



รายงานประจำปี

๒๕๔๘

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา





ขอพระองค์ จงทรงพระเจริญ ยั่งยืนนาน

ถึงพิมพ์รฐบาท
สมบัติห้องสมุดรัฐสภา

“ความล่าช้าคือความไม่เป็นธรรม”



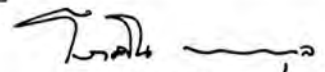
สารประธานรัฐสภา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ ได้กำหนดให้มีผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา โดยมีเจตนารมณ์ที่จะวางพื้นฐาน ส่งเสริมคุ้มครอง ตรวจสอบและเป็นหลักประกันในการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนให้ได้รับการปฏิบัติจากหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างเหมาะสม และเป็นธรรม

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เป็นองค์กรตามรัฐธรรมนูญที่ทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชน หรือนำปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมาพิจารณาว่าเหมาะสมและเป็นธรรมหรือไม่ แล้วสรุปรายงานเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาคือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือเสนอให้มีการควบคุมทางการเมืองโดยรัฐสภา ถ้าหน่วยงานที่รับผิดชอบไม่ปฏิบัติตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาแนะนำ ซึ่งผลสัมฤทธิ์ที่ควรเกิดขึ้น คือ การสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขมีความรู้สึกสามัคคี และร่วมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนโดยอยู่บนพื้นฐานของการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (Good governance) สร้างสรรค์ให้เกิดความยุติธรรม ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วม

การที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ได้กำหนดวิสัยทัศน์ที่จะเป็นที่พึ่งของประชาชน มุ่งมั่นในการสร้างความเข้าใจระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ รักษาความเป็นธรรมและเสริมสร้างการบริหารจัดการที่ดีในภาครัฐ เพื่อประโยชน์สุขของปวงชนชาวไทย จึงนับว่าเป็นการกำหนดทิศทางที่ชัดเจนในการเป็นกลไกตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรมอย่างสูงสุด สิ่งที่ยากฝากเป็นข้อคิดก็คือ ควรหามาตรการเพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ของรัฐเกิดความสำนึก ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเที่ยงธรรม และถูกต้องบนพื้นฐานในการให้บริการที่ดีให้แก่ประชาชน อันจะก่อให้เกิดความเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติ เป็นหลักประกันว่าประชาชนทุกคนมีความสามารถอย่างเท่าเทียมกัน ในการเข้าถึงโอกาสต่าง ๆ ในสังคมตามหลักนิติรัฐ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้รับทราบถึงภารกิจและการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงช่องทางอีกช่องทางหนึ่งที่จะร้องเรียนเพื่อบำบัดความเดือดร้อนและความไม่เป็นธรรมโดยสันติวิธี ควรเป็นมาตรการที่จะต้องดำเนินการอย่างกว้างขวาง ต่อเนื่อง และทั่วถึงเพื่อให้เกิดผลลัพท์อย่างเป็นรูปธรรม

ในโอกาสที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ได้จัดทำรายงานประจำปี ๒๕๔๘ เพื่อเสนอต่อรัฐสภาและเป็นเอกสารเผยแพร่ผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาและสำนักงานฯ ผมขอแสดงความชื่นชม และขออำนวยการให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา และเจ้าหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาทุกท่าน จงประสบแต่ความสุข ความเจริญ มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ตลอดจนมีปณิธานที่มุ่งมั่นในอันที่จะแก้ไขความทุกข์ร้อนให้ประชา มุ่งมั่นพัฒนาธรรมาภิบาล ผดุงรักษาไว้ซึ่งความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นแก่ประชาชน สังคม และประเทศชาติสืบไป



(นายโภคิน พลกุล)
ประธานรัฐสภา

“ความล่าช้าคือความไม่เป็นธรรม”



สารประธานวุฒิสภา

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เป็นองค์กรอิสระที่สำคัญองค์กรหนึ่งในการบำบัดความเดือดร้อนของประชาชน สร้างความเป็นธรรมและความถูกต้องในการบริหารราชการแผ่นดิน โดยมีได้มุ่งเน้นแต่เพียงความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นจากข้อกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ แต่รวมไปถึงการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ทั้งที่เกิดขึ้นจากความจงใจ ความบกพร่อง ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ตลอดจนการเลือกปฏิบัติ

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ไม่เพียงแต่ทำหน้าที่สอบสวนหาข้อเท็จจริง เพื่อเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อรัฐสภาในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนอันไม่เป็นธรรมให้แก่สังคม ยังมีความรอบรู้และมีประสบการณ์ในการบริหารราชการแผ่นดินวิสาหกิจ หรือกิจกรรมอันเป็นประโยชน์ร่วมกันของสาธารณะ และมีความซื่อสัตย์สุจริตเป็นที่ประจักษ์ ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่สำคัญยิ่งในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา การจัดทำรายงานประจำปีของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เพื่อเสนอต่อรัฐสภานั้น นอกจากจะเป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ แล้ว ยังเป็นการเผยแพร่ผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาแก่สาธารณชน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานและลูกจ้างของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ในอันที่จะสร้างความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นในสังคมด้วย

ในโอกาสนี้ ผมขออวยพรให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พนักงานและลูกจ้างของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาทุกท่านประสบแต่ความสุข ความเจริญ พรั่งพร้อมด้วยจตุรพิธพรชัย ปราศจากโรคพยาธิภัยพิบัติอุบัติวันตรายทั้งหลายทั้งปวง อีกทั้งมีความเพียรที่บริสุทธิ์ ปัญญาที่เฉียบแหลม กำลังกายที่สมบูรณ์ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ของประเทศชาติและเป็นที่ยิ่งของประชาชนสืบต่อไป

สฤษดิ์ ชาลีเครือ

(นายสุชน ชาลีเครือ)
ประธานวุฒิสภา

สารจากผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

กว่าทศวรรษแล้วที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ เพื่อตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐและอำนวยความสะดวกให้เกิดขึ้นในสังคมไทย โดยยึดแนวทางสันติวิธี เป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ยและเสนอแนะให้มีการแก้ไขปัญหามากกว่าการเน้นชี้ผิดชี้ถูกหรือทำให้เกิดบรรยากาศแห่งการแพ้ชนะและการเผชิญหน้า หรือนำไปสู่ความขัดแย้งที่รุนแรง ในทางตรงข้ามผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจะพยายามให้มีการเจรจาเพื่อเยียวยาความทุกข์ร้อน โดยทุกฝ่ายเป็นผู้ชนะ (win-win solution) และอยู่ร่วมกันในสังคมได้ต่อไปภายใต้บรรยากาศแห่งการรัฐรักสามัคคี ซึ่งถือเป็นปรัชญาการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาที่ได้ยึดถือตลอดมานับแต่ก่อตั้งเมื่อต้นเดือนเมษายน ๒๕๔๓ เป็นต้นมา

ในการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาที่ผ่านมา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้มุ่งมั่นทำงานตามแนวปรัชญาดังกล่าว โดยเฉพาะนับเป็นครั้งแรกที่มีผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาครบ ๓ คน ในเวลาเดียวกัน ตามจำนวนที่รัฐธรรมนูญกำหนดให้มิได้ จึงได้มีการร่วมกันพัฒนางานออกไปในหลายมิติ เพื่อพัฒนาให้สำนักงานมีความพร้อมที่จะปฏิบัติภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ ได้เพิ่มช่องทางร้องเรียนเพิ่มขึ้นให้ประชาชนสามารถร้องเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินการเรื่องร้องเรียน สร้างมาตรฐานการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน สร้างระบบการรับเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประชาชนเข้าถึงได้ง่าย พัฒนางานด้านวิชาการเพื่อสร้างการทำงานเชิงรุก และการศึกษาวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนเชิงระบบ การพัฒนาระบบงานสารสนเทศและฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการทำงาน และการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร ที่สำคัญสำนักงานฯ จะต้องสร้างระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐาน และสร้างตัวชี้วัดที่เป็นรูปธรรมเพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจะประสบผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพผสมตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญได้นั้น ต้องได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐ องค์กรเอกชน และประชาสังคมทุกระดับ การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการร้องเรียนแก่ประชาชน และเสริมสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน จึงถือเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่สำนักงานฯ ต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง โดยให้มีการประชาสัมพันธ์อย่างเป็นระบบตลอดจนการสร้างเครือข่ายความร่วมมือให้ทั่วถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย ด้วยวิธีการเชิงรุกที่หลากหลายอย่างมีอาชีพควบคู่กับการพัฒนางาน

ด้านต่าง ๆ ให้รุดหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไปเพื่อแก้ไขปัญหายิวยาทุกซ່อองของประชาชน โดยมุ่งเน้นการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียนเชิงระบบด้วยหลักสันติวิธี และมีระบบติดตามและประเมินผลที่มีมาตรฐานเพื่อให้ เกิดความเป็นธรรม รวมทั้งการเสริมสร้างธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในบ้านเมืองอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป



นายพลทรัพย์ ปิยะอนันต์
ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา



พลเอก ธีรเดช มีเพียร
ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา



นายปราโมทย์ โชติมงคล
ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ตราสัญลักษณ์



ลักษณะของสัญลักษณ์

เป็นดวงตรารูปอาร์ม

องค์ประกอบของสัญลักษณ์

ชั้นใน ตรงกลางมีรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยประดิษฐานอยู่บนพานสองชั้น มีช่อชัยพฤกษ์ประกอบอยู่ด้านข้างทั้งสองข้าง

ชั้นนอก ได้พานรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย เป็นแถบแพรมีอักษรข้อความว่า “สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา” มีช่อมนุษย์ประกอบอยู่ด้านบน

สี

สีแดงชาด ใช้เป็นสีพื้น หมายถึง อำนาจอันชอบธรรม ภายในพระปรมาภิไธย พระมหากษัตริยาธิราช อันทรงไว้ซึ่งพระบรมเดชานุภาพและทศพิธราชธรรม จริยาตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ

สีทอง ใช้เป็นสีสำหรับองค์ประกอบของสัญลักษณ์ หมายถึง ความรุ่งเรือง มีศักดิ์ศรี สว่างามสูงส่ง

สารบัญ

สารประธานรัฐสภา ๓

สารประธานวุฒิสภา ๕

สารผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ๖

ตราสัญลักษณ์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ๘

คำนำ ๑๑

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาและผู้บริหาร
ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ๑๓

ส่วนที่ ๑ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ๑๘

- ความเป็นมาของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ๒๐

- อำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ๒๓

ส่วนที่ ๒ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ๒๕

- ความเป็นมาของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ๒๖

- อำนาจหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ๒๖

- โครงสร้าง การบริหารงาน และอัตรากำลัง ๒๘

- แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการ

แผ่นดินของรัฐสภา ๒๕๔๕-๒๕๔๙ ๓๔

ส่วนที่ ๓ ผลการดำเนินงาน ๓๗

- สรุปผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ๓๘
- สถิติเรื่องร้องเรียน ๔๑
- ตัวอย่างเรื่องร้องเรียน
 - ปกครองส่วนท้องถิ่น และส่วนภูมิภาค ๔๙
 - ที่ดิน ๗๓
 - ตำรวจ ๘๓
 - สาธารณูปโภค ๘๙
 - สิ่งแวดล้อม ๑๐๐
- การติดตามผลการวินิจฉัย ๑๑๐
- ผลการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ๑๑๓

ส่วนที่ ๔ รายงานการเงิน ๑๒๘

- รายงานการเงินประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๗ ๑๒๘
- รายงานการเงินประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ๑๓๖

ส่วนที่ ๕ แนวทางการพัฒนาการดำเนินงาน ๑๔๔

ส่วนที่ ๖ ภาคผนวก ๑๔๗

- ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการเสนอคำร้องเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) พ.ศ.๒๕๕๗ ๑๔๘
- คณะผู้จัดทำ ๑๕๐

คำนำ

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเป็นองค์กรอิสระที่จัดตั้งขึ้นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่หรือไม่ปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนโดยไม่เป็นธรรม ไม่ว่าจะการปฏิบัตินั้นจะชอบหรือไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย รวมทั้งจัดทำรายงานพร้อมเสนอความเห็นและข้อเสนอแนะต่อรัฐสภาเพื่อให้เกิดการปรับปรุงแก้ไขการทำงานของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใสและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและสังคม

รายงานประจำปี ๒๕๕๘ ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาฉบับนี้ได้รวบรวมผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาที่ได้ดำเนินการมาในรอบปีงบประมาณที่ผ่านมา และแนวทางการพัฒนางานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เพื่อเสนอต่อรัฐสภาและเผยแพร่แก่หน่วยงานของรัฐ องค์กรต่าง ๆ และประชาชนทั่วไป โดยที่ผลของความสำเร็จในการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภานั้น ส่วนหนึ่งมาจากความร่วมมืออันดีของหน่วยงานภาครัฐและองค์กรต่าง ๆ และประชาชน ที่ให้ความร่วมมือในการร่วมแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อร่วมผลักดันให้เกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ ให้เกิดระบบธรรมาภิบาลในสังคมไทยต่อไป ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือด้วยดีในโอกาสต่อไป

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

“ความล่าช้าคือความไม่เป็นธรรม”



หากไม่ได้รับความเป็นธรรม
จากข้าราชการหรือพนักงานของรัฐ ใช้สิทธิร้องเรียน
ไม่เพียงเพื่อตัวท่าน แต่เพื่อส่วนรวม

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
โทรศัพท์ **๑๖๗๖** (ฟรีทั่วประเทศ)

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา



เลขาธิการ
รองเลขาธิการ
ผู้ช่วยเลขาธิการ



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 ฝ่ายสาธารณสุขและสาธารณสุขูปการ
พ.ศ. ๒๕๓๒	ผู้อำนวยการกองงบประมาณ ฝ่ายเศรษฐกิจ ๓
พ.ศ. ๒๕๓๕	ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงานงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๓๗	ที่ปรึกษาสำนักงานงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๔๑	รองผู้อำนวยการสำนักงานงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๔๒	ผู้อำนวยการสำนักงานงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๔๕ ถึงปัจจุบัน	ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา



พลเอก วีระเดช มีเพียร
ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ประวัติการศึกษา

- วิทยาศาสตร์บัณฑิต โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า
- รัฐศาสตรมหาบัณฑิต ประเทศสหรัฐอเมริกา
- ประกาศนียบัตรนักบินทหารบกไทย และสหรัฐอเมริกา
- ประกาศนียบัตรเสนาธิการทหารบกไทย และสหรัฐอเมริกา
- ประกาศนียบัตรวิทยาลัยการทัพบก
- บริญญาบัตรวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๓๔
- ปรัชญาดุษฎีบัณฑิตกิตติมศักดิ์ สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. ๒๕๐๕	รองผู้บังคับกองร้อยทหารปืนใหญ่
พ.ศ. ๒๕๒๐	ผู้บังคับกองพันทหารปืนใหญ่
พ.ศ. ๒๕๒๒	วุฒิสมาชิก
พ.ศ. ๒๕๓๖	เจ้ากรมข่าวทหาร
พ.ศ. ๒๕๓๘	ผู้บัญชาการศูนย์รักษาความปลอดภัย
พ.ศ. ๒๕๓๙	ผู้บัญชาการสถาบันวิชาการป้องกันประเทศ
พ.ศ. ๒๕๔๑	ผู้อำนวยการองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
พ.ศ. ๒๕๔๑ - ๒๕๔๓	ปลัดกระทรวงกลาโหม
พ.ศ. ๒๕๔๖ ถึงปัจจุบัน	ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา



นายปราโมทย์ โชติมงคล
ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ประวัติการศึกษา

- มัธยมตอนปลาย โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา
- นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- เนติบัณฑิตไทย สำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา
- ประกาศนียบัตร นักบริหารระดับสูง สำนักงาน กพ. หลักสูตร ๑ รุ่นที่ ๖
- ประกาศนียบัตร นักบริหารระดับสูง สำนักงาน กพ. หลักสูตร ๒ รุ่นที่ ๑๖
- ปริญญาบัตร วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๓๔
- ประกาศนียบัตรหลักสูตร “การเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย สำหรับนักบริหารระดับสูง” สถาบันพระปกเกล้า รุ่นที่ ๕

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. ๒๕๒๘	ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดทบวงทบวงมหาวิทยาลัย
พ.ศ. ๒๕๓๓	ผู้ช่วยปลัดทบวงมหาวิทยาลัย สำนักงานปลัดทบวงทบวงมหาวิทยาลัย
พ.ศ. ๒๕๓๗	ที่ปรึกษาด้านระบบบริหาร ระดับ ๑๐ สำนักงานปลัดทบวงทบวงมหาวิทยาลัย
พ.ศ. ๒๕๓๘	รองปลัดทบวงมหาวิทยาลัย สำนักงานปลัดทบวงทบวงมหาวิทยาลัย
พ.ศ. ๒๕๔๓	เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
๑๓ ส.ค. ๒๕๔๘ - ถึงปัจจุบัน	ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา



นายปราโมทย์ โชติมงคล

ดำรงตำแหน่งเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ถึงวันที่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๕๘



นายเจลิมศักดิ์ จันทรทิม

รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา และได้รับการแทน เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ตั้งแต่ ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๕๘



นางวิยะดา สิมะเสถียร

ผู้ช่วยเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

“ความล่าช้าคือความไม่เป็นธรรม”

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา



ความเป็นมา
อำนาจหน้าที่

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา



ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เป็นองค์กรอิสระองค์กรหนึ่งที่เกิดขึ้นโดยบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ เป็นกลไกในการตรวจสอบการใช้อำนาจของรัฐ ซึ่งมีอำนาจและหน้าที่ในการขจัดความเดือดร้อนและคุ้มครองสิทธิของประชาชน สร้างความเข้าใจอันดี ระหว่างรัฐกับประชาชน สร้างความเป็นธรรมและความถูกต้องในการบริหารราชการแผ่นดิน

ความเป็นมาของ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ความเป็นมาของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

หลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ มาเป็นการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุขในปี พ.ศ. ๒๔๗๕ ประเทศไทยมีการปกครองในระบอบประชาธิปไตยที่ยังไม่มีเสถียรภาพมากนัก เป็นช่วงเวลาที่ผู้ปกครองใช้อำนาจเด็ดขาด ทำให้ก่อนหน้าปี พ.ศ. ๒๕๑๖ แนวความคิดเกี่ยวกับระบอบประชาธิปไตยที่มาจากการเลือกตั้ง การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน และการควบคุมตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐของฝ่ายบริหารหรือรัฐบาลโดยองค์กรอิสระโดยเฉพาะ “ผู้ตรวจการของรัฐสภา” หรือ “ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา” จึงไม่ได้รับความสนใจจากฝ่ายบริหารเท่าใดนัก มีเพียงวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการ^๑ จากสถาบันการศึกษาจำนวนหนึ่งที่ยังพยายามจะเสนอแนวคิดและเผยแพร่ระบบผู้ตรวจการของรัฐสภาให้เป็นที่ยอมรับในประเทศไทย จนกระทั่งภายหลังเหตุการณ์ ๑๔ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๑๖ สถานการณ์ความเข้มงวดในการใช้อำนาจปกครองเริ่มคลี่คลายลง แนวคิดในการจัดตั้งสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ถูกหยิบยกขึ้นเป็นประเด็นในทางวิชาการและในทางปฏิบัติมากขึ้นโดยเฉพาะในหมู่นักวิชาการ^๒ ผู้บริหารและนักการเมืองรุ่นใหม่

^๑ เช่น กมล สนิทราชวิน “ออมบุดสแมนในประเทศไทย” วารสารบัณฑิตย ๒ ในปี พ.ศ. ๒๕๐๙ ชัยอนันต์ สมุทวณิช รายงานการดูงานเรื่อง “Legislative Reference Service และ Ombudsman” ณ University of Hawaii เซนต์อดอล์ฟรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เมษายน ๒๕๑๖ ชัยอนันต์ สมุทวณิช “ออมบุดสแมน : เป้าจิ้งจอกฝรั่ง” พาราสวัสดิ์ พระนคร สำนักพิมพ์พิเศษ ๒๕๑๖ เป็นต้น

^๒ เช่น โรวิต, โดแนลด์ ซี. “ผู้ตรวจการรัฐสภา ควรนำแบบฉบับที่ใช้ในกลุ่มประเทศแถบดินแคว้นมาใช้หรือไม่” แปลโดย เกศินี หงสนันท์ รัฐสภาสาร ๒๒, ๙ (สิงหาคม ๒๕๑๗) : ๒๖-๓๗ ชัยอนันต์ สมุทวณิช เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่อง “ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา (Ombudsman)” จัดโดยคณะกรรมการการปกครอง คณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร สถาบันนโยบายศึกษา สมาคมสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย ณ อาคารรัฐสภา ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๓๓

สมบัติห้องสมุดรัฐสภา

ต่อมาในสมัยรัฐบาล พล.อ.ชาติชาย ชุณหะวัณ ได้ผลักดันให้มีการจัดตั้งสถาบันนี้ขึ้น โดยใช้ชื่อว่า “ผู้ตรวจการรัฐสภา”^๑ ซึ่งได้รับการตอบรับจากฝ่ายนิติบัญญัติ มีการจัดสัมมนาเพื่อศึกษาความเป็นไปได้และจัดทำร่างกฎหมายเพื่อเสนอต่อรัฐสภา แต่ก่อนที่จะสำเร็จก็เกิดเหตุการณ์รัฐประหารโดยคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติเสียก่อน

จวบจนสมัยรัฐบาล นายอานันท์ ปันยารชุน เป็นช่วงที่มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญการปกครองราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๓๔ ในระหว่างการจัดทำร่างรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยโดยสภานิติบัญญัติแห่งชาติได้มีมติแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่จัดทำร่างรัฐธรรมนูญเสนอต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ในการจัดทำครั้งนี้ คณะกรรมการได้ยกร่างบทบัญญัติเกี่ยวกับผู้ตรวจการของรัฐสภาไว้ในหมวด ๑๑ รวม ๗ มาตราเสนอต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติพิจารณาด้วย การพิจารณาในวาระที่หนึ่งได้ตัดความในหมวดผู้ตรวจการของรัฐสภาออกจากร่างรัฐธรรมนูญทั้งหมด ด้วยเหตุผลที่ว่าหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาซ้ำซ้อนกับหน่วยงานของฝ่ายบริหาร เช่น คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ในสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน เป็นต้น และมีการดำเนินงานเช่นเดียวกับคณะกรรมการประจำสภาผู้แทนราษฎร นอกจากนี้การทำงานของผู้ตรวจการของรัฐสภาเป็นการก้าวล่วงการทำงานของฝ่ายบริหารอีกด้วย

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

พรศ.ก.ที่ ๒ พ.ศ.๒๕๓๕ “อรรถกถาฉบับแก้ไข” การศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดตั้งผู้ตรวจการแผ่นดินของประเทศไทย รายงานผลการวิจัยเสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ๒๕๓๓.

^๑ในคราวการเปิดสัมมนาการปฏิรูปกฎหมายเพื่อการพัฒนา ที่คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๓๒.

เมื่อเข้าสู่ยุคปฏิรูปการเมืองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ การจัดตั้งสถาบันผู้ตรวจการของรัฐสภาประสบความสำเร็จในที่สุดโดยใช้ชื่อว่า “ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา” บัญญัติไว้ใน หมวด ๖ รัฐสภา ส่วนที่ ๗ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา มาตรา ๑๓๖ ถึง มาตรา ๑๔๘ ทั้งนี้ต้องมีการตรากฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาภายในสองปีนับแต่มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญ ซึ่งในที่สุดรัฐสภา ได้ให้ความเห็นชอบประกาศใช้พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๕๒ ซึ่งใช้บังคับเมื่อวันที่ ๔ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๒ เป็นต้นมา โดยในระยะเริ่มต้นให้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นหน่วยธุรการ และเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรทำหน้าที่เป็นเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา และมีอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้สำหรับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา^๕ จนกว่าการจัดตั้งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาแล้วเสร็จ^๖ เพื่อเป็นการรองรับผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ที่อยู่ระหว่างการคัดเลือกจากคณะกรรมการสรรหาที่ได้รับการแต่งตั้งจากสภาผู้แทนราษฎร และได้รับอนุมัติจากสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา และรับการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว^๗

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาคนแรกของประเทศไทยคือ นายพิเชต สุนทรพิพิธ ซึ่งได้รับพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งเมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๓

ปัจจุบันมีผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ๓ ท่าน คือ นายพลทรัพย์ ปิยะอนันต์ ได้รับพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งเมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๕๕ พลเอก ชีรเดช มีเพียร ได้รับพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งเมื่อวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๖ และนายปราโมทย์ โชติมงคล ได้รับพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งเมื่อวันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๕๘

^๕ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๕๒ บทเฉพาะกาล มาตรา ๕๖

^๖ มาตรา ๕๖ กำหนดให้จัดตั้งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ และให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับกิจการทั่วไปของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ตามมาตรา ๖๐ โดยมีเลขาธิการหนึ่งคน ซึ่งแต่งตั้งโดยความเห็นชอบของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเป็นผู้รับผิดชอบสำนักงาน

^๗ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๑๓๖ และโปรดดูพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๕๒ มาตรา ๕ ถึง มาตรา ๑๔

อำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาไว้ดังนี้

๑. พิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนในกรณี^๑

๑.๑ ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจหรือราชการส่วนท้องถิ่น ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย

๑.๒ ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจหรือราชการส่วนท้องถิ่น ปฏิบัติหรือละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนหรือประชาชนโดยไม่เป็นธรรม ไม่ว่าจะการปฏิบัตินั้นจะชอบหรือไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายก็ตาม

๑.๓ กรณีอื่นตามที่กฎหมายบัญญัติ

๒. จัดทำรายงานพร้อมทั้งเสนอความเห็นและข้อเสนอแนะต่อรัฐสภา

๒.๑ รายงานเฉพาะเรื่อง

๒.๒ รายงานประจำปี (ภายในเดือนมีนาคมของทุกปี)

๓. เสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองเพื่อวินิจฉัยในกรณีที่เห็นว่าบทบัญญัติแห่งกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ หรือการกระทำใดของบุคคลใดตามข้อ ๑ มีประเด็นเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ

๔. เสนอแนะต่อหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการให้มีการปรับปรุงหรือแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรีในเรื่องดังกล่าวต่อไป ในกรณีที่เกี่ยวกับมติคณะรัฐมนตรีให้ส่งรายงานดังกล่าวให้คณะรัฐมนตรีทราบด้วย

๕. แจ้งให้หน่วยงานที่มีอำนาจสอบสวนและผู้บังคับบัญชาของข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือของราชการส่วนท้องถิ่น ดำเนินการตามอำนาจ

^๑โปรดดูรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๑๗๗ และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๑๖.

หน้าที่ เมื่อเห็นว่ามีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการทุจริต หรือประพฤติมิชอบในวงราชการ หรือมีมูลความผิดทางอาญา หรือมีมูลความผิดทางวินัย และให้หน่วยงานที่มีอำนาจสอบสวนและผู้บังคับบัญชาดังกล่าว แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาทราบทุก ๓ เดือน

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

๗. ออกระเบียบกำหนดหลักเกณฑ์หรือปฏิบัติตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา



สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา



ความเป็นมา
อำนาจหน้าที่
โครงสร้างองค์กร
แผนยุทธศาสตร์

ความเป็นมาของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๕๒ มาตรา ๕๖ กำหนดให้จัดตั้งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับกิจการทั่วไปของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา โดยมีเลขาธิการหนึ่งคน ซึ่งแต่งตั้งโดยความเห็นชอบของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้รับการจัดตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๕๓ โดยนายปราโมทย์ โชติมงคล ได้รับการแต่งตั้งเป็นเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาคนแรก ซึ่งต่อมาได้รับการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งเป็นผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เมื่อวันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๕๘ นายเฉลิมศักดิ์ จันทรมิ คำนวณตำแหน่งรองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา และได้รับการแต่งตั้งให้รักษาการแทนเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ตั้งแต่วันที่ ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๕๘ นางวิยะดา สิมะเสถียร คำนวณตำแหน่งผู้ช่วยเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

โดยที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้มีการกำหนดโครงสร้างพร้อมทั้งขอบเขตอำนาจหน้าที่ของงานประกอบด้วย ๓ ฝ่ายหลักคือ ฝ่ายตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ฝ่ายวิชาการและเผยแพร่ และฝ่ายอำนวยการ

อำนาจหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

๑. มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับกิจการทั่วไปของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา และให้มีอำนาจหน้าที่ต่อไปนี้
 - ๑.๑ รับผิดชอบงานธุรการของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
 - ๑.๒ ศึกษา รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
 - ๑.๓ เผยแพร่วิชาการและให้ความรู้และการศึกษาแก่ประชาชนเกี่ยวกับสิทธิที่จะร้องเรียนตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญและพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๕๒

๑.๔ ปฏิบัติงานอื่นตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามอบหมาย

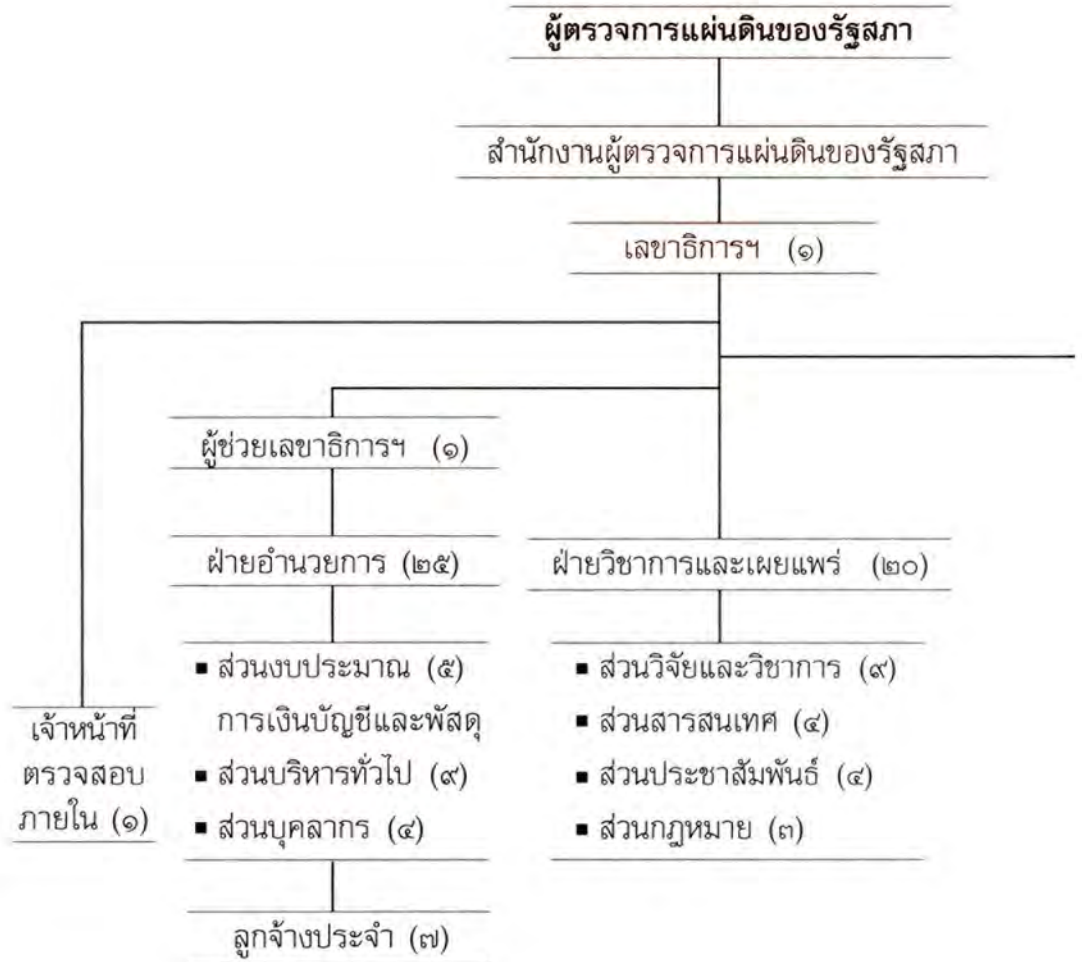
๒. เสนอบประมาณรายจ่ายต่อคณะรัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เพื่อจัดสรรเป็นเงินอุดหนุนของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาไว้ในร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี หรือร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมแล้วแต่กรณี ในกรณีนี้ คณะรัฐมนตรีอาจนำความเห็นเกี่ยวกับการจัดสรรงบประมาณของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภารวมไว้ในรายงานการเสนอร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี หรือร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมด้วยก็ได้

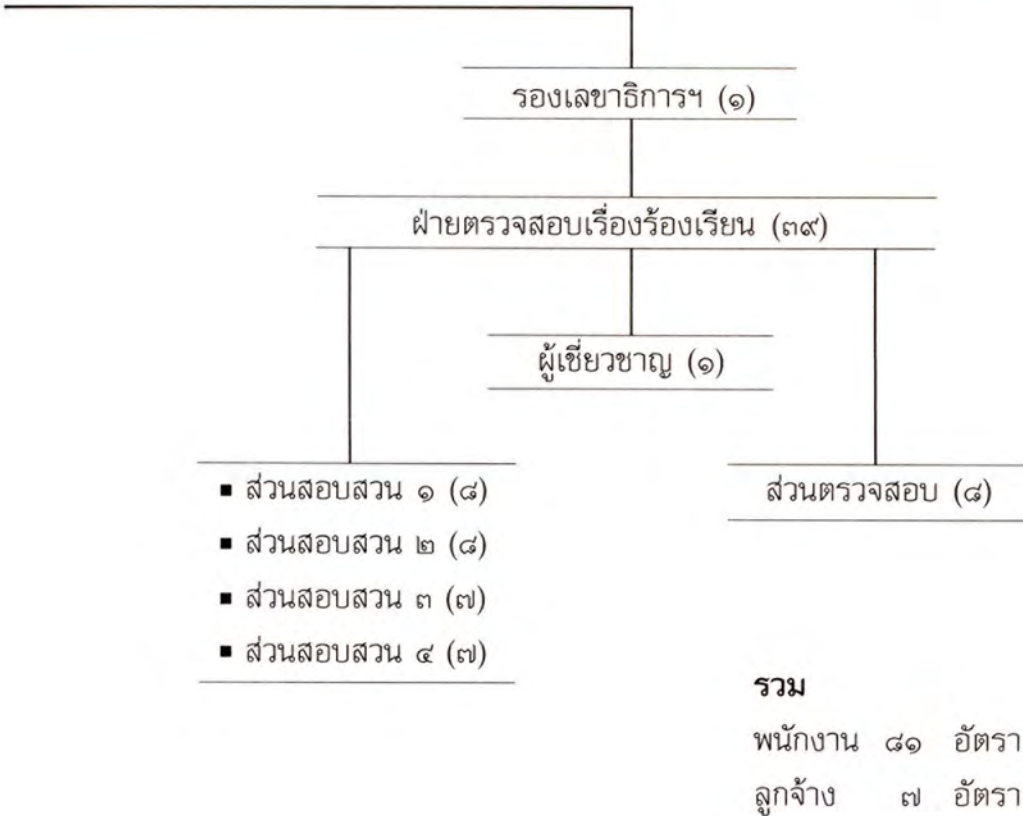
๓. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามีอำนาจในการปกครอง ดูแล บำรุงรักษาทรัพย์สินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

