชีและพัสดุ

ได้ดำเนินการด้านงบประมาณ โดยการบริหารจัดการและเบิกจ่ายงบประมาณ ติดตามการ  
ใช้จ่ายเงินงบประมาณ ดำเนินการด้านบัญชีต่างๆ รวมทั้งดำเนินการด้านระบบงานพัสดุของสำนักงานฯ



รายงานการเงิน  
ประจำปีงบประมาณ

๒๕๕๖



## รายงานของผู้สอบบัญชี

เสนอ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ได้ตรวจสอบงบแสดงฐานะการเงิน ณ วันที่ 30 กันยายน 2546 และ 2545 งบแสดงผลการดำเนินงานและงบกระแสเงินสด สำหรับปีสิ้นสุดวันเดียวกันของแต่ละปีของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ซึ่งผู้บริหารของสำนักงานเป็นผู้รับผิดชอบต่อความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลในงบการเงินเหล่านี้ ส่วนสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินเป็นผู้รับผิดชอบในการแสดงความเห็นต่องบการเงินดังกล่าวจากผลการตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ได้ปฏิบัติตามตรวจสอบตามมาตรฐานการสอบบัญชีที่รับรองทั่วไป ซึ่งกำหนดให้สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินต้องวางแผนและปฏิบัติตาม เพื่อให้ได้ความเชื่อมั่นอย่างมีเหตุผลว่า งบการเงินแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญหรือไม่ การตรวจสอบรวมถึงการใช้วิธีการทดสอบหลักฐานประกอบรายการทั้งที่เป็นจำนวนเงินและการเปิดเผยข้อมูลในงบการเงิน การประเมินความเหมาะสมของหลักการบัญชีที่สำนักงานใช้ และประมาณการเกี่ยวกับรายการทางการเงินที่เป็นสาระสำคัญ ซึ่งผู้บริหารของสำนักงานเป็นผู้จัดทำขึ้น ตลอดจนการประเมินถึงความเหมาะสมของการแสดงรายการที่น่าเสนอในงบการเงินโดยรวม สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินเชื่อว่าการตรวจสอบดังกล่าวให้ข้อสรุปที่เป็นเกณฑ์อย่างเหมาะสมในการแสดงความเห็นของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินเห็นว่า งบการเงินข้างต้นนี้แสดงฐานะการเงิน ณ วันที่ 30 กันยายน 2546 และ 2545 ผลการดำเนินงานและกระแสเงินสด สำหรับปีสิ้นสุดวันเดียวกันของแต่ละปีของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา โดยถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญ และได้จัดทำขึ้นตามหลักเกณฑ์การจัดทำงบการเงินในหมายเหตุประกอบงบการเงิน ข้อ 2

(นางสาวกาญจนา ชاکรวัดณี)

เจ้าหน้าที่ตรวจเงินแผ่นดิน 8 วิชาการราชการแทน

ผู้อำนวยการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

(นางสาวศิริพร รอดศรีจันทร์)

เจ้าหน้าที่ตรวจเงินแผ่นดิน 8

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

*Office of the Auditor General*

วันที่ 29 มีนาคม 2547

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา  
งบแสดงฐานะการเงิน  
ณ วันที่ 30 กันยายน 2546 และ 2545

	2546 (บาท)	2545 (บาท)
<b>สินทรัพย์</b>		
<b>สินทรัพย์หมุนเวียน</b>		
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	2,081,266.42	918,298.01
ลูกหนี้เงินยืม	127,101.00	184,762.00
รายได้ดอกเบี้ยค้างรับ	1,687.76	-
วัสดุคงเหลือ	74,501.02	42,891.63
เงินลงทุนระยะสั้น	12,678,400.00	15,472,000.00
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	73,714.72	422,900.00
<b>รวมสินทรัพย์หมุนเวียน</b>	<u>15,036,670.92 ✓</u>	<u>17,040,851.64</u>
<b>สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน</b>		
ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ สุทธิ	18,165,944.44	23,142,144.95
สินทรัพย์ที่ไม่มีตัวตน สุทธิ	488,316.75	-
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนอื่น	3,856,549.95	7,873,834.90
<b>รวมสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน</b>	<u>22,510,811.14 ✓</u>	<u>31,015,979.85</u>
<b>รวมสินทรัพย์</b>	<u>37,547,482.06 ✓</u>	<u>48,056,831.49</u>

๒๒

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

งบแสดงฐานะการเงิน

ณ วันที่ 30 กันยายน 2546 และ 2545

	2546	2545
	(บาท)	(บาท)
<b>หนี้สิน</b>		
<b>หนี้สินหมุนเวียน</b>		
เจ้าหนี้	305,823.96	861,034.35
ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย	981,155.72	95,246.00
หนี้สินหมุนเวียนอื่น	130,383.23	125,760.43
<b>รวมหนี้สินหมุนเวียน</b>	<u>1,417,362.91</u>	<u>1,082,040.78</u>
<b>หนี้สินไม่หมุนเวียน</b>		
เงินรับฝาก-เงินประกันสัญญา	3,736.75	-
<b>รวมหนี้สินไม่หมุนเวียน</b>	<u>3,736.75</u>	<u>-</u>
<b>รวมหนี้สิน</b>	<u>1,421,099.66</u>	<u>1,082,040.78</u>
<b>สินทรัพย์สุทธิ</b>	<u>36,126,382.40</u>	<u>46,974,790.71</u>
<b>สินทรัพย์สุทธิ/ส่วนทุน</b>		
ส่วนเกินทุนจากการรับบริจาค	1,130,458.00	1,356,185.00
สำรองเพื่อจ่ายบำเหน็จ	952,061.00	595,224.00
รายได้สูงกว่าค่าใช้จ่ายสะสม	34,043,863.40	45,023,381.71
<b>รวมสินทรัพย์สุทธิ/ส่วนทุน</b>	<u>36,126,382.40</u>	<u>46,974,790.71</u>

ลงชื่อ.....