๔. จัดทำงบดุล งบการเงิน และบัญชีแล้วส่งผู้สอบบัญชีภายใน ๙๐ วัน นับตั้งแต่วันที่สิ้นปีบัญชี

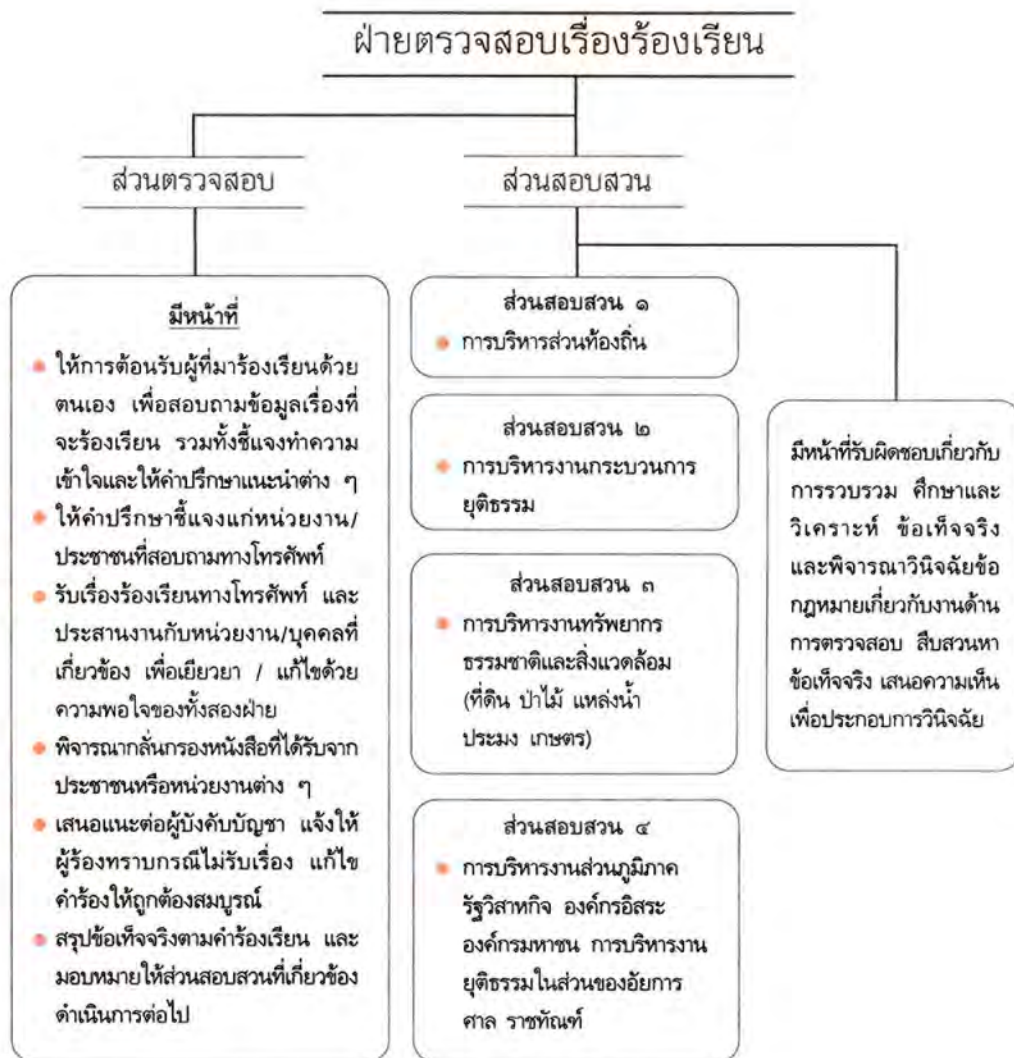


แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งงานและอัตรากำลังของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา





แผนภูมิโครงสร้างส่วนงาน และอำนาจหน้าที่ของฝ่ายตรวจสอบเรื่องร้องเรียน



แผนภูมิโครงสร้างส่วนงาน และอำนาจหน้าที่ของฝ่ายวิชาการและเผยแพร่



แผนภูมิโครงสร้างส่วนงาน และอำนาจหน้าที่ของฝ่าย



อำนาจหน้าที่ ของงานตรวจสอบภายใน

๑. ตรวจสอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงานงบประมาณ การเงิน บัญชี และพัสดุ รวมถึงการบริหารงานด้านอื่น ๆ ของสำนักงานให้เป็นไปตามนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งต่าง ๆ
๒. ตรวจสอบการใช้ทรัพยากรของสำนักงาน ว่าเป็นไปโดยมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประหยัดมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
๓. ประเมินผลการปฏิบัติงานและเสนอแนะวิธีการหรือมาตรการในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้การปฏิบัติงานของสำนักงาน เป็นไปโดยมีประสิทธิภาพ และประหยัดยิ่งขึ้น รวมทั้งเสนอแนะเพื่อป้องกันมิให้เกิดความเสียหายหรือการทุจริตฉ้อโกงในทางการเงินหรือทรัพย์สินต่าง ๆ ของสำนักงาน
๔. ติดตามผลการตรวจสอบ เสนอแนะ และให้คำปรึกษาแก่หน่วยรับตรวจ เพื่อให้การปรับปรุงของหน่วยรับตรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประหยัดตามที่ผู้ตรวจสอบภายในเสนอแนะ
๕. ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานตรวจสอบภายในตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารของสำนักงาน นอกเหนือจากแผนการตรวจสอบประจำปี
๖. ตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลและตัวเลขต่าง ๆ ด้วยเทคนิคการตรวจสอบที่ยอมรับโดยทั่วไป ปริมาณมากน้อยตามความจำเป็นและเหมาะสม โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายใน และความสำคัญของเรื่องที่ตรวจสอบ

แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๔๕ - ๒๕๔๙

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานขึ้นเพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางการทำงาน ในช่วงระยะเวลา ๕ ปี ตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๔๕ - ๒๕๔๙ เพื่อให้การทำงานตามอำนาจหน้าที่เป็นไปอย่างมีมาตรฐาน โปร่งใส ตรวจสอบได้และมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๔๕ - ๒๕๔๙ กำหนดไว้มีดังนี้

วิสัยทัศน์ (Vision Statement)

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเป็นองค์กรอิสระของรัฐ อันเป็นที่พึงของประชาชน มุ่งมั่นในการสร้างความเข้าใจ ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐ รักษาความเป็นธรรม และเสริมสร้างการบริหารจัดการที่ดีในภาครัฐ เพื่อประโยชน์สุข ของประชาชนชาวไทย

ภารกิจหลัก (Mission Statement)

๑. พิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน เพื่อบำบัดความเดือดร้อนและความไม่เป็นธรรมโดยสันติวิธี
๒. ศึกษาตรวจสอบ วิเคราะห์และเสนอแนะเพื่อปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐให้เป็นธรรมและเกิดประโยชน์แก่ประชาชน
๓. เผยแพร่วิชาการและให้ความรู้และการศึกษาแก่ประชาชนเกี่ยวกับสิทธิที่จะร้องเรียน และจัดทำรายงานเฉพาะเรื่อง และรายงานประจำปี เสนอต่อรัฐสภาและสาธารณชน
๔. สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ
๕. พัฒนาระบบและระบบงานที่คล่องตัว มีประสิทธิภาพโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม พัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนสร้างขวัญและกำลังใจ เพื่อให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ

แก้ไขทุกข์ร้อนให้ประชา มุ่งมั่นพัฒนาธรรมาภิบาล

- แก้ไขทุกข์ร้อนให้ประชา คือ ภารกิจด้านการสอบสวนเรื่องร้องเรียน
- มุ่งมั่นพัฒนาธรรมาภิบาล คือ
 - การวิเคราะห์วิจัย เสนอแนะให้มีการแก้ไขกฎ ระเบียบ วิธีปฏิบัติของรัฐ
 - การเผยแพร่วิชาการ
 - การพัฒนาธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเอง

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 ระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐ ให้เป็นธรรมและเกิดประโยชน์แก่ประชาชน
๓. ประชาชนและหน่วยงานของรัฐได้รับทราบเกี่ยวกับสิทธิที่จะร้องเรียนตามรัฐธรรมนูญ
๔. มีเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องโดยมีข้อตกลงร่วมกันเป็นทางการ และมีกิจกรรมร่วมกัน กับหน่วยงานในประเทศ และกับหน่วยงานต่างประเทศ
๕. สามารถปรับปรุงระบบบริหารจัดการของสำนักงานฯ ให้มีประสิทธิภาพ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม และมีการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ และเพื่อให้พนักงานมีศักยภาพ ในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ

กลยุทธ์ (Strategies)

เนื่องจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาอยู่ในช่วงที่เริ่มเปิดดำเนินการ และยังคงต้องมีการพัฒนาระบบงานและบุคลากรในด้านต่าง ๆ กลยุทธ์ที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภายึดเป็นหลัก ในการดำเนินงานได้แก่ การพัฒนาขีดความสามารถขององค์กร (Turnaround Strategy) ซึ่งประกอบด้วย

๑. การพัฒนาขีดความสามารถของระบบบริหารงานและบุคลากรในงานตรวจสอบข้อร้องเรียน เพื่อบำบัดความเดือดร้อน และความไม่เป็นธรรมให้แก่ผู้ร้องเรียนโดยสันติวิธี
๒. การพัฒนาขีดความสามารถของระบบบริหารงานและบุคลากรในงานศึกษาวิเคราะห์และเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐ ให้เป็นธรรมและเกิดประโยชน์แก่ประชาชน
๓. การพัฒนางานประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่วิชาการและให้ความรู้การศึกษาเกี่ยวกับงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา รวมทั้งสิทธิที่จะร้องเรียนตามรัฐธรรมนูญให้แก่ภาครัฐและประชาชน
๔. การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ
๕. การพัฒนาขีดความสามารถของระบบบริหารจัดการ เทคโนโลยี ตลอดจนการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักงานฯ

ผลการดำเนินงาน
ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา



สรุปผลการดำเนินงาน ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามีหน้าที่พิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริง ตามคำร้องเรียนของประชาชน ที่ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการและพนักงานของรัฐทุกระดับ ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนโดยไม่เป็นธรรม ไม่ว่าจะการปฏิบัตินั้นจะชอบหรือไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ในการนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้กำหนดนโยบายให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา แก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยเร็วและเป็นธรรม โดยถือปรัชญาในการทำงาน คือ ร้องเรียนได้สะดวก พิจารณาโดยรวดเร็ว เป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย โปร่งใส ตรวจสอบได้ และให้เน้นการแก้ปัญหาด้วยการไกล่เกลี่ยแบบสันติวิธี ซึ่งหมายถึงการประสานงานเพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีให้เกิดแก่ประชาชนและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐ และยังได้จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนที่อำนวยความสะดวกให้ประชาชน ซึ่งได้แก่การร้องเรียนทางไปรษณีย์ การร้องเรียนด้วยตนเอง โดยการเดินทางมาพบเจ้าหน้าที่ที่สำนักงานฯ การให้บริการร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๖๗๖ ฟรีทั่วประเทศ และการบริการรับเรื่องร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ยังได้สร้างเครือข่ายในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เช่น การยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านสภาทนายความ เป็นต้น

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาตระหนักถึงความสำคัญของการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนโดยเร่งด่วน โดยในปี ๒๕๔๕ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ทำบันทึกข้อตกลงว่าด้วยการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่ให้บริการขั้นพื้นฐานแก่ประชาชน ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การประปาส่วนภูมิภาค และองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ปัจจุบันคือ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)) เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน รวมทั้งคณะรัฐมนตรีได้ให้ความเห็นชอบแนวทางประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการแก้ปัญหาคความเดือดร้อนให้ประชาชน โดยการให้มีการประสานงานภายในทางโทรศัพท์เพื่อแก้ปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนที่ไม่ซับซ้อน ทำให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภายังเน้นการลงพื้นที่ เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงของปัญหาข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ จะทำหน้าที่ประสานงานและเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างประชาชนผู้ร้องเรียนและหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน เพื่อให้ได้ข้อยุติในการแก้ไขปัญหาอย่างสันติวิธี

ในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามหน้าที่ จำนวน ๓,๗๒๒ (จำแนกเป็น เรื่องร้องเรียนรับเข้าตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๔๗ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๔๘ รวม ๒,๗๐๑ เรื่อง และเรื่องร้องเรียนจากปีก่อน จำนวน ๑,๐๒๑ เรื่อง) โดยมีเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๒,๓๕๖ เรื่อง จำแนกออกเป็น ๒ ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นเรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือแก้ปัญหาความเดือดร้อนและประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการเสนอแนะความเห็น จำนวน ๒,๒๗๗ เรื่อง สำหรับเรื่องร้องเรียนในส่วนที่สอง ได้แก่ เรื่องที่ไม่เข้าข่ายว่าเป็นคำร้องเรียน เช่น ไปปลิวใจมตี สำเนาข่าวหนังสือพิมพ์ และเอกสารที่ไม่ระบุว่าต้องการร้องเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เป็นต้น และเรื่องที่มีผู้ร้องเรียนได้ขอถอนเรื่องร้องเรียน เนื่องจากเรื่องดังกล่าวได้มีการแก้ไขความเดือดร้อน และผู้ร้องเรียนเข้าใจการปฏิบัติงานของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นแล้ว โดยที่การถอนเรื่องข้างต้นจะไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายใด ๆ รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น ๗๔ เรื่อง ซึ่งเรื่องร้องเรียนในส่วนแรก จำนวน ๒,๒๗๗ เรื่องสามารถสรุปผลการดำเนินการโดยจำแนกได้ดังต่อไปนี้

๑. เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาดำเนินการแล้วพบว่าเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ แต่เพื่อช่วยเหลือแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรม ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงได้ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ดำเนินการต่อไป จำนวน ๔๓๘ เรื่อง

๒. เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาดำเนินการแล้วพบว่า ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจหรือราชการส่วนท้องถิ่นได้ปฏิบัติหน้าที่โดยชอบตามกฎหมายแล้ว และผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้มีการประสานให้คำแนะนำและทำความเข้าใจกับผู้ร้องเป็นที่พอใจ รวมทั้งได้มีการเสนอแนะให้หน่วยงานของรัฐปรับปรุงกฎเกณฑ์ แนวทางปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ของประชาชน จำนวน ๘๑๐ เรื่อง

๓. เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาดำเนินการและได้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน หรือประชาชนได้รับการชดใช้ความเสียหายอย่างเหมาะสมเป็นที่พอใจทั้งสองฝ่ายแล้ว จำนวน ๓๔๔ เรื่อง

“ความล่าช้าคือความไม่เป็นธรรม”

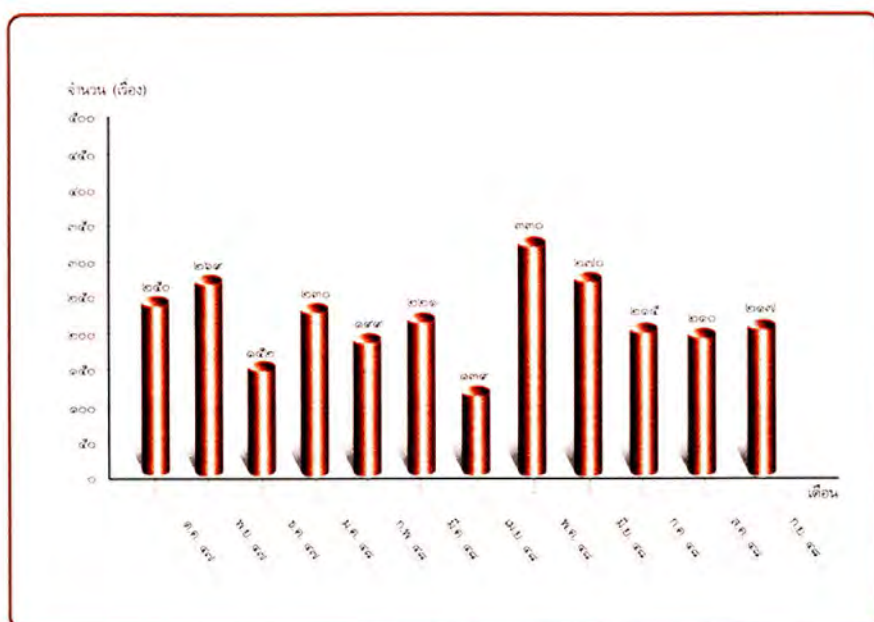
๔. เรื่องร้องเรียนที่ขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาถึงความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ จำนวน ๑๓ เรื่อง แต่เมื่อพิจารณาดำเนินการแล้ว พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียนใดมีปัญหาความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ จึงไม่ส่งศาลรัฐธรรมนูญ

๕. เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาดำเนินการแล้วได้จัดทำรายงานพร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขส่งให้หน่วยงานดำเนินการหรือเสนอให้มีการปรับปรุงกฎหมายจำนวน ๑๖๗ เรื่อง



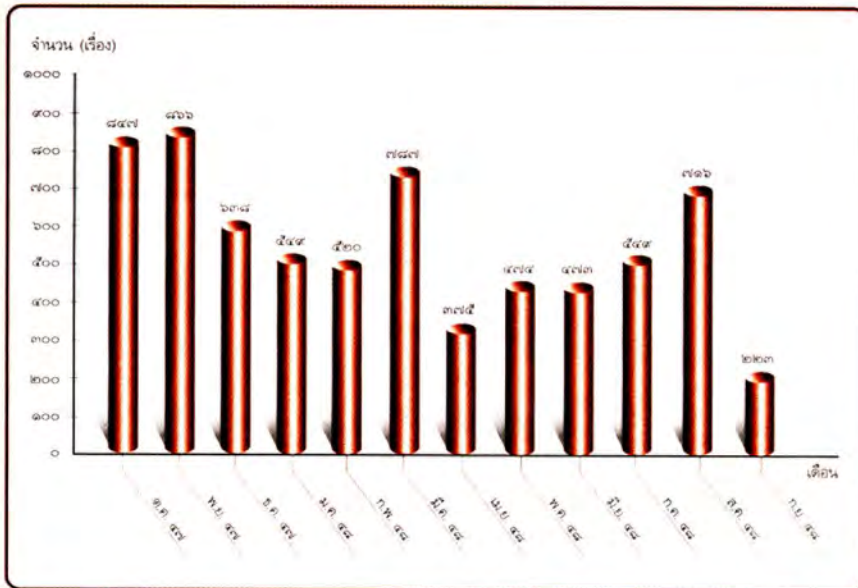
เรื่องร้องเรียนที่รับเข้า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘

ตุลาคม ๒๕๕๗ - กันยายน ๒๕๕๘



เรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘

ตุลาคม ๒๕๕๗ - กันยายน ๒๕๕๘



หมายเหตุ รายละเอียดลักษณะการร้องเรียนทางโทรศัพท์

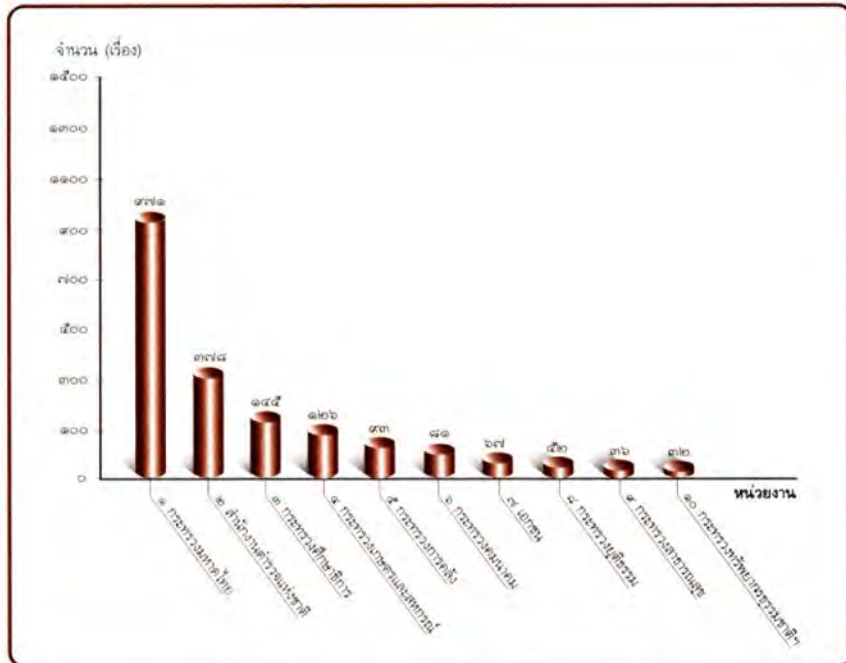
ลักษณะการร้องเรียน	๒๕๕๗
ปรึกษาขอคำแนะนำทั่วไป	๒,๕๕๔
เป็นคำร้องเรียนและประสานงานจนได้ข้อยุติ	๓๕
คำร้องเรียนที่ไม่อยู่ในกรอบอำนาจ แต่ได้แนะนำช่วยเหลือ	๒,๑๒๓
จะยื่นเรื่องเข้ามา และจะมาพบที่สำนักงานฯ	๒,๓๑๕
รวม	๗,๐๑๗

สถิติเรื่องร้องเรียน จำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

หน่วยงาน		รวม
๑	กระทรวงมหาดไทย	๕๗๑
๒	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๓๗๘
๓	กระทรวงศึกษาธิการ	๑๔๕
๔	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๒๖
๕	กระทรวงการคลัง	๕๓
๖	กระทรวงคมนาคม	๘๑
๗	เอกชน	๖๗
๘	กระทรวงยุติธรรม	๕๒
๙	กระทรวงสาธารณสุข	๓๖
๑๐	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓๒
๑๑	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง (ก.ก.ต.)	๒๙
๑๒	กระทรวงกลาโหม	๒๖
๑๓	หน่วยงานราชการอิสระ	๒๕
๑๔	กระทรวงอุตสาหกรรม	๒๕
๑๕	กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๒๓
๑๖	สำนักนายกรัฐมนตรี	๒๑
๑๗	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๑๘
๑๘	ศาลยุติธรรม	๑๗
๑๙	กระทรวงแรงงาน	๑๔
๒๐	สำนักงานอัยการสูงสุด	๑๒
๒๑	กระทรวงวัฒนธรรม	๘
๒๒	รัฐสภา	๗
๒๓	กระทรวงพาณิชย์	๗
๒๔	ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร	๕

หน่วยงาน		รวม
๒๕	สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์	๕
๒๖	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๔
๒๗	ศาลอุทธรณ์	๔
๒๘	กระทรวงพลังงาน	๔
๒๙	ศาลรัฐธรรมนูญ	๔
๓๐	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๓
๓๑	สำนักงานศาลยุติธรรม	๓
๓๒	ศาลฎีกา	๓
๓๓	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๓
๓๔	สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	๓
๓๕	ศาลอาญา	๒
๓๖	ศาลปกครอง	๒
๓๗	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	๒
๓๘	ศาลแพ่ง	๒
๓๙	กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๑
๔๐	กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ	๑
๔๑	กระทรวงการต่างประเทศ	๑
๔๒	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	๑
๔๓	ศาลแพ่งกรุงเทพใต้	๑
๔๔	สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๑
๔๕	สำนักพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๑
๔๖	แพทยสภา	๑
๔๗	ระบุไม่ชัดเจน	๘๖
	รวม	๒๓๕๖

สถิติเรื่องร้องเรียนจำแนกตาม หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ๑๐ อันดับ ปีงบประมาณ ๒๕๔๘

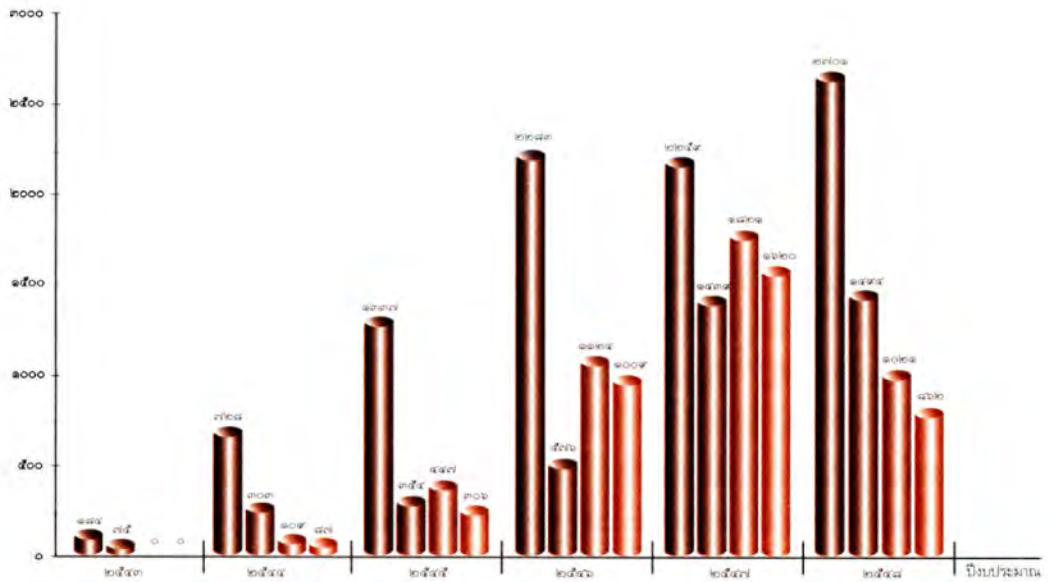


สถิติเรื่องร้องเรียนแสดงประเด็นจำแนกตาม หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ๑๐ อันดับ ปีงบประมาณ ๒๕๕๘

จากสถิติหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ๑๐ อันดับแรก ในปี ๒๕๕๘ พบว่า โดยส่วนมากแต่ละ
หน่วยงานถูกร้องเรียนในประเด็นหลักต่าง ๆ ดังนี้

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ตัวอย่างประเด็นเรื่องร้องเรียนที่พบบ่อย
๑. กระทรวงมหาดไทย	- ที่ดิน - การปกครองส่วนท้องถิ่น - สิ่งแวดล้อม
๒. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	- ปัญหาความประพฤติของเจ้าหน้าที่ - การกลั่นแกล้งดำเนินคดี - การดำเนินคดีล่าช้า
๓. กระทรวงศึกษาธิการ	- ปัญหาความประพฤติของเจ้าหน้าที่ - การทุจริต - การบริหารงานสถานศึกษา
๔. กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	- ที่ดิน - สิ่งแวดล้อม - สาธารณูปโภค
๕. กระทรวงการคลัง	- การทุจริต - การยึดทรัพย์ - ปัญหาความประพฤติของเจ้าหน้าที่
๖. กระทรวงคมนาคม	- ปัญหาค่าทดแทน การเวนคืนที่ดิน - ปัญหาความประพฤติของเจ้าหน้าที่
๗. หน่วยงานภาคเอกชน	- ข้อพิพาทส่วนบุคคล
๘. กระทรวงยุติธรรม	- ปัญหาการละเมิดหรือจำกัดสิทธิของผู้ต้องขัง - ปัญหาความประพฤติของเจ้าหน้าที่
๙. กระทรวงสาธารณสุข	- การให้บริการไม่ได้มาตรฐาน - ปัญหาความประพฤติของเจ้าหน้าที่
๑๐. กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	- ปัญหาการทำลายป่าไม้ - ปัญหาความประพฤติของเจ้าหน้าที่

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๕๓ - ๒๕๕๘



- เรื่องร้องเรียนรับเข้า
- เรื่องร้องเรียนรับเข้าที่ดำเนินการแล้วเสร็จ
- เรื่องร้องเรียนระหว่างดำเนินการยกมาจากปีก่อน
- เรื่องร้องเรียนระหว่างดำเนินการยกมาจากปีก่อนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

ผลการดำเนินงานของ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

**ผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาที่ได้วิเคราะห์เชิงระบบและ
มีการเสนอแนะในลักษณะที่สามารถนำไปบูรณาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม
โดยรวม**

ในปี ๒๕๕๘ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ดำเนินงานภายใต้นโยบายการดำเนินงานทั้งในเชิงรุก และเชิงรับดังเช่นปีที่ผ่านมา เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกิดประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงมีนโยบายมุ่งเน้นการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่องให้มีความรวดเร็ว มีการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบ ข้อเท็จจริง รับฟังข้อมูลผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เพื่อประสานให้เกิดความเข้าใจอันดีสามารถ แก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นธรรม ตลอดจนให้มีการติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์กับหน่วยงานต่าง ๆ แทน การประสานทางหนังสือเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น รวมทั้งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ของรัฐสภา ได้เปิดให้บริการรับเรื่องร้องเรียนผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๑๖๗๖ เพื่อให้เกิดความสะดว กแก่ประชาชนในการร้องเรียน โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย รวมถึงการบริการให้คำแนะนำและช่วยเหลือแก่ ผู้ร้องเรียนที่มาร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา นอกจากนี้ ในการจัดสัมมนา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพบประชาชนในส่วนภูมิภาคในจังหวัดต่าง ๆ นั้น ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่บริการ รับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้คำแนะนำปรึกษาและหาทางช่วยเหลือแก่ผู้ร้องเรียนที่ได้รับความเดือดร้อน ในพื้นที่โดยตรงด้วยทุกครั้ง

อนึ่ง เพื่อให้การปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามีผลต่อการสร้างเสริมธรรมาภิบาลและ เกิดประโยชน์ต่อสาธารณะโดยรวม ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จึงได้ย้ําแนวทางการทำงานเชิงรุก โดย การพิจารณาเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ มีการวิเคราะห์ผลและเสนอแนวทางการแก้ไขในลักษณะ บูรณาการตั้งอยู่บนความเป็นธรรม เป็นกลาง สร้างความเข้าใจที่ดีให้เกิดขึ้นระหว่างภาครัฐและภาคประชาชน ซึ่งจะเป็ประโยชน์อย่างยิ่งในการช่วยบำบัดทุกข์ของประชาชนโดยรวม

ตัวอย่างผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่มีการเสนอแนะเพื่อนำไปบูรณาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม โดยรวม มีดังนี้

ตัวอย่างเรื่องราวร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ได้ดำเนินการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ได้เสนอความเห็นและข้อเสนอแนะหน่วยงานให้มีการปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ กฎเกณฑ์ แนวทางปฏิบัติงานในเชิงบูรณาการ เพื่อให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรมและเกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม โดยมีตัวอย่างแยกตามประเด็นการร้องเรียนดังนี้

ปกครองส่วนท้องถิ่นและส่วนภูมิภาค

ตัวอย่างที่ ๑ ผู้ใหญ่บ้านและกำนันตัดเงินช่วยเหลือจากทางรัฐบาล เรื่องใช้หัตถนกระบาด
สรุปประเด็น ขอให้ตรวจสอบผู้ใหญ่บ้านและกำนันตำบลแห่งหนึ่งในจังหวัดพิจิตร ตัดเงินช่วยเหลือจากทางรัฐบาลที่ช่วยเหลือเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์ปีก กรณีใช้หัตถนกระบาด ซึ่งเบ็ดของผู้อยู่เรียนตายไปจำนวน ๖๐๐ ตัว แต่ได้รับเงินชดเชยเพียง ๑๐๐ ตัว โดยไม่ทราบสาเหตุแห่งการถูกตัดเงินชดเชย

ผลการพิจารณา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนและการชี้แจงข้อเท็จจริงจากจังหวัด สรุปได้ว่า สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีการรายงานของผู้อยู่เรียนได้แจ้งความเสียหายเป็นเบ็ดไขจำนวน ๖๐๐ ตัว แต่มีการแก้ไขตัวเลขโดยใช้น้ำยาบลค่าผิดเหลือเพียงจำนวน ๑๐๐ ตัว ทั้งนี้ การแก้ไขตัวเลขดังกล่าวไม่มีลายมือชื่อกำกับและไม่สามารถหาตัวผู้กระทำได้ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง จึงได้ตรวจสอบสถานที่เลี้ยงสัตว์ปีกของผู้อยู่เรียนและได้สอบถามบุคคลที่อาศัยอยู่ใกล้เคียงประกอบสัญญาการซื้อขายเบ็ดแล้ว นำเชื่อได้ว่าจำนวนเบ็ดที่เลี้ยงและจำนวนตัวเลขความเสียหายใกล้เคียงกับจำนวนทั้งหมดที่แจ้งไว้ ซึ่งเมื่อวันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๔๘ สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดได้ดำเนินการจ่ายเงินช่วยเหลือให้แก่ผู้อยู่เรียนเรียบร้อยแล้ว ซึ่งผู้อยู่เรียนพอใจในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวและไม่ติดใจในเรื่องดังกล่าวอีก ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาแล้วเห็นว่าตามข้อเท็จจริงดังกล่าวจังหวัดได้

มีการแก้ไข เยียวยาความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียนอย่างเหมาะสมแล้ว จึงยุติการพิจารณาเรื่องดังกล่าว

อย่างไรก็ตามเห็นว่าการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน หากเกิดมีขึ้นอีกหน่วยงานของรัฐควรจะได้มีมาตรการในการตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลและข้อเท็จจริงในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการแก้ไขปัญหาในเรื่องดังกล่าวอย่างละเอียดรอบคอบ หากไม่แล้วอาจก่อให้เกิดภาพลักษณ์ของความไม่โปร่งใสและขาดประสิทธิภาพได้ จึงแจ้งไปยังจังหวัดเพื่อจะได้กำกับหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ตระหนักในเรื่องดังกล่าวต่อไปแล้ว

ตัวอย่างที่ ๒
สรุปประเด็น

องค์การบริหารส่วนตำบล จัดซื้อที่ดินเพื่อเป็นที่ทิ้งขยะไม่เป็นไปตามกฎหมาย ผู้ร้องเรียนได้ยื่นหนังสือร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เกี่ยวกับการดำเนินการในโครงการจัดซื้อที่ดิน เพื่อเป็นที่ทิ้งขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลแห่งหนึ่งในจังหวัดหนองคาย ในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๓๘ ไม่เป็นไปตามกฎหมาย

ผลการพิจารณา

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พิจารณาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนและการชี้แจงข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ข้อเท็จจริงสรุปได้ดังนี้

๑. โครงการจัดซื้อที่ดินเพื่อทิ้งขยะ กิ่งอำเภอ ได้มีคำสั่งให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงได้ความว่า

๑.๑ ประธานสภาตำบล ได้รับเรื่องร้องเรียนจากชาวบ้านว่า ไม่มีที่ทิ้งขยะ องค์การบริหารส่วนตำบล โดยความเห็นชอบของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ให้จัดซื้อที่ดินสำหรับทิ้งขยะเนื้อที่ประมาณ ๑๒ ไร่ ในวงเงินประมาณ ๑๖๐,๐๐๐ บาท โดยมีการทำสัญญาและชำระเงินงวดแรกจำนวน ๑๐๐,๐๐๐ บาท และข้อตกลงในสัญญาระบุว่าหากคู่สัญญาไม่อาจชำระเงินตามสัญญาดังกล่าวได้ภายในระยะเวลา ๑ ปี เจ้าของที่ดินจะยึดที่ดินคืน

๑.๒ ต่อมาสภาตำบลไม่มีงบประมาณเพียงพอที่จะชำระหนี้ตามสัญญา จึงได้แบ่งที่ดินคืนให้เจ้าของที่ดินส่วนหนึ่ง ทำให้เหลือที่ดินสำหรับทิ้งขยะ เนื้อที่ ประมาณ ๕ ไร่ และโดยที่ที่ดินดังกล่าวเป็นที่ดินที่จัดสรรให้ราษฎรเข้าทำประโยชน์ จากนิคมสร้างตนเองโพ้นพิสัย ซึ่งยังไม่ได้ออกเอกสารสิทธิให้ และองค์การบริหาร ส่วนตำบล ได้ดำเนินการจัดซื้อตามระเบียบของทางราชการโดยถูกต้องครบถ้วน และได้ใช้ที่ดินดังกล่าวเป็นที่ทิ้งขยะเรื่อยมาจนปัจจุบัน

แต่เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่ถูกต้องของโครงการดังกล่าวเพิ่มเติม สำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงได้จัดให้มีการประชุมรับฟังข้อเท็จจริงร่วมกับส่วน ราชการที่เกี่ยวข้อง เมื่อวันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๔๗ ซึ่งประกอบด้วย รองผู้ว่า ราชการจังหวัด ผู้ปกครองนิคมสร้างตนเอง ผู้แทนอธิบดีกรมพัฒนาสังคมและ สวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ณ ห้องประชุม ๑ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา โดยได้เชิญนายกองคการบริหารส่วน ตำบลเข้าร่วมประชุมด้วย แต่นายกองคการบริหารส่วนตำบลไม่ได้เข้าร่วมประชุม ซึ่งได้ข้อเท็จจริงสรุปว่า ที่ดินที่พิพาทปัจจุบันยังคงเป็นที่สาธารณะอันอยู่ในความ ดูแลของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ และยังมีปัญหาเกี่ยวกับผู้ถือครอง กรรมสิทธิ์ที่แท้จริง จึงยังไม่อาจออกเอกสารสิทธิให้แก่ผู้ครอบครองได้ อีกทั้งราคา ที่ซื้อขายที่ดินจำนวน ๕ ไร่ ในราคา ๑๐๐,๐๐๐ บาทนั้น ยังไม่มีความเหมาะสม สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จึงได้ขอให้จังหวัดชี้แจงในประเด็น ดังกล่าวเพิ่มเติม เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงในกรณีนี้

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาแล้วเห็นว่า กรณีนี้แม้องค์การบริหาร ส่วนตำบลจะชี้แจงข้อเท็จจริงว่าได้ดำเนินการจัดซื้อตามระเบียบของทางราชการ โดยถูกต้องครบถ้วน และเป็น การดำเนินการโดยความเห็นชอบของสภาตำบล แต่ โดยเหตุที่ดินดังกล่าวเป็นที่ดินที่จัดสรรให้ราษฎรเข้าทำประโยชน์ของนิคมสร้าง ตนเอง ซึ่งยังไม่สามารถออกเอกสารสิทธิให้ได้และยังไม่ปรากฏหลักฐานแต่ประการ ใดว่า ที่ดินดังกล่าวได้รับอนุญาตหรือได้รับเอกสารสิทธิ (น.ค. ๓) อันจะทำให้ สามารถโอนสิทธิในที่ดินแก่บุคคลภายนอกได้ อีกทั้งไม่ปรากฏว่ามีประกาศของ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยกำหนดให้สิ้นสภาพการเป็นนิคม การควบคุม

ดูแลที่ดินในเขตนิคมยังคงต้องอยู่ในอำนาจหน้าที่ของอธิบดีกรมประมงกระทรวงเกษตรที่ที่ดินดังกล่าวจึงยังมีสภาพเป็นที่ดินในนิคมที่จะทำการโอนกรรมสิทธิ์ หรือซื้อขายไม่ได้ ดังนั้น การซื้อที่ดินดังกล่าวแม้จะได้ดำเนินการ โดยได้รับอนุมัติจากสภาตำบลแล้ว ก็ไม่อาจทำให้การซื้อที่ดินนั้นเป็นการชอบด้วยกฎหมายได้ อีกทั้ง การดำเนินการจัดซื้อที่ดินเพื่อทิ้งขยะขององค์การบริหารส่วนตำบล ในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๓๘ นั้น ย่อมตกอยู่ในบังคับของระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๘ กล่าวคือไม่ว่าจะใช้วิธีการจัดซื้อวิธีการใด ก่อนดำเนินการซื้อ หรือจ้างทุกวิธี เจ้าหน้าที่พัสดุจะต้องจัดทำรายงานเสนอเหตุผล รายละเอียดของพัสดุ วงเงิน ระยะเวลา วิธีการ และคณะกรรมการต่อผู้สั่งซื้อสั่งจ้าง สำหรับการซื้อที่ดินและสิ่งก่อสร้าง ระเบียบยังได้กำหนดให้มีราคาประเมินของทางราชการและราคาที่เคยมีการซื้อขายจริง มาเปรียบเทียบด้วย และให้ติดต่อกับเจ้าของโดยตรง และเมื่อผู้สั่งซื้อสั่งจ้างให้ความเห็นชอบแล้ว ให้เจ้าหน้าที่พัสดุ และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามวิธีการซื้อหรือการจ้างนั้นต่อไป หากองค์การบริหารส่วนตำบล ได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๘ ที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัดแล้ว ก็จะไม่พบข้อเท็จจริงที่ถูกต้องเกี่ยวกับที่ดินดังกล่าวว่า ยังไม่อาจที่จะซื้อขายได้ หรือหากที่ดินดังกล่าวเป็นที่ดินที่สามารถจะทำการซื้อขายได้ ราคาที่ซื้อขายจะเหมาะสมหรือไม่ ซึ่งประเด็นปัญหาเหล่านี้ล้วนแต่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างของส่วนราชการอันจะต้องดำเนินการตามกฎหมายและระเบียบของทางราชการโดยเคร่งครัด

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงเห็นว่า การจัดซื้อที่ดินทิ้งขยะดังกล่าวปรากฏข้อเท็จจริงอันมีมูลอันเชื่อได้ว่า การดำเนินการเป็นไปโดยฝ่าฝืนกฎหมาย กล่าวคือ พระราชบัญญัติจัดที่ดินเพื่อการครองชีพ พ.ศ. ๒๕๑๑ และระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๘ อีกทั้งราคาที่มีการตกลงจะซื้อขายที่ดินจำนวน ๑๒ ไร่ ในราคา ๑๖๐,๐๐๐ บาท แต่ได้ซื้อขายที่ดินกันจริง จำนวน ๕ ไร่ ในราคา ๑๐๐,๐๐๐ บาท นั้น ไม่เหมาะสม กล่าวคือ ราคาที่ดินต่อไร่ไม่เป็นไปตามที่ได้ตกลงกันไว้ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

จึงเสนอแนะต่อผู้ว่าราชการจังหวัด ในฐานะผู้บังคับบัญชานายอำเภอ ผู้มีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และกฎหมายของทางราชการ และให้กำชับองค์การบริหารส่วนตำบลตลอดจนราชการส่วนท้องถิ่นในกำกับ ให้ระมัดระวังในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบของกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๘ โดยเคร่งครัดต่อไป และเนื่องจากเป็นกรณีเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของส่วนราชการ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงส่งเรื่องให้สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในฐานะหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง ในการตรวจสอบ ดำเนินการตรวจสอบต่อไป

สำหรับประเด็นการใช้ประโยชน์จากที่ดินเพื่อที่ขงขณะนั้น หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความจำเป็นต้องใช้ที่ดินเพื่อเป็นที่ขงต่อไป พระราชบัญญัติจัดที่ดินเพื่อการครองชีพ พ.ศ. ๒๕๑๑ กำหนดให้จะต้องขออนุญาตต่ออธิบดีกรมประชาสงเคราะห์ (ในขณะนั้น) เสียก่อน ทั้งนี้เพื่อให้การใช้ที่ดินอยู่ภายใต้ขอบเขตของวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งนิคมตลอดเวลาที่ยังคงมีสภาพเป็นนิคมสร้างตนเอง

อนึ่ง การร้องเรียนในกรณีนี้ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อันเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ ต้องการให้มีความอิสระในการปกครองตนเอง บริหารจัดการกิจการภายในท้องถิ่นและตรวจสอบการบริหารงานโดยสภาองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเอง ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามหลักการปกครองในระบอบประชาธิปไตย และหลักการกระจายอำนาจ ดังนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงเห็นว่า แม้ว่าการร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจะเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ แต่สภาองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น และสมาชิกองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ที่ประสงค์จะร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเกี่ยวกับการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น สมควรที่จะดำเนินการตรวจสอบการบริหารกิจการของท้องถิ่นโดยอาศัยกระบวนการทางบริหารที่รัฐธรรมนูญและกฎหมายของท้องถิ่นที่ให้อำนาจในการตรวจสอบไว้ ให้ได้ข้อเท็จจริงที่

แน่ชัดเสียก่อน ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถบรรลุเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนุญ ที่ต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนุญและประชาชนในท้องถิ่นให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวอย่างที่ ๓ สรุปประเด็น	องค์การบริหารส่วนตำบลวางท่อระบายน้ำ ค.ส.ล.ไม่เป็นไปตามแบบแปลน องค์การบริหารส่วนตำบลแห่งหนึ่งในจังหวัดฉะเชิงเทรา ดำเนินโครงการปรับปรุงถนนลูกรังใหม่พร้อมวางท่อระบายน้ำ ค.ส.ล.ไม่เป็นไปตามแบบแปลน ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนไปยังหัวหน้ากิ่งอำเภอแล้ว แต่ยังไม่มีความคืบหน้า
ผลการพิจารณา	ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนและคำชี้แจงจากจังหวัด สรุปได้ว่า ๑. กรณีตามข้อร้องเรียน กิ่งอำเภอได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วปรากฏว่ามีมูลตามคำร้องเรียน จึงได้มีคำสั่งให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการทางวินัย ทางแพ่งและทางอาญากับบุคคลที่เกี่ยวข้อง แต่องค์การบริหารส่วนตำบลไม่ดำเนินการ และได้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงใหม่ สอบสวนแล้วได้ข้อสรุปว่า ไม่สามารถระบุได้ว่า มีการตอกเสาเข็มหรือไม่และจากการที่คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงของกิ่งอำเภอตรวจพบว่า บริเวณที่ปลายสุดไม่มีการตอกเสาเข็มนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลกลับมีความเห็นว่าคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงของกิ่งอำเภอไม่มีอำนาจชุดเพื่อตรวจสอบ จึงให้ยุติเรื่องไว้จนกว่าจะมีการชุดตรวจสอบจนทราบผลชัดเจน ๒. กิ่งอำเภอเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลไม่ปฏิบัติตามมติคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล คือไม่ดำเนินการทางวินัยกับผู้ที่เกี่ยวข้องตามที่กิ่งอำเภอแจ้งมูลความผิด จึงส่งเรื่องให้จังหวัดพิจารณา

๓. จังหวัดพิจารณาแล้วเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง คือไม่ดำเนินการตามที่กิ่งอำเภอแจ้งมูลความผิด จึงแจ้งให้กิ่งอำเภอดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ทั้งทางวินัยทางแพ่ง และทางอาญา ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการดำเนินการของกิ่งอำเภอ

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาแล้วเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีพฤติการณ์ตามข้อร้องเรียน จึงแจ้งให้จังหวัดกำชับให้กิ่งอำเภอดำเนินการตามอำนาจหน้าที่อย่างเด็ดขาดและโดยเร็ว แล้วรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาทราบต่อไป

ต่อมาจังหวัดแจ้งผลการดำเนินการว่า นายกองการบริหารส่วนตำบลมีพฤติการณ์ละเลยไม่ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ โดยไม่ดำเนินการสอบสวนหาผู้รับผิดชอบทางแพ่ง ไม่ดำเนินการทางวินัยกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และไม่สอบสวนหาข้อเท็จจริงว่ามีการกระทำผิดเข้าข่ายความผิดอาญาหรือไม่ตามที่กิ่งอำเภอได้แจ้ง และสั่งให้ดำเนินการ จึงเสนอความเห็นต่อผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งให้นายกองการบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่ง ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัด เห็นชอบตามที่เสนอ จึงมีคำสั่งให้นายกองการบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่ง

ตัวอย่างที่ ๔
สรูปประเด็น

องค์การบริหารส่วนตำบล และอุตสาหกรรมจังหวัด ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่กรณีได้รับความเดือดร้อนจากกลิ่นเหม็นรบกวนจาก บริษัท ก.(นามสมมติ)

องค์การบริหารส่วนตำบลแห่งหนึ่งในจังหวัดเพชรบุรี และสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด ละเลยไม่ดำเนินการกับบริษัท ก. ซึ่งทำอาหารกึ่ง สังกลิ้นเหม็นรบกวน และก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่ประชาชน และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ละเลยไม่ควบคุมกำกับดูแลให้เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยอยู่ปฏิบัติหน้าที่

ผลการพิจารณา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และคำชี้แจงจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ เอกสารพยานหลักฐานอื่น ๆ ประกอบกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วมีความเห็น ดังนี้

ในประเด็นการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล และอุตสาหกรรมจังหวัดเกี่ยวกับกรณีบริษัท ก. นั้น เห็นว่า การที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ดำเนินการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตลอดจนตรวจสอบโรงงาน และมีหนังสือให้โรงงานเข้าชี้แจงและหาทางแก้ไข เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน รวมทั้งได้ร่วมกับกำนันแจ้งตักเตือนให้โรงงานทราบและหาทางแก้ไข ปัญหาเรื่องกลิ่นเหม็นและละอองเป็นพิษ โดยเฉพาะเรื่องกลิ่นอันเกิดจากโรงงาน ทุกครั้งที่เกิดปัญหา ทั้งยังมีได้มีผลประโยชน์ใด ๆ โดยทุจริตกับโรงงาน จึงเป็นการปฏิบัติหน้าที่โดยชอบแล้ว ส่วนอุตสาหกรรมจังหวัดก็ได้ตรวจสอบโรงงานทันทีเมื่อได้รับคำร้องเรียน และเมื่อพบข้อบกพร่องก็ได้มีคำสั่งให้โรงงานแก้ไขเรื่องกลิ่นให้มีประสิทธิภาพ แต่การแก้ไขปัญหาเรื่องกลิ่นยังไม่เป็นที่ยุติ เพราะไม่มีมาตรฐานกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับเรื่องกลิ่นที่จะตรวจวัดได้ การกระทำขององค์การบริหารส่วนตำบล และอุตสาหกรรมจังหวัด จึงมิได้เป็นการกระทำที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือปฏิบัติ นอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย แต่ปัญหาความเดือดร้อนรำคาญของประชาชนในเรื่องกลิ่นและฝุ่นละออง ตามความเห็นของประชาชนยังคงมีอยู่ ซึ่งบางคนอาจเกิดอาการระคายเคืองและแสบจมูก เมื่อหายใจ ประกอบกับในปัจจุบันมีผู้ร้องเรียนยืนยันว่ายังคงประสบปัญหาอากาศเป็นพิษอันเกิดจากโรงงานของบริษัท ก. ทั้งที่เจ้าหน้าที่ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดที่ไปตรวจโรงงานก็ยืนยันว่า สภาพโดยทั่วไปอาจมีกลิ่นกระทบต่อข้างเคียงบ้าง จึงฟังเป็นข้อยุติได้ว่า กลิ่นและฝุ่นละอองอันเกิดจากการประกอบกิจการของบริษัท ก. ยังคงเป็นปัญหา ถึงแม้จะยังไม่มีการประกาศ หรือคำสั่งของทางราชการกำหนดเกณฑ์ค่ามาตรฐานเกี่ยวกับเรื่องกลิ่นที่จะถือว่าปริมาณเท่าใด จึงก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือเป็นพิษแก่ประชาชนก็ตาม แต่เป้าหมายในการแก้ไขปัญหาคควรคำนึงถึงความคิดเห็น ความรู้สึก หรือผลกระทบทางจิตใจของประชาชน

ที่อยู่อาศัยในบริเวณใกล้เคียงกับโรงงานเป็นสำคัญ การประกอบกิจการใด ๆ ทางธุรกิจไม่ควรไปรบกวนการดำเนินชีวิตตามปกติของชุมชน การไม่ตรวจสอบวิธีการดำเนินการของโรงงานให้สม่ำเสมอของอุตสาหกรรมจังหวัด ทำให้ไม่ทราบถึงสมรรถภาพเครื่องกำจัดมลพิษทางอากาศที่โรงงานติดตั้งไว้ ว่าสามารถแก้ไขปัญหาค่ามลพิษและยั่งยืนหรือไม่ รวมทั้งจะไม่ทราบว่าโรงงานเปิดเครื่องกำจัดกลิ่นและฝุ่นละอองที่แพร่กระจายไปในอากาศตลอดเวลาหรือไม่ ทั้งนี้อาจจะโดยตั้งใจไม่เปิดเดินเครื่องเพื่อประหยัดต้นทุนการผลิตหรือเครื่องชำรุดเองก็ตาม ทำให้กลิ่นและฝุ่นละอองซึ่งเป็นของเสียที่ปล่อยออกไปจากโรงงานยังเป็นปัญหาของประชาชน จึงเป็นการก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนและประชาชนโดยไม่เป็นธรรม ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงเสนอแนะให้อุตสาหกรรมจังหวัด กำหนดหลักเกณฑ์ที่โรงงานต้องปฏิบัติ ตลอดจนกรรมวิธีการผลิต และการจัดให้มีอุปกรณ์หรือเครื่องมืออื่นใดเพื่อป้องกัน หรือระงับ หรือบรรเทาอันตรายความเสียหายหรือความเดือดร้อน ที่อาจเกิดแก่บุคคลหรือทรัพย์สินที่อยู่ในโรงงานหรือที่อยู่ใกล้เคียงกับโรงงาน ตลอดจนกำหนดมาตรฐานและวิธีการควบคุมการปล่อยของเสีย มลพิษหรือสิ่งใด ๆ ที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งเกิดจากการประกอบกิจการโรงงาน แล้วมีคำสั่งให้บริษัท ก. จัดการให้เป็นไปตามนั้น เช่น อาจมีคำสั่งให้ติดตั้งระบบกำจัดกลิ่นและฝุ่นละออง ให้มีประสิทธิภาพเพียงพอและเป็นไปตามหลักวิชาการเพิ่มเติม จนไม่สร้างความเดือดร้อนรำคาญหรือเป็นอันตรายแก่ร่างกายหรือจิตใจประชาชนในพื้นที่ได้อย่างแท้จริง เป็นต้น สำหรับประเด็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำสถานีอนามัย นั้นเห็นว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัยบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ราชการในบางประเด็น อันเป็นการละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนและประชาชน โดยไม่เป็นธรรม หากแต่สาธารณสุขอำเภอ ได้ว่ากล่าวตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้ปรับปรุงตัวแล้ว และพัฒนาระบบการปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนสั่งให้มีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เช่น ให้มีการประชาสัมพันธ์และอนุมัติให้มีการจ้างเหมาทำความสะอาดเพิ่มเติม โดยสำนักงานสาธารณสุขอำเภอจะเป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติในระยะ ๓ เดือน และ ๖ เดือน หากไม่ปฏิบัติหน้าที่ให้มี

ประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลตามเป้าหมาย จะได้ดำเนินการตามระเบียบของทางราชการ ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเห็นว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียนและประชาชนอย่างเหมาะสมแล้ว จึงยุติการพิจารณา และให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อนามัยตามที่ได้สั่งการไว้ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาทราบหลังจากพ้นกำหนดระยะเวลา ๓ เดือนและ ๖ เดือน

จังหวัดแจ้งว่า ได้แจ้งให้อุตสาหกรรมอำเภอดำเนินการตามข้อเสนอแนะและความเห็นของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ดังนี้

๑. ได้ตรวจสอบและให้โรงงานปฏิบัติตามเงื่อนไขการอนุญาตให้ประกอบกิจการโรงงานอย่างเคร่งครัด และจัดส่งพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบการประกอบกิจการโรงงานรายนี้เป็นระยะ ๆ ต่อไป

๒. มีหนังสือให้กรมโรงงานอุตสาหกรรมกำหนดมาตรฐานกลิ่นอากาศในโรงงาน เพื่อจะได้ใช้เป็นข้อกำหนดหรือมาตรฐานในการตรวจสอบโรงงานต่อไป

ตัวอย่างที่ ๕
สรุปประเด็น

เทศบาลละเลยไม่ดำเนินการขุดลอกคูระบายน้ำที่อุดตัน ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนจากการที่เทศบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดอุบลราชธานี ละเลยไม่ดำเนินการขุดลอกคูระบายน้ำ ซึ่งมีน้ำเน่าขัง และมีขยะอุดตันส่งกลิ่นเหม็นรบกวนประชาชนบริเวณใกล้เคียง โดยอ้างว่าอยู่ในความรับผิดชอบของแขวงการทาง

ผลการพิจารณา

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนและคำชี้แจงจากจังหวัด ซึ่งสรุปได้ดังนี้

จังหวัดได้ประสานกับแขวงการทางและได้รับแจ้งว่า ได้ขุดลอกรางระบายน้ำบริเวณที่มีการร้องเรียนเป็นประจำในอัตราความถี่สามเดือนต่อครั้ง แต่การที่ขยะอุดตันเพราะประชาชนที่อาศัยอยู่ในบริเวณดังกล่าว ทิ้งขยะในรางระบายน้ำ

ประกอบกับเทศบาลได้ระบายน้ำที่มีวัสดุปนเปื้อนลงสู่รางระบายน้ำด้วย นอกจากนี้เทศบาลไม่ยอมรับโอนรางระบายน้ำดังกล่าวจากแขวงการทาง ขณะนี้จังหวัดได้ประสานกับเทศบาลเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ราษฎรที่อาศัยในบริเวณใกล้เคียงให้ระมัดระวังในการทิ้งขยะแล้ว

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาแล้วเห็นว่า ความเดือดร้อนตามที่ร้องเรียนดังกล่าว ได้รับการแก้ไขเยียวยาจากจังหวัดตามความเหมาะสมแล้ว จึงยุติการพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าว อย่างไรก็ตามเทศบาลมีหน้าที่ตามกฎหมายที่จะต้องจัดให้มีและบำรุงรางระบายน้ำ ประกอบกับผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ควบคุมดูแลเทศบาลให้ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่โดยถูกต้องตามกฎหมาย จึงขอให้จังหวัดประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับโอนคูระบายน้ำดังกล่าว อีกทั้งจังหวัดควรประสานขอความร่วมมือจากเทศบาลให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียงระมัดระวังในการทิ้งขยะ แล้วยังต้องมีการดำเนินการตามเทศบัญญัติอย่างเด็ดขาด เช่น ปรับ จ้างกุม จัดหาถังขยะให้เพียงพอและมีการจัดเก็บเป็นประจำสม่ำเสมอด้วย

ตัวอย่างที่ ๖	เทศบาลไม่เปิดสัญญาณไฟจราจร
สรุปประเด็น	เทศบาลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดมุกดาหารไม่เปิดสัญญาณไฟจราจรบริเวณสี่แยกโรงพยาบาลประจำจังหวัดให้ประชาชนใช้ทั้งที่มีเสาสัญญาณไฟจราจรอยู่
ผลการพิจารณา	ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พิจารณาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และคำชี้แจงจากจังหวัด ซึ่งชี้แจงข้อเท็จจริงสรุปได้ว่า สัญญาณไฟจราจรจุดที่ ๑ ซึ่งปกติจะเปิดใช้งานตลอดเวลา แต่เนื่องจากขณะนี้มีการขุดถนนเพื่อวางท่อประปาและไปกระทบกับระบบไฟจราจร จึงทำให้ชำรุด ไม่สามารถใช้งานได้ ทั้งนี้เทศบาล ได้ประสานให้บริษัทผู้ติดตั้งสัญญาณ

ไฟจรรยาทำการซ่อมแซมแล้ว แต่ต้องใช้ระยะเวลา เนื่องจากบริษัทตั้งอยู่ที่จังหวัดอื่น ดังนั้นผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จึงเสนอแนะจังหวัด แจ้ห่ม เพื่อให้เร่งรัดบริษัทผู้ติดตั้งสัญญาไฟจรรยาทำการซ่อมแซมโดยเร่งด่วน เพื่อมิให้ประชาชนเกิดความเดือดร้อน ขาดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เพราะการไม่มีสัญญาไฟจรรยา อาจทำให้เกิดอุบัติเหตุขึ้นได้ นอกจากนี้ การขุดถนนเพื่อวางท่อประปายังไม่แล้วเสร็จ จึงอาจจะกระทบกับระบบไฟจรรยาทำให้ชำรุดได้อีกในอนาคต ดังนั้น จึงเห็นควรให้เทศบาล คอยตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ และหากระบบไฟจรรยาเกิดการชำรุดขึ้นอีก ให้แจ้งบริษัทผู้ติดตั้งสัญญาไฟจรรยา มาซ่อมแซมโดยเร่งด่วน

ในส่วนของสัญญาไฟจรรยาจุดที่ ๒ และ ๓ ซึ่งไม่ได้เปิดใช้งาน เพราะระบบไฟจรรยาชำรุดมาเป็นเวลานาน และไม่สามารถซ่อมแซมแก้ไขของเดิมได้ โดยจะต้องเปลี่ยนอุปกรณ์ใหม่ทั้งหมด ซึ่งเทศบาลมีนโยบายที่จะปรับปรุงใหม่ แต่ต้องรองบประมาณ และให้มีการปรับปรุงผิวจราจรของถนนบางสายให้แล้วเสร็จก่อน เพื่อมิให้มีการขุดถนนและเกิดความเสียหายกับระบบไฟจรรยาขึ้นอีก ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเห็นว่า ประเด็นนี้เป็นหน้าที่ของเทศบาลที่ต้องบำรุงรักษาระบบไฟจรรยาให้อยู่ในสภาพที่ดีและใช้งานได้ตลอดเวลา เพื่อมิให้เกิดอุบัติเหตุอันก่อให้เกิดความเสียหายในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และหากระบบไฟจรรยาเกิดความเสียหาย ควรรีบซ่อมแซมให้ใช้งานได้ดังเดิมโดยเร็ว ไม่ควรปล่อยทิ้งไว้เนิ่นนานจนไม่สามารถซ่อมแซมแก้ไขได้ ทำให้ต้องสูญเสียงบประมาณในการจัดทำใหม่ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงเสนอแนะจังหวัด กำแพงเพชร ให้ปฏิบัติหน้าที่ในการบำรุงรักษาสาธารณสมบัติของแผ่นดินที่อยู่ในเขตเทศบาลอย่างเคร่งครัด สำหรับประเด็นไม่ได้เปิดใช้สัญญาไฟจรรยาเพราะสภาพการจราจรในปัจจุบันบริเวณจุดที่ ๒ และจุดที่ ๓ ยังไม่ติดขัดมาก ประกอบกับบริเวณทางแยกทั้ง ๔ จุด มีระยะทางไม่ห่างกันมาก ซึ่งหากต้องเปิดใช้สัญญาไฟจรรยาทุกจุด อาจเกิดความไม่สะดวกแก่ผู้ใช้ยานพาหนะที่สัญจรไปมา เนื่องจากต้องติดสัญญาไฟจรรยาบ่อยครั้ง ในประเด็นนี้เห็นว่า ตามหลักการแล้ว บริเวณ

ที่เป็นทางแยกในเขตชุมชน ควรที่จะมีสัญญาณไฟจราจร เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุอันทำลายชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ประกอบกับการใช้จ่ายเงินงบประมาณของแผ่นดินนั้น ควรใช้จ่ายให้คุ้มค่าของเงินและเกิดอรรถประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน มิใช่ใช้เงินงบประมาณก่อสร้างไปแล้ว ไม่ได้ใช้งาน ทำให้สูญเสียงบประมาณโดยเปล่าประโยชน์ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงเสนอแนะจังหวัด แังงเศบาลให้เร่งรัดดำเนินการซ่อมแซมและเปิดใช้สัญญาณไฟจราจรในบริเวณดังกล่าวโดยเร่งด่วนต่อไป เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้เส้นทางสัญจรมีสวัสดิภาพ ความมั่นคง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ต่อมาจังหวัดแจ้งว่า ได้แจ้งให้เทศบาลดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาแล้ว และเทศบาลรายงานว่าได้ดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขสัญญาณไฟจราจรในจุดที่ ๑ (บริเวณสี่แยกโรงพยาบาล) และจุดที่ ๔ (บริเวณสี่แยกป้อมตำรวจหน้าตลาด) สามารถใช้งานได้ตามปกติเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ เทศบาลได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน ซึ่งอาจทำลายชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จึงได้วางแผนดำเนินการปรับปรุงถนนสายหลักและสายรองในเขตเทศบาลให้ได้มาตรฐาน และมีป้ายหรือสัญญาณไฟจราจรที่ครบสมบูรณ์ในงบประมาณ ๒๕๔๔ ต่อไป

ตัวอย่างที่ ๗ สรุปประเด็น

อำเภอละเลยไม่ทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ผู้ร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนได้ไปขอทำบัตรประจำตัวประชาชน ณ ที่ว่าการอำเภอแห่งหนึ่ง ในจังหวัดตราด เมื่อปี ๒๕๔๕ แต่หลักฐานแสดงบุคคลไม่ครบถ้วน เนื่องจากไม่ได้แจ้งเกิด ผู้ร้องเรียนจึงนำหลักฐานเพิ่มเติมไปแสดงต่อทางราชการ เพื่อขอทำบัตรประจำตัวประชาชน และติดตามเรื่องมาโดยตลอด จนกระทั่ง ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๔๗ ผู้ร้องเรียนได้ติดต่อขอทราบผลการดำเนินการ แต่เจ้าหน้าที่กลับปฏิเสธ ไม่ชี้แจงแสดงเหตุผลให้ทราบ และใช้วาจาไม่สุภาพ

ผลการพิจารณา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พิจารณาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน เอกสารหลักฐานต่าง ๆ และได้ประสานติดตามเรื่องไปยังจังหวัด ทราบว่าอำเภอได้ดำเนินการพิจารณาอนุมัติให้เพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านและทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ซึ่งเป็นการแก้ไขความเดือดร้อนตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียนแล้ว ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จึงวินิจฉัยยุติการพิจารณา

อย่างไรก็ตามผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้แจ้งให้จังหวัด กำชับ กวดขันดูแลหน่วยราชการทุกอำเภอให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทุกระดับที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ด้วยจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนที่ดี และมีความเอื้ออาทรต่อผู้มาติดต่อราชการ โดยขอให้อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน และต้องแนะนำประชาสัมพันธ์ให้ทราบขั้นตอนการปฏิบัติและเงื่อนไขเวลาให้ประชาชนทราบด้วย

ตัวอย่างที่ ๘ เจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานครละเลยการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ดูแลปรับปรุงสวนสาธารณะ

สรุปประเด็น เจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานครละเลยการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ดูแลปรับปรุงสวนสาธารณะเป็นเหตุให้น้ำเน่า สัตว์น้ำและต้นไม้ล้มตาย

ผลการพิจารณา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ประกอบคำชี้แจงของกรุงเทพมหานคร การตรวจสอบสถานที่ที่ร้องเรียน และการประชุมสามฝ่ายระหว่าง ผู้ร้องเรียน สำนักงานเขต และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา แล้วเห็นว่า สำนักงานเขตได้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงสวนสาธารณะตามคำร้องเรียนแล้ว เช่น พื้นถนนชำรุด สำนักงานเขต ได้ดำเนินการแก้ไขในเบื้องต้น โดยการใช้แอสฟัลท์ ซ่อมแซมในส่วนที่ชำรุด และจะดำเนินการขอจัดสรรงบประมาณในการปรับปรุงทางเดินภายในสวนสาธารณะดังกล่าว จากกรุงเทพมหานคร

เป็นเงิน ๔๓๐,๐๐๐ บาท ต่อไป ส่วนอุปกรณ์เครื่องเด็กเล่นจะดูแลให้มีความเหมาะสม และสำหรับกรณีขอไฟฟ้าแสงสว่างนั้น อยู่ในรายการที่ชุมชนเคหะ ยื่นหนังสือให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเขตสนับสนุนแล้ว พร้อมกันนี้สำนักงานเขต ได้จัดตั้งถังขยะภายในสวนสาธารณะเพิ่มเติมอีก ๓ จุด ภายในสวนสาธารณะ ติดตั้งตาข่ายเชือกชั่วคราวบริเวณลานอเนกประสงค์เพื่อป้องกันลูกฟุตบอลไม่ให้ไป โดนผู้ใช้สวนสาธารณะ และประสานผู้ช่วยสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเขต เรื่องขอความ อนุเคราะห์ปรับปรุงพัฒนาสวนสาธารณะ ซึ่งขณะนี้อยู่ในระหว่างการพิจารณา ขอจัดสรรงบประมาณ ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้นเห็นว่า สำนักงานเขตได้ดำเนินการ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ผู้ร้องเรียนอย่างเหมาะสมแล้ว จึงยุติการพิจารณา เรื่องร้องเรียนดังกล่าว

ต่อมาผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเพิ่มเติมว่า ปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไขให้ดี เท่าที่ควร ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ได้มีหนังสือให้สำนักงานเขตชี้แจง เพิ่มเติม ซึ่งมีรายละเอียดปรากฏว่า สำนักงานเขต ได้พิจารณาแก้ไขปรับปรุงสวน สาธารณะให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐ สภาเป็นส่วนใหญ่แล้ว ยังคงเหลือการปฏิบัติบางรายการ เช่น การติดตั้งเสาไฟฟ้า การออกแบบปรับปรุงภูมิสถาปัตยกรรมภายในสวนสาธารณะ ให้มีสภาพเหมาะสมต่อไป เป็นต้น ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้รับการ แก้ไขในระดับหนึ่งแล้ว จึงวินิจฉัยให้ยุติการพิจารณา อย่างไรก็ตามโดยที่ กรุงเทพมหานคร ได้ประกาศนโยบายชัดเจนในการเน้นความสำคัญเรื่องสวน สาธารณะ ฉะนั้น เพื่อให้นโยบายดังกล่าวเป็นจริงในทางปฏิบัติตามที่มั่นนโยบายไว้ ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงขอให้กรุงเทพมหานคร สั่งการให้สำนักงานเขต ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องโดยเร่งด่วน และให้ กรุงเทพมหานครได้ติดตามให้เกิดผลอย่างจริงจังโดยมีกำหนดเวลา (Time-Frame Targeting Follow-up) เพื่อสนองความคาดหวัง (Aspiration) ของชาวกรุงเทพมหานคร