(นางสาวทิพวรรณ กิจสมุทร)

ผู้อำนวยการส่วนงบประมาณการเงินบัญชีและพัสดุ

ลงชื่อ.....



(นายปราโมทย์ ใจติมงคล)

เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา  
 งบแสดงผลการดำเนินงาน  
 สำหรับปี สิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2546 และ 2545

	2546 (บาท)	2545 (บาท)
<b>รายได้จากการดำเนินงาน</b>		
รายได้เงินอุดหนุนจากรัฐบาล	45,447,300.00	32,712,000.00
รายได้ดอกเบี้ยรับ	41,557.97	95,551.25
รายได้จากเงินช่วยเหลือเพื่อการดำเนินงาน	269,463.48	-
รายได้อื่น	63,941.78	119,570.93
<b>รวมรายได้จากการดำเนินงาน</b>	<b>45,822,263.23</b>	<b>32,927,122.18</b>
<b>ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน</b>		
ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร	22,734,686.07	17,252,365.04
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	27,846,217.60	27,923,717.15
ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย	5,770,203.00	4,168,385.00
<b>รวมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน</b>	<b>56,351,106.67</b>	<b>49,344,467.19</b>
<b>รายได้ต่ำกว่าค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน</b>	<b>(10,528,843.44)</b>	<b>(16,417,345.01)</b>
กำไร (ขาดทุน) จากการจำหน่ายสินทรัพย์	(27,566.00)	-
<b>รายได้ต่ำกว่าค่าใช้จ่าย</b>	<b>(10,556,409.44)</b>	<b>(16,417,345.01)</b>

๕๖

**สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา**  
**งบกระแสเงินสด**  
**สำหรับปี สิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2546 และ 2545**

	2546	2545
	(บาท)	(บาท)
<b>กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน</b>		
รายได้ต่ำกว่าค่าใช้จ่ายที่เกิดจากกิจกรรมตามปกติ	(10,556,409.44)	(16,417,345.01)
<b>ปรับ กระทบยอดเป็นกระแสเงินสดสุทธิจากกิจกรรมดำเนินงาน</b>		
ค่าเสื่อมราคา	5,590,724.00	4,168,385.00
ค่าตัดจำหน่าย	179,479.00	-
ส่วนปรับปรุงอาคารเช่าตัดบัญชี	3,856,249.95	-
ลดลง (เพิ่มขึ้น) ในวัสดุคงเหลือ	(31,609.39)	102,752.61
ลดลงในเงินลงทุนระยะสั้น	2,793,600.00	22,288,000.00
ลดลง (เพิ่มขึ้น) ในเงินทรงรองจ่าย	411,900.00	(411,900.00)
ลดลง (เพิ่มขึ้น) ในลูกหนี้เงินยืม	57,661.00	(182,862.00)
เพิ่มขึ้นในเงินสำรองจ่ายค่าซ่อมรถยนต์	-	(11,000.00)
ลดลงในเงินประกันและเงินมัดจำ	-	15,050.00
เพิ่มขึ้นในรายได้ดอกเบี้ยค้างรับ	(1,687.76)	-
เพิ่มขึ้นในค่าใช้จ่ายจ่ายล่วงหน้า	(73,714.72)	-
ลดลงในค่าเช่าอาคารสำนักงานจ่ายล่วงหน้า	-	6,000,000.00
เพิ่มขึ้นในภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายค้างจ่าย	4,622.80	21,323.52
เพิ่มขึ้นในค่าใช้จ่ายค้างจ่าย	885,909.72	14,909.70
เพิ่มขึ้นในเจ้าหนี้ค่าวัสดุ	630.00	-
เพิ่มขึ้น (ลดลง) ในเจ้าหนี้ค่าสินทรัพย์	(555,840.39)	737,449.35
เพิ่มขึ้นในเงินรับฝาก-เงินประกันสัญญา	3,736.75	-
ขาดทุนจากการจำหน่ายสินทรัพย์	27,566.00	-
เพิ่มขึ้น (ลดลง) ในรายได้สูงกว่าค่าใช้จ่ายสะสม	(90,271.37)	45,513.32
<b>กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน</b>	<u>2,502,546.15</u>	<u>16,370,276.49</u>

๒๖

	2546	2545
	(บาท)	(บาท)
<b>กระแสเงินสดจากกิจกรรมลงทุน</b>		
ขายครุภัณฑ์สำนักงาน	2,030.00	-
ซื้อครุภัณฑ์สำนักงาน	(440,684.68)	(3,349,936.88)
ซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์	(653,863.86)	(2,368,243.84)
ซื้อครุภัณฑ์ไฟฟ้าและวิทยุ	(6,780.00)	(378,950.30)
ซื้อครุภัณฑ์โฆษณาและเผยแพร่	(6,944.30)	(333,946.30)
ซื้อโปรแกรมคอมพิวเตอร์	-	(6,133,061.00)
ซื้อโปรแกรมคอมพิวเตอร์	(233,334.90)	-
เพิ่มขึ้นในส่วนปรับปรุงอาคารเช่ารอดัดบัญชี	-	(6,432,499.90)
เพิ่มขึ้นในค่าลิขสิทธิ์รอดัดบัญชี	-	(161,035.00)
<b>กระแสเงินสดจากกิจกรรมลงทุน</b>	<u>(1,339,577.74)</u>	<u>(19,157,673.22)</u>
<b>เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดเพิ่มขึ้น /(ลดลง) สุทธิ</b>	<b>1,162,968.41</b>	<b>(2,787,396.73)</b>
<b>เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดคงเหลือ ณ วันต้นงวด</b>	<b>918,298.01</b>	<b>3,705,694.74</b>
<b>เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดคงเหลือ ณ วันปลายงวด</b>	<b><u>2,081,266.42</u></b>	<b><u>918,298.01</u></b>