ซึ่งต่อมากรุงเทพมหานคร ได้รายงานผลการดำเนินงานว่า ได้จัดสรรงบประมาณการปรับปรุงทางเดินภายในสวน รวมเป็นเงิน ๘๔๙,๘๕๐ บาท โดยขณะนี้อยู่ในระหว่างการดำเนินการจ้างเหมา และมอบหมายให้สำนักงานสวนสาธารณะ สำนักสิ่งแวดล้อมพิจารณาออกแบบปรับปรุงภูมิสถาปัตยกรรมภายในสวนสาธารณะเพิ่มเติม เช่น การติดตั้งโคมระบบน้ำพุ สร้างห้องสุขาและการจัดสวนให้สวยงาม ซึ่งต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการรวม ๕,๕๘๓,๐๐๐ บาท โดยกรุงเทพมหานครจะพิจารณาจัดสรรงบประมาณสนับสนุนต่อไป



ด่วนที่สุด
ที่ นร ๒๒/

ลำนมา

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
๑๑๙๓ อาคารเอ็กซิม ชั้น ๒๐ ถนนพหลโยธิน
สามเสนใน พญาไท กทม. ๑๐๕๐๐

๒๖
เมษายน ๒๕๕๔

เรื่อง แจ้งผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

เรียน ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร


อ้างถึง ๑. หนังสือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ด่วนที่สุด ที่ นร ๒๒/๑๖๔ ลงวันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๕๔
๒. หนังสือสำนักงานเขต [] ที่ [] ลงวันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๕๔

ตามหนังสือที่อ้างถึง ๑ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ขอให้กรุงเทพมหานคร สั่งการให้สำนักงานเขต [] ดำเนินการปรับปรุงสวนสาธารณะเคหะชุมชน [] ตามข้อร้องเรียนของ [] ให้เรียบร้อยอยู่ในสภาพสมกับการเป็นสวนสาธารณะโดยด่วนต่อไป เพื่อเป็นที่ยอกก่าสิ่งก่ายและพักผ่อนหย่อนใจได้อย่างแท้จริงตามนโยบายของกรุงเทพมหานคร และตามหนังสือที่อ้างถึง ๒ สำนักงานเขต [] ได้ชี้แจงข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว ความละเอียดแจ้งแล้ว

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พิจารณาข้อชี้แจงของสำนักงานเขต [] แล้วเห็นว่าสำนักงานเขต [] ได้พิจารณาที่จะแก้ไขปรับปรุงสวนสาธารณะเคหะชุมชน [] ให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยตามข้อเสนอนะของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาแล้วเป็นส่วนใหญ่ ยังคงเหลือการปฏิบัติบางรายการเช่น การติดตั้งเสาไฟฟ้า , การออกแบบปรับปรุงภูมิสถาปัตยกรรมในสวนสาธารณะเคหะชุมชน [] ให้มีสภาพเหมาะสมต่อไป เป็นต้น ดังนั้น เรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้รับการแก้ไขในระดับหนึ่งแล้ว ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จึงวินิจฉัยให้ยุติการพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามมาตรา ๒๕ (๔) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๓๒ อย่างไรก็ดี โดยที่กรุงเทพมหานครได้ประกาศนโยบายชัดเจนในการเน้นความสำคัญเรื่องสวนสาธารณะ ฉะนั้น เพื่อให้นโยบายดังกล่าวเป็นจริงในทางปฏิบัติตามที่มอบไว้ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ จึงขอให้กรุงเทพมหานคร ได้สั่งการให้สำนักงานเขต [] ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องโดยเร่งด่วน และขอให้กรุงเทพมหานครได้ติดตามให้เกิดผลอย่างจริงจังโดยมีกำหนดเวลา (Time-Frame Targeting Follow-up) เพื่อสนองความคาดหวัง (Aspiration) ของชาวกรุงเทพมหานคร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ผลความคืบหน้าการดำเนินการเป็นอย่างไร กรุณาแจ้งให้ผู้ร้องเรียนและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ทราบในโอกาสแรกด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ



(นายพลทวัฒน์ ปิยะอนันต์)
ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ฝ่ายตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐ ๒๒๕๙ ๐๔๕๒ , ๑๖๗๖ ต่อ ๔๕๒

โทรสาร ๐ ๒๒๕๙ ๐๔๕๖ , ๑๖๗๖ ต่อ ๔๕๖

www.ombudsman.go.th

ตัวอย่างที่ ๙ สำนักงานปลัดจังหวัด ไม่จ่ายเงินชดเชยให้แก่เกษตรกรที่ได้รับผลกระทบจากภาวะโรคระบาดสัตว์ปีก

สรุปประเด็น สำนักงานปลัดจังหวัด ไม่ดำเนินการจ่ายเงินชดเชยให้แก่เกษตรกรที่ได้รับผลกระทบจากภาวะโรคระบาดสัตว์ปีกตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง

ผลการพิจารณา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พิจารณาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง และได้ลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งได้มีการประชุมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนดังกล่าว โดยมีการมอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีสัตว์ปีกตายด้วยโรคระบาดของอำเภอแห่งหนึ่ง ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแบบขึ้นทะเบียนขอรับความช่วยเหลือของเกษตรกรที่ได้รับผลกระทบจากโรคระบาดสัตว์ปีก แบบ ปศ.๐๑ มีการระบุข้อเท็จจริงเรื่องประเภทไก่และจำนวนที่ผิดพลาดไปจากความเป็นจริงหรือไม่ คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการตรวจสอบพยานหลักฐานต่าง ๆ และสรุปผลการพิจารณาได้ว่า แบบ ปศ.๐๑ ของผู้ร้องเรียนที่เสนอยื่นไว้เป็นหลักฐาน เพื่อขอรับเงินช่วยเหลือจากการได้รับผลกระทบจากภาวะโรคระบาดสัตว์ปีกเกี่ยวกับใช้หัวदनก มีการระบุข้อเท็จจริงประเภทไก่ผิดพลาดไปจากความจริง และเมื่อพิจารณาข้อเท็จจริงดังกล่าวแล้ว ปรากฏว่าประเภทไก่ของผู้ร้องเรียนเป็นไก่ใหญ่ ซึ่งอยู่ในหลักเกณฑ์ที่จะได้รับเงินช่วยเหลือจากผลกระทบจากภาวะโรคระบาดสัตว์ปีกเกี่ยวกับใช้หัวदनก

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จึงเสนอแนะไปยังกรมปลัดสัตว์ให้พิจารณาดำเนินการจ่ายเงินช่วยเหลือให้แก่ผู้ร้องเรียนและราษฎรรายอื่น ซึ่งอยู่ในหลักเกณฑ์ที่จะได้รับเงินช่วยเหลือผลกระทบจากภาวะโรคระบาดสัตว์ปีกเกี่ยวกับใช้หัวदनก โดยเร็วต่อไป

ต่อมาได้รับแจ้งจากสำนักงานปลัดจังหวัดว่าได้ดำเนินการจ่ายเงินช่วยเหลือจากการทำลายสัตว์ปีกอันเนื่องมาจากโรคระบาดให้แก่ผู้ร้องเรียนแล้วเป็นจำนวนเงิน ๗๕,๐๐๐ บาท



- ตัวอย่างที่ ๑๐ ขอให้สอบสวนหาข้อเท็จจริงกรณีไม่ได้รับคำตอบแทนพิเศษรายเดือน
- สรุปประเด็น ผู้ร้องทำงานเป็นลูกจ้างชั่วคราวของสำนักบริหารจัดการในพื้นที่ป่าอนุรักษ์ ขอให้ตรวจสอบหาข้อเท็จจริงกรณีไม่ได้รับคำตอบแทนพิเศษรายเดือน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๔๖ จนถึงปัจจุบัน
- ผลการพิจารณา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประสานงานและตรวจสอบไปยังสำนักบริหารจัดการในพื้นที่ป่าอนุรักษ์ ซึ่งได้รับความร่วมมืออย่างดียิ่ง จากเจ้าหน้าที่บริหารงานป่าไม้ ทำให้กรณีร้องเรียนนี้ได้ข้อยุติ โดยเรื่องดังกล่าว อยู่ระหว่างการพิจารณาของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช และสาเหตุที่ล่าช้าเนื่องจากเป็นเงินจำนวนมาก อย่างไรก็ตามทุกฝ่ายกำลังเร่งรัดดำเนินการตามที่นายกรัฐมนตรีสั่งการเพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับเงินโดยเร็วต่อไป ซึ่งสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบและผู้ร้องเรียนพอใจแล้วผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงวินิจฉัยให้ยุติการพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

-
- ตัวอย่างที่ ๑๑ สำนักงานเขตละวันการปฏิบัติหน้าที่ กรณีไม่ดำเนินการกับเจ้าของอาคารที่ดัดแปลงอาคารเป็นหอพัก
- สรุปประเด็น สำนักงานเขตละวันการปฏิบัติหน้าที่ กรณีไม่ดำเนินการกับเจ้าของอาคารที่ดัดแปลงอาคารเป็นหอพักให้เช่า ไม่มีเลขที่ โดยอาคารหอพักดังกล่าวส่งเสียงดัง และส่งกลิ่นเหม็นรบกวน ก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญให้กับผู้ที่พักอาศัยในบริเวณข้างเคียง ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนไปยังหน่วยงานดังกล่าวแล้วแต่ปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข

ผลการพิจารณา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาคำร้องเรียนประกอบกับคำชี้แจงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเอกสารหลักฐานประกอบคำชี้แจง รวมทั้งบทบัญญัติของกฎหมายแล้วเห็นว่า ประเด็นดัดแปลงต่อเติมอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต สำนักงานเขตได้ปฏิบัติหน้าที่ไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ตามกฎหมายแล้ว โดยในวันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๕๘ นายช่างโยธา สำนักงานเขต ไปแจ้งความร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อดำเนินคดีกับนาย ก. (นามสมมติ) เจ้าของอาคารในข้อหาดัดแปลงต่อเติมอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น ซึ่งมีความผิดตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๓๕ แล้ว ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงวินิจฉัยยุติการพิจารณาแต่อย่างไรก็ดี ถือว่าสำนักงานเขตปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าในการแจ้งความร้องทุกข์เพื่อดำเนินคดีตามกฎหมาย เนื่องจากเวลาได้ล่วงเลยกว่าที่กฎหมายกำหนดให้เจ้าของอาคารหรือถอนอาคารเป็นเวลากว่า ๓ เดือนแล้ว สำนักงานเขตยังไม่ได้แจ้งความร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประกอบกับได้แจ้งความร้องทุกข์เพื่อดำเนินคดีตามกฎหมาย ภายหลังจากการร่วมประชุมชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหากับผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาแล้ว

ส่วนประเด็นเหตุเดือดร้อนรำคาญจากกลิ่นและเสียง สำนักงานเขตได้ปฏิบัติหน้าที่ไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ตามกฎหมายแล้ว โดยฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลสำนักงานเขตได้เข้าไปตรวจสอบภายในบริเวณบ้านที่มีการร้องเรียนและแก้ไขปัญหา โดยให้ผู้อยู่อาศัยย้ายสถานที่ประกอบอาหาร พร้อมกับตัดเดือนผู้อยู่อาศัยในอาคารมิให้ส่งเสียงดัง ซึ่งผลการดำเนินการกรณีเหตุเดือดร้อนรำคาญ ดีขึ้นเป็นที่พอใจของผู้ร้องเรียน จึงวินิจฉัยยุติการพิจารณา และหากผู้ร้องเรียนยังคงได้รับผลกระทบจากเหตุรำคาญดังกล่าว สำนักงานเขตควรติดตามผลการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง และพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างถาวรโดยให้เจ้าของอาคารสร้างกำแพง หรือวัสดุปิดทึบเพื่อปิดช่องอากาศบริเวณตัวอาคารกับรั้วบ้านของผู้ร้องเรียน เพื่อป้องกันกลิ่นและเสียงจะก่อความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้ร้องเรียนได้อีก ทั้งนี้ กรณีตามข้อร้องเรียนทั้งสองประเด็นข้างต้น ผู้ตรวจการแผ่นดิน

ของรัฐสภาเห็นว่า แม้เจ้าพนักงานท้องถิ่นจะได้แก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนของราษฎรตามสมควรแล้วก็ตาม แต่เพื่อให้แก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างแท้จริง ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จึงได้แจ้งกรุงเทพมหานครกำชับให้สำนักงานเขตเร่งรัดดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๓๕ เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิจารณาของศาลและรื้อถอนต่อไป โดยให้ติดตามผลไปยังสถานีตำรวจให้เร่งรัดในทางคดีอีกทางหนึ่งด้วย เนื่องจากเจ้าของอาคารมีพฤติการณ์จิตใจกลัวเสี่ยงและฝ่าฝืนกฎหมายมาโดยตลอด ในส่วนของกลิ่นจากการประกอบอาหารและการส่งเสียงดังของผู้พักอาศัยในอาคารซึ่งเป็นเหตุเดือดร้อนรำคาญ สำนักงานเขตควรหามาตรการที่เฉียบขาดในการแก้ไขความเดือดร้อน และติดตามผลการแก้ไขความเดือดร้อนให้ผู้ร้องเรียนอย่างต่อเนื่องและเคร่งครัด และให้รายงานผลการดำเนินการให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาทราบด้วย อย่างไรก็ตาม เพื่อป้องกันมิให้เกิดกรณีดังที่ร้องเรียนดังกล่าวขึ้นอีก และเป็นการเสริมสร้างระบบการบริหารจัดการภาครัฐที่ดี เมื่อมีการร้องเรียนเรื่องใดๆ ก็ตาม หากพบว่ามีการกระทำความผิดตามที่ร้องเรียนและก่อให้เกิดความเดือดร้อน หรือกระทบต่อสิทธิประโยชน์และความเป็นอยู่ของประชาชน กรุงเทพมหานครและหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบควรที่จะร่วมมือกันกำกับ ดูแล และตรวจสอบการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด รวมทั้งมีมาตรการในการแก้ไขอย่างเฉียบขาด เพื่อจะได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างรวดเร็วเป็นรูปธรรม และเป็นไปโดยชอบด้วยกฎหมาย และระเบียบของทางราชการต่อไป

หนังสือขอบคุณจากผู้ร้องเรียนของตัวอย่างที่ ๑๑

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
เรื่องร้องเรียนที่ ๒๑๕๓ / ๑๓
วันที่ ๕ / ๕ / ๕๖
ผู้รับผิดชอบ..... จุฑารัตนา

วันที่ 8 ธันวาคม 2548

เรื่อง แจ้งผลการปฏิบัติตามคำวินิจฉัย

เรียน ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

อ้างถึง หนังสือของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาที่ สร 22/5781

ลงวันที่ 22 สิงหาคม 2548

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้แจ้งผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาว่าได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนของข้าพเจ้า [REDACTED] แล้ว และหากมีข้อเท็จจริงอื่นใดที่แตกต่างไปจากคำวินิจฉัยขอให้แจ้งสำนักงานฯ ทราบต่อไป ความละเอียดแจ้งแล้วนับ

บัดนี้ สำนักงานเขต [REDACTED] ได้มีหนังสือที่ [REDACTED] ลงวันที่ 18 พฤศจิกายน 2548 แจ้งผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนของข้าพเจ้า โดยให้ [REDACTED] เจ้าของอาคารปฏิบัติ ตามคำแนะนำของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ซึ่ง [REDACTED] ได้รับทราบและ ปฏิบัติตามคำแนะนำดังกล่าว โดยได้ก่อสร้างกำแพงเพื่อปิดช่องอากาศบริเวณตัวอาคารกับบ้านพัก อาศัยของข้าพเจ้าเพื่อป้องกันกันและเสียงรบกวนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว (รายละเอียดตามแนบ)

อนึ่ง ข้าพเจ้า [REDACTED] โครขอขอบคุณสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาในการให้ความช่วยเหลือดำเนินการติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ของข้าพเจ้าจนสำเร็จลง ไปด้วยดี และหวังเป็นอย่างยิ่งให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเป็นที่พึ่งสำหรับ ประชาชนผู้ซึ่งได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐตลอดไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ร.ศ. [REDACTED]

8 ธันวาคม 2548

ที่ดิน

ตัวอย่างที่ ๑

เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติไม่ปฏิบัติตามข้อตกลง เรื่อง การปักหลักเขตและการออกเอกสารสิทธิ

สรุปประเด็น

การออกเดินสำรวจพื้นที่อุทยานแห่งชาติร่วมกับราษฎร ใน ปี ๒๕๒๔ เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติได้ตกลงกับราษฎร ในพื้นที่ว่าจะกำหนดแนวเขตและปักหลักเขต พื้นที่อุทยานแห่งชาติห่างจากหมู่บ้าน ๒-๓ กิโลเมตร เพื่อมิให้ทับที่ดินทำกินของราษฎร ต่อมาเมื่อมีการดำเนินการปักหลักเขตอุทยานแห่งชาติ เจ้าหน้าที่กลับปักหลักเขตติดกับพื้นที่หมู่บ้าน ซึ่งในที่ประชุมการตกลงโดยฝ่ายปกครองจังหวัด นายอำเภออ้างว่าไม่สามารถปรับแนวเขตอุทยานได้เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงมติคณะรัฐมนตรีไปแล้วตั้งแต่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๔๑ ผู้ร้องเรียนขอให้ทางราชการปฏิบัติตามมติของคณะรัฐมนตรี ในการออกเอกสารสิทธิที่ดินให้แก่ราษฎรที่ไม่มีที่ทำกิน ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนและราษฎรในพื้นที่เป็นกลุ่มที่ได้รับใบจองตั้งแต่ปี ๒๕๓๔ กระทั่งปัจจุบันยังไม่ได้รับเอกสารสิทธิใด ๆ เลย

ผลการพิจารณา

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พิจารณาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนและคำชี้แจงจากคณะกรรมการอุทยานแห่งชาติ ซึ่งสรุปได้ว่า การออกเอกสารสิทธิ ส.ป.ก.ตามข้อเรียกร้องของราษฎรจะก่อให้เกิดปัญหาทำให้พื้นที่ป่าไม้ลดลงไปอีกจำนวนมาก คณะรัฐมนตรีจึงมีมติ เมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๔๑ กำหนดมาตรการการอยู่อาศัยในเขตพื้นที่ป่าไม้ โดยไม่ให้มีการขยายพื้นที่เพิ่มเติมอีก และจังหวัดได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของราษฎร โดยได้ส่งเอกสารรายงานการสำรวจการถือครองที่ดินของราษฎรในเขตอุทยานแห่งชาติ เมื่อ พ.ศ. ๒๕๓๙ จำนวน ๗๙ ราย ซึ่งรวมถึงผู้ร้องเรียนซึ่งไม่มีเอกสารสิทธิครอบครองด้วย ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน คำชี้แจงของอุทยานแห่งชาติ และจังหวัด ประกอบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องและเอกสารหลักฐานต่าง ๆ แล้ว เห็นว่า แม้ว่ามติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๔๑ จะมุ่งคำนึงถึงประโยชน์ในการอนุรักษ์และป้องกัน

การบุกกรุป่าไม้ แต่มติดังกล่าวก็กำหนดให้ดำเนินการพิสูจน์สิทธิ์ครอบครองที่ดินของราษฎรด้วยเช่นกัน ดังนั้น เมื่อได้มีการออกสำรวจการถือครองที่ดินของราษฎรในเขตอุทยาน เพื่อพิจารณาพิสูจน์สิทธิ์ตามขั้นตอนของทางราชการได้ล่วงเลยมานาน แต่กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช ยังไม่แจ้งการพิสูจน์สิทธิ์ดังกล่าวภายในระยะเวลาที่สมควร ประกอบกับจังหวัดเองก็มิได้แสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ติดตามผลการดำเนินการ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของราษฎรอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งฝ่ายปกครองในพื้นที่ก็ไม่สามารถชี้แจงให้ราษฎรเข้าใจถึงสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงเสนอแนะจังหวัดพิจารณาปรับปรุงแนวทางการชี้แจงทำความเข้าใจกับราษฎรและเร่งรัดการพิสูจน์สิทธิ์เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของราษฎรด้วย

ตัวอย่างที่ ๒
สรุปประเด็น

หน่วยงานราชการเพิกถอน น.ส.๓ โดยไม่เป็นธรรม

ผู้ร้องเรียนร้องเรียนว่าไม่ได้รับความเป็นธรรม เกี่ยวกับที่ดินที่ราชการได้จัดสรรให้ผู้ร้องเรียนอยู่อาศัยและทำกิน จนกระทั่งได้ใบจอง และ น.ส.๓ แล้ว แต่คณะกรรมการแก้ไขปัญหาคกรุกที่ดินของรัฐส่วนกลาง (กปร.) ได้มีมติให้เพิกถอนใบจอง และ น.ส.๓ ดังกล่าว เนื่องจากออกทับที่สาธารณประโยชน์ ซึ่งผู้ร้องเรียนเห็นว่า การที่ กปร. ส่วนกลางมีมติดังกล่าวนั้น ไม่ถูกต้อง เนื่องจาก กปร. ส่วนจังหวัดได้พิจารณาและมีมติโดยที่ยังมิได้รับฟังพยานเอกสารเกี่ยวกับการที่รัฐจัดสรรที่ดินบริเวณดังกล่าวให้แก่ราษฎรให้ครบถ้วนเสียก่อน จึงร้องเรียนมาเพื่อขอความเป็นธรรม

ผลการพิจารณา

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน เอกสารหลักฐาน ข้อกฎหมาย และจากการชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมทั้งการส่งเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาไปร่วมประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงแล้ว พบว่า ที่ดินที่นำมาจัดสรรให้ประชาชน ซึ่ง

รวมทั้งที่ดินของผู้ร้องเรียนด้วยนั้น อยู่นอกเขตที่สาธารณประโยชน์ดังกล่าว ประกอบกับที่ดินที่จัดสรรให้กับประชาชนเป็นโครงการของรัฐ และดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ และการจัดสรรที่ดินแปลงของผู้ร้องเรียนมีหลักฐานและพยานบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในขณะนั้น ยืนยันและรับฟังได้ว่า มิได้นำเอาที่สาธารณประโยชน์มาจัดสรร เพียงแต่ไม่ปรากฏหลักฐานการได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการคัดเลือกที่ดินประจำจังหวัด ดังนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จึงเสนอแนะให้จังหวัดพิจารณาดำเนินการดังนี้

๑. สมควรให้การรับรอง หรือดำเนินการให้การจัดสรรที่ดินแปลงของผู้ร้องเรียนมีความสมบูรณ์ตามกฎหมาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่กำหนด โดยไม่สมควรให้กระทบสิทธิของประชาชนผู้ได้รับการจัดสรร หรือบุคคลที่ได้ครอบครองต่อเนื่องจากผู้ที่ได้รับการจัดสรร ทั้งนี้ เพื่อเป็นการให้ความช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนผู้ได้รับการจัดสรรที่ดินแปลงดังกล่าวนี้ ซึ่งได้รับผลกระทบมาเป็นเวลานานแล้ว อนึ่ง หากกรมที่ดินมีโครงการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินในท้องที่จังหวัดและปรากฏหลักฐานว่า ผู้ที่ได้รับการจัดสรรที่ดินแปลงดังกล่าวที่มีหลักฐานเป็น ใบจอง (น.ส.๒) และต้องการจะได้เอกสารสิทธิที่ดินให้จังหวัดกำกับให้เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบได้พิจารณาดำเนินการด้วย

๒. เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับแนวเขต น.ส.ล.ที่สาธารณประโยชน์ ซึ่งผลการรังวัดในปัจจุบันน่าจะมีความผิดพลาดอยู่มาก ในโอกาสต่อไปสมควรที่จังหวัดจะได้ดำเนินการรังวัดสอบเขตให้ถูกต้องและแน่นอนต่อไป และเนื่องจากกรมที่ดินซึ่งเป็นหน่วยราชการที่มีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลการบริหารและปฏิบัติงานของหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการที่ดินของรัฐ และการจัดที่ดินเพื่อประชาชนอยู่อาศัยและประกอบการทำมาหาเลี้ยงชีพ ดังนั้น จึงขอความร่วมมือให้กรมที่ดินได้ประสานงานและกำกับการปฏิบัติในการพิจารณาแก้ไขปัญหาดังกล่าวของจังหวัด ให้เป็นไปด้วยความถูกต้อง พร้อมกันนี้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบพร้อมทั้งแจ้ง จังหวัด รวมทั้งกรมที่ดิน และสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทราบ เพื่อให้ความร่วมมือในการพิจารณาแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไป

ตัวอย่างที่ ๓
สรุปประเด็น

ขอที่ดินที่บริจาคคืน เนื่องจากไม่มีที่ดินทำกิน

มารดาผู้ร้องเรียนเป็นเจ้าของที่ดินที่ได้บริจาคให้กรมตำรวจ เพื่อก่อสร้างสถานีตำรวจภูธรตำบล เมื่อปี ๒๕๓๑ โดยผู้ร้องเรียนเห็นว่าปัจจุบันสถานีตำรวจภูธร และ กิ่งอำเภอได้ก่อสร้างเสร็จแล้ว โดยห่างจากที่ดินเดิมประมาณ ๘ กิโลเมตร ที่ดินที่มารดาของผู้ร้องเรียนบริจาค ทางราชการไม่ได้ใช้ประโยชน์ ปล่อยให้เป็นที่ดินรกร้างว่างเปล่า ผู้ร้องเรียนต้องการที่ดินแปลงดังกล่าวคืน เพื่อนำมาประกอบอาชีพทำกินต่อไป ผู้ร้องเรียนจึงได้ไปยื่นคำร้องขอที่ดินที่บริจาคคืน ต่อสำนักงานชนารักษ์จังหวัด และจังหวัดได้มีหนังสือส่งเรื่องดังกล่าวให้กรมชนารักษ์พิจารณา เมื่อวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๔๕ แต่จนถึงปัจจุบันกรมชนารักษ์ยังพิจารณาเรื่องดังกล่าว ไม่แล้วเสร็จ ผู้ร้องเรียนจึงร้องขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเร่งรัดสอบถามกรมชนารักษ์ เนื่องจากผู้ร้องเรียนได้ติดตามทวงถามหลายครั้ง แต่ยังไม่ได้รับคำตอบว่าจะได้คืนหรือไม่

ผลการพิจารณา

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจากเอกสาร หลักฐาน ข้อกฎหมายและจากการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริง โดยได้ประสานไปยังกลุ่มงานพัฒนาธุรกิจและศักยภาพที่ราชพัสดุ กรมชนารักษ์ พบว่า ที่ดินที่ผู้ร้องเรียนได้บริจาคและขอคืนนั้น ราชการมีกฎกระทรวงกำหนดไว้สรุปว่า ที่ดินที่บริจาคให้กับราชการเกินกว่า ๑๐ ปี หากราชการไม่ทำประโยชน์ ในที่ดินแปลงดังกล่าว เจ้าของที่ดินที่บริจาคมีสิทธิขอที่ดินดังกล่าวคืนได้ภายใน ๒ ปี แต่ที่ดินแปลงดังกล่าวมารดาของผู้ร้องเรียนได้มีการบริจาคให้กับราชการเกิน ๑๐ ปี และไม่ได้ขอคืนภายใน ๒ ปี แต่เรื่องดังกล่าวก็มีข้อยกเว้น หากกระทรวงการคลังเห็นว่า ผู้ร้องเรียนมีเหตุผลสมควรอย่างยิ่งจะพิจารณาคืนให้ก็ได้ โดยมีขั้นตอนให้ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อมูล เหตุผลและความจำเป็น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความเห็นประกอบ กระทรวงการคลังจะแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้น พิจารณาเรื่องดังกล่าวหากเห็นว่าสมควรคืนให้ผู้ร้องเรียนให้เสนอคณะรัฐมนตรี พิจารณานอมนัดต่อไป โดยจะใช้เวลาไม่น้อยกว่า ๒-๓ เดือน ซึ่งผู้ตรวจการ

แผ่นดินของรัฐสภาเห็นว่า เรื่องดังกล่าวมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ซับซ้อนยุ่งยากพอสมควร และเรื่องดังกล่าวให้กรมธนารักษ์พิจารณาตั้งแต่วันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๔๕ แต่จนถึงขณะนี้ยังพิจารณาไม่แล้วเสร็จ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาแล้วเห็นว่า จังหวัดได้ตรวจสอบแล้วปรากฏว่า ที่ราชพัสดุแปลงดังกล่าวรับมอบมาเมื่อวันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๓๑ เนื้อที่ประมาณ ๔ ไร่ ขึ้นทะเบียนเป็นที่ราชพัสดุแล้ว ตั้งแต่รับบริจาคที่ดิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติไม่ได้ใช้ประโยชน์ในที่ดินตามวัตถุประสงค์ของผู้บริจาค และไม่มีผลประโยชน์จะเข้าประโยชน์ในที่ดินดังกล่าว ดังนั้น เพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรมเห็นควรคืนที่ดินดังกล่าวแก่ผู้ร้องเรียน ซึ่งกรมธนารักษ์ได้รับเรื่องดังกล่าวไว้เมื่อวันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๔๕ และเห็นว่า ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องขอคืนที่ราชพัสดุเกินเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย ๖ หากกระทรวงการคลังเห็นว่ามิเหตุผลอันควรอย่างยิ่ง เพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรมก็จะพิจารณาคืนให้ ขณะนี้อยู่ระหว่างการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมโดยมีหนังสือแจ้งให้สำนักงานธนารักษ์พื้นที่จังหวัดตรวจสอบ รวม ๓ ครั้ง คือ ครั้งที่ ๑ วันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๔๕ ครั้งที่ ๒ วันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๔๖ และ ครั้งที่ ๓ เมื่อวันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๔๗ เรื่องดังกล่าวกรมธนารักษ์ได้รับพิจารณาตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๔๕ แต่การดำเนินการเรื่องดังกล่าวได้ใช้เวลาค่อนข้างมากและยังไม่ปรากฏว่ามีความคืบหน้าและชัดเจนเพียงพอที่จะรับฟังเป็นที่ยุติได้ ดังนั้น เพื่อให้การพิจารณาแก้ไขปัญหาดังกล่าวเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีความชัดเจนและรับฟังเป็นที่ยุติได้ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงเสนอแนะให้กรมธนารักษ์เร่งรัดให้เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวบรวมข้อมูล และข้อเท็จจริงของเรื่องดังกล่าวเท่าที่จำเป็นและเหมาะสมแล้ว เสนอให้คณะกรรมการตามกฎหมายกระทรวงการคลังพิจารณาให้เป็นที่ยุติโดยเร็วต่อไป ตามหนังสือลงวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๔๗ (และหากผลเป็นประการใดให้แจ้งให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาทราบภายใน ๖๐ วัน)

ต่อมา กรมธนารักษ์ได้มีหนังสือชี้แจงเพิ่มเติมว่า กรมธนารักษ์ได้เสนอกระทรวงการคลัง เพื่อออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณาและเสนอความเห็นต่อกระทรวงการคลัง เพื่อเสนอขออนุมัติจากคณะรัฐมนตรี กรณีการโอน

กรรมสิทธิ์ที่ดินราชพัสดุแปลงหมายเลขที่ อบ.๒๕๔๖ คินให้แก่ทายาทของผู้ยกให้ ตามคำสั่งกระทรวงการคลังเลขที่ ๕๘ / ๒๕๔๘ ลงวันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๘ เพื่อที่คณะกรรมการดังกล่าวจะได้เร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณาโอน กรรมสิทธิ์ที่ดินราชพัสดุดังกล่าวคินให้แก่ทายาทของผู้ยกให้ ตามหลักเกณฑ์ ที่กำหนดในกฎกระทรวง ฉบับที่ ๑๑ (พ.ศ. ๒๕๓๗) ออกตามความในพระราช บัญญัติที่ราชพัสดุ พ.ศ. ๒๕๑๘ ต่อไป

ตัวอย่างที่ ๔

ไม่สามารถปลูกบ้านพักอาศัยในที่ดินของตนเองอันเนื่องจากประกาศกระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่อง กำหนดเขตพื้นที่และมาตรการคุ้มครอง สิ่งแวดล้อมในบริเวณพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พ.ศ. ๒๕๔๖

สรุปประเด็น

ผู้ร้องเรียนถือกรรมสิทธิ์ที่ดิน น.ส.๓ เนื้อที่ประมาณ ๑๒ ไร่ ๑ งาน ตำบลป่าตอง อำเภอกระทุ่ม จังหวัดภูเก็ต เมื่อไปขอลูกสร้างบ้านพักอาศัยในที่ดินแปลงดังกล่าว ต่อเทศบาลปรากฏว่าเทศบาล แจ้งว่าไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากอยู่ในเขต ห้ามการก่อสร้างหรือตัดแปลงอาคารใด ๆ ตามประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม เรื่อง กำหนดเขตพื้นที่และมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อม ในบริเวณพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พ.ศ. ๒๕๔๖ ห้ามก่อสร้างหรือตัดแปลงอาคาร ใด ๆ ในพื้นที่ที่มีความสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลางเกิน ๘๐ เมตร

ผลการพิจารณา

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พิจารณาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน เอกสาร หลักฐานที่เกี่ยวข้องและได้เดินทางไปตรวจสอบพื้นที่ และประชุมหารือร่วมกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานเทศบาล แล้วมีความเห็นสรุปว่า การที่กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีประกาศ เรื่อง กำหนดเขตพื้นที่และมาตรการ คุ้มครองสิ่งแวดล้อมในบริเวณพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยมีข้อกำหนด ห้ามก่อสร้างหรือตัดแปลงอาคารใด ๆ แม้ว่าจะเป็นการดำเนินการโดยชอบด้วย

กฎหมายก็ตาม แต่โดยที่ประกาศฉบับดังกล่าวทำให้เจ้าของที่ดินหรือผู้ครอบครองที่ดินโดยชอบด้วยกฎหมายใช้สอยทรัพย์สินของตนลดน้อยลง มีอาจใช้สิทธิประโยชน์ในที่ดินได้อย่างเต็มที่ โดยไม่มีมาตรการรองรับความเดือดร้อน เหมือนดังเช่นที่กฎหมายให้อำนาจแก่รัฐวิสาหกิจที่ต้องเข้าไปใช้ประโยชน์ในที่ดินเอกชน ซึ่งมีใช้กรณีเวนคืนอสังหาริมทรัพย์จะมีการจ่ายค่าทดแทนให้แก่เจ้าของที่ดินหรือผู้ครอบครองหรือผู้ทรงสิทธิการครอบครองที่ดิน ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ ดังนั้นผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จึงเสนอแนะให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พิจารณาดำเนินการเร่งรัดการสำรวจตรวจสอบจำนวนผู้ที่ครอบครองที่ดินที่มีเอกสารสิทธิในพื้นที่อยู่สูงกว่า ๘๐ เมตรจากระดับน้ำทะเลปานกลางขึ้นไป เพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาทบทวน หรือเปลี่ยนแปลงมาตรการ ห้ามก่อสร้างหรือตัดแปลงอาคารใด ๆ ในพื้นที่ที่มีความสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลางเกินกว่า ๘๐ เมตร ตามประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่อง กำหนดเขตพื้นที่และมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมในบริเวณพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามข้อเรียกร้องของประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งเสนอแนวทางการแก้ไขความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนที่ได้รับความเสียหายจากมาตรการ ของประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่อง กำหนดเขตพื้นที่และมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมในบริเวณพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พ.ศ. ๒๕๔๖ ด้วย