หากไม่ได้รับความเป็นธรรม  
จากข้าราชการหรือพนักงานของรัฐ  
ใช้สิทธิร้องเรียน  
ไม่เพียงงเพื่อตัวท่าน แต่เพื่อส่วนรวม

สำนักงานพุทธวจการแผ่นดินของรัฐสภา  
โทรศัพท์ **๑๖๓๖** (ฟรีทั่วประเทศ)



รายงานการเงิน  
ประจำปีงบประมาณ  
๒๕๕๓

# สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภางบแสดงฐานะการเงิน

ณ วันที่ 30 กันยายน 2547 และ 2546

หน่วย : บาท

	2547	2546
สินทรัพย์		
สินทรัพย์หมุนเวียน		
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	12,807,536.33	2,081,266.42
ลูกหนี้เงินยืม	169,292.00	127,101.00
รายได้ดอกเบี้ยค้างรับ	-	1,687.76
วัสดุคงเหลือ	101,487.37	74,501.02
เงินลงทุนระยะสั้น	10,339,389.00	12,678,400.00
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	599,538.09	73,714.72
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน	24,017,242.79	15,036,670.92
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน		
ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ (สุทธิ)	12,913,916.54	18,165,944.44
สินทรัพย์ไม่มีตัวตน (สุทธิ)	262,526.25	488,316.75
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนอื่น	301.00	3,856,549.95
รวมสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน	13,176,743.79	22,510,811.14
รวมสินทรัพย์	37,193,986.58	37,547,482.06
หนี้สิน		
หนี้สินหมุนเวียน		
เจ้าหนี้	313,460.10	305,823.96
ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย	1,135,800.06	981,155.72
หนี้สินหมุนเวียนอื่น	179,621.19	130,383.23
รวมหนี้สินหมุนเวียน	1,628,881.35	1,417,362.91
หนี้สินไม่หมุนเวียน		
เงินรับฝาก-เงินประกันสัญญา	5,876.75	3,736.75
รายได้จากเงินช่วยเหลือรอการรับรู้	973,121.72	-
รวมหนี้สินไม่หมุนเวียน	978,998.47	3,736.75
รวมหนี้สิน	2,607,879.82	1,421,099.66
สินทรัพย์สุทธิ	34,586,106.76	36,126,382.40
สินทรัพย์สุทธิ/ส่วนทุน		
ส่วนเกินทุนจากการรับบริจาค	904,731.00	1,130,458.00
สำรองเพื่อจ่ายบำเหน็จ	1,985,751.00	952,061.00
รายได้สูงกว่าค่าใช้จ่ายสะสม	31,695,624.76	34,043,863.40
รวมสินทรัพย์สุทธิ/ส่วนทุน	34,586,106.76	36,126,382.40

ลงชื่อ.....

*ทิพวรรณ กิจสมุทร*

(นางสาวทิพวรรณ กิจสมุทร)

ผู้อำนวยการส่วนงบประมาณการเงินบัญชีและพัสดุ

ลงชื่อ.....

*ไพโรจน์ โชติมงคล*

(นายไพโรจน์ โชติมงคล)

เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา  
 งบแสดงผลการดำเนินงาน  
 สำหรับปี สิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2547 และ 2546

	2547	หน่วย : บาท 2546
รายได้จากการดำเนินงาน		
รายได้จากงบประมาณอุดหนุน	58,275,200.00	45,447,300.00
รายได้ดอกเบี้ยรับ	74,638.31	41,557.97
รายได้จากเงินช่วยเหลือ	1,763,381.00	269,463.48
รายได้อื่น	8,449.89	63,941.78
รวมรายได้จากการดำเนินงาน	<u>60,121,669.20</u>	<u>45,822,263.23</u>
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน		
ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร	27,319,998.42	22,734,686.07
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	28,170,150.24	27,846,217.60
ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย	5,964,813.50	5,770,203.00
รวมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน	<u>61,454,962.16</u>	<u>56,351,106.67</u>
รายได้ต่ำกว่าค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน	(1,333,292.96)	(10,528,843.44)
กำไร (ขาดทุน) จากการจำหน่ายสินทรัพย์	-	(27,566.00)
รายได้ต่ำกว่าค่าใช้จ่าย	<u>(1,333,292.96)</u>	<u>(10,556,409.44)</u>

**สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา**  
**งบกระแสเงินสด**

สำหรับปี สิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2547 และ 2546

หน่วย : บาท

	2547	2546
<b>กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน</b>		
<b>เงินสดรับ :</b>		
จากเงินงบประมาณ	58,275,200.00	45,447,300.00
จากเงินช่วยเหลือ - ADB	1,451,235.40	-
จากเงินช่วยเหลือ - CIDA	1,285,267.32	269,463.48
จากรายได้ดอกเบี้ยรับ	76,326.07	39,870.21
จากรายได้อื่น	8,449.89	63,941.78
จากค่าขายครุภัณฑ์สำนักงาน	-	2,030.00
จากเงินลงทุนระยะสั้น	2,339,011.00	2,793,600.00
รับชำระคืนเงินทროงจ่าย	-	411,900.00
รับชำระคืนจากลูกหนี้เงินยืม	117,240.00	221,912.00
จากเงินรับฝาก - ประกันสัญญา	4,459.00	3,736.75
จากเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	37,148.32	1,628.55
ส่วนต่างภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายค้างจ่าย - รอนำส่ง	49,237.96	4,622.80
<b>รวมเงินสดรับ</b>	<b>63,643,574.96</b>	<b>49,260,005.57</b>
<b>เงินสดจ่าย :</b>		
ด้านบุคลากร	(27,294,181.42)	(22,731,008.07)
ในการดำเนินงาน	(22,595,467.13)	(22,301,470.62)
จ่ายเงินทროงจ่าย	(517,080.00)	-
จ่ายเงินให้ลูกหนี้เงินยืม	(166,331.00)	(164,251.00)
จ่ายเงินซื้อวัสดุ - สำนักงาน	(448,067.11)	(392,391.29)
จ่ายเงินซื้อวัสดุ - คอมพิวเตอร์	(169,628.34)	(155,789.57)
จ่ายค่าใช้จ่ายล่วงหน้า	(27,147.37)	(73,714.72)
จ่ายค่าครุภัณฑ์ - สำนักงาน	(7,090.50)	-
จ่ายค่าครุภัณฑ์ - คอมพิวเตอร์	(3,370.50)	19,476.20
จ่ายชำระเจ้าหนี้ค่าสินทรัพย์จากปีก่อน	(305,193.96)	(861,034.35)

จ่ายชำระเจ้าหนี้ค่าวัสดุจากปีก่อน	(630.00)	-
จ่ายชำระค่าใช้จ่ายค้างจ่ายจากปีก่อน	(981,155.72)	(95,246.00)
รวมเงินสดจ่าย	(52,515,343.05)	(46,755,429.42)
กระแสเงินสดสุทธิจากกิจกรรมดำเนินงาน	11,128,231.91	2,504,576.15
กระแสเงินสดจากกิจกรรมลงทุน		
เงินสดจ่าย :		
ซื้อครุภัณฑ์สำนักงาน	(210,683.00)	(440,684.68)
ซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์	(181,579.00)	(437,073.30)
ซื้อครุภัณฑ์ไฟฟ้าและวิทยุ	-	(6,780.00)
ซื้อครุภัณฑ์โฆษณาและเผยแพร่	(9,700.00)	(6,944.30)
ซื้อโปรแกรมคอมพิวเตอร์	-	(144,931.50)
กระแสเงินสดสุทธิจากกิจกรรมลงทุน	(401,962.00)	(1,341,607.74)
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด		
เพิ่มขึ้น/(ลดลง) สุทธิ	10,726,269.91	1,162,968.41
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดคงเหลือ ณ วันต้นงวด	2,081,266.42	918,298.01
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดคงเหลือ ณ วันปลายงวด	12,807,536.33	2,081,266.42



หากไม่ได้รับความเป็นธรรม  
จากข้าราชการหรือพนักงานของรัฐ  
ใช้สิทธิร้องเรียน  
ไม่เพียงเพื่อตัวท่าน แต่เพื่อส่วนรวม

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา  
โทรศัพท์ **๑๖๓๖** (ฟรีทั่วประเทศ)



อุปสรรคในการปฏิบัติงานและการพัฒนางาน

## อุปสรรคในการปฏิบัติงานและการพัฒนา

ในช่วงปีที่ผ่านมา สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามีอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ดังนี้

๑. การรับรู้และเข้าใจถึงบทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาที่ไม่ทั่วถึง ประชาชนส่วนใหญ่รับรู้ถึงการมีสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา แต่ยังคงขาดความรู้ความเข้าใจในบทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาและแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทำให้มีเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนส่งมาโดยไม่มีการลงลายมือชื่อ ที่อยู่ที่ชัดเจน หรือ เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณา คดีของศาลหรือศาลได้มีคำพิพากษาแล้ว หรือ เรื่องที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลหรือการลงโทษทางวินัยของหน่วยงานราชการ หรือเรื่องร้องเรียนที่ร้องเรียนบุคคลเอกชน เป็นต้น มายังผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เป็นเหตุให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาไม่อาจรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวนี้ไว้พิจารณาได้

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาตระหนักถึงอุปสรรคดังกล่าวอย่างยิ่ง จึงได้กำหนดแนวทางที่จะสร้างความรู้ความเข้าใจกับประชาชนในเรื่องบทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาให้มากขึ้น รวมถึงวิธีการยื่นเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง โดยการเร่งการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ให้มีความหลากหลายมากขึ้นในสื่อทุกประเภทและทุกกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้เข้าถึงประชาชนอย่างแท้จริง รวมถึงการส่งเอกสารเผยแพร่ไปยังหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนในทุกระดับ การจัดการสัมมนา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพบประชาชนในสวนภูมิภาค เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านความร่วมมือของเครือข่ายต่างๆ เนื่องจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเป็นหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในส่วนกลางเท่านั้น จึงต้องอาศัยความร่วมมือของเครือข่ายต่างๆ เช่น สภานายความ อัยการ หรือหน่วยงานต่างๆ ฯลฯ เป็นเครือข่ายในการดำเนินงาน ซึ่งรวมถึงการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ในรูปแบบอื่นๆ เช่น การฝากข่าวให้วิทยุชุมชนช่วยประชาสัมพันธ์ หรือการฝากเทปให้หอกระจายข่าวของหมู่บ้านช่วยประชาสัมพันธ์ ฯลฯ นอกจากนี้ในส่วนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภายังมีการให้บริการโทรศัพท์สายด่วน ๑๖๗๖ เพื่อให้ประชาชนที่มีปัญหาความเดือดร้อนต้องการร้องเรียนได้โทรศัพท์มาเพื่อร้องเรียน ปรีกษา ขอรับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์รวมถึงให้ความรู้ความเข้าใจในการยื่นเรื่องร้องเรียนและอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เพื่อให้เกิดความเข้าใจในบทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จนทำให้ประชาชนได้ทราบว่าเรื่องร้องเรียนประเภทใดที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาสามารถรับไว้เพื่อพิจารณาดำเนินการได้ ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้เดือดร้อนได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งสายด่วน ๑๖๗๖ ยังเป็นการช่วยประสานให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างประชาชนและภาครัฐ กล่าวคือให้คำแนะนำที่ถูกต้องว่ากรณีร้องเรียนที่ผู้ร้อง