ต่อมากระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้มีหนังสือแจ้งว่า

๑. จังหวัด ได้จัดทำแปลงที่ดินที่มีรูปแปลงที่ดินและมีพื้นที่ที่อยู่ในเขตความสูงเกิน ๘๐ เมตร จากระดับน้ำทะเลปานกลาง ตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ของพื้นที่แปลงที่ดินแต่ละแปลงขึ้นไป ซึ่งพบว่ามีจำนวน ๓๒๓ แปลง

๒. สำหรับข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภานั้น กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จะนำเสนอคณะอนุกรรมการพิจารณาการจัดการสิ่งแวดล้อมในเขตพื้นที่คุ้มครองสิ่งแวดล้อม เพื่อประกอบการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขประกาศกระทรวง ฯ และจัดทำมาตรการเพื่อแก้ไขความเดือดร้อน

“ความล่าช้าคือความไม่เป็นธรรม”

ปรับปรุงแก้ไขประกาศกระทรวง ฯ และจัดทำมาตรการเพื่อแก้ไขความเดือดร้อน
ให้แก่ประชาชน ซึ่งกระทรวง ฯ จะแจ้งให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
ทราบในโอกาสต่อไป



ตัวอย่างที่ ๕ คณะกรรมการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพิกถอนสิทธิเข้าทำประโยชน์ในเขตปฏิรูปที่ดิน และแจ้งให้รื้อถอนสิ่งปลูกสร้างในที่ดิน

สรุปประเด็น ผู้ร้องเรียนครอบครองที่ดินที่ได้รับอนุญาตให้เข้าทำประโยชน์ในเขตปฏิรูปที่ดิน (ส.ป.ก๔-๐๑) จำนวนเนื้อที่ ๒๔ ไร่ ๓ งาน ๓๐ ตารางวา และเมื่อปี ๒๕๕๓ ผู้ร้องเรียนได้ขออนุญาตปลูกบ้านพักอาศัย เพื่อดูแลผลผลิตจำนวน ๑ หลัง ๒ ชั้น ต่อสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดและได้รับอนุญาตให้ดำเนินการปลูกสร้างบ้านดังกล่าวได้ ต่อมาในปี ๒๕๕๗ คณะกรรมการปฏิรูปที่ดินจังหวัดได้มีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนรื้อถอนสิ่งปลูกสร้างและทำให้ที่ดินกลับสู่สภาพเดิมภายในกำหนด ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ ผู้ร้องเรียนเห็นว่าที่ดินดังกล่าวเป็นที่ดินมรดกของผู้ร้องเรียน คณะกรรมการปฏิรูปที่ดินจังหวัดไม่มีอำนาจหน้าที่ดินดังกล่าวไปกำหนดเป็นเขตปฏิรูปที่ดิน และสั่งให้ผู้ร้องเรียนรื้อถอนสิ่งปลูกสร้างที่ผู้ร้องเรียนได้รับอนุญาตให้ทำการปลูกสร้าง โดยผู้ร้องเรียนลงทุนก่อสร้างไปไม่น้อยกว่า ๑๐๐ ล้านบาท ผู้ร้องเรียนเห็นว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมจากคณะกรรมการปฏิรูปที่ดินจังหวัด จึงร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ผลการพิจารณา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พิจารณาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน เอกสารหลักฐาน ข้อกฎหมาย และจากการชี้แจงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว พบว่านาง ก.(นามสมมติ) เป็นผู้ได้รับอนุญาตให้เข้าทำประโยชน์ในเขตปฏิรูปที่ดิน ตาม ส.ป.ก๔-๐๑ จำนวนเนื้อที่ ๒๔ ไร่ ๓ งาน แต่ต่อมานาง ก. ถึงแก่กรรม ศาลจังหวัดจึงมีคำสั่งแต่งตั้งผู้ร้องเรียนเป็นผู้จัดการมรดกของนาง ก. ในฐานะเป็นมารดาผู้แทนโดยชอบธรรมของเด็กชาย ข.(นามสมมติ) โดยเด็กชาย ข. เป็นทายาทผู้รับพินัยกรรมของนาง ก. และสำหรับกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นเรื่องขอปลูกสร้างอาคารเพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัยในที่ดินดังกล่าว และได้รับอนุญาตให้ปลูกสร้างอาคาร แต่ต่อมา คณะกรรมการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมได้มีมติเห็นชอบตามแนวทางดำเนินการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด ที่ได้ตรวจสอบเรื่องดังกล่าวแล้ว ปรากฏว่า ผู้ร้องเรียนมิใช่ทายาทที่จะขอรับมรดกสิทธิการเข้าทำ

ประโยชน์ในที่ดินแปลงดังกล่าว อีกทั้งยังเป็นผู้ปลูกสร้างบ้านเรือนทรงไทยหลังใหญ่อันเป็นสาเหตุแห่งการลั่นสิทธิการครอบครองที่ดิน ส.ป.ก๔-๐๑ ของนาง ก. ดังนั้น สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดจึงแจ้งผลแห่งการลั่นสิทธิของนาง ก. ให้ผู้ร้องเรียนทราบและให้หรือถอนสิ่งปลูกสร้างและทำที่ดินให้กลับคืนสู่สภาพเดิม พร้อมทั้งให้ออกจากที่ดินภายในระยะเวลาที่กำหนด นั้น พิจารณาแล้วเห็นว่าการที่สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดอนุญาตให้ผู้ร้องเรียนปลูกสร้างบ้านพักอาศัยดังกล่าว นั้น สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดรับทราบข้อเท็จจริงในเรื่องสิทธิที่ดิน ส.ป.ก. ๔-๐๑ ดังกล่าว และสถานะของผู้ร้องเรียนจากสำเนาคำสั่งศาลจังหวัด และสำเนาหนังสืออนุญาตให้ทำประโยชน์ในที่ดินปฏิรูปของนาง ก. ตามที่ผู้ร้องเรียนได้นำส่งพร้อมหนังสือขออนุญาตแล้ว อีกทั้ง สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเป็นหน่วยงานที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามระเบียบคณะกรรมการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมว่าด้วย การให้เกษตรกรและสถาบันเกษตรกรผู้ได้รับที่ดินจากปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมปฏิบัติเกี่ยวกับการเข้าทำประโยชน์ในที่ดิน พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งต่อมาเมื่อ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมีคำสั่งให้ผู้ร้องเรียนหรือถอนสิ่งปลูกสร้างและทำให้ที่ดินกลับสู่สภาพเดิม และให้ออกจากที่ดินดังกล่าวด้วยเหตุผลข้างต้นนั้น ซึ่งการพิจารณาได้พิจารณาหลังจากการปลูกสร้างบ้านพักที่ได้อนุญาตให้ปลูกสร้าง ทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้ร้องเรียน จากคำสั่งดังกล่าว สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดควรมีส่วนรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น โดยเหตุที่ว่าหากสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพิจารณาโดยชอบด้วยข้อเท็จจริง ระเบียบที่เกี่ยวข้องตั้งแต่แรกแล้ว มีความเห็นไม่อนุญาตให้ผู้ร้องเรียนปลูกสร้างบ้านพักอาศัยดังกล่าวตามเหตุผลที่กล่าวอ้าง ปัญหาตามคำร้องเรียนคงจะไม่เกิดขึ้น ดังนั้น เพื่อให้ความเป็นธรรมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงเสนอแนะให้จังหวัด (คณะกรรมการปฏิรูปที่ดินจังหวัด) พิจารณาแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างรอบคอบและแก้ไขเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนเสียหายดังกล่าว เพื่อแสดงถึงความรับผิดชอบและให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสมต่อไป

ตำรวจ

- ตัวอย่างที่ ๑ ตำรวจไม่รับแจ้งความในคดีจราจร
- สรุปประเด็น ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ไม่รับแจ้งความร้องทุกข์ ในคดีจราจรที่มีการขับรถโดยประมาทเป็นเหตุให้บุตรชายผู้ร้องเรียนได้รับบาดเจ็บ
- ผลการพิจารณา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาคำร้องเรียน คำชี้แจงข้อเท็จจริงของตำรวจ ภูธรภาค และเอกสารหลักฐานต่าง ๆ แล้ว เห็นว่า บุตรชายของผู้ร้องเรียนขับซึ่ง รถจักรยานยนต์และถูกเฉี่ยวชนทำให้ได้รับบาดเจ็บสาหัส เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับแจ้งเหตุ จึงเดินทางไปสถานที่เกิดเหตุ ทำแผนที่และถ่ายรูปสถานที่เกิดเหตุ และ จัดทำใบชันสูตรบาดแผลผู้บาดเจ็บ เหตุที่เกิดขึ้นเป็นความผิดที่เกิดจากความ ประมาทของคู่กรณีของผู้ร้องเรียน ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจได้เปรียบเทียบปรับใน ข้อหาขับรถโดยประมาทเป็นเหตุให้ทรัพย์สินของผู้อื่นเสียหาย และทำบันทึกการ ตกลงประนีประนอมทางแพ่งระหว่างกันแล้ว แต่ไม่ได้ดำเนินคดีกับคู่กรณีของ ผู้ร้องเรียนแต่อย่างใด เมื่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ประสานให้หน่วยงาน ชี้แจงข้อเท็จจริง ตำรวจภูธรภาคจึงมีคำสั่งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้รับผิดชอบคดีจึงรับคำร้องทุกข์ตามที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนไว้เป็นคดีจราจร และ คดีดังกล่าวได้มีคำพิพากษาแล้ว ซึ่งการกระทำของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ไม่รับคำร้อง ทุกข์ดังกล่าวเป็นการกระทำผิดวินัย ตำรวจภูธรจังหวัดจึงมีคำสั่งลงโทษกักยาม ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จึงวินิจฉัยให้ยุติการพิจารณา เนื่องจากผู้ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนพอสมควรแล้ว

- ตัวอย่างที่ ๒
สรุปประเด็น
ผลการพิจารณา
- เจ้าหน้าที่ตำรวจยึดอาวุธปืนไปตรวจสอบแต่ไม่คืนให้หลังจากตรวจสอบแล้ว
เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครยึดอาวุธปืน
ของผู้ร้องเรียนเพื่อไปตรวจสอบทะเบียนอาวุธปืน แต่เมื่อตรวจสอบแล้วไม่คืนให้
ผู้ร้องเรียนได้ติดตามเรื่องหลายครั้งก็ไม่ได้รับอาวุธดังกล่าวคืน
- ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประสานงานและตรวจสอบ
ไปยังสถานีตำรวจ และได้รับแจ้งว่าได้ดำเนินการคืนอาวุธปืนให้แก่ผู้ร้องเรียนแล้ว
ซึ่งได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบทางโทรศัพท์และผู้ร้องเรียนไม่ตั้งใจที่จะให้สอบสวน
หาข้อเท็จจริงต่อไปแล้ว ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จึงวินิจฉัยให้ยุติการพิจารณา
เรื่องร้องเรียนดังกล่าว

- ตัวอย่างที่ ๓
สรุปประเด็น
- เจ้าหน้าที่ตำรวจออกใบสั่งโดยมิชอบ
ผู้ร้องเรียนขับซีรคจักรยานยนต์เพื่อเดินทางไปจังหวัดนครปฐม ระหว่างทางได้
พบกับด่านจราจรที่ตั้งอยู่ตรงข้าม สน.คูขนานลอยฟ้า ถนนบรมราชชนนี โดยมี
สืบทำรวจเอก ก.(นามสมมติ) เรียกให้ผู้ร้องเรียนหยุดรถ และเขียนใบสั่งใน
ข้อหาไม่ติดแสดงป้ายภาษี ทั้ง ๆ ที่ป้ายภาษีดังกล่าวก็แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน
อยู่แล้ว โดยผู้ร้องเรียนเห็นว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้อำนาจโดยมิชอบในการเขียน
ใบสั่งตั้งข้อหา ซึ่งไม่ตรงกับข้อเท็จจริง จากกรณีดังกล่าวผู้ร้องเรียนได้มีหนังสือ
ร้องขอความเป็นธรรมไปที่ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติตั้งแต่วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน
๒๕๕๗ จนถึงปัจจุบันนี้ยังไม่มีความคืบหน้าถึงการดำเนินการเรื่องดังกล่าวแจ้งให้
ผู้ร้องเรียนทราบแต่อย่างใด

ผลการพิจารณา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาคำร้องเรียน และหนังสือชี้แจงของกองบังคับการตำรวจจราจรแล้วเห็นว่า เหตุที่ผู้ร้องเรียนถูก สิบตำรวจเอก ก. จับกุม เนื่องจากผู้ร้องเรียนกระทำความผิด ตามกฎกระทรวงฉบับที่ ๒๕ (พ.ศ. ๒๕๓๙) ออกตามความในพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. ๒๕๒๒ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จึงยุติเรื่องร้องเรียนเนื่องจากสิบตำรวจเอก ก. ได้ปฏิบัติหน้าที่โดยชอบด้วยกฎหมายแล้ว อย่างไรก็ตามผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามีข้อสังเกตว่า ในกรณีที่เจ้าพนักงานจราจรพบผู้ขับขี่ที่กระทำความผิดเพียงเล็กน้อย ดังเช่นกรณีของผู้ร้องเรียนที่ไม่ติดเครื่องหมายแสดงการเสียภาษีประจำปีในที่ที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน เจ้าพนักงานจราจรอาจใช้ดุลพินิจในการว่ากล่าวตักเตือนผู้ขับขี่แทนการออกใบสั่งให้ผู้ขับขี่เสียค่าปรับได้ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จึงได้แจ้งข้อสังเกตถึงผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้พิจารณากำหนดแนวทางปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานจราจร ให้ใช้ดุลพินิจในการจับกุมผู้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยจราจรทางบกหรือกฎหมายอันเกี่ยวกับรถ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมแก่กรณี เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ขับขี่ ตลอดจนเกิดความเข้าใจอันดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานจราจร และป้องกันมิให้เกิดการร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในลักษณะดังกล่าวอีก

กองบัญชาการตำรวจนครบาลมีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการตามความเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาว่า กองบัญชาการตำรวจนครบาลได้รับมอบหมายจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้ดำเนินการพิจารณากำหนดแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานจราจรให้ใช้ดุลพินิจ ซึ่งกองบัญชาการตำรวจนครบาลได้กำหนดแนวทางเพื่อให้ถือปฏิบัติร่วมกันเรียบร้อยแล้ว ดังนี้

๑. การใช้อำนาจว่ากล่าวตักเตือนหรือออกใบสั่งผู้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยจราจรทางบก หรือกฎหมายอันเกี่ยวกับรถ เจ้าพนักงานจราจรหรือพนักงานเจ้าหน้าที่สามารถใช้ดุลพินิจดำเนินการได้ทุกกรณี เว้นแต่ความผิดตามที่กฎหมายบัญญัติห้ามหรือกรณีมีข้อกำหนด ระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งของเจ้าพนักงานจราจรกำหนดแนวทางปฏิบัติไว้

๒. ข้อกำหนดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เรื่องการดำเนินการบันทึกคะแนน
อบรม ทดสอบผู้ขับขี่ที่กระทำความผิดและการพักใช้ใบอนุญาตขับขี่ สำหรับ
ผู้ขับขี่ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร ๑๙ ฐานความผิด ห้ามมิให้ว่ากล่าวตักเตือน ให้
จับกุมหรือออกใบสั่งให้ไปชำระค่าปรับเพื่อดำเนินการบันทึกคะแนน อบรม ทดสอบ
ผู้ขับขี่ที่กระทำความผิดและพักใช้ใบอนุญาตขับขี่

๓. โครงการออกใบเตือนแทนใบสั่งจราจร สำหรับผู้ขับขี่ที่ไม่ปฏิบัติตาม
กฎจราจร ๖ ข้อหา ให้ออกใบเตือนตามแบบที่กำหนด หากพบว่ามีการกระทำ
ผิดในข้อหาเดียวกันซ้ำภายใน ๑ ปี จะลงโทษผู้กระทำความผิดในอัตราสูงสุด
แต่หากเกิน ๑ ปี ให้ถือว่าไม่เคยได้รับใบเตือนมาก่อน

๔. ความผิดสำคัญที่มีผลกระทบต่อปัญหาจราจร มลภาวะสิ่งแวดล้อมหรือ
ที่อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่บุคคลหรือทรัพย์สิน ห้ามมิให้ว่ากล่าวตักเตือน แต่
ให้ดำเนินการจับกุมหรือออกใบสั่งตามแนวทางที่กำหนดไว้

๕. การใช้ดุลยพินิจว่ากล่าวตักเตือนหรือออกใบสั่งผู้กระทำความผิด ให้คำนึงถึง
เจตนาของผู้กระทำเป็นสำคัญ หากเห็นว่าเป็นกรณีที่ผู้กระทำมิได้มีเจตนาหรือจงใจ
ฝ่าฝืนกฎจราจรโดยชัดแจ้งแล้ว ให้ดำเนินการว่ากล่าวตักเตือนเพื่อเป็นการ
แสวงหาความร่วมมือจากประชาชนให้ปฏิบัติตามกฎจราจรแทนการจับกุมหรือออก
ใบสั่งดังเช่นที่เคยปฏิบัติ

๖. ให้ผู้บังคับบัญชาใกล้ชิดห่มั่นตรวจสอบและควบคุมการปฏิบัติของผู้ใต้
บังคับบัญชา รวมทั้งคอยให้คำแนะนำในเรื่องการใช้ดุลยพินิจในการจับกุมให้
เหมาะสมตามข้อเท็จจริงของแต่ละเรื่อง หากภายหลังยังปรากฏว่ามีการร้องเรียน
ในลักษณะทำนองนี้อีก และเมื่อข้อเท็จจริงรับฟังได้ว่าเป็นการใช้ดุลยพินิจที่ไม่
เหมาะสมแก่กรณี จะพิจารณาทัณฑ์ทางวินัยและดำเนินการกับผู้บังคับบัญชา
ที่ใกล้ชิดด้วย

ตัวอย่างที่ ๔ สรุปประเด็น

เจ้าหน้าที่ตำรวจละเอียดและเพิกเฉยไม่ดำเนินคดี ตามที่ผู้ร้องเรียนแจ้งความ ผู้ร้องเรียนทราบว่า มีผู้บุกรุกที่ดินและทำให้เสียหาย จึงไปแจ้งความต่อ พันตำรวจโท ก. (นามสมมติ) ซึ่งได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนไปยื่นเรื่องต่อเจ้าพนักงานที่ดิน เพื่อให้รังวัดที่ดินยืนยันว่า ที่ดินที่พิพาทอยู่ในความครอบครองของผู้ร้องเรียน อีก ๓ วันต่อมา ผู้บุกรุกรายเดิม ยังคงกระทำความผิดตามที่กล่าวหาต่อไป ผู้ร้องเรียนจึงไปแจ้งกับ พันตำรวจโท ข. (นามสมมติ) ในวันรุ่งขึ้น เจ้าพนักงานที่ดินได้รังวัดที่ดินเรียบร้อยแล้ว ปรากฏชัดเจนว่าที่ดินในครอบครองของผู้ร้องเรียนถูกบุกรุกและทำให้เสียหายจริง ผู้ร้องเรียนจึงเดินทางไปแจ้งความกับ พันตำรวจโท ข. อีกครั้งหนึ่งพร้อมทั้งระบุตัวบุคคลที่ร่วมกันกระทำความผิด แต่เจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งสองมิได้ดำเนินการใด ๆ การละเว้นไม่ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของผู้ถูกร้องเรียนทั้งสองทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเสียหาย จึงร้องเรียนขอความเป็นธรรมจากผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ผลการพิจารณา

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน เอกสารหลักฐาน ข้อกฎหมายและจากการชี้แจงของตำรวจภูธรภาค ๓ แล้วเห็นว่า การกระทำของเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งสองนาย เป็นการละเว้นไม่ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนโดยไม่เป็นธรรม จึงเสนอความเห็นและข้อเสนอแนะไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ ให้สั่งการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจดังกล่าวรับคำร้องทุกข์ดำเนินคดีต่อผู้กระทำผิด ตลอดจนให้พิจารณาจรรยาบรรณและข้อบกพร่องของเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งสองนาย ตามระเบียบของทางราชการต่อไป และเพื่อมิให้เหตุการณ์ร้องเรียนทำนองเดียวกันนี้เกิดขึ้นอีก จึงให้ตำรวจภูธรภาค ๓ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบ พิจารณาสั่งการให้พนักงานสอบสวนในบังคับบัญชาเร่งดำเนินการสอบสวนเมื่อได้รับแจ้งความร้องทุกข์กรณีพิพาทเกี่ยวกับการบุกรุกที่ดิน ให้ได้ความเบื้องต้นว่ามี การบุกรุกตามที่แจ้งหรือไม่ และในระหว่างที่ผู้เสียหายแจ้งความนั้น หากมีการก่อสร้าง หรือทำลาย หรือมีการกระทำอื่นใด อันก่อให้เกิดความเสียหายแก่กรณีพิพาท ให้พนักงานสอบสวนหาทางหยุดยั้งการกระทำนั้นไว้ชั่วคราว ภายในระยะเวลาพอสมควร เพียงพอที่จะรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อพิจารณาได้ว่ามีการบุกรุกจริงหรือไม่ ดังเช่นกรณีนี้ ก็คือระยะเวลาที่พอจะทราบ

จากเจ้าหน้าที่ดินว่า ที่ดินของผู้เสียหายมีอาณาเขตถึงบริเวณใด หากไม่มีการบุกรุกตามที่กล่าวหา ก็ให้ฝ่ายที่ถูกกล่าวหาดำเนินการตามสิทธิของตนเองต่อไป ไม่ควรเพิกเฉยปล่อยให้คู่กรณีพิพาทก่อความเสียหายซ้ำอีก

ตัวอย่างที่ ๕
สรุปประเด็น เจ้าหน้าที่ตำรวจละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการจับกุมตัวผู้ต้องหา
ขอให้พิจารณาและสอบสวนการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กรณีการ
ไม่จับกุมบุคคลที่มีผู้ชี้ให้จับกุม

ผลการพิจารณา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน คำชี้แจงของ
ตำรวจภูธรภาค ๑ เอกสารหลักฐานต่าง ๆ ประกอบกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้ว
เห็นว่าการที่ผู้ร้องเรียนขอให้พิจารณาและสอบสวนกรณีเจ้าหน้าที่ตำรวจละเว้นการ
ปฏิบัติหน้าที่ในการจับกุมเมื่อมีการพบผู้ต้องหาแล้วนั้น จากการตรวจสอบพบว่า
เจ้าหน้าที่ตำรวจได้เดินทางไปพบผู้ต้องหาแล้ว แต่เห็นว่าผู้ถูกชี้เป็นผู้หญิง รวมทั้ง
ทั้งเป็นเพียงคดีหมิ่นประมาท มิใช่ผู้ร้ายโดยสันดาน และมีผู้ใหญ่บ้านรับรอง จึง
ไม่ได้ทำการจับกุมทันทีที่พบ แต่เชิญตัวให้มาที่สถานีตำรวจแทน ปรากฏว่าผู้ถูกชี้
มิได้เดินทางมาในทันที แต่มาในวันรุ่งขึ้นแทน ผู้ร้องเรียนจึงแจ้งความดำเนิน
คดีต่อบุคคลที่พาผู้ถูกชี้หลบหนี พนักงานสอบสวนได้ส่งเรื่องให้พนักงานอัยการ
แต่มีคำสั่งไม่ฟ้องบุคคลดังกล่าว ซึ่งจะเห็นได้ว่าทั้งผู้ถูกร้องเรียนและพนักงาน
สอบสวนได้ดำเนินการตามหน้าที่แล้ว แต่เป็นการดำเนินการไม่รัดกุม จนทำให้
ผู้ร้องเรียนเสียหายโดยไม่เป็นธรรม ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จึงเสนอแนะ
ให้หน่วยงานบังคับบัญชาว่ากล่าวตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร กำชับให้ตั้งใจ
ปฏิบัติหน้าที่ โดยใช้ความระมัดระวังอย่าให้เกิดความผิดพลาดอีก และให้สำเนา
เป็นอุทธรณ์กรณีเวียนให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดได้ทราบ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติต่อไป
นอกจากนี้ตำรวจภูธรภาค ๑ ได้มีหนังสือกำชับเจ้าหน้าที่ตำรวจในสังกัดดำเนิน
การและยึดถือคำแนะนำของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเป็นแนวทาง
ปฏิบัติเรียบร้อยแล้ว ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงวินิจฉัยให้ยุติการพิจารณา

สาธารณูปโภค

ตัวอย่างที่ ๑ การไฟฟ้านครหลวงติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้า โดยไม่คำนึงถึงความปลอดภัยของประชาชน

สรุปประเด็น การไฟฟ้านครหลวงติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้าตรงข้ามบ้านพักอาศัยของผู้ร้องเรียน ซึ่งน่าจะเกิดอันตรายได้ ผู้ร้องเรียนจึงประสานไปยังการไฟฟ้านครหลวงและได้รับแจ้งว่า หากผู้ร้องเรียนประสงค์จะให้การไฟฟ้านครหลวงดำเนินการย้ายหม้อแปลงออกไป ผู้ร้องเรียนต้องเสียค่าใช้จ่ายจำนวน ๕๔,๑๐๐ บาท ซึ่งผู้ร้องเรียนเห็นว่า การติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้าของการไฟฟ้า มิได้คำนึงถึงความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในบริเวณดังกล่าว และผู้ร้องเรียนไม่ควรเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการดังกล่าว

ผลการพิจารณา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พิจารณาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องและได้เดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งได้มีการประชุมหารือร่วมกับผู้แทนจากการไฟฟ้านครหลวงและผู้ร้องเรียน โดยได้ข้อสรุปว่า ผู้ร้องเรียนขอให้การไฟฟ้านครหลวง ย้ายเสาและหม้อแปลงไฟฟ้าจากบริเวณหน้าที่อยู่อาศัยของผู้ร้องเรียน ไปยังต้นซอย ห่างจากจุดเดิมประมาณ ๑๐ เมตร และการไฟฟ้านครหลวงรับไว้พิจารณาและจะนำเสนอความเห็นของผู้ร้องเรียนไปยังผู้มีอำนาจในการอนุมัติต่อไป ต่อมาการไฟฟ้านครหลวงมีหนังสือแจ้งว่า หม้อแปลงไฟฟ้าติดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมและมีความปลอดภัยเพียงพอ มีระยะห่างและมีการติดตั้งสอดคล้องตามมาตรฐานการติดตั้ง ตัวหม้อแปลงไฟฟ้าและอุปกรณ์มีคุณภาพได้มาตรฐาน ประกอบกับการไฟฟ้านครหลวงมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาตามระยะเวลาที่เหมาะสมด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย จึงมั่นใจว่าปลอดภัยเพียงพอ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พิจารณาแล้ว เห็นว่าหม้อแปลงไฟฟ้าดังกล่าวเป็นหม้อแปลงขนาดใหญ่ จ่ายไฟฟ้าให้แก่อาคารที่พักอาศัยฝั่งตรงข้ามกับอาคารของผู้ร้องเรียน (คอนโดมิเนียม) อีกทั้งได้ติดตั้งอยู่ระดับเดียวกันกับห้องนอนของผู้ร้องเรียน ซึ่งหากอาคารคอนโดมิเนียมดังกล่าว มีการใช้ไฟฟ้าเกินขนาด ก็อาจจะทำให้หม้อแปลงไฟฟ้าเกิดความเสียหาย และอาจเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิตและจิตใจ รวมทั้งทรัพย์สินของผู้ร้องเรียนได้ ซึ่ง

การไฟฟ้านครหลวง ได้เคยสำรวจพื้นที่บริเวณดังกล่าว พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องเรียนว่าสามารถดำเนินการย้ายหม้อแปลงไฟฟ้าดังกล่าวได้ แต่ผู้ร้องเรียนต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการย้าย เนื่องจากเห็นว่าการพิจารณาติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้าบริเวณดังกล่าวอยู่ตำแหน่งที่เหมาะสมและมีความปลอดภัยเพียงพอแล้ว ซึ่งการดำเนินการของการไฟฟ้านครหลวงยังคงก่อให้เกิดความเดือดร้อนเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนโดยไม่เป็นธรรม ซึ่งจากการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง พบว่า ยังมีพื้นที่บริเวณใกล้เคียงที่สามารถรองรับการติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้าขนาดเดียวกันได้และมีความปลอดภัยมากกว่าตำแหน่งเดิม ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จึงเสนอแนะให้การไฟฟ้านครหลวง พิจารณาทบทวนการติดตั้งและย้ายหม้อแปลงไฟฟ้าดังกล่าวให้อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ปลอดภัย และก่อให้เกิดความเดือดร้อนต่อผู้ร้องเรียนน้อยที่สุด รวมทั้งพิจารณาการติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้าในความรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง ที่อาจเป็นสาเหตุให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนในลักษณะเดียวกันนี้ด้วย

ต่อมาการไฟฟ้านครหลวงได้มีหนังสือแจ้งว่า ตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา มีข้อเสนอแนะให้การไฟฟ้านครหลวงพิจารณาทบทวนการติดตั้งและย้ายหม้อแปลงไฟฟ้าให้อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ปลอดภัย โดยการไฟฟ้านครหลวงเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการย้ายนั้น การไฟฟ้านครหลวงได้ดำเนินการย้ายหม้อแปลงไฟฟ้าดังกล่าว ไปอยู่ตำแหน่งใหม่แล้ว โดยการไฟฟ้าเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายทั้งนี้เป็นไปตามการตกลงร่วมเฉพาะรายเท่านั้น



ตัวอย่างที่ ๒ สรุปประเด็น	การไฟฟ้า ไม่เปิดใช้ไฟส่องสว่างทำให้เกิดอุบัติเหตุ ขอให้ตรวจสอบกรณี ไฟส่องสว่าง ถนนสายเอเชีย หมายเลข ๔๑ กม.๒๔๐ ติดตั้งแล้วกว่า ๖ ปี แต่ไม่เคยเปิดใช้งานทำให้เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง
ผลการพิจารณา	ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประสานงานและตรวจสอบ ไปยังการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทราบว่าบริเวณดังกล่าวเป็นจุดกัลบรถใช้ระบบไฟ สาธารณะ สาเหตุที่ไม่ได้เปิดใช้เพราะระบบไฟแรงต่ำภายในลัดวงจร โดยการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ทำการประสานกับสำนักงานบำรุงทาง โดยรองผู้อำนวยการ สำนักงาน ฯ ได้ช่วยดำเนินการแก้ไขแล้ว กรณีร้องเรียนดังกล่าวเป็นเรื่อง ที่ผู้ร้องได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนอย่างเหมาะสมแล้ว และการพิจารณาต่อไป จะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวม ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึง วินิจฉัยให้ยุติการพิจารณา

ตัวอย่างที่ ๓ สรุปประเด็น	แขวงทางทางตัดถนนเพื่อสร้างทางหลวงแต่ไม่จ่ายเงินค่าทดแทนที่ดินที่ถูกเวนคืน ผู้ร้องเรียนเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ที่ดินแห่งหนึ่ง เมื่อประมาณปี ๒๕๔๐ สำนักงาน ที่ดินจังหวัดมีหนังสือแจ้งสามผู้ร้องให้มาขอรับโฉนดที่ดิน จึงทราบว่าที่ดินของ ผู้ร้องเรียนถูกตัดถนน โดยแขวงทางทางเป็นผู้ดำเนินการและแนะนำให้ไปทำการ แบ่งแยกรังวัดออกโฉนดที่ดินแบ่งพื้นที่ถนนเพื่อสะดวกแก่การรับเงินค่าเวนคืน จึง ไปดำเนินการ ระหว่างนั้นได้ติดต่อเจ้าหน้าที่แขวงทางทางคนหนึ่งซึ่งให้ข้อมูล เพิ่มเติมว่า ที่ดินถูกตัดเป็นถนนจะมีการจ่ายค่าเวนคืนประมาณไร่ละ ๑๕๐,๐๐๐ บาท ผู้ร้องเรียนได้นำสำเนาโฉนดที่ดินไปให้แขวงทางทาง ต่อมาในปี ๒๕๕๓ แขวงทางทางมีหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนให้นำหลักฐานโฉนดที่ดินไปยื่นคำขอรังวัด แบ่งเขตให้กรมทางหลวง เพื่อจะดำเนินการจ่ายเงินค่าทดแทนที่ดิน และได้ดำเนิน
------------------------------	---

การรังวัดออกโฉนดที่ดิน ส่งสำเนาโฉนดที่ดินให้แขวงการทางแล้ว ต่อมาในปี ๒๕๔๔ แขวงการทางมีหนังสือให้ผู้ร้องเรียนมารับโฉนดที่ดิน สามมีผู้ร้องเรียนได้ติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ ว่าเหตุใดยังไม่จ่ายเงินค่าเวนคืนและได้รับข้อมูลว่ากรมทางหลวงให้ตัดถนนไปพร้อมกันกับการออกพระราชกฤษฎีกา ปรากฏว่ามีการตัดถนนดังกล่าวก่อนที่จะมีการออกพระราชกฤษฎีกาเวนคืนที่ดิน แขวงการทางไม่มีที่อยู่ของผู้ร้องเรียนและติดต่อไม่ได้ ทำให้จ่ายเงินค่าเวนคืนให้ผู้ร้องเรียนไม่ได้สำหรับรายอื่นๆ ที่มีที่อยู่ได้แจ้งให้มารับเงินแล้ว และต่อมาแขวงการทางมีหนังสือถึงผู้ร้องเรียนให้ไปตกลงราคาทดแทนอสังหาริมทรัพย์อีกครั้งหนึ่ง โดยค่าทดแทนที่จะจ่ายให้คือ ๗๖,๒๕๕ บาท แต่สามมีของผู้ร้องเรียนแจ้งว่ารับข้อตกลงตามที่แจ้งมาไม่ได้ เนื่องจากได้เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปรังวัดแบ่งแยกโฉนดประมาณ ๓๐,๐๐๐ บาท จึงร้องเรียนมาเพื่อขอความเป็นธรรม