โทรศัพท์มาปรึกษาหรือร้องเรียนนั้น ผู้ร้องสามารถร้องเรียนไปยังหน่วยงานหรือองค์กรอื่นๆ ที่สามารถรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ทำให้ปัญหาความเดือดร้อนได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้องอีกด้วย

๒. ความร่วมมือของหน่วยงานต่างๆ ในการชี้แจงหรือการให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน มีเรื่องร้องเรียนจำนวนไม่น้อยที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาต้องติดต่อประสานไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริง รวมถึงเพื่อร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น ซึ่งพบว่า การติดต่อกับหน่วยงานต่างๆ นั้นมีจำนวนไม่น้อยที่ใช้เวลานานในการตอบชี้แจงมายังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา และบางครั้งต้องมีการทวงถามหลายครั้งไปยังหน่วยงานเพื่อให้ได้ข้อมูลข้อเท็จจริงที่จะนำมาประกอบการพิจารณาวินิจฉัยหรือหาทางช่วยเหลือผู้ร้อง จึงทำให้การพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้นๆ มีความล่าช้า

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาตระหนักดีว่า ความล่าช้าคือความไม่เป็นธรรม ดังนั้น เพื่อให้กรณีที่เกิดขึ้นดังกล่าวได้รับการแก้ไข จึงมีการทำบันทึกข้อตกลงกับหน่วยงานต่างๆ ในการประสานงานเพื่อให้ได้ข้อมูลข้อเท็จจริงรวมถึงเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการร่วมกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น โดยการประสานงานทางโทรศัพท์เพื่อความรวดเร็ว จนมีมติคณะรัฐมนตรีแจ้งไปยังหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้รับทราบปฏิบัติและให้ความร่วมมือในการประสานงานด้วยวิธีการดังกล่าว เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เป็นประโยชน์อย่างสูงสุดต่อผู้ร้องซึ่งจะได้รับความเป็นธรรมและได้รับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนรวมถึงสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานภาครัฐและประชาชนผู้เดือดร้อนให้เกิดความเข้าใจและได้รับความพึงพอใจทั้งสองฝ่าย อันมีผลทำให้การบริหารจัดการบ้านเมืองภาครัฐดีขึ้นอีกด้วย

๓. การปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและงานด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเพื่อให้ได้ข้อมูล ข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณาวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภานั้น ส่วนหนึ่งเป็นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาที่ยังมีข้อจำกัดในด้านความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับงานด้านการสอบสวน ซึ่งในประเด็นดังกล่าวนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามีแนวทางในการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ทักษะ ในการตรวจสอบและสอบสวนเรื่องร้องเรียน และการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นด้วยสันติวิธี โดยการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจ อีกทั้งเน้นการสร้างจิตสำนึกให้กับเจ้าหน้าที่ในเรื่องคุณธรรมและจริยธรรมด้วยการออก

ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาว่าด้วยคุณธรรมจริยธรรมของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาและพนักงาน พ.ศ. ๒๕๔๗ เพื่อเสริมสร้างความชอบธรรมในการปฏิบัติหน้าที่อีกด้วย

สำหรับงานด้านวิชาการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภานั้น เนื่องจากมีข้อจำกัดในข้อมูลที่รวบรวมยังไม่เพียงพอหรือเอื้ออำนวยที่จะเป็นข้อมูลในการทำวิจัยในปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากผู้ร้องเรียน งานด้านการวิจัยเพื่อเสนอแก้ไขปัญหา กฎ ระเบียบ กฎหมายที่ไม่เป็นธรรมต่างๆ จึงยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มที่ ประกอบกับข้อจำกัดในเรื่องความรู้ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ในประเด็นดังกล่าวนี้ จึงมีการเร่งพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในด้านการทำงานเชิงรุก โดยการกำหนดทิศทางและแผนงานวิจัยที่ชัดเจน เพื่อศึกษาวิจัยและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนเชิงระบบและเสนอแนวทางแก้ไขเรื่องร้องเรียนเชิงรุก ประกอบกับการพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ให้มีเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย

จากปัญหาอุปสรรคที่กล่าวมาแล้ว หากสามารถแก้ไขให้ลุล่วงไปได้ จะมีส่วนช่วยให้การดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาสามารถให้บริการแก่ประชาชนในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนหรือปัญหาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



ภาพรวม



สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา  
ที่...../.....  
วันที่...../...../.....  
ปี.....

ที่ นว ๐๕๐๓/ ๖๕๘

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๙ เมษายน ๒๕๕๗

เรื่อง การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการแก้ปัญหาความเดือดร้อน  
ให้แก่ประชาชน

เรียน เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา  
ที่ ผร ๓๑/๕๔๗๗ ลงวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๖  
๒. สำเนาหนังสือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ด่วนที่สุด  
ที่ ผร ๓๑/๒๑๒๓ ลงวันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๕๗

ด้วยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเสนอว่า เพื่อให้การประสานงาน  
และร่วมมือในการแก้ไขปัญหาทุกขร้อนของประชาชนเป็นไปโดยรวดเร็วสมตามเจตนารมณ์  
ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย จึงขอให้คณะรัฐมนตรีกำหนดแนวปฏิบัติไปยัง  
ทุกหน่วยงานภายใต้บังคับบัญชาและกำกับดูแลของรัฐบาล โดยให้ถือปฏิบัติว่า เมื่อได้รับ  
หนังสือหรือได้รับการติดต่อจากผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาหรือสำนักงานผู้ตรวจการ  
แผ่นดินของรัฐสภาเพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริง หรือส่งเอกสารหลักฐานเพื่อประกอบการ  
พิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้ว เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานดังกล่าวจะต้องรายงานให้หัวหน้า  
หน่วยงานทราบโดยเร็ว และให้หัวหน้าหน่วยงานสั่งการเร่งรัดและติดตามให้รีบชี้แจงหรือ  
ส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปยังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาโดยเร็ว  
เพื่อที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจะได้พิจารณาวินิจฉัยคำร้องเรียนเพื่อแก้ไขทุกขร้อน  
ให้แก่ประชาชนโดยเร็วตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามนโยบายของรัฐบาลต่อไป  
ความละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๕๗ เห็นชอบแนวทาง  
ปฏิบัติตามที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเสนอและให้แจ้งเวียนให้ส่วนราชการ  
หรือหน่วยงานของรัฐทราบและถือปฏิบัติต่อไป

/จึงเรียน . . .

- ๒ -

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นายบวรศักดิ์ อุวรรณโณ)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักนิติธรรม

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๓๐๘-๙

๐ ๒๒๘๐ ๙๐๕๖

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๕๘

(5003/014)

# ด่วนที่สุด

ที่ ผร ๓๑ ๒๕๕๗



สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา  
๑๑๕๓ อเวนิวเอ็กซ์ทิม ชั้น ๒๐ ถนนพหลโยธิน  
สามเสนใน พญาไท กทม. ๑๐๔๐๐

๑๙ มีนาคม ๒๕๕๗

เรื่อง การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ในการแก้ปัญหา ความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน  
เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาที่ ผร ๓๑/๔๘๗๗ ลงวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

ตามที่หนังสือที่อ้างถึงผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ ขอให้สำนักงานเลขาธิการคณะ  
รัฐมนตรีพิจารณา กำหนดแนวปฏิบัติ ไปถึงทุกหน่วยงานภายใต้บังคับบัญชาและกำกับดูแลของรัฐบาล โดย  
ขอให้ถือปฏิบัติ ว่าเมื่อได้รับหนังสือหรือได้รับกรวดคดีจากผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ให้ชี้แจง  
ข้อเท็จจริงหรือส่งเอกสารหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณา หรือร้องเรียน เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจะคัด  
กรองไม่ให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ โดยเร็วและให้หัวหน้าหน่วยงานตั้งกรวดและคิดหาวิธีชี้แจง  
หรือส่งเอกสาร หลักฐานที่เชื่อถือ เพื่อให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา โดยเร็ว ทั้งนี้ผู้ตรวจการแผ่นดินของ  
รัฐสภาจะชี้แจงกรณีร้องเรียนเพื่อแก้ไขทุกข้อร้องเรียนให้แก่ประชาชนและความไม่เป็นที่พึงปรารถนา  
ต่อไปนั้น

บัดนี้ ปรากฏว่าหน่วยงานของรัฐจำนวนมากยังมีความล่าช้าเกินสมควร ในการชี้แจง  
ข้อเท็จจริง จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา กำหนดแนวทางให้หัวหน้าหน่วยงาน ในบังคับบัญชาและกำกับ  
ดูแลของรัฐบาลให้ความร่วมมือในการชี้แจงหรือส่งเอกสารหลักฐาน โดยเคร่งครัดและรวดเร็ว เพื่อให้ผู้ตรวจการ  
แผ่นดินของรัฐสภา จะพิจารณา หรือร้องเรียนเพื่อแก้ไขทุกข้อร้องเรียนของประชาชนและความไม่เป็นที่พึงปรารถนา  
ได้อย่างรวดเร็ว ตามหลักการบริหารราชการบ้านเมืองที่ดี ตามนโยบายของรัฐบาลต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และแจ้งผลให้ทราบด้วยของกองกฤษฎี

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุชาติ พรหมวิจิตร)

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ส่วนวิจัยและวิชาการ  
โทร ๐ ๒๒๕๕ ๐๔๑๒-๕  
โทรสาร ๐ ๒๒๕๕ ๐๔๘๕  
www.ombudsman.go.th

ที่พร ๓๑-๒๕๖๒



สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา  
๑๑๕๓ อาคารเอ็กซิม ชั้น ๒๐ ถนนพหลโยธิน  
สามเสนใน พญาไท กทม. ๑๐๕๐๐

๕๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

เรื่อง การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน  
เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ตามที่พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ.๒๕๕๒ มาตรา ๒๑ บัญญัติให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามีอำนาจให้หน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นมีหนังสือแจ้งข้อเท็จจริง หรือให้ความเห็นในกรณีปฏิบัติงานหรือส่งวัสดุเอกสาร หลักฐาน หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณา นั้น ในทางปฏิบัติที่ผ่านมาปรากฏว่ายังมีหลายหน่วยงาน ซึ่งแจ้งข้อเท็จจริงล่าช้ามากแม้จะมีหนังสือทวงถามหลายครั้งก็ตาม ทำให้การวินิจฉัยเพิกแก้ปัญหาคงค้างของผู้ร้องเป็นไปโดยล่าช้า และจากการติดต่อประสานงานเป็นการภายในกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัญหาดังกล่าว จำนวนมากเกิดจากการที่หนังสือจากผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาหรือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ส่งไปแล้ว แต่เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติไม่นำเสนอหรือนำเสนอล่าช้า ทำให้ผู้ร้องกับปัญหาระดับสูงไม่ทราบเรื่องการ ขอคำชี้แจง จึงมิได้สั่งการเร่งรัดและติดตาม

เพื่อให้การประสานงานและร่วมมือในการแก้ไขปัญหาทุกข้อนของประชาชนเป็นไปโดยรวดเร็ว สมตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา กำหนดแนวปฏิบัติไปยังทุกหน่วยงานภายใต้บังคับบัญชีและกำกับดูแลของรัฐบาล ขอให้ถือปฏิบัติว่าเมื่อได้รับ หนังสือหรือได้รับการติดต่อจากผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาหรือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเพื่อให้ ชี้แจงข้อเท็จจริง หรือส่งเอกสารหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้ว เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ดังกล่าวจะต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงทราบ โดยเร็วและให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงสั่งการเร่งรัดและติดตาม ไปรับชี้แจงหรือส่งเอกสาร หลักฐานที่เกี่ยวข้องไปยังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาโดยเร็ว เพื่อให้ผู้ตรวจการ แผ่นดินของรัฐสภาจะได้พิจารณาวินิจฉัยคำร้องเรียนเพิกแก้ไขทุกข้อร้องเรียนให้แก่ประชาชนโดยเร็วต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายพลพีร์ พิชอนนิต)