ผลการพิจารณา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พิจารณาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน เอกสารหลักฐาน ข้อกฎหมายและจากการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว พบว่า แขวงการทาง ได้ก่อสร้างทางหลวงเข้าไปในที่ดินของผู้ร้องเรียนโดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งการก่อสร้างทางหลวงดังกล่าวไม่มีกฎหมายให้อำนาจกรมทางหลวงเข้าไปทำการก่อสร้างทางในที่ดินของเอกชนก่อนที่จะได้รับอนุญาต เมื่อแขวงการทางก่อสร้างทางหลวงดังกล่าวแล้วเสร็จ จึงได้มีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องไปดำเนินการเรื่องเงินค่าทดแทนที่ดิน สำหรับประเด็นที่ผู้ร้องเรียนกล่าวอ้างว่า ได้เสียค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมากในการเดินทางไปรังวัดแบ่งโฉนดที่ดิน และกรมทางหลวงจะจ่ายเงินค่าทดแทนที่ดินในราคาต่ำกว่าราคาที่ดินที่ทำให้ได้รับความเสียหาย ซึ่งคณะกรรมการปรองดอง ฯ ได้มีมติจ่ายเงินค่าทดแทนที่ดินครั้งแรก เป็นเงิน ๗๖,๒๕๕ บาท และเมื่อผู้ร้องเรียนมีหนังสือร้องเรียนการกระทำดังกล่าว คณะกรรมการ ฯ ได้มีมติจ่ายค่าทดแทนที่ดินเป็นเงิน ๓๔๘,๒๔๙ บาท และค่าเสียหายของที่ดิน ๑๖,๕๐๕ บาท โดยอธิบดีกรมทางหลวงเห็นชอบแล้ว ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาเห็นว่า การที่แขวงการทาง กรมทางหลวง

ได้ก่อสร้างทางหลวงแผ่นดิน เข้าไปในที่ดินของผู้ร้องเรียนโดยไม่ได้รับอนุญาต เป็นการกระทำที่ไม่ชอบด้วยระเบียบและกฎหมาย ซึ่งการกระทำดังกล่าวก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สิน (ที่ดิน) ของผู้ร้องเรียนและแม่กรมทางหลวงได้รับทราบปัญหา และดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อเป็นการช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนและความเสียหายให้แก่ผู้ร้องเรียน แต่ขั้นตอนการปฏิบัติของกรมทางหลวงเป็นไปอย่างล่าช้า ประกอบกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการบูรณะผิวการจราจรและขยายเขตดังกล่าวได้สั่งการและดำเนินการก่อสร้างทางในที่ดินของผู้ร้องเรียนและราษฎรรายอื่นโดยไม่ได้รับอนุญาตหรือยินยอมจากเจ้าของที่ดิน จึงเป็นการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย และการกระทำดังกล่าวทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหาย ดังนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงส่งรายงานสรุปข้อเท็จจริง ความเห็น และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขไปยังอธิบดีกรมทางหลวง เพื่อพิจารณาดำเนินการ พร้อมทั้งส่งรายงานฉบับเดียวกันนี้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย ทั้งนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้มีข้อเสนอแนะดังนี้

๑. กรมทางหลวงควรตรวจสอบและพิจารณาดำเนินการกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ กรณีแขวงทางทางก่อสร้างทางเข้าไปในที่ดินของผู้ร้องเรียนโดยไม่ขออนุญาต

๒. สืบเนื่องจากการดำเนินการตามข้อ ๑ เป็นกรณีที่เกิดขึ้นได้ว่าแขวงทางกรมทางหลวง ได้กระทำละเมิดสิทธิของผู้ร้องเรียนโดยมิชอบด้วยกฎหมาย ดังนั้น ในการพิจารณาเงินค่าทดแทนที่ดินให้แก่ผู้ร้องเรียนรายนี้ จึงสมควรพิจารณาเป็นกรณีพิเศษ โดยการพิจารณาด้วยความรวดเร็วและกำหนดให้ได้เงินค่าทดแทนในอัตราที่สูงกว่าในรายที่เป็นกรณีปกติ และหากผู้ร้องเรียนพอใจในการกำหนดเงินค่าทดแทนที่ดินแล้ว กรมทางหลวงจะได้เร่งรัดการจ่ายเงินค่าทดแทนที่ดินโดยด่วนต่อไป ซึ่งหากผู้ร้องเรียนไม่พอใจในการกำหนดเงินค่าทดแทนที่ดินดังกล่าว อาจใช้สิทธิทางศาลในกรณีดังกล่าวต่อไปอีกได้

๓. เนื่องจากกรมทางหลวงมีอำนาจหน้าที่ในการก่อสร้างทางหลวงแผ่นดิน ซึ่งบางโครงการอาจจะมีการตกลงซื้อขายที่ดินหรือทรัพย์สินของเอกชนก่อนที่จะออกพระราชกฤษฎีกากำหนดเขตที่ดินในบริเวณที่จะเวนคืนด้วย ดังนั้น กรมทางหลวงสมควรมีหนังสือชักชวนแนวทางปฏิบัติเรื่องการก่อสร้างทางหลวงในที่ดินของเอกชน โดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายอย่างเคร่งครัด เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาดังเช่นกรณีดังกล่าวอีกต่อไป

แต่ด้วยเหตุที่กรมทางหลวงมิได้ดำเนินการพิจารณาแก้ไขปัญหาตามข้อเสนอแนะดังกล่าว ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงส่งรายงานและข้อเสนอแนะดังกล่าวให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม ซึ่งกำกับกับการบริหารราชการและสั่งการปฏิบัติราชการของกรมทางหลวงได้พิจารณาสั่งการตามควรแก่กรณีต่อไป

ต่อมากระทรวงคมนาคมแจ้งว่า ได้ให้กรมทางหลวงดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาค่าความเดือดร้อนให้ผู้ร้องเรียน ตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ให้ความเห็นและข้อเสนอแนะแล้ว โดยได้มีการเจรจาระหว่างผู้ร้องเรียนกับกรมทางหลวง เพื่อตกลงราคาค่าทดแทนที่ดินในราคาทั้งแปลง ตามราคาของผู้ร้องเรียนต้องการ และกรมทางหลวงได้ตอบตกลงสนองรับราคาดังกล่าวเป็นกรณีพิเศษ ซึ่งต่อมาผู้ร้องเรียนได้แจ้งว่าได้รับเงินดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว

หนังสือขอบคุณจากผู้ร้องเรียนของตัวอย่างที่ ๓

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
เรื่องร้องเรียนที่.....
วันที่ ๑๒ / ๑๑ / ๒๕๕๗
ผู้รับผิดชอบ.....

วันที่ 7 มกราคม 2548

เรื่อง คัดถนนเข้ามาในที่ดินของข้าพเจ้าต่อเจดนาบิคงและไม่มีกฎหมายรองรับ

เรียน ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

อ้างถึง หนังสือร้องเรียนของข้าพเจ้า ลงวันที่ 20 สิงหาคม 2544

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือร้องเรียนลงวันที่ 20 สิงหาคม 2544

ตามที่ข้าพเจ้า ได้ยื่นหนังสือร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา กรณีแขวงกรทาง ickedอนนเข้าไปในที่ดินของข้าพเจ้าโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า ไม่มีกฎหมายรองรับและมีเจดนาบิคงข้าพเจ้าในฐานะเจ้าของที่ดินดังกล่าว ทำให้ข้าพเจ้าไม่ได้รับความเป็นธรรม ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางและค่าใช้จ่ายในการรังวัดแบ่งแยกที่ดินที่ถูกเขตทาง และไม่สามารถตกลงค่าเสียหายกับแขวงกรทาง ข้าพเจ้าจึงขอความช่วยเหลือและความเป็นธรรมจากผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เพื่อให้ช่วยให้ความเป็นธรรมกับข้าพเจ้าให้มากที่สุด นั้น

บัดนี้ เจ้าหน้าที่กรมทางหลวงโดยสำนักจัดการมลพิษที่ดินและสำนักทางหลวง () ได้ประสานงานและเจรจากดกลงกับข้าพเจ้าในเรื่องที่ข้าพเจ้าร้องเรียน โดยตกลงจ่ายเงินค่าทดแทนที่ดินที่ถูกเขตทางหลวงตัดผ่าน ตามความประสงค์ของข้าพเจ้า รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 547,240.- บาท ซึ่งข้าพเจ้าได้รับเงินจำนวนดังกล่าวและได้ทำการโอนที่ดินที่ถูกเขตทางหลวงให้กับกรมทางหลวงเสร็จเรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2547 เป็นที่พึงพอใจของข้าพเจ้าแล้ว

ข้าพเจ้าจึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอขอบคุณผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา และเจ้าหน้าที่สอบสวนเจ้าของเรื่องที่ทำให้ความอนุเคราะห์แก่ข้าพเจ้าด้วยดีตลอดมา และขออุทิศเรื่องดังกล่าวนี้ต่อไปด้วย

ขอแสดงความนับถือ

[Redacted signature area]

- ตัวอย่างที่ ๔ การประปานครหลวง (กปน.) คิดค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปาใหม่ในอัตราเหมาจ่ายสูงเกินกว่าค่าใช้จ่ายตามความเป็นจริง
- สรุปประเด็น ขอให้สอบสวนหาข้อเท็จจริงกรณีการประปานครหลวง (กปน.) คิดค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปาใหม่ในอัตราเหมาจ่ายสูงเกินกว่าค่าใช้จ่ายตามความเป็นจริงโดยไม่เป็นธรรม และขอให้พิจารณาจ่ายเงินค่าชดเชยคืนให้แก่ผู้ร้องเรียน
- ผลการพิจารณา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้พิจารณาเอกสารหลักฐานและข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ประกอบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องและคำชี้แจงจากการประปานครหลวงแล้ว เห็นว่า เรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีประเด็นที่ต้องพิจารณา คือ การประปานครหลวงเรียกเก็บค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปาใหม่กับผู้ร้องเรียน ในอัตราราคาเหมาจ่ายว่ามีความเป็นธรรมหรือไม่ ข้อเท็จจริงรับฟังได้ว่า การประปานครหลวงเรียกเก็บค่าใช้จ่ายติดตั้งประปาใหม่ในอัตราเหมาจ่าย สำหรับขนาดมาตรวัดน้ำ ๓ / ๔ ในอัตราเหมาจ่ายเป็นเงิน ๖,๐๐๐ บาท ในการนี้การประปานครหลวงได้คิดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการติดตั้งประปาใหม่ ดังนี้ ๑) วัสดุ ๑๑ รายการ ๒) ค่าแรงบริการในการขุดเจาะพื้นทางเท้าหน้าบ้านก่อนที่จะติดตั้งชุดประตุน้ำ ๓) ค่าเฉลี่ยวางท่อจ่ายน้ำ (ท่อเมน) เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ใช้สิทธิขอติดตั้งประปาใหม่ในโครงการเคหะชุมชนภายใน ๒ ปี จึงไม่ได้รับยกเว้นค่าสมทบก่อสร้างท่อน้ำ จากข้อเท็จจริงดังกล่าว ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ได้พิจารณาว่า การกำหนดค่าใช้จ่ายในรายการเป็นไปอย่างถูกต้องและเป็นธรรมหรือไม่ จากการพิจารณาค่าใช้จ่ายค่าเฉลี่ยวางท่อจ่ายน้ำ แล้วเห็นว่า ข้อเท็จจริงฟังได้ว่า เมื่อประมาณปี ๒๕๓๓ การเคหะแห่งชาติ เป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการก่อสร้างวางท่อจ่ายน้ำเข้าในพื้นที่จัดสรรโครงการเคหะชุมชน ไม่รวมค่าติดตั้งประปาของผู้อยู่อาศัยในโครงการเคหะชุมชน การประปานครหลวงจึงได้ยกเว้นค่าสมทบก่อสร้างท่อจ่ายน้ำให้กับผู้ขอติดตั้งประปาใหม่ที่อยู่ในโครงการ ฯ ภายในกำหนด ๒ ปี นับแต่วันที่การประปานครหลวงจ่ายน้ำให้ที่จัดสรรโครงการเคหะชุมชน แต่เมื่อผู้ร้องเรียนไม่ใช้สิทธิขอติดตั้งประปาใหม่ในโครงการเคหะชุมชน ภายในกำหนด

๒ ปี จึงไม่ได้รับยกเว้นค่าสมทบก่อสร้างท่อจ่ายน้ำ (ท่อเมน) การประปานครหลวง จึงต้องเรียกเก็บค่าเฉลี่ยวางท่อจ่ายน้ำ เมื่อข้อเท็จจริงรับฟังได้ว่า การเคหะแห่งชาติ เป็นผู้ดำเนินการก่อสร้างวางท่อจ่ายน้ำเข้าในพื้นที่จัดสรรโครงการเคหะชุมชน ไว้เรียบร้อยแล้ว การประปานครหลวงจึงไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการลงทุนก่อสร้างท่อจ่ายน้ำดังกล่าว ดังนั้น การที่การประปานครหลวงคิดค่าเฉลี่ยวางท่อจ่ายน้ำดังกล่าวแก่ผู้ร้องเรียนจึงไม่เป็นธรรม และถึงแม้ว่า ผู้ร้องเรียนจะมีได้ใช้สิทธิขอติดตั้งประปาใหม่ในโครงการเคหะชุมชน ภายในกำหนด ๒ ปี ซึ่งจะไม่ได้รับยกเว้นค่าสมทบก่อสร้างท่อจ่ายน้ำ (ท่อเมน) ก็ตาม กรณีนี้ก็ยังไม่เหมาะสมที่จะนำมาพิจารณาตัดสิทธิผู้ร้องเรียน เพราะการประปานครหลวงไม่ได้ลงทุนในการก่อสร้างท่อจ่ายน้ำดังกล่าวแต่อย่างใด ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น การเรียกเก็บค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปาใหม่กับผู้ร้องเรียนในอัตราค่าเหมาจ่าย โดยรวมคิดค่าเฉลี่ยวางท่อจ่ายน้ำดังกล่าวจึงไม่เป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียน ดังนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จึงเสนอแนะให้การประปานครหลวงพิจารณาดำเนินการคืนเงินที่คิดค่าใช้จ่ายเฉลี่ยวางท่อจ่ายน้ำ (ท่อเมน) ให้แก่ ผู้ร้องเรียน ประกอบกับปัญหาตามข้อร้องเรียนดังกล่าวเกิดจากการปฏิบัติตามคำสั่ง ที่มีกำหนดรายละเอียดอัตราเหมาจ่ายในการติดตั้งประปาใหม่ออกเป็นค่าใช้จ่ายในการติดตั้งในครั้งแรก และค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษาภายหลังติดตั้งประปาใหม่ที่แท้จริงได้ ดังนั้น จึงเสนอแนะให้การประปานครหลวงแก้ไขปรับปรุงคำสั่ง โดยกำหนดอัตราค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปาใหม่ในครั้งแรก และค่าใช้จ่ายในการดูแลท่อจ่ายน้ำและค่าอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายหลังการติดตั้งประปาใหม่ให้มีความชัดเจน และอัตราดังกล่าวต้องมีความเหมาะสมและเป็นธรรมแก่ประชาชนด้วย เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาการร้องเรียนดังเช่นกรณีนี้อีก

ตัวอย่างที่ ๕
สรุประเด็น

กรมการขนส่งทางบก บริษัท ขนส่ง จำกัด ไม่ดำเนินการตรวจสอบ ควบคุมดูแลรถโดยสารประจำทางให้นำรถเข้าหยุด หรือจอดรับผู้โดยสาร ณ สถานีขนส่งผู้โดยสาร ขอให้ตรวจสอบกรณีกรมการขนส่งทางบก และบริษัท ขนส่ง จำกัด ไม่ดำเนินการตรวจสอบ ควบคุมดูแลรถโดยสารประจำทางในเส้นทางของจังหวัดนำรถเข้าหยุด หรือจอดรับผู้โดยสาร ณ สถานีขนส่งผู้โดยสาร ทำให้ประชาชนต้องได้รับความเดือดร้อนเสียหาย เนื่องจากไม่มีรถโดยสารเข้ามารับผู้โดยสาร ประกอบกับสถานีขนส่งดังกล่าวนั้นก็มิได้มีเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติหน้าที่ ทั้งที่ได้มีการนำงบประมาณมาจัดทำบ้านพักให้แก่เจ้าพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ของสถานีขนส่งแล้วเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ผลการพิจารณา

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้พิจารณาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ประกอบคำชี้แจงจากกรมการขนส่งทางบกสรุปได้ว่า สำนักงานขนส่งจังหวัดได้ดำเนินการตรวจสอบควบคุม กำกับ ดูแล ให้รถโดยสารประจำทางในเส้นทางของจังหวัดนำรถเข้าหยุดหรือจอดรับผู้โดยสาร ณ สถานีขนส่งผู้โดยสาร โดยมีหนังสือแจ้งให้ผู้ประกอบการขนส่งในเขตความรับผิดชอบของจังหวัด นำรถโดยสารประจำทางเข้าใช้สถานีขนส่งผู้โดยสาร ทั้งนี้ กรมการขนส่งทางบกได้ดำเนินการตรวจสอบการนำรถเข้าหยุดหรือจอดรับผู้โดยสาร ณ สถานีในระหว่างวันที่ ๑ - ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ปรากฏว่า รถโดยสารประจำทางทุกเส้นทางนำรถเข้าหยุดหรือจอดรับผู้โดยสาร ณ สถานีขนส่งผู้โดยสาร และสำนักงานขนส่งจังหวัดได้จัดเจ้าหน้าที่ของสำนักงานขนส่งจังหวัด ไปปฏิบัติหน้าที่ที่สถานีดังกล่าว ประกอบกับอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ของสำนักงานขนส่งจังหวัดมีจำกัด ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ที่สถานีต้องปฏิบัติหน้าที่ที่สำนักงานขนส่งจังหวัดด้วย และพักบ้านพักสำหรับเจ้าหน้าที่ขนส่งอยู่ที่สำนักงานขนส่งจังหวัด จึงไม่ได้พักบ้านพักที่สถานีซึ่งทาง บริษัท ขนส่ง จำกัด เป็นผู้จัดให้ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้พิจารณาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ประกอบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า มีประเด็นที่จะต้องพิจารณาว่า สำนักงานขนส่งจังหวัดได้ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายหรือไม่ อย่างไร ซึ่งจากการตรวจสอบ

ข้อเท็จจริง ผลการดำเนินการควบคุมและการกำกับดูแล รวมทั้งบันทึกเวลาการปล่อยรถยนต์ดังกล่าวของสำนักงานขนส่งจังหวัด ปรากฏข้อเท็จจริงว่า รถโดยสารประจำทางทุกเส้นทางของจังหวัดได้นำรถเข้าหยุด หรือจอดรับผู้โดยสาร ณ สถานีขนส่งดังกล่าว โดยบริษัทขนส่ง จำกัด ได้มีการจัดเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติหน้าที่ที่สถานี ประกอบกับอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ของสำนักงานขนส่งจังหวัดมีจำกัด ซึ่งผู้ไปปฏิบัติหน้าที่ที่สถานีต้องปฏิบัติหน้าที่ที่สำนักงานขนส่งด้วย จึงเห็นว่าสำนักงานขนส่งจังหวัดได้ปฏิบัติหน้าที่ไปตามอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายแล้ว กรณีร้องเรียนจึงยังไม่ปรากฏว่ามีข้าราชการ หรือพนักงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง รายใดละเลยการปฏิบัติหน้าที่ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงวินิจฉัยให้ยุติการพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

อย่างไรก็ดี แม้ว่าการตรวจสอบข้อเท็จจริงจะปรากฏว่า รถโดยสารประจำทางได้นำรถเข้าหยุดหรือจอดรับผู้โดยสาร ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารในระหว่างวันที่ตรวจสอบดังกล่าว แต่กรณีตามที่ร้องเรียนนั้น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ดังนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงเสนอแนะให้กรมการขนส่งทางบกได้กำกับหน่วยงานในสังกัดให้ติดตามตรวจสอบ กำกับดูแลการดำเนินการรถโดยสารให้นำรถเข้าหยุด หรือจอดรับผู้โดยสาร ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารอย่างใกล้ชิด ทั้งนี้เพื่อป้องกันมิให้เกิดเรื่องร้องเรียนในลักษณะเดียวกัน

สิ่งแวดล้อม

- ตัวอย่างที่ ๑
สรุปประเด็น
- สารพิษสาเหตุน้ำจากโรงงานขององค์การสุรา ไทลิ่งคลองสาธารณะและแม่น้ำ
ได้รับความเดือดร้อนจากการที่สารพิษสาเหตุน้ำ ซึ่งเกิดจากการกลั่นแอลกอฮอล์ จาก
โรงงานขององค์การสุราไหลท่วมพื้นที่เพาะปลูกของประชาชน และไหลลงสู่คลอง
สาธารณะทำให้ได้รับความเสียหาย
- ผลการพิจารณา
- ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และประสาน
ตรวจสอบไปยังโรงงานขององค์การสุราจังหวัด และอำเภอแล้ว พบว่าอำเภอ
ได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบความเสียหาย เพื่อพิจารณาหาทางแก้ไข
ปัญหาและชดเชยความเสียหายให้แก่ประชาชนที่เดือดร้อน ซึ่งโรงงานรับปากว่า
จะปรับปรุงแก้ไขปัญหาการรั่วไหลของน้ำจากบ่อพัก และจ่ายเงินชดเชย
ความเสียหายให้แก่ประชาชนที่ได้รับผลกระทบ แต่เมื่อเวลาล่วงเลยไป การดำเนินการ
แก้ไขปัญหาดังกล่าวเป็นไปด้วยความล่าช้า ผู้ร้องเรียนจึงร้องเรียนมายัง
ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาอีกครั้งให้ช่วยเร่งรัด และตรวจสอบว่าการแก้ไข
ปัญหาว่าได้มีการกระทำจริงหรือไม่ ในการนี้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงได้
มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ไปร่วมประชุมกับคณะทำงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและ
ประชาชนที่ได้รับผลกระทบ และตรวจสอบพื้นที่จริงที่ได้รับผลกระทบจากการ
รั่วไหลของน้ำจากบ่อพัก ซึ่งพบว่า คณะผู้บริหารโรงงานขององค์การสุราได้อนุมัติ
เงินค่าชดเชยแก่ประชาชนที่ได้รับผลกระทบ จำนวน ๑๗ ราย มีเพียง ๒ รายที่ไม่
ยินยอมรับเงิน เนื่องจากเห็นว่าค่าชดเชยน้อยเกินไป ไม่เป็นธรรม นอกจากนี้
คณะกรรมการประเมินความเสียหาย มีมติให้ทบทวนการจ่ายค่าชดเชย เนื่องจาก
เห็นว่าค่าชดเชยยังไม่ครบถ้วนตามรายการความเสียหายที่แท้จริง ในส่วน
การตรวจสอบโรงงาน พบว่า ยังมีจุดบกพร่องที่จะต้องแก้ไขเพิ่มเติมอีก กล่าวคือ
การเพิ่มความแข็งแรงมั่นคงของคันดินขอบบ่อพักน้ำจากบ่อพักน้ำ เพื่อป้องกันน้ำซึมของ
ระบบระบายน้ำและบำบัดน้ำเสีย และมลภาวะจากกลิ่นน้ำจากบ่อที่ส่งกลิ่นรบกวน

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้พิจารณาข้อเท็จจริงจากหนังสือชี้แจงของจังหวัด ผลการลงพื้นที่ตรวจสอบสถานที่จริง และผลการประชุมหารือและแนวทางพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องดังกล่าวแล้ว เห็นว่า เรื่องดังกล่าวเป็นกรณีที่อำเภอและจังหวัด รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้พิจารณาแก้ไขปัญหาและให้ความช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินกิจการของโรงงานองค์การสุราในระดับหนึ่งแล้ว อย่างไรก็ตามยังมีบางกรณีที่ต้องแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติม และที่ประชุมได้มีมติให้การพิจารณาแก้ไขปัญหามีความชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงเสนอแนะจังหวัดเร่งรัดคณะกรรมการ คณะทำงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามมติที่ประชุมโดยเร่งด่วนต่อไป



ตัวอย่างที่ ๒ ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากกลิ่นเหม็นของผักตบชวา
สรุปประเด็น ประชาชนอำเภอแห่งหนึ่ง ในจังหวัดฉะเชิงเทรา ได้รับความเดือดร้อนอย่างมาก
เนื่องจากมีผักตบชวาขึ้นเต็มคลองในหน้าแล้ง หมักหมมเน่าเหม็น ทำให้ไม่สามารถ
ใช้ประโยชน์จากแหล่งน้ำธรรมชาติได้ และบางพื้นที่ไม่มีน้ำประปาใช้ ซึ่งยังไม่ได้
รับการแก้ไขจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ผลการพิจารณา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาข้อเท็จจริงจากคำร้องเรียน คำชี้แจงของ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาแล้วเห็นว่า
หน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนโดยการนำ
เครื่องจักรของกรมชลประทานกำจัดวัชพืชในคลองที่มีการร้องเรียนตลอดสาย
แล้ว อีกทั้งปัญหาวัชพืชที่เกิดขึ้นในช่วงฤดูแล้ง หน่วยงานที่รับผิดชอบได้วาง
แผนงานกำจัดวัชพืชในคลองดังกล่าวไว้เป็นประจำปี ผู้ตรวจการแผ่นดิน
ของรัฐสภา จึงวินิจฉัยให้ยุติการพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

อย่างไรก็ดี โดยที่ปรากฏว่ามักมีผักตบชวาจำนวนมากในแหล่งน้ำสาธารณะ
และคลองชลประทานทั่วไปของประเทศ ซึ่งจะสร้างปัญหาในเรื่องการไหลของ
การระบายน้ำ และน้ำท่วม หากในปีใดที่มีฝนตกมากและน้ำหลาก จะสร้างความ
เดือดร้อนเสียหายมาก ดังเช่น ปี ๒๕๔๘ เป็นต้น แต่ในทางกลับกันในฤดูแล้ง
แหล่งน้ำและคลองจะเก็บน้ำไว้ใช้ได้น้อย เพราะมีผักตบชวาขึ้นมากเต็มคลอง อีกทั้ง
ผักตบชวาจะหมักหมมและเน่าเสียด้วย ทำให้ปัญหาการขาดน้ำรุนแรงยิ่งขึ้น จำเป็น
ที่จะต้องมีการแก้ไข พร้อมทั้งบำรุงรักษาสภาพแหล่งน้ำและลำคลองอย่างจริงจัง
สม่ำเสมอและต่อเนื่อง ฉะนั้น เพื่อมิให้มีปัญหาในการร้องเรียนเช่นนี้เกิดขึ้นอีก
และเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาอย่างบูรณาการต่อเนื่องและยั่งยืน ผู้ตรวจการ
แผ่นดินของรัฐสภาจึงเสนอแนะรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และ
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ให้มีนโยบายและกำชับให้หน่วยงานในสังกัด
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ในระดับจังหวัดทุกจังหวัด และองค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง ให้ความสำคัญลำดับสูง และเร่งรีบดำเนินการแก้ไข ทั้งในด้าน

การกำจัดผักตบชวา การใช้ประโยชน์จากผักตบชวา การขุดลอกคลองชลประทาน การดูแลรักษาสภาพแหล่งน้ำและลำคลอง ตลอดจนให้การส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาและคุ้มครองคุณภาพสิ่งแวดล้อม

ตัวอย่างที่ ๓
สรุปประเด็น

จังหวัดละเลยปล่อยให้มีการทิ้งขยะมูลฝอยใกล้แหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปา ผู้ร้องเรียนเป็นเจ้าของรายการข่าวช่วยชาวบ้าน (สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง ๗) แจ้งว่าบริเวณถนนริมคันคลองชลประทานแห่งหนึ่ง มีซากขยะทิ้งเกลื่อนกลาด สกปรก หมักหมมเป็นแหล่งเพาะเชื้อโรค ทั้ง ๆ ที่บริเวณดังกล่าวอยู่ใกล้กับแหล่งผลิตน้ำประปาที่ชาวบ้าน ใช้อุปโภคบริโภค แม้ว่ารายการ ฯ ได้นำเสนอเรื่องดังกล่าวออกแพร่ภาพไปแล้ว แต่ก็ยังไม่ได้รับการแก้ไขแต่อย่างใด

ผลการพิจารณา

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พิจารณาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน เอกสารหลักฐาน ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องและการชี้แจงข้อเท็จจริงจากจังหวัด สรุปได้ว่าจังหวัดได้ย้ายพื้นที่ในการกำจัดขยะไปด้านหลังพื้นที่กำจัดขยะเดิม โดยที่แห่งใหม่มีพื้นที่ประมาณ ๒๒ ไร่ ใช้ระบบการกำจัดขยะ แบบฝังกลบ หรือกองบนพื้นดิน โดยใช้รถแทรกเตอร์ตีนตะขานและรถขุดตัก และมีการฉีดพ่นยาฆ่าแมลงวันทุกสัปดาห์ และกำจัดกลิ่นด้วยน้ำยาดับกลิ่น อีกทั้งได้นำปัญหาฯ เข้าร่วมพิจารณาในการประชุม โครงการเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของจังหวัด ซึ่งจัดโดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่ประชุมมีมติร่วมกันเกี่ยวกับวิธีและแนวทางการแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยชุมชน เช่น ให้ความรู้กับครัวเรือนในการบริหารจัดการขยะ ขอความร่วมมือในการกำจัดขยะแต่ละครัวเรือน ตั้งหน่วยประชาสัมพันธ์ในแต่ละหมู่บ้านมีการจัดตลาดนัดอย่างเป็นรูปธรรม และต่อเนื่อง สนับสนุนงบประมาณเข้าสู่หมู่บ้านเพื่อเป็นทุนหมุนเวียนในการรับซื้อขยะได้ มีผู้รับผิดชอบในการกำจัดขยะ

อย่างชัดเจน มีสถานีย่อยในการรองรับขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการขนย้าย และมีระบบคัดแยกขยะรีไซเคิลเพื่อลดปริมาณขยะที่จะต้องขนส่งนำไปกำจัด นอกจากนี้ จังหวัดได้แจ้งให้เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลที่ใช้พื้นที่ดังกล่าว หามาตรการแก้ไขปัญหาในระยะยาวแล้ว ซึ่งถือได้ว่าผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนระดับหนึ่งแล้ว ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงวินิจฉัยยุติการพิจารณา

อย่างไรก็ดี โดยที่กลิ่นเหม็นจากขยะมูลฝอย การฉีดพ่นยาฆ่าแมลง ยาดับกลิ่น เป็นต้น รวมทั้งการแก้ไขปัญหาในการจัดการขยะมิให้สร้างภาวะมลพิษทางด้านสิ่งแวดล้อมอย่างถาวรต่อประชาชนเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องรีบแก้ไข ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงได้ขอให้จังหวัดแก้ไขปัญหาอย่างถาวรโดยเร็วที่สุด และขอให้รายงานผลให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาทราบในโอกาสแรกด้วย อนึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ได้มีหนังสือแจ้งให้อธิบดีกรมควบคุมมลพิษทราบถึงเรื่องร้องเรียน รวมทั้งข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาในการแก้ไขความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น และขอให้ตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินการตามโครงการเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของจังหวัด

ต่อมากรมควบคุมมลพิษได้รายงานผลการดำเนินงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา สรุปได้ดังนี้ เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลที่เกี่ยวข้อง จะต้องดำเนินการควบคุมกำกับดูแลการดำเนินงานในการกำจัดขยะมูลฝอยให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยและชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนที่อาศัยอยู่ใกล้เคียง รวมทั้งสิ่งแวดล้อมในพื้นที่โดยเฉพาะผลกระทบต่อแหล่งน้ำประปาที่ประชาชนใช้ประโยชน์ โดยมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ดังนี้

๑. เทศบาล จะต้องดำเนินการปรับปรุงและฟื้นฟูสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยเดิมให้ถูกหลักสุขาภิบาล โดยเทศบาล ควรจะทำการศึกษาและออกแบบพื้นที่กำจัดขยะมูลฝอยเดิม และพื้นที่ที่ยังไม่ได้ดำเนินการ ให้มีระบบการกำจัดขยะมูลฝอย

อย่างถูกหลักสุขาภิบาล เพื่อรองรับปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้น ให้มีการกำจัดที่ถูกต้อง รวมทั้งยึดอายุการใช้งานของสถานที่กำจัดขยะมูลฝอย พร้อมทั้งจัดทำคันดินล้อมรอบพื้นที่ และบดอัดให้แน่นเพื่อป้องกันน้ำชะมูลฝอยไหลออกสู่พื้นที่โดยรอบ

๒. องค์การบริหารส่วนตำบล หรือเจ้าของสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยจะต้องดำเนินการปรับปรุงและฟื้นฟูสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยเดิมให้ถูกหลักสุขาภิบาล และต้องทำคันดินล้อมรอบบ่อฝังกลบขยะและบดอัดให้แน่น เพื่อป้องกันมิให้น้ำชะมูลฝอยไหลออกสู่พื้นที่โดยรอบ

๓. ให้เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการฝังกลบและปิดทับขยะมูลฝอยรายวันให้แล้วเสร็จในแต่ละวัน โดยให้เป็นไปอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ เพื่อลดปัญหาเรื่องกลิ่น แมลง และสัตว์ที่เข้ามาคุ้ยเขี่ยขยะมูลฝอย

๔. ห้ามมิให้มีการสูบน้ำเสียจากบ่อฝังกลบเพื่อปล่อยออกภายนอกโดยตรง

๕. เมื่อมีการฝังกลบขยะมูลฝอยจนเต็มพื้นที่แล้ว ต้องกำหนดให้ทำการบดอัดขยะมูลฝอยให้แน่นและกลบทับด้วยดินให้มีความหนาอย่างน้อย ๐.๖ เมตร ปรับแต่งความลาดเอียงของพื้นที่เพื่อป้องกันมิให้น้ำท่วมขัง ติดตั้งบ่อระบายก๊าซให้เป็นไปอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ และปลูกหญ้าคลุมดินเพื่อป้องกันการชะล้างหน้าดิน

๖. เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องจัดทำแผนการจัดการขยะมูลฝอย ลดปริมาณขยะมูลฝอยจากแหล่งกำเนิด ให้มีการนำมาใช้ประโยชน์มากขึ้น พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ความรู้สนับสนุนชุมชนในการลดและใช้ประโยชน์จากขยะมูลฝอยมากขึ้น

๗. เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลที่เกี่ยวข้องควรเร่งดำเนินการแก้ไข โดยจัดหาสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยแห่งใหม่ที่มีการออกแบบ และมีระบบการกำจัดขยะมูลฝอยอย่างถูกหลักสุขาภิบาลและสามารถรองรับปริมาณขยะได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๘. จุดส่งน้ำและจุดสูบน้ำดิบ และระบบประปาของเทศบาลไม่ควรอยู่ติดกับสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยของเทศบาล เนื่องจากสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยยังไม่ถูกหลักสุขาภิบาล และมีขยะจำนวนมาก มีโอกาสปนเปื้อนลงสู่แหล่งน้ำและมีผลกระทบต่อผู้ใช้น้ำประปาได้ จึงควรมีการตรวจสอบคุณภาพน้ำดิบเป็นประจำเพื่อความปลอดภัยในการนำน้ำไปใช้ประโยชน์