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ส่วนวิจัยและวิชาการ

โทร. ๐ ๒๒๒๕ ๐๔๑๒

โทรสาร ๐ ๒๒๒๕ ๐๔๘๕ www.ombudsman.go.th



ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา  
ว่าด้วยคุณธรรมและจริยธรรมของผู้ตรวจการแผ่นดิน  
ของรัฐสภาและพนักงาน พ.ศ. ๒๕๕๗

โดยที่มาตรา ๗๗ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช ๒๕๕๐ กำหนดให้รัฐต้องจัดให้มีแผนพัฒนาการเมือง จัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ข้าราชการ และพนักงานหรือลูกจ้างอื่นของรัฐ เพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ ฉะนั้น เพื่อให้เป็นไปตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญดังกล่าว อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๑ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๕๒ จึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า "ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาว่าด้วยคุณธรรมและจริยธรรมของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาและพนักงาน พ.ศ. ๒๕๕๗"

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้ "ผู้ตรวจการแผ่นดิน" หมายความว่า ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา "พนักงาน" หมายความว่า พนักงานและลูกจ้างของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา "สำนักงาน" หมายความว่า สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ข้อ ๔ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภารักษาการตามระเบียบนี้

## หมวด ๑

คุณธรรมและจริยธรรมของผู้ตรวจการแผ่นดินและพนักงาน

ข้อ ๕ ผู้ตรวจการแผ่นดินและพนักงานจักต้องจงรักภักดีต่อชาติ ศาสนาและพระมหากษัตริย์ เป็นแบบอย่างที่ดีในการเคารพและรักษาระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

ข้อ ๖ ผู้ตรวจการแผ่นดินและพนักงานจักต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในการรักษาไว้และปฏิบัติให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ และหลักการแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยทุกประการ

ข้อ ๗ ผู้ตรวจการแผ่นดินและพนักงานจักต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในการเป็นพลเมืองดีในการเคารพ และปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด

ข้อ ๘ ผู้ตรวจการแผ่นดินและพนักงานจักต้องมุ่งปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน ด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริตมีมาตรฐาน เป็นธรรมชอบธรรม โปร่งใสและตรวจสอบได้

ข้อ ๙ ผู้ตรวจการแผ่นดินและพนักงานจักต้องปฏิบัติตนอยู่ในกรอบจริยธรรม คุณธรรมและศีลธรรม ทั้งโดยส่วนตัวและด้วยความรับผิดชอบต่อสาธารณชน ละเว้นจากอบายมุขและความชั่วทั้งปวง

ข้อ ๑๐ ผู้ตรวจการแผ่นดินและพนักงานจักต้องถือว่าผลประโยชน์ของประเทศชาติและประชาชน เป็นสิ่งสูงสุด ปราศจากผลประโยชน์ทับซ้อนอันส่งผลกระทบต่อสำนักงาน มีความยุติธรรม ปฏิบัติต่อประชาชนทั่วไปอย่างเสมอภาคและปราศจากอคติ

ข้อ ๑๑ ผู้ตรวจการแผ่นดินและพนักงานจักต้องมุ่งแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรมและมุ่งเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานและประชาชน

ข้อ ๑๒ ผู้ตรวจการแผ่นดินและพนักงานจักต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความเสียสละ ทุ่มเทสติปัญญา ความรู้ความสามารถให้บรรลุผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๑๓ ผู้ตรวจการแผ่นดินและพนักงานจักต้องเป็นผู้ใฝ่รู้ในวิทยาการใหม่ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะในการทำงาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีวิสัยทัศน์กว้างไกลพร้อมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

ข้อ ๑๔ ผู้ตรวจการแผ่นดินและพนักงานจักต้องรักษา เสริมสร้างความสามัคคีระหว่างผู้ร่วมงาน พร้อมกับให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันในทางที่ชอบ

ข้อ ๑๕ ผู้ตรวจการแผ่นดินและพนักงานจักต้องปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบวินัย ตรงต่อเวลา สำรวจและแก้ไขข้อบกพร่องของตนเองเพื่อพัฒนาการทำงานให้ดี มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อ ๑๖ ผู้ตรวจการแผ่นดินและพนักงานจักต้องปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ผู้ร้องเรียน และบุคคลอื่น ด้วยความสุภาพ เรียบร้อย และอัธยาศัยอันดีงาม

ข้อ ๑๗ ผู้ตรวจการแผ่นดินและพนักงานจักต้องปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเมตตา และยุติธรรม ดูแลเอาใจใส่และพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีความรู้ความสามารถและก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สนับสนุนให้มีการเพิ่มพูนความรู้ประสบการณ์อยู่เสมอ ยึดถือหลักความรับผิดชอบ ผลสำเร็จของงานและระบบคุณธรรมอย่างจริงจัง เพื่อสร้างความเข้มแข็งและความก้าวหน้าของสำนักงาน

ข้อ ๑๘ พนักงานจักต้องรับฟังคำแนะนำและยอมรับในการสั่งการโดยชอบของผู้บังคับบัญชา หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานที่ข้ามขั้นตอนการบังคับบัญชา

ข้อ ๑๙ พนักงานต้องปรับตัวให้สามารถทำงานร่วมกับบุคคลอื่นด้วยความสุภาพ มีน้ำใจและมีมนุษยสัมพันธ์อันดี ไม่ปิดบังข้อมูลที่สำคัญในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน และไม่นำผลงานของผู้อื่นมาแอบอ้างเป็นผลงานของตน

ข้อ ๒๐ ผู้ตรวจการแผ่นดินและพนักงานจักต้องไม่ใช้สถานะหรือตำแหน่งไปแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่นไม่ว่าจะเป็นประโยชน์ในทางทรัพย์สินหรือไม่ก็ตาม

ข้อ ๒๑ ผู้ตรวจการแผ่นดินและพนักงานจักต้องไม่ยินยอมให้คู่สมรส ญาติสนิท บุคคลในครอบครัวหรือผู้ใกล้ชิดก้าวก้ายการปฏิบัติหน้าที่ของตนหรือผู้อื่น และจักต้องไม่ยินยอมให้ผู้อื่นใช้ตำแหน่งหน้าที่ของตนโดยมิชอบ

ข้อ ๒๒ ผู้ตรวจการแผ่นดินและพนักงานจักต้องแสดงความรับผิดชอบตามควรแก่กรณีเมื่อปฏิบัติหน้าที่บกพร่องหรือผิดพลาดอย่างร้ายแรง

ข้อ ๒๓ ผู้ตรวจการแผ่นดินและพนักงานจักต้องรักษาทรัพย์สินของสำนักงานและใช้ทรัพย์สินเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานด้วยความประหยัดและคุ้มค่า

ข้อ ๒๔ ผู้ตรวจการแผ่นดินและพนักงานจักต้องไม่ใช้และ/หรือบิดเบือนข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเพื่อให้ผู้อื่นหรือประชาชนเข้าใจผิดหรือเพื่อผลประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ข้อ ๒๕ ผู้ตรวจการแผ่นดินและพนักงานจ้กต้องไม่ประพฤติตนอันอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อเกียรติภูมิของตำแหน่งหน้าที่

ข้อ ๒๖ ผู้ตรวจการแผ่นดินและพนักงานจ้กต้องไม่ร่วมมือกับบุคคลหรือองค์กรใดๆ กระทำหรือแสวงหาผลประโยชน์ที่ขัดต่อการทำหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

ข้อ ๒๗ ผู้ตรวจการแผ่นดินและพนักงานจ้กต้องไม่เรียกร้องของขวัญ ของกำนัล หรือประโยชน์อื่นใดจากบุคคลอื่น เพื่อประโยชน์ต่างๆ อันอาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ของตน และจะต้องดูแลให้คู่สมรส ญาติสนิท หรือบุคคลในครอบครัวของตนปฏิบัติเช่นเดียวกันด้วย

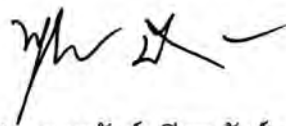
## หมวด ๒

การควบคุมให้เป็นไปตามคุณธรรมและจริยธรรม

ข้อ ๒๘ ผู้ตรวจการแผ่นดินและพนักงานจ้กต้องประพฤติปฏิบัติและวางตนอยู่ในกรอบระเบียบว่าด้วยคุณธรรมและจริยธรรมนี้อย่างเคร่งครัดจนเป็นแบบอย่างที่ดี ควรแก่การยกย่องให้เป็นที่ยอมรับต่อสาธารณชน

ข้อ ๒๙ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินกำกับดูแลการประพฤติปฏิบัติของพนักงานให้เป็นไปตามคุณธรรมและจริยธรรมตามระเบียบนี้ ในกรณีทีพบว่ามีการประพฤติปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องตามระเบียบนี้ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินดำเนินการตามควรแก่กรณีเพื่อให้มีการดำเนินการโดยถูกต้องตามระเบียบนี้ต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ เมษายน พ.ศ. ๒๕๔๗



(นายพลทรัพย์ ปิยะอนันต์)

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

## คณะทำงานเพื่อจัดทำรายงาน ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาประจำปี ๒๕๕๗

๑. เลขานุการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา	ประธานคณะทำงาน
๒. รองเลขานุการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา	รองประธานคณะทำงาน
๓. ผู้ช่วยเลขานุการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา	รองประธานคณะทำงาน
๔. เจ้าหน้าที่สอบสวนผู้เชี่ยวชาญ	คณะทำงาน
๕. ผู้อำนวยการส่วนสอบสวน ๑	คณะทำงาน
๖. ผู้อำนวยการส่วนสอบสวน ๒	คณะทำงาน
๗. ผู้อำนวยการส่วนสอบสวน ๓	คณะทำงาน
๘. ผู้อำนวยการส่วนสอบสวน ๔	คณะทำงาน
๙. ผู้อำนวยการส่วนตรวจสอบ	คณะทำงาน
๑๐. ผู้อำนวยการส่วนบริหารทั่วไป	คณะทำงาน
๑๑. ผู้อำนวยการส่วนงบประมาณ การเงินบัญชีและพัสดุ	คณะทำงาน
๑๒. ผู้อำนวยการส่วนบุคลากร	คณะทำงาน
๑๓. ผู้ช่วยผู้อำนวยการส่วนประชาสัมพันธ์	คณะทำงาน
๑๔. ผู้ช่วยผู้อำนวยการส่วนสารสนเทศ	คณะทำงาน
๑๕. ผู้อำนวยการส่วนวิจัยและวิชาการ	คณะทำงานและเลขานุการ
๑๖. ผู้แทนส่วนวิจัยและวิชาการ	ผู้ช่วยเลขานุการ
๑๗. ผู้แทนส่วนวิจัยและวิชาการ	ผู้ช่วยเลขานุการ



หากไม่ได้รับความเป็นธรรม  
จากข้าราชการหรือพนักงานของรัฐ  
ใช้สิทธิร้องเรียน  
ไม่เพียงเพื่อตัวท่าน แต่เพื่อส่วนรวม

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

โทรศัพท์ **๑๖๓๖** (ฟรีทั่วประเทศ)