ตัวอย่างที่ ๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ดำเนินการกับร้านอาหารที่ปล่อยน้ำเสียก่อให้เกิดความเดือดร้อน
สรุปประเด็น	ผู้ร้องเรียนมีร้านวัสดุก่อสร้างติดกับร้านอาหารแห่งหนึ่ง ซึ่งร้านอาหารดังกล่าวปล่อยน้ำเสียโดยไม่มีท่อระบายน้ำ ทำให้มีน้ำเสียขังบริเวณริมรั้วบ้านผู้ร้องเรียน ส่งกลิ่นเหม็น ผู้ร้องเรียนเคยขอร้องให้สร้างระบบระบายน้ำ แต่ร้านอาหารดังกล่าวก็ไม่ดำเนินการใด ๆ ผู้ร้องเรียนจึงร้องเรียนไปยังกองสาธารณสุข แต่หน่วยงานก็บ่ายเบี่ยงในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว
ผลการพิจารณา	ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน เอกสารหลักฐาน ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และจากการชี้แจงของจังหวัด ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ออกไปตรวจสอบและแนะนำให้ผู้ประกอบการร้านอาหารดังกล่าว จัดทำบ่อดักไขมันพร้อมท่อระบายน้ำ เพื่อระบายน้ำทิ้งลงสู่ท่อระบายน้ำถนนสาธารณะริมคลอง ซึ่งผู้ประกอบการได้จัดทำบ่อดักไขมันพร้อมท่อระบายน้ำแล้ว และจังหวัดได้ส่งกำกับให้เทศบาลติดตาม ตรวจสอบ และหาวิธีแก้ไขอย่างถาวรต่อไปด้วยแล้ว ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนตามความเหมาะสมแล้ว จึงวินิจฉัยยุติการพิจารณา

ตัวอย่างที่ ๕
สรุปประเด็น

ปัญหากลิ่นเหม็นและฝุ่นควันจากโรงงานหลอม-หล่อโลหะ

๑. ขอให้ตรวจสอบกรมโรงงานอุตสาหกรรม กรณีไม่ดำเนินการกับผู้ประกอบการ โรงงานหลอม-หล่อโลหะที่ส่งกลิ่นเหม็นและเขม่าควัน สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชน
๒. ขอให้พิจารณาความเห็นของกรมควบคุมมลพิษที่แจ้งไปยังสำนักงานเขต ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายผังเมือง

ผลการพิจารณา

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน เอกสารหลักฐาน ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และจากการชี้แจงของกรุงเทพมหานคร สรุปได้ว่า

๑. เมื่อมีการร้องเรียนปัญหากลิ่นเหม็นและเขม่าควันจากการประกอบกิจการของกลุ่มโรงงานหลอม-หล่อโลหะ จำนวน ๑๐ แห่ง สำนักงานเขตและกรมโรงงานอุตสาหกรรมได้ดำเนินการตรวจสอบสถานที่ และเมื่อพบว่าสถานประกอบการก่อเหตุเดือดร้อน รำคาญ ระบบขจัดฝุ่นละอองและเขม่าควันไม่มีประสิทธิภาพ จึงได้ออกคำสั่งเจ้าพนักงานให้สถานประกอบการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขสถานที่ให้ถูกต้อง ในประเด็นนี้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จึงยุติการพิจารณา

อย่างไรก็ตาม ในการแก้ไขปัญหาโรงงานหลอม-หล่อโลหะต้องอาศัยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงานร่วมกันแก้ไขปัญหาก็หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่มีการประสานความร่วมมือกันในทางปฏิบัติและไม่มีการทวงตันทให้สถานประกอบการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดและสม่ำเสมอแล้ว ก็จะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการถือโอกาสฝ่าฝืนกฎหมาย สร้างความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนได้ อีกทั้งผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนมาเป็นเวลานานแล้วว่าได้รับความเดือดร้อนรำคาญจากการประกอบกิจการดังกล่าว และแม้สำนักงานเขตและกรมโรงงานอุตสาหกรรมได้ดำเนินการตรวจสอบและออกคำสั่งเจ้าพนักงานให้สถานประกอบการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขสถานที่ให้ถูกต้องแล้วหลายครั้งก็ตาม แต่ผู้ร้องเรียนยังคงได้รับความเดือดร้อนอยู่ ซึ่งการที่สำนักงานเขตและกรมโรงงาน

อุตสาหกรรมมิได้ควบคุม ติดตาม ตรวจสอบ และกวดขันอย่างต่อเนื่องให้สถานประกอบการปฏิบัติตามคำสั่ง ปล่อยให้สถานประกอบการปฏิบัติฝ่าฝืนกฎหมาย สร้างความเดือดร้อนรำคาญ อันเป็นเหตุที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนโดยไม่เป็นธรรม ดังนั้นผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงเสนอแนะไปยังสำนักงานเขต และกรมโรงงานอุตสาหกรรม ดังนี้

๑. ขอให้ประสานความร่วมมือกันระหว่างสำนักงานเขต กรมโรงงานอุตสาหกรรม และกรมควบคุมมลพิษ ในการร่วมกันตรวจสอบการประกอบกิจการโรงงานหลอม-หล่อโลหะ ให้ถูกต้องตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งตรวจสอบระบบกำจัดฝุ่นละอองและกลิ่นเหม็นว่ามีประสิทธิภาพเพียงพอตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดหรือไม่ และดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมายต่อไป หากพบว่าไม่ถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ และไม่ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด

๒. ขอให้อาศัยอำนาจตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สั่งการให้โรงงานหลอม-หล่อโลหะ หยุดประกอบกิจการหากจงใจไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่สั่งให้ปรับปรุงแก้ไขโรงงาน

๓. ขอให้พิจารณาดำเนินการตามกฎหมายกับผู้ประกอบการที่ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของพนักงานเจ้าหน้าที่ รวมทั้งคอยตรวจสอบ ควบคุมและกำกับดูแลการประกอบกิจการโรงงานหลอม-หล่อโลหะอย่างเคร่งครัดและต่อเนื่องตลอดไป เพื่อป้องกันมิให้มีผู้ปฏิบัติฝ่าฝืนกฎหมาย สร้างความเดือดร้อนรำคาญหรือส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียง อันทำให้เกิดกรณีร้องเรียนเช่นนี้ขึ้นอีก

ตามประเด็นในข้อ ๒ การที่ขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาความเห็นของกรมควบคุมมลพิษที่แจ้งไปยังสำนักงานเขต ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายผังเมือง นั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเห็นว่าเพื่อให้การแก้ไขปัญหาโรงงานหลอม-หล่อโลหะเป็นไปอย่างถาวรและยั่งยืน จึงได้มีข้อเสนอแนะต่อกรุงเทพมหานครให้รับความเห็นของกองตรวจมลพิษ กรมควบคุมมลพิษ ในส่วน

ที่เกี่ยวข้องกับนโยบายผังเมืองไว้พิจารณาดำเนินการ เพราะการประกอบกิจการ
โรงงานต้องไม่ขัดต่อนโยบายผังเมืองรวมในสาระสำคัญที่เกี่ยวกับสุขลักษณะ
ความปลอดภัยของประชาชน และสวัสดิภาพของสังคม รวมทั้งต้องควบคุมโรงงาน
ให้มีระบบกำจัดมลพิษที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ไม่สร้างความเดือดร้อนรำคาญ
ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอนามัยของประชาชนที่อาศัยอยู่ในบริเวณ
ใกล้เคียง



การติดตามผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเสนอเรื่องต่อ ศาลรัฐธรรมนูญ มีดังนี้

เรื่องที่ ๑ พระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต (พ.ศ.๒๕๒๗) พ.ศ. ๒๕๔๖ และพระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติ ภาษีสรรพสามิต (พ.ศ. ๒๕๒๗) พ.ศ. ๒๕๔๖ ชัดรัฐธรรมนูญ

สรุปประเด็น ขอให้พิจารณาเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญเพื่อวินิจฉัยว่าพระราชกำหนดแก้ไข เพิ่มเติมพระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต (พ.ศ.๒๕๒๗) พ.ศ. ๒๕๔๖ และพระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต (พ.ศ. ๒๕๒๗) พ.ศ. ๒๕๔๖ ชัดรัฐธรรมนูญ

ผลการพิจารณา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้พิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแล้วมีความเห็นว่าการตราพระราชกำหนดให้มีการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตในกิจการโทรคมนาคม เป็นการจำกัดสิทธิเสรีภาพของประชาชนในการใช้ทรัพยากรการสื่อสาร ตามมาตรา ๔๐ วรรคหนึ่ง แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ เนื่องจากการ ใช้ทรัพยากรการสื่อสารมีราคาสูงกว่าที่ควร และการเข้าถึงสิทธิในการใช้ ทรัพยากรการสื่อสารไม่เสมอหน้ากัน และการตราพระราชกำหนดให้มีการจัดเก็บ ภาษีสรรพสามิตในกิจการโทรคมนาคม โดยกระทรวงการคลัง เป็นการลิดรอน อำนาจของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) ในการกำกับ ดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคม ตามมาตรา ๔๐ วรรคสอง แห่งรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ เนื่องจากการจ่ายภาษีสรรพสามิต จะมีผลกระทบต่อ “ต้นทุน” และการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียม ค่าตอบแทน หรือค่าบริการการใช้กิจการโทรคมนาคม ซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่โดยตรงของ กทช. ตาม กฎหมาย การตราพระราชกำหนดให้มีการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตในกิจการ โทรคมนาคม โดยกระทรวงการคลัง ขัดต่อหลักเสรีภาพในการประกอบกิจการ

หรือประกอบอาชีพและการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม ตามมาตรา ๕๐ แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ เนื่องจากมีผลเป็นการเพิ่มต้นทุนเฉลี่ยแก่ผู้ประกอบการรายใหม่ โดยไม่เป็นไปตามวิถีทางปกติในกลไกตลาด และการกำหนดมาตรการของรัฐอันมีผลเป็นการกีดกันทางการค้าต่อผู้ประกอบการรายใหม่ในตลาดกิจการโทรคมนาคม ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงส่งเรื่องพร้อมความเห็นเพื่อขอให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัยตามรัฐธรรมนูญ มาตรา ๑๘๘ ว่า พระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ. ๒๕๒๗ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๔๖ และพระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต (พ.ศ. ๒๕๒๗) พ.ศ. ๒๕๔๖ มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ

ศาลรัฐธรรมนูญได้มีคำวินิจฉัยที่ ๓๒/๒๕๔๘ ลงวันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๔๘ สรุปได้ว่า พระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ.๒๕๒๗ (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓ เฉพาะพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต ตอนที่ ๑๒ ว่าด้วยกิจการที่ได้รับอนุญาตหรือสัมปทานจากรัฐ ประเภทที่ ๑๒.๐๑ กิจการโทรคมนาคม ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ เพราะไม่ขัดหรือแย้งกับรัฐธรรมนูญมาตรา ๔๐ วรรคหนึ่ง มาตรา ๔๐ วรรคสอง ประกอบมาตรา ๓๓๕ (๒) และมาตรา ๕๐

“ความล่าช้าคือความไม่เป็นธรรม”



หากไม่ได้รับความเป็นธรรม
จากข้าราชการหรือพนักงานของรัฐ ใช้สิทธิร้องเรียน
ไม่เพียงเพื่อตัวท่าน แต่เพื่อส่วนรวม

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
โทรศัพท์ **๑๖๗๖** (ฟรีทั่วประเทศ)

**ผลการดำเนินงาน
ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา**



ผลการดำเนินงานของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ได้รับการจัดสรรงบประมาณในลักษณะเงินอุดหนุนทั่วไป จำนวน ๗๖,๐๐๖,๐๐๐.๐๐ บาท เงินเหลือจากปี ๒๕๕๗ จำนวน ๒๓,๑๔๖,๑๒๕.๓๓ บาท โดยได้เบิกจ่ายในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ เป็นเงินทั้งสิ้น ๗๓,๗๖๗,๘๒๑.๗๐ บาท ซึ่งได้จำแนกเป็นค่าใช้จ่ายด้านต่างๆ ดังนี้

๑. ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร	จำนวน	๓๑,๕๕๐,๑๓๗.๓๗	บาท
๒. ค่าใช้จ่ายด้านการบริหารและการจัดการองค์กร	จำนวน	๓๗,๕๕๓,๑๖๖.๑๐	บาท
๓. ค่าใช้จ่ายด้านครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	จำนวน	๕,๖๘๓,๗๑๘.๒๓	บาท

ผลการดำเนินงานของสำนักงานฯ สามารถสรุปตามลักษณะงานในแผนงานหลักได้ดังนี้

๑. แผนงานด้านการตรวจสอบและสอบสวน สำนักงานฯ ได้ดำเนินงานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นภารกิจหลักของสำนักงานฯ ดังนี้

๑.๑ การพิจารณาเรื่องร้องเรียน รวม ๓,๗๒๒ เรื่อง โดยได้แก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ด้วยการให้คำแนะนำปรึกษา การติดต่อประสานงานระหว่างผู้ร้องเรียนและหน่วยงานผู้ถูกร้องเรียน รวมทั้งการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบหาข้อเท็จจริง เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยโดยสันติวิธี ซึ่งสามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้ถึง ๒,๓๕๖ เรื่อง

๑.๒ การพัฒนาระบบการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ประชาชนสามารถส่งเรื่องร้องเรียนได้สะดวกรวดเร็ว สำนักงานฯ ได้เพิ่มช่องทางการส่งเรื่องทางอินเทอร์เน็ต และพัฒนาแนวทางการวินิจฉัยเชิงระบบที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับและสร้างความพอใจกับทุกฝ่าย

๒. แผนงานด้านการประชาสัมพันธ์ ส่วนประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นส่วนที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการประชาสัมพันธ์ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาท อำนาจหน้าที่ รวมทั้งขอบเขตความรับผิดชอบและวิธีการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ให้ประชาชนได้รับรู้และเข้าใจอย่างถูกต้อง ดำเนินงานตามแผนประชาสัมพันธ์ที่ตั้งไว้โดยมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้วยวิธีการ และสื่อที่มีความหลากหลายในกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง โดยในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ มีโครงการ ดังนี้

๒.๑ โครงการผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ อันได้แก่

- จัดซื้อเวลาเพื่อออกอากาศสποตโฆษณาทางสถานีโทรทัศน์ วิทยุ ในรายการต่าง ๆ หลายสถานี เพื่อสร้างการรับรู้เกี่ยวกับสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา



- จัดทำรายการวิทยุของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาความยาวตอนละประมาณ ๒๕ นาที และความยาว ๑ ชั่วโมง โดยแบ่งรายการเป็นช่วงหลัก (สัมภาษณ์) และช่วงรอง (ถามมาตอบไป) โดยออกอากาศที่สถานีวิทยุของรัฐสภา ทุกวันอังคาร เวลา ๑๒.๓๐-๑๓.๐๐ น. และวันอาทิตย์เวลา ๐๙.๓๐-๑๐.๐๐ น.
- จัดทำสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สำนักงานฯ ได้แก่
 - จัดพิมพ์ “ผู้ใหญ่มากับทุ่งหมาเมิน” จำนวน ๒๐,๐๐๐ เล่ม
 - จัดพิมพ์พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๕๒ จำนวน ๒๐,๐๐๐ เล่ม
 - จัดพิมพ์สารนารูเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจำนวน ๒๐,๐๐๐ เล่ม
 - จัดทำสมุดไดอารี่พหุภาษาที่มีสถานที่ตั้งและเบอร์โทรศัพท์ติดต่อสำนักงาน ฯ จำนวน ๒,๐๐๐ เล่ม
 - จัดทำสมุดบันทึกข้อความเพื่อเผยแพร่อำนาจหน้าที่ รวมทั้งขอบเขตความรับผิดชอบของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จำนวน ๕,๐๐๐ เล่ม
 - จัดทำสมุดบันทึกข้อความให้แก่ประชาชนทั่วไปเพื่อเผยแพร่อำนาจหน้าที่

■ จัดทำวัสดุเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สำนักงานฯ ได้แก่

- จัดทำปากกามีเบอร์โทรศัพท์ติดต่อสำนักงานฯ จำนวน ๕,๐๐๐ ด้าม
- จัดทำเสื้อยืดมีข้อความเผยแพร่เกี่ยวกับช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานฯ และเบอร์โทรศัพท์สายด่วน ๑๖๗๖ จำนวน ๑๔,๐๐๐ ตัว
- จัดทำถุงผ้ามีข้อความเผยแพร่เกี่ยวกับช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานฯ และเบอร์โทรศัพท์สายด่วน ๑๖๗๖ จำนวน ๖,๕๐๐ ชิ้น
- จัดทำสื่อเพื่อใช้ในการบรรยายถึงประวัติ บทบาท อำนาจหน้าที่ รวมทั้งขอบเขตความรับผิดชอบของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จำนวน ๑ ชุด
- จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ภายในสำนักงานฯ จำนวน ๘ บอร์ด
- ทำหนังสือสรุปผลการสัมมนาวิชาการ จำนวน ๓ เล่ม

๒.๒ โครงการผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพบประชาชนในส่วนภูมิภาค ๒ ครั้ง เมื่อวันที่ ๑๘-๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๗ ที่จังหวัดอุบลราชธานี และเมื่อวันที่ ๑๘-๑๙ สิงหาคม ๒๕๔๘ ที่จังหวัดอุดรธานี เพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา แก่หน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และสถาบันการศึกษา รวมทั้งสมาคม องค์กรเอกชนต่าง ๆ ส่วนต่าง ๆ ในแต่ละภูมิภาค



- ๒.๓ โครงการจัดนิทรรศการร่วมกับองค์กรอิสระ รวมทั้งสิ้น ๑๒ ครั้ง
- สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ ๕ ครั้ง
 - สถาบันพระปกเกล้า ๒ ครั้ง
 - มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ๒ ครั้ง
 - สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ๑ ครั้ง
 - กรมประชาสัมพันธ์ ๒ ครั้ง

นอกจากโครงการต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ส่วนประชาสัมพันธ์ ยังได้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ปกติอื่น ๆ เช่น การจัดสัมมนาของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาและเลขาธิการสำนักงานฯ ทางรายการโทรทัศน์, รายการวิทยุ, ทางหนังสือพิมพ์และนิตยสาร การบันทึกภาพกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักงานฯ การเผยแพร่ข่าวของสำนักงานฯ ไปยังสื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง



๓. แผนงานด้านวิชาการ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามีนโยบายที่จะปฏิบัติงานวิชาการ เพื่อสนับสนุนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ด้านการศึกษาวิเคราะห์และเผยแพร่งานด้านกฎหมาย ด้านวิเทศสัมพันธ์ รวมทั้งการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสำนักงานฯ ได้ดำเนินการด้านวิชาการดังนี้

๓.๑ ด้านวิชาการและเผยแพร่

๓.๑.๑ งานเผยแพร่ทางวิชาการ

- จัดทำรายงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาประจำปี ๒๕๔๘ เพื่อเผยแพร่ผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา แก่ส่วนราชการ สถาบันการศึกษาและประชาชนทั่วไป โดยรวบรวมข้อมูล จัดรูปแบบการนำเสนอและนำไปเผยแพร่
 - จัดทำวารสารผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาปีที่ ๔ ฉบับที่ ๑ เพื่อเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาแก่ส่วนราชการ สถาบันการศึกษา และประชาชนทั่วไป
- ๓.๑.๒ งานรวบรวมและจัดทำสถิติ ศึกษาและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน เพื่อหาแนวทางแก้ไขเรื่องร้องเรียนเชิงระบบ หรือเสนอแนะให้มีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรี ที่ล่าสมัยหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมต่อไป
- ๓.๑.๓ งานวิเทศสัมพันธ์ งานประสานงานกับแหล่งความร่วมมือต่างประเทศในการสนับสนุนงบประมาณการพัฒนาบุคลากรด้านต่าง ๆ การจัดการเดินทางไปต่างประเทศของผู้บริหารและพนักงานและการให้การต้อนรับคณะผู้แทนจากต่างประเทศ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การเดินทางไปฝึกอบรม ดูงานต่างประเทศ

■ วันที่ ๑๒ - ๒๔ ตุลาคม ๒๕๔๗ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา (นายพลททรัพย์ ปิยะอนันต์ และพลเอก ชีรเดช มีเพียร) และคณะ เดินทางไปเยี่ยมชมการดำเนินงานและหารือข้อราชการ ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาประเทศสวีเดน เดนมาร์ก โปรตุเกส และ สเปน โดยได้รับการสนับสนุนจากธนาคารเพื่อการพัฒนาแห่งเอเชีย (Asian Development Bank) ภายใต้โครงการเสริมสร้างศักยภาพสถาบันตรวจสอบการดำเนินงานของฝ่ายบริหาร



■ วันที่ ๒๗ ตุลาคม - ๕ พฤศจิกายน ๒๕๔๗ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พลเอก ชีรเดช มีเพียร และคณะรวม ๘ ราย ได้เดินทางไปดูงาน ณ Ministry of Supervision ประเทศ สาธารณรัฐประชาชนจีน โดยได้รับการสนับสนุนจากกรมวิเทศสหการ ภายใต้โครงการเสริมสร้างศักยภาพ สถาบันการตรวจสอบการดำเนินงานฝ่ายบริหาร (Capacity Strengthening of the Administrative Inspection and Supervisory Institution)

■ วันที่ ๒ - ๖ พฤศจิกายน ๒๕๔๗ เจ้าหน้าที่สอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จำนวน ๒ ราย ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลออสเตรเลีย ให้รับการฝึกอบรมหลักสูตร Ombudsman Policy, Practices, and Accountability ณ Australian National University และดูงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาแห่ง Commonwealth กรุง Canberra ประเทศออสเตรเลีย

■ วันที่ ๘ - ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๗ เจ้าหน้าที่สอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จำนวน ๒ ราย ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลนิวซีแลนด์ ให้รับการฝึกอบรมระยะสั้น (On-the-job training) ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ประเทศนิวซีแลนด์ เป็นระยะเวลา ๒ สัปดาห์

■ วันที่ ๖ - ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๘ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา (พลเอก ชีรเดช มีเพียร และนายพลทศพรพิชญ์ ปิยะอนันต์) และเจ้าหน้าที่ เดินทางไปร่วมประชุม The 22nd Australasian and Pacific Ombudsman Conference ณ กรุงเวลลิงตัน ประเทศนิวซีแลนด์ ซึ่งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาแห่งนิวซีแลนด์เป็นเจ้าภาพ



■ วันที่ ๑๓ - ๒๗ มิถุนายน ๒๕๔๘ เจ้าหน้าที่สอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐบาล จำนวน ๒ ราย ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลออสเตรเลีย ให้รับการฝึกอบรมหลักสูตร Ombudsman-AFP Integrity Course ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐบาลแห่ง Commonwealth เมือง Canberra ประเทศออสเตรเลีย

■ วันที่ ๒๒ มิถุนายน - ๘ กรกฎาคม ๒๕๔๘ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐบาล จำนวน ๓ ราย ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลแคนาดา ผ่านทางมูลนิธิวิเทศพัฒนา ในการเดินทางไปดูงาน และฝึกอบรมระยะสั้น (On the job training) ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐบาลแห่ง Ontario และ Quebec ประเทศแคนาดา เป็นระยะเวลา ๒ สัปดาห์

■ วันที่ ๑๕ กันยายน - ๒ ตุลาคม ๒๕๔๘ เจ้าหน้าที่สอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐบาล จำนวน ๒ ราย ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลออสเตรเลีย ให้รับการฝึกอบรมหลักสูตร Advanced Investigation Course และดูงาน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐบาลแห่ง Commonwealth ณ กรุงแคนเบอร์รา และเมือง Queensland และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐบาลแห่งรัฐ Victoria เมือง Melbourne ประเทศออสเตรเลีย เป็นระยะเวลา ๒ สัปดาห์

การให้การต้อนรับคณะผู้แทนจากต่างประเทศ

■ วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๕๗ Mr. Wu Yuliang ตำแหน่ง Senior Supervision Officer และคณะดูงานของ Ministry of Supervision ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน จำนวน ๘ ราย เดินทางมาเยี่ยมชมกิจกรรมการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา



■ วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๕๗ ให้การต้อนรับ Hon. Shen-yi Lee และคณะผู้แทนจาก Control Yuan (ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา) ประเทศไต้หวัน ในการเดินทางมาดูงานและหารือข้อราชการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชนของไทย



■ วันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ ให้การต้อนรับ Mr. Dang Van Trac รองหัวหน้าสำนักงานผู้ตรวจการกรุงฮานอย และคณะรวม ๑๑ คน ภายใต้คณะกรรมการประชาชนกรุงฮานอย ประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ในการเดินทางมาดูงานเรื่องการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน

■ วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๕๘ ให้การต้อนรับ Hon. Commissioner Mr. Basudev Lamichhne Hon. Commissioner Mr. Bed Prasad Siwakoti และเจ้าหน้าที่ระดับสูงจำนวน ๓ ราย จากคณะกรรมการการสอบสวนการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบของข้าราชการ (Commission for Investigation of Abuse of Authority) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ตั้งตามรัฐธรรมนูญจากประเทศเนปาล

■ วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๕๘ ให้การต้อนรับ Ms. Nina Karpachova ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาแห่งยูเครน จาก Ukrainian Parliament Commissioner for Human Rights ประเทศยูเครน เดินทางมาดูงานเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนของชาวยูเครน และการดูแลนักโทษชาวยูเครนในประเทศไทย พร้อมกับเอกอัครราชทูตและกงสุลยูเครนประจำประเทศไทย

■ วันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๕๘ ให้การต้อนรับ Mr. Tou Wai Fong, Endy ตำแหน่ง Deputy Commissioner และคณะรวม ๗ ราย จาก Commission Against Corruption of Macao ในการเดินทางมาดูงานและหารือร่วมกับผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสำนักงานฯ

■ วันที่ ๑๑ สิงหาคม ๒๕๕๘ ให้การต้อนรับ Mr. Huang Xiang ตำแหน่ง Senior Commissioner ผู้ตรวจการแห่งมณฑลกุ้ยโจว (Supervision Department of Guangxi Autonomous Region) และคณะรวม ๔ ราย ในการเดินทางมาเยี่ยมชมสำนักงานและหารือข้อราชการร่วมกับรองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

๓.๒ ด้านสารสนเทศ

- ควบคุม ดูแล บำรุง รักษาระบบคอมพิวเตอร์ รวมทั้งอุปกรณ์สื่อสารข้อมูลและอุปกรณ์ประกอบในความรับผิดชอบ ให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สนับสนุนการบริหารข้อมูลของส่วนต่าง ๆ ในสำนักงานฯ
- พัฒนาระบบ Case Tracking System (CTS) ให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- พัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ให้สามารถเชื่อมต่อกับระบบ CTS ของสำนักงานฯ
- พัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต (Internet) ให้สามารถบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- พัฒนาระบบงานภายในสำนักงานฯ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพโดยเฉพาะระบบติดตามเรื่องร้องเรียน

๓.๓ ด้านกฎหมาย

๓.๓.๑ งานสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานฯ

■ พิจารณาร่างระเบียบหรือประกาศ สำหรับการปฏิบัติงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ได้แก่

- ร่างระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการเสนอคำร้องเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต พ.ศ. ๒๕๕๗
- ร่างระเบียบสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ว่าด้วยการปฏิบัติงานของพนักงานหรือลูกจ้าง ในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๘

■ ตรวจร่างสัญญาและนิติกรรม จำนวน ๑๐ ฉบับ ดังนี้

- สัญญาเช่าอาคาร และสัญญาให้บริการ อาคารเอ็กซิม
- สัญญาเช่าอาคารปิยวรรณ
- สัญญาจ้างบำรุงรักษาตู้โทรศัพท์
- สัญญาจ้างบำรุงรักษาระบบตู้สาขาโทรศัพท์อัตโนมัติ
- สัญญาบริการและบำรุงรักษาซอฟต์แวร์ Trend Micro Antivirus
- สัญญาจ้างดำเนินการเผยแพร่ภาพยนตร์ประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์ จำนวน ๒ ฉบับ
- สัญญาจ้างผลิตสื่อวิทยุและโทรทัศน์ จำนวน ๒ ฉบับ
- แบบฟอร์มรายงานตัว

- ๓.๓.๒. งานให้ความเห็นทางกฎหมาย เพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนรวมทั้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ การดำเนินงานของสำนักงานในเรื่องต่าง ๆ เช่น ทำหนังสือชี้แจง เรื่องการขอเปิดเผยข้อมูลต่อคณะกรรมการข้อมูลข่าวสาร ฯลฯ
- ๓.๓.๓. งานอื่น ๆ
 - ตอบคำถามในเว็บไซต์ของสำนักงานฯ

๔. แผนงานด้านบริหารองค์กรสำนักงานฯ มีแผนงานด้านบริหารองค์กรไว้เพื่อสนับสนุนการทำงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา และได้มีการดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

๔.๑ ด้านบริหารทั่วไป

- ๔.๑.๑ วางแผนการบริหารจัดการด้านอาคารสถานที่ สำนักงานปัจจุบัน และประสานงานเรื่องศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ ซึ่งกำลังอยู่ระหว่างการดำเนินการ และอยู่ในความรับผิดชอบของกรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง ซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จประมาณต้นปี ๒๕๕๑
- ๔.๑.๒ ศึกษาและวิเคราะห์ถึงความเป็นไปได้ในการใช้พลังงาน น้ำมันเชื้อเพลิง ฯลฯ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน และนโยบายของรัฐบาลในเรื่องการประหยัดพลังงาน และการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- ๔.๑.๓ เร่งพัฒนาระบบและปรับปรุงงานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับภาระงานที่เพิ่มขึ้น ประหยัดค่าใช้จ่ายด้านวัสดุครุภัณฑ์
- ๔.๑.๔ ปรับปรุง พัฒนาคู่มือที่มีอยู่ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อเป็นแนวทางในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพโดยสม่ำเสมอ

๔.๒ ด้านบุคลากร

- ๔.๒.๑ มีการศึกษาเปรียบเทียบการบริหารงานบุคคลขององค์กรอิสระอื่น ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลของสำนักงานฯ โดยได้แก้ไขและปรับปรุงระเบียบ ประกาศ รวมทั้งหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล

๔.๒.๒ ดำเนินการสรรหาบุคคลเพื่อบรรจุเป็นพนักงานตามกรอบอัตรากำลังของสำนักงานฯ

๔.๒.๓ จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อให้บุคลากรได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับโครงสร้าง และลักษณะงาน

๔.๒.๔ พัฒนาศักยภาพของบุคลากรโดยดำเนินการจัดฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ โดยวิเคราะห์หาความจำเป็นและความต้องการในการจัดอบรมแต่ละหลักสูตร ทั้งนี้ โดยพิจารณาจากปัจจัยความรู้พื้นฐานและงานที่ได้รับมอบหมายของแต่ละบุคคล ซึ่งสามารถแบ่งเป็นหลักสูตรต่าง ๆ ดังนี้

หลักสูตรที่เป็นหลักสูตรพื้นฐาน เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและประสิทธิภาพในการทำงานพื้นฐาน พัฒนาศักยภาพบุคลากรทั้งในด้านวิชาการ และจริยธรรม ได้แก่

- หลักสูตรปฏิบัติราชการแนวใหม่ ภายใต้การปฏิรูปการเมืองและการบริหารราชการในปัจจุบัน

- หลักสูตรรัฐธรรมนูญสำหรับนักบริหาร นักการเมือง และข้าราชการไทยในยุคปฏิรูป

หลักสูตรที่เป็นหลักสูตรเฉพาะ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเฉพาะทาง โดยพิจารณาจากความจำเป็นและความต้องการในการจัดอบรม และลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสามารถแบ่งเป็นส่วนต่าง ๆ ได้ดังนี้

ส่วนสอบสวน เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายเฉพาะเรื่อง รวมทั้งเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน การรับเรื่องร้องเรียน ให้สามารถแก้ไขข้อพิพาทได้อย่างสันติวิธี ตอบสนองภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้อย่างมีประสิทธิภาพสมดังเจตนารมณ์ตามรัฐธรรมนูญ ได้แก่

- หลักสูตรกฎหมายมหาชน (ทั้งหลักสูตรระยะยาว ๑ ปี และหลักสูตร ๓ เดือน)

- อบรมหลักสูตรการจัดการความขัดแย้งและการเจรจาไกล่เกลี่ย

ส่วนวิจัยและวิชาการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายเฉพาะเรื่องสามารถนำความรู้ความเข้าใจที่ได้รับไปปรับใช้ในงานวิชาการเพื่อให้งานด้านวิชาการของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเป็นที่ยอมรับ รวมทั้งสร้างเสริมประสิทธิภาพในการทำงานให้เจ้าหน้าที่สามารถนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานด้านวิชาการ ได้แก่

- หลักสูตรกฎหมายมหาชน (หลักสูตร 3 เดือน)

ส่วนสารสนเทศ เพื่อเป็นการเสริมสร้าง ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการทำงานด้านเทคโนโลยีให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ สามารถนำความรู้ที่ได้รับมาปรับใช้กับงานด้านสารสนเทศของสำนักงานฯ เพื่อเผยแพร่ผลงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาต่อไป ได้แก่

- หลักสูตร Executive Information Security Management Conference IV

หลักสูตรสำหรับผู้บริหาร เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรเพื่อเตรียมความพร้อมด้านการบริหารเสริมสร้างวิสัยทัศน์ และเผยแพร่ผลงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาทางอ้อมรวมทั้งสร้างเครือข่ายให้กับงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาต่อไปในอนาคต โดยได้ส่งผู้บริหารระดับกลางและระดับสูงเข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ได้แก่

- หลักสูตรธรรมาภิบาลสำหรับผู้บริหารระดับกลาง
- หลักสูตรผู้นำทางการเมืองยุคใหม่

๔.๒.๕ จัดการบรรยายพิเศษในหัวข้อที่เป็นประโยชน์กับงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา รวมทั้งดำเนินการจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมประชุม และสัมมนาในหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรนอกเหนือไปจากการส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรม เช่น

- การสัมมนาประจำปีเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ของคนในองค์กร และระดมสมองแสดงข้อคิดที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายต่อไป

- จัดการบรรยายพิเศษในหัวข้อ เทคนิคการสืบสวนสอบสวน โดยร่วมกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- ๔.๒.๖ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาความดีความชอบประจำปีงบประมาณ อย่างเป็นธรรม
- ๔.๒.๗ ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการต่าง ๆ ที่เหมาะสมให้กับพนักงานและลูกจ้างของสำนักงานฯ อันประกอบไปด้วย
 - ดำเนินการเกี่ยวกับการลาประเภทต่าง ๆ เพื่อจัดทำสถิติประจำปี และรวบรวมสถิติเพื่อประโยชน์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างของสำนักงานฯ
 - ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องบำเหน็จ เงินค่าตอบแทน ตลอดจนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้กับพนักงานและลูกจ้างของสำนักงานฯ รวมทั้งดำเนินการสำหรับลูกจ้างที่ถึงแก่ความตาย
 - ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดตรวจสุขภาพประจำปีให้แก่พนักงานและลูกจ้างของสำนักงานฯ

๔.๓ ด้านการตรวจสอบภายใน

- ดำเนินงานตรวจสอบและสอบทานระบบการบริหารงานด้านงบประมาณ การเงินการบัญชี และพัสดุ ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง ด้านบุคลากร และโครงการผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์
- ประเมินประสิทธิภาพและความเหมาะสมของระบบควบคุมภายใน ตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. ๒๕๕๔ โดยในภาพรวมของสำนักงานฯ อยู่ระหว่างดำเนินการทบทวนระบบควบคุมภายใน เพื่อให้เกิดกระบวนการทำงานที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้

๔.๔ ด้านงบประมาณการเงิน บัญชีและพัสดุ

ได้ดำเนินการด้านงบประมาณ โดยการบริหารจัดการและเบิกจ่ายงบประมาณ ติดตามการใช้จ่ายเงินงบประมาณ ดำเนินการด้านบัญชีต่าง ๆ รวมทั้งดำเนินการด้านระบบงานพัสดุของสำนักงานฯ

“ความล่าช้าคือความไม่เป็นธรรม”

รายงานการเงิน



ประจำปีงบประมาณ

๒๕๔๗



รายงานของผู้สอบบัญชี

เสนอ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินได้ตรวจสอบงบแสดงฐานะการเงิน ณ วันที่ 30 กันยายน 2547 และ 2548 งบแสดงผลการดำเนินงานทางการเงินและงบกระแสเงินสด สำหรับปีสิ้นสุดวันเดียวกันของแต่ละปีของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ซึ่งผู้บริหารของสำนักงานเป็นผู้รับผิดชอบต่อความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลในงบการเงินเหล่านี้ ส่วนสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินเป็นผู้รับผิดชอบในการแสดงความเห็นต่องบการเงินดังกล่าวจากผลการตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินได้ปฏิบัติตามตรวจสอบตามมาตรฐานการสอบบัญชีที่รับรองทั่วไป จึงกำหนดให้สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินต้องวางแผนและปฏิบัติตามเพื่อให้ได้ความเชื่อมั่นอย่างมีเหตุผลว่า งบการเงินแสดงข้อมูลที่ซื่อสัตย์จริงอันเป็นสาระสำคัญหรือไม่ การตรวจสอบรวมถึงการใช้วิธีการทดสอบหลักฐานประกอบรายการทั้งที่เป็นจำนวนเงินและการเปิดเผยข้อมูลในงบการเงิน การประเมินความเหมาะสมของหลักการบัญชีที่สำนักงานใช้และประมาณการเกี่ยวกับรายการทางการเงินที่เป็นสาระสำคัญ ซึ่งผู้บริหารของสำนักงานเป็นผู้จัดทำขึ้น ตลอดจนการประเมินถึงความเหมาะสมของการแสดงรายการที่นำเสนอในงบการเงินโดยรวม สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินเชื่อว่าการตรวจสอบดังกล่าวให้ข้อสรุปที่เป็นเกณฑ์อย่างเหมาะสมในการแสดงความเห็นของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินเห็นว่า งบการเงินข้างต้นนี้แสดงฐานะการเงิน ณ วันที่ 30 กันยายน 2547 และ 2548 ผลการดำเนินงานและกระแสเงินสด สำหรับปีสิ้นสุดวันเดียวกันของแต่ละปีของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา โดยถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป

วิรัช วิจิตรวีระ
(นางวิรัช ศิริประเสริฐ)

ผู้อำนวยการสำนักงานการตรวจสอบ

อริพร รอดศรีจันทร์
(นางสาวศิริพร รอดศรีจันทร์)
เจ้าหน้าที่ตรวจเงินแผ่นดิน 8

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
Office of the Auditor General
วันที่ 28 เมษายน 2548

“ ความล่าช้าคือความไม่เป็นธรรม ”

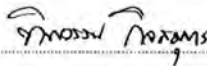
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
งบแสดงผลการดำเนินงานทางการเงิน
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2547 และ 2546


	2547	2546
	(บาท)	(บาท)
รายได้จากการดำเนินงาน		
รายได้จากงบประมาณอุดหนุน	58,275,200.00	45,447,300.00
รายได้ดอกเบี้ยรับ	74,638.31	41,557.97
รายได้จากเงินช่วยเหลือ	1,974,876.00	269,463.48
รายได้อื่น	<u>8,449.89</u>	<u>63,941.78</u>
รวมรายได้จากการดำเนินงาน	<u>60,333,164.20</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	<u>5,964,813.50</u>	<u>5,770,203.00</u>
รวมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน	<u>61,454,962.16</u>	<u>56,351,106.67</u>
รายได้ต่ำกว่าค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน	(1,121,797.96)	(10,528,843.44)
ขาดทุนจากการจำหน่ายสินทรัพย์	<u>-</u>	<u>(27,566.00)</u>
รายได้ต่ำกว่าค่าใช้จ่ายสุทธิ	<u>(1,121,797.96)</u>	<u>(10,556,409.44)</u>

๗

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
 งบแสดงฐานะการเงิน
 ณ วันที่ 30 กันยายน 2547 และ 2546

	2547	2546
	(บาท)	(บาท)
หนี้สิน		
หนี้สินหมุนเวียน		
เจ้าหนี้	313,460.10	305,823.96
ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย	1,135,800.06	981,155.72
หนี้สินหมุนเวียนอื่น	<u>179,621.19</u>	<u>130,383.23</u>
รวมหนี้สินหมุนเวียน	<u>1,628,881.35</u>	<u>1,417,362.91</u>
หนี้สินไม่หมุนเวียน		
เงินรับฝาก-เงินประกันสัญญา	5,876.75	3,736.75
รายได้จากเงินช่วยเหลือการรับรู้	<u>761,626.72</u>	<u>-</u>
รวมหนี้สินไม่หมุนเวียน	<u>767,503.47</u>	<u>3,736.75</u>
รวมหนี้สิน	<u>2,396,384.82</u>	<u>1,421,099.66</u>
สินทรัพย์สุทธิ	<u>34,797,601.76</u>	<u>36,126,382.40</u>
สินทรัพย์สุทธิ/ส่วนทุน		
ส่วนเกินทุนจากการรับบริจาค	904,731.00	1,130,458.00
สำรองเพื่อจ่ายบำนาญ	1,985,751.00	952,061.00
รายได้สูงกว่าค่าใช้จ่ายสะสม	<u>31,907,119.76</u>	<u>34,043,863.40</u>
รวมสินทรัพย์สุทธิ/ส่วนทุน	<u>34,797,601.76</u>	<u>36,126,382.40</u>

ลงชื่อ 
 (นางสาวจิตพรพรรณ กิจสมุทธ)
 ผู้อำนวยการส่วนงบประมาณ การเงิน บัญชีและพัสดุ

ลงชื่อ 
 (นายเฉลิมศักดิ์ จันทรัมย์)
 รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา รักษาการแทน
 เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

“ความล่าช้าคือความไม่เป็นธรรม”

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
งบแสดงฐานะการเงิน
ณ วันที่ 30 กันยายน 2547 และ 2546

	2547	2546
	(บาท)	(บาท)
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	<u>599,538.09</u>	<u>73,714.72</u>
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน	<u>24,017,242.79</u>	<u>15,036,670.92</u>
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน		
ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ (สุทธิ)	12,913,916.54	18,165,944.44
สินทรัพย์ไม่มีตัวตน (สุทธิ)	262,526.25	488,316.75
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนอื่น	<u>301.00</u>	<u>3,856,549.95</u>
รวมสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน	<u>13,176,743.79</u>	<u>22,510,811.14</u>
รวมสินทรัพย์	<u>37,193,986.58</u>	<u>37,547,482.06</u>

๒๒

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
งบกระแสเงินสด
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2547 และ 2546

	2547	2546
	(บาท)	(บาท)
กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน		
รายได้ต่ำกว่าค่าใช้จ่ายที่เกิดจากกิจกรรมตามปกติ	(1,121,797.96)	(10,556,409.44)
ปรับ กระทบยอดเป็นกระแสเงินสดสุทธิจากกิจกรรมดำเนินงาน		
ค่าเสื่อมราคา	5,739,023.00	5,590,724.00
ค่าตัดจำหน่าย	225,790.50	179,479.00
ส่วนปรับปรุงอาคารเช่าติดบัญชี	3,856,248.95	3,856,249.95
ขาดทุนจากการจำหน่ายสินทรัพย์	-	27,566.00
เพิ่มเงินในวัสดุคงเหลือ	(26,986.35)	(31,609.39)
ลดลง (เพิ่มขึ้น) ในเงินทตรงจ่าย	(517,080.00)	411,900.00
ลดลง (เพิ่มขึ้น) ในลูกหนี้เงินยืม	(42,191.00)	57,661.00
ลดลง(เพิ่มขึ้น)ในรายได้ดอกเบี้ยค้างรับ	1,687.76	(1,687.76)
เพิ่มเงินในค่าใช้จ่ายจ่ายล่วงหน้า	(8,743.37)	(73,714.72)
เพิ่มเงินในภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายค้างจ่าย	49,237.96	4,622.80
เพิ่มเงินในค่าใช้จ่ายค้างจ่าย	154,644.34	885,909.72
เพิ่มเงินในเจ้าหนี้คำวิสต์ดู	2,070.00	630.00
เพิ่มเงิน (ลดลง) ในเจ้าหนี้คำสินทรัพย์	5,566.14	(555,840.39)
เพิ่มเงินในเงินรับฝาก-เงินประกันสัญญา	2,140.00	3,736.75
เพิ่มเงินในรายได้จากเงินช่วยเหลือการรับรู้	761,626.72	-
เพิ่มเงินในสินทรัพย์จากเงินช่วยเหลือ	(159,644.00)	-
เพิ่มเงิน (ลดลง) ในรายได้สูงกว่าค่าใช้จ่ายสะสม	<u>18,744.32</u>	<u>(90,271.37)</u>
กระแสเงินสดสุทธิได้มา / (ใช้ไป)จากกิจกรรมดำเนินงาน	<u>8,940,337.01</u>	<u>(291,053.85)</u>

๖๖

"ความล่าช้าคือความไม่เป็นธรรม"

	2547 (บาท)	2546 (บาท)
กระแสเงินสดจากกิจกรรมลงทุน		
เงินสดรับ :		
จากเงินลงทุนระยะสั้น	2,339,011.00	2,793,600.00
จากการขายสินทรัพย์ถาวร	-	2,030.00
รวมเงินสดรับ	<u>2,339,011.00</u>	<u>2,795,630.00</u>
เงินสดจ่าย :		
จากการซื้อสินทรัพย์ถาวร	<u>(553,078.10)</u>	<u>(1,341,607.74)</u>
รวมเงินสดจ่าย	<u>(553,078.10)</u>	<u>(1,341,607.74)</u>
กระแสเงินสดสุทธิจากกิจกรรมลงทุน	<u>1,785,932.90</u>	<u>1,454,022.26</u>
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดเพิ่มขึ้นสุทธิ	10,726,269.91	1,162,968.41
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดคงเหลือ ณ วันต้นงวด	<u>2,081,266.42</u>	<u>918,298.01</u>
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดคงเหลือ ณ วันปลายงวด	<u>12,807,536.33</u>	<u>2,081,266.42</u>

๖๒

“ความล่าช้าคือความไม่เป็นธรรม”



หากไม่ได้รับความเป็นธรรม
จากข้าราชการหรือพนักงานของรัฐ ใช้สิทธิร้องเรียน
ไม่เพียงเพื่อตัวท่าน แต่เพื่อส่วนรวม

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
โทรศัพท์ **๑๖๗๖** (ฟรีทั่วประเทศ)

“ความล่าช้าคือความไม่เป็นธรรม”

รายงานการเงิน



ประจำปีงบประมาณ
๒๕๔๘


สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
งบแสดงฐานะการเงิน
ณ วันที่ 30 กันยายน 2548 และ 2547


	2548	2547
สินทรัพย์		
สินทรัพย์หมุนเวียน		
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	13,029,846.96	12,807,536.33
ลูกหนี้เงินอื่น	32,721.00	169,292.00
วัสดุคงเหลือ	135,828.01	101,487.37
เงินลงทุนระยะสั้น	14,507,084.00	10,339,389.00
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	776,911.76	599,538.09
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน	28,482,391.73	24,017,242.79
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน		
ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ (สุทธิ)	12,146,910.35	12,913,916.54
สินทรัพย์ไม่มีตัวตน (สุทธิ)	55,147.90	262,526.25
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนอื่น	301.00	301.00
รวมสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน	12,202,359.25	13,176,743.79
รวมสินทรัพย์	40,684,750.98	37,193,986.58

หน่วย : บาท

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
งบแสดงฐานะการเงิน
ณ วันที่ 30 กันยายน 2548 และ 2547

	2548	หน่วย : บาท 2547
หนี้สิน		
หนี้สินหมุนเวียน		
เจ้าหนี้	-	313,460.10
ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย	901,194.95	1,135,800.06
หนี้สินหมุนเวียนอื่น	214,691.95	179,621.19
รวมหนี้สินหมุนเวียน	<u>1,115,886.90</u>	<u>1,628,881.35</u>
หนี้สินไม่หมุนเวียน		
เงินรับฝาก-เงินประกันสัญญา	60,426.25	5,876.75
รายได้จากเงินช่วยเหลือการรับรู้	2,954,695.62	761,626.72
รวมหนี้สินไม่หมุนเวียน	<u>3,015,121.87</u>	<u>767,503.47</u>
รวมหนี้สิน	<u>4,131,008.77</u>	<u>2,396,384.82</u>
สินทรัพย์สุทธิ	<u>36,553,742.21</u>	<u>34,797,601.76</u>
สินทรัพย์สุทธิ/ส่วนทุน		
ส่วนเกินทุนจากการรับบริจาค	679,004.00	904,731.00
สำรองเพื่อจ่ายบำนาญ	3,159,465.84	1,985,751.00
รายได้สูงกว่าค่าใช้จ่ายสะสม	32,715,272.37	31,907,119.76
รวมสินทรัพย์สุทธิ/ส่วนทุน	<u>36,553,742.21</u>	<u>34,797,601.76</u>

ลงชื่อ 
(นางสาวพิชานน กิ่งสมุทร)
ผู้อำนวยการส่วนงบประมาณการเงินบัญชีและพัสดุ

ลงชื่อ 
(นายเฉลิมศักดิ์ จันทร์ทิม)
รองเลขาธิการ รักษาการแทน
เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
งบแสดงผลการดำเนินงาน
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2548 และ 2547

	หน่วย : บาท	
	2548	2547
รายได้จากการดำเนินงาน		
รายได้จากงบประมาณอุดหนุน	76,006,000.00	58,275,200.00
รายได้ดอกเบี้ยรับ	103,033.59	74,638.31
รายได้จากเงินช่วยเหลือ	650,496.70	1,974,876.00
รายได้อื่น	13,089.43	8,449.89
รวมรายได้จากการดำเนินงาน	76,772,619.72	60,333,164.20
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน		
ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร	31,470,994.54	27,319,998.42
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	37,861,492.50	28,170,150.24
ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย	5,289,581.45	5,964,813.50
รวมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน	74,622,068.49	61,454,962.16
รายได้สูง (ต่ำกว่า) ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน	2,150,551.23	(1,121,797.96)
ขาดทุนจากการจำหน่ายสินทรัพย์	(42,230.00)	-
รายได้สูง (ต่ำกว่า) ค่าใช้จ่าย	2,108,321.23	(1,121,797.96)

“ความล่าช้าคือความไม่เป็นธรรม”

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
งบกระแสเงินสด
สำหรับปี สิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2548 และ 2547

	2548 (บาท)	2547 (บาท)
กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน		
รายได้สูง (ต่ำ) กว่าค่าใช้จ่ายที่เกิดจากกิจกรรมตามปกติ	2,108,321.23	(1,121,797.96)
ปรับ กระทบยอดเป็นกระแสเงินสดสุทธิจากกิจกรรมดำเนินงาน		
ค่าเสื่อมราคา	5,082,203.10	5,739,023.00
ค่าตัดจำหน่าย	207,378.35	225,790.50
ส่วนปรับปรุงอาคารเข้าตัดบัญชี	-	3,856,248.95
ขาดทุนจากการจำหน่ายสินทรัพย์	42,230.00	-
เพิ่มขึ้นในวัสดุคงเหลือ	(34,340.64)	(26,986.35)
ลดลง (เพิ่มขึ้น) ในเงินทดรองจ่าย	251,280.00	(517,080.00)
ลดลง (เพิ่มขึ้น) ในลูกหนี้เงินยืม	136,571.00	(42,191.00)
ลดลง ในรายได้ดอกเบี้ยค้างรับ	-	1,687.76
(เพิ่มขึ้น) ในค่าเช่าสำนักงานจ่ายล่วงหน้า	(342,531.51)	-
(เพิ่มขึ้น) ในค่าใช้จ่ายจ่ายล่วงหน้า	(86,122.16)	(8,743.37)
เพิ่มขึ้นในภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายค้างจ่าย	35,025.43	49,237.96
เพิ่มขึ้นในค่าใช้จ่ายค้างจ่าย	234,578.20	154,644.34
เพิ่มขึ้น(ลดลง)ในเจ้าหน้าที่รัฐ	(2,070.00)	2,070.00
เพิ่มขึ้น (ลดลง) ในเจ้าหน้าที่สินทรัพย์	(310,760.10)	5,566.14
เพิ่มขึ้นในเงินรับฝาก - เงินประกันสัญญา	54,549.50	2,140.00
เพิ่มขึ้นในรายได้จากเงินช่วยเหลือการรับรู้	2,193,068.90	761,626.72
เพิ่มขึ้นในสินทรัพย์จากเงินช่วยเหลือ	0.00	(159,644.00)
เพิ่มขึ้น (ลดลง) ในรายได้สูงกว่าค่าใช้จ่ายสะสม	(596,221.76)	18,744.32
กระแสเงินสดสุทธิได้มา / (ใช้ไป) จากกิจกรรมดำเนินงาน	<u>8,973,159.54</u>	<u>8,940,337.01</u>

	2548	2547
	(บาท)	(บาท)
กระแสเงินสดจากกิจกรรมลงทุน		
เงินสดรับ :		
จากเงินลงทุนระยะสั้น	0.00	2,339,011.00
รวมเงินสดรับ	<u>-</u>	<u>2,339,011.00</u>
เงินสดจ่าย :		
จากการซื้อสินทรัพย์ถาวร	(4,583,153.91)	(553,078.10)
จากการซื้อเงินลงทุนระยะสั้น	(4,167,695.00)	-
รวมเงินสดจ่าย	<u>(8,750,848.91)</u>	<u>(553,078.10)</u>
กระแสเงินสดสุทธิจากกิจกรรมลงทุน	<u>(8,750,848.91)</u>	<u>1,785,932.90</u>
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดเพิ่มขึ้นสุทธิ	222,310.63	10,726,269.91
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดคงเหลือ ณ วันต้นงวด	<u>12,807,536.33</u>	<u>2,081,266.42</u>
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดคงเหลือ ณ วันปลายงวด	<u>13,029,846.96</u>	<u>12,807,536.33</u>

“ความล่าช้าคือความไม่เป็นธรรม”



หากไม่ได้รับความเป็นธรรม
จากข้าราชการหรือพนักงานของรัฐ ใช้สิทธิร้องเรียน
ไม่เพียงเพื่อตัวท่าน แต่เพื่อส่วนรวม

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
โทรศัพท์ **๑๖๗๖** (ฟรีทั่วประเทศ)

แนวทางการพัฒนาการดำเนินงาน



แนวทางการพัฒนาการดำเนินงาน

ในรอบปีที่ผ่านมา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้มีการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งมีทั้งความสำเร็จและสิ่งที่ไม่อาจจะไม่เรียกว่าเป็นปัญหาอุปสรรคในการทำงานเสียทีเดียวหากแต่เป็นสิ่งที่สามารถที่จะพัฒนาให้ดีขึ้นได้อีก ทั้งในเชิงวิชาการและการบริหารจัดการ รวมทั้งการประสานงานเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามีประเด็นและแนวทางการดำเนินงานในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

๑. การปรับระบบการรับ ตรวจสอบ และสอบสวนเรื่องร้องเรียน

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเปิดโอกาสให้ประชาชนร้องเรียนได้หลายช่องทางทั้งการส่งจดหมายทางไปรษณีย์ อินเทอร์เน็ต การยื่นเรื่องด้วยตนเองที่สำนักงานฯ การส่งโทรสาร และการร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๖๗๖ (ฟรีทั่วประเทศ) ทำให้มีเรื่องร้องเรียนเข้ามายังสำนักงานฯ เป็นจำนวนมากในแต่ละช่องทาง โดยเฉพาะทางโทรศัพท์ ซึ่งผู้ร้องมักจะมีปัญหาเร่งด่วนและต้องการการตอบสนองทันที ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการปรึกษาหารือหรือร้องเรียนเพื่อให้ช่วยแก้ปัญหาที่กำลังเกิดขึ้นในช่วงเวลานั้นอย่างเร่งด่วน ซึ่งแต่เดิมผู้ร้องอาจจะต้องคอยสายนานหรือบางครั้งถูกตัดไปโดยยังไม่ได้คุยกับเจ้าหน้าที่เพราะเจ้าหน้าที่ยังไม่เสร็จภารกิจจากผู้ร้องรายอื่น ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงจัดตั้ง Call Center ขึ้นเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อผู้ร้องได้อย่างรวดเร็ว โดยการรับสายและกลั่นกรอง พร้อมทั้งให้คำปรึกษาและส่งต่อไปยังส่วนสอบสวนที่เกี่ยวข้อง ซึ่งวิธีการเช่นนี้จะทำให้ผู้ร้องสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้เร็วขึ้น อีกทั้งหากสายที่ Call Center ไม่ว่างเนื่องจากเจ้าหน้าที่ยังคงปฏิบัติภารกิจอยู่ สายของผู้ร้องก็จะโอนไปยังเจ้าหน้าที่สอบสวนโดยอัตโนมัติ ทำให้ผู้ร้องมีหลักประกันว่าเมื่อโทรศัพท์มายังสำนักงานฯ ในช่วงเวลาราชการแล้ว จะมีเจ้าหน้าที่คอยให้ข้อมูลและคอยประสานงานให้

นอกจากการจัดตั้ง Call Center แล้ว ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้มีการปรับโครงสร้างของฝ่ายตรวจสอบเรื่องร้องเรียนใหม่ โดยการยุบส่วนตรวจสอบและขยายส่วนสอบสวนออกเป็น ๖ ส่วน เพื่อให้ครอบคลุมภารกิจที่เพิ่มขึ้น และเป็นการจัดกลุ่มเรื่องร้องเรียนเพื่อสร้างความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและความมีมาตรฐานในการพิจารณาวินิจฉัยในเรื่องนั้น ๆ อีกทั้งเป็นการทำให้เจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมจากการทำงาน (on-the-job training) ในสาขาที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเมื่อเวลาผ่านไปจะเกิดความเชี่ยวชาญ มีทักษะและศักยภาพในการแก้ปัญหาให้แก่ประชาชนได้รวดเร็วขึ้น

๒. การพัฒนาศูนย์ศึกษาผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

การรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนตามคำร้องเรียนเป็นรายการคดี ในปัจจุบันเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและต้องดำเนินต่อไป เพื่อเยียวยาทุกชีวิตให้แก่ประชาชนได้มากที่สุด แต่วิธีการเช่นนี้มีลักษณะเป็นการตั้งรับและแก้ปัญหาแบบปลายเหตุ อย่างไรก็ตาม ในบางประเด็นปัญหาอาจเกิดขึ้นแบบซ้ำ ๆ และถึงแม้จะต่างพื้นที่แต่ก็มีความคล้ายคลึงกัน ซึ่งหากสามารถแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุหรือแก้ปัญหาเชิงระบบได้ ก็จะช่วยให้เกิดผลกระทบในวงกว้าง และไม่เกิดปัญหานั้นต่อประชาชนอีก ดังนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัยประมวลผล โดยการพัฒนาศักยภาพของกลไกภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาในการศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับประเด็นปัญหาและแนวทางในการแก้ไข โดยจะพัฒนาศูนย์ศึกษาผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ซึ่งมีความร่วมมืออยู่กับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ให้มีบทบาทอย่างเป็นทางการมากขึ้นในการพัฒนาองค์ความรู้ศึกษาวิจัย ซึ่งไม่เพียงเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเท่านั้น แต่เพื่อแสวงหาแนวทางการป้องกัน ทั้งในแง่ของการปรับปรุงพฤติกรรมกรรมการทำหน้าที่ของข้าราชการและพนักงานของรัฐ และการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายให้มีความทันสมัยเป็นธรรม และเหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง นอกจากนี้ ก็จะใช้ประโยชน์ศูนย์ศึกษาผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาในการศึกษาเปรียบเทียบบทบาธอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาทั่วโลก แล้วนำมาวิเคราะห์และปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ในบริบทของไทย อีกทั้งเป็นช่องทางในการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่และการพัฒนาความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศและระดับสากลต่อไป

๓. ความร่วมมือกับคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

การแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนตามคำร้องเรียนนั้น นอกจากส่วนหนึ่งจะมาจากการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาและทีมงานแล้ว อีกส่วนหนึ่งก็เป็นส่วนสำคัญคือความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะต้องเป็นผู้ให้ข้อมูลและร่วมมือในการแก้ไขปัญหา ที่ผ่านมาผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ใช้กลไกหลายประการในการกระตุ้นให้เกิดการเอาใจใส่ต่อการให้ข้อมูล เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชน ทั้งในรูปของการมีหนังสือไปยังคณะรัฐมนตรี เพื่อให้ออกมติของหน่วยงานในการให้ความร่วมมือ ทั้งการประสานงานในรูปของลายลักษณ์อักษรและทางโทรศัพท์

รวมทั้งการแจ้งให้หน่วยงานทราบถึงผลบังคับตามกฎหมายหากไม่ให้ความร่วมมือต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

อย่างไรก็ตาม แนวทางดังกล่าวมีลักษณะที่จะดูเป็นเชิงลบ หากหน่วยงานไม่ให้ความร่วมมือ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงมีดำริที่ว่าหน่วยงานสมควรจะได้รับประโยชน์จากการให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาด้วย เช่น การตอบข้อซักถามหรือการให้ข้อมูลโดยไม่ชักช้า หรือการให้ความร่วมมือจนกระทั่งปัญหาของประชาชนได้รับการเยียวยา เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจต่อหน่วยงานและบุคคลที่ทำดี

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงได้หารือและตกลงเบื้องต้นกับคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (ก.พ.ร.) เพื่อประสานข้อมูลในเรื่องการให้ความร่วมมือของหน่วยราชการ ซึ่งจะมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของหน่วยงาน โดยเฉพาะเรื่องความเหมาะสมในการรับโบนัส ซึ่งกรณีนี้เท่ากับว่าหากหน่วยงานทำดี ก็สมควรจะได้รับผลตอบแทนที่เป็นรูปธรรม นอกเหนือจากหนังสือขอบคุณ

๔. การรณรงค์ประชาสัมพันธ์

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาตระหนักว่าความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนนั้น จะต้องเกิดจากความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ซึ่งการที่จะเป็นเช่นนั้นได้ จะต้องมีความรู้ความเข้าใจร่วมกัน โดยเฉพาะในเรื่องบทบาทของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ที่ผ่านมาถึงแม้ว่าผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจะพยายามรณรงค์ประชาสัมพันธ์ในหลากหลายช่องทาง ซึ่งทำให้ความเข้าใจในเรื่องผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาดีขึ้นตามลำดับ แต่ก็ยังมีอีกจำนวนมากที่ยังมีความเข้าใจเรื่องบทบาทหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาไม่ชัดเจน จนบางครั้งอาจอนุมานได้ว่านี่คืออุปสรรคในการทำงานประการหนึ่งซึ่งมักจะได้รับข้อเสนอแนะและการสนับสนุนจากสมาชิกรัฐสภาอยู่เสมอให้ทำการประชาสัมพันธ์มากขึ้น ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงได้ดำเนินการเร่งรัด และระดมการประชาสัมพันธ์ในทุกรูปแบบ ทั้งทางสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ โดยให้มีรายละเอียดที่ผู้ชมหรือผู้รับฟังจะสามารถทำความเข้าใจได้เพิ่มขึ้น และเพิ่มความถี่ในการจัดโครงการผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพบประชาชนในส่วนภูมิภาคหมุนเวียนไปตามพื้นที่ต่าง ๆ รวมทั้งการจัดทีมงานกลุ่มย่อยลงพื้นที่ที่พบปะหน่วยงานและประชาชน ซึ่งจะทำให้เกิดการใกล้ชิดและสร้างความเข้าใจกันได้มากขึ้น พร้อมทั้งมีการติดตามประเมินผลถึงการรับรู้และความเข้าใจของสาธารณชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเพื่อนำมาพัฒนางานให้เกิดคุณภาพการต่อบ้านเมืองต่อไป

ภาคผนวก





**ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการเสนอคำร้องเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Internet)
พ.ศ. ๒๕๔๗**

โดยที่เป็นการสมควรออกระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการเสนอคำร้องเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอคำร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้สะดวก รวดเร็ว และสอดคล้องกับพัฒนาการของระบบการติดต่อสื่อสารทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๑ และมาตรา ๒๗ (๕) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๔๒ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงออกระเบียบไว้ดังนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการเสนอคำร้องเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) พ.ศ. ๒๕๔๗”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ใช้บังคับนับตั้งแต่วันที่ถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“**เลขาธิการ**” หมายความว่า เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

“**สำนักงาน**” หมายความว่า สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

“**คำร้องเรียน**” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนที่เสนอผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) ของสำนักงาน ตามวิธีการที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้

ข้อ ๔ ให้นำระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาว่าด้วยการเสนอ การรับคำร้องเรียนและการสอบสวนหาข้อเท็จจริง พ.ศ. ๒๕๔๕ มาใช้บังคับโดยอนุโลม เว้นแต่ในระเบียบนี้จะได้กำหนดไว้เป็นอย่างอื่น

ข้อ ๕ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้ และมีอำนาจออกประกาศเพื่อปฏิบัติตามระเบียบนี้

ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามีอำนาจตีความและวินิจฉัย

ข้อ ๖ การเสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) ให้ทำได้โดยวิธีการ ดังต่อไปนี้

(๑) เสนอคำร้องเรียนทางเว็บไซต์ (Website) ของสำนักงาน

www.ombudsman.go.th

(๒) วิธีการอื่นตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภากำหนด

ข้อ ๗ การเสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาทางเว็บไซต์ (Website) ของสำนักงาน ผู้ร้องเรียนจะต้องทำคำร้องเรียนตามแบบที่สำนักงานกำหนด โดยระบุ

(๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

(๒) หมายเลขประจำตัวประชาชน หรือหมายเลขหนังสือเดินทาง

(๓) องค์กร หน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่ประสงค์จะร้องเรียน

(๔) เหตุที่ทำให้ต้องร้องเรียนพร้อมด้วยข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ตามสมควร

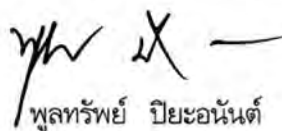
(๕) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail address)

คำร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ให้ถือเป็นคำร้องเรียนตามมาตรา ๒๐ แห่งพระราชบัญญัติ ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๕๒

ข้อ ๘ ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนไม่ครบถ้วน หรือไม่ถูกต้อง ให้สำนักงานแจ้งผู้ร้องเรียนดำเนินการแก้ไข

หากผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขและแจ้งให้สำนักงานทราบภายในห้าวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง ไม่ให้รับไว้พิจารณาหรือยุติการพิจารณาคำร้องเรียนดังกล่าว

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๗



พูลทรัพย์ ปิยะอนันต์
ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

คณะกรรมการเพื่อจัดทำรายงาน ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาประจำปี ๒๕๔๘

๑. เลขธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา	ประธานคณะกรรมการ
๒. รองเลขธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา	รองประธานคณะกรรมการ
๓. ผู้ช่วยเลขธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา	รองประธานคณะกรรมการ
๔. เจ้าหน้าที่สอบสวนผู้เชี่ยวชาญ	คณะกรรมการ
๕. ผู้อำนวยการส่วนสอบสวน ๑	คณะกรรมการ
๖. ผู้อำนวยการส่วนสอบสวน ๒	คณะกรรมการ
๗. ผู้อำนวยการส่วนสอบสวน ๓	คณะกรรมการ
๘. ผู้อำนวยการส่วนสอบสวน ๔	คณะกรรมการ
๙. ผู้อำนวยการส่วนตรวจสอบ	คณะกรรมการ
๑๐. ผู้อำนวยการส่วนบริหารทั่วไป	คณะกรรมการ
๑๑. ผู้อำนวยการส่วนงบประมาณ การเงินบัญชีและพัสดุ	คณะกรรมการ
๑๒. ผู้อำนวยการส่วนบุคลากร	คณะกรรมการ
๑๓. ผู้ช่วยผู้อำนวยการส่วนประชาสัมพันธ์	คณะกรรมการ
๑๔. ผู้ช่วยผู้อำนวยการส่วนสารสนเทศ	คณะกรรมการ
๑๕. หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน	คณะกรรมการ
๑๖. นิติกรผู้ชำนาญการ	คณะกรรมการ
๑๗. นักวิชาการผู้ชำนาญการ	คณะกรรมการ
๑๘. ผู้อำนวยการส่วนวิจัยและวิชาการ	คณะกรรมการและเลขานุการ
๑๙. ผู้แทนส่วนวิจัยและวิชาการ	ผู้ช่วยเลขานุการ
๒๐. ผู้แทนส่วนวิจัยและวิชาการ	ผู้ช่วยเลขานุการ



หากไม่ได้รับความเป็นธรรม
จากข้าราชการหรือพนักงานของรัฐ ใช้สิทธิร้องเรียน
ไม่เพียงเพื่อตัวท่าน แต่เพื่อส่วนรวม

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
โทรศัพท์ **๑๖๗๖** (ฟรีทั่วประเทศ)

หากไม่ได้รับความเป็นธรรม
จากข้าราชการหรือพนักงานของรัฐ ใช้สิทธิร้องเรียน
ไม่เพียงเพื่อตัวท่าน แต่เพื่อส่วนรวม

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

OFFICE OF THE OMBUDSMAN

๑๑๕๓ อาคารเอ็กซิม ชั้น ๒๐ ถนนพหลโยธิน สามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๕๐๐

หรือ ตู้ ปณ. ๓๓๓ สามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๕๐๐

โทร. ๐ ๒๒๕๕ ๐๕๐๐ หรือ โทร. ๑๖๗๖ (ฟรีค่าโทรศัพท์)

www.ombudsman.go.th