



การคุ้มครองสิทธิ
และการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ
โดยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

KD
301.1
พ749ก
2549
ฉ.2



สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา



Konrad
Adenauer
Stiftung

มูลนิธิคอนราด อาเดนาวร์

THAI NATIONAL ASSEMBLY LIBRARY



3961164569

วันที่ 18 / 10 / 2549

เลขทะเบียน ๑๖๑๙๐๙ ๓๒

KD

เลขหมู่ 307.1
ว 2497 2549



การคุ้มครองสิทธิ
และการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ
โดยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา



สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา



Konrad
Adenauer
Stiftung

มูลนิธิคอนราด อาเดเนาท์

สมบัติห้องสมุดรัฐสภา

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

การคุ้มครองสิทธิและการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐโดยผู้ตรวจการแผ่นดิน
ของรัฐสภา กรุงเทพฯ: สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา, 2549

25 หน้า

1. สิทธิของพลเมือง 2. ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาไทย

ISBN: 974-88136-2-2

ชื่อหนังสือ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ปีที่พิมพ์ พฤศจิกายน 2549

จำนวน 10,000 เล่ม

เจ้าของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

1193 อาคารเอ็กซิม ชั้น 20 ถนนพหลโยธิน
แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 02 299 0400

โทรสาร 02 271 4600

www.ombudsman.go.th

E-mail ac@ombudsman.go.th

จัดทำโดย ส่วนประชาสัมพันธ์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

พิมพ์ที่ บริษัท โรงพิมพ์เดือนตุลา จำกัด

39/205-206 ซอยกวีเหวียนระวี ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงสีกัน
เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210

โทรศัพท์ 02 996 7392-4

โทรสาร 02 996 7395

คำนำ

การเผยแพร่วิชาการและให้ความรู้และการศึกษาแก่ประชาชนเกี่ยวกับสิทธิที่จะร้องเรียนตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญและกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญเป็นหน้าที่ที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาให้ความสำคัญมาโดยตลอด และดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งการจัดทำเอกสาร การสัมมนา และการเผยแพร่ด้วยวิธีการหรือสื่ออื่น ๆ

หนังสือ “การคุ้มครองสิทธิและการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐโดยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา” ที่ทำนถืออยู่ในมือขณะนี้ เป็นอีกความพยายามหนึ่งที่จะรณรงค์เผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบองค์ความรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาและช่องทางการเข้าถึงเพื่อแสวงหาความเป็นธรรมจากกลไกนี้

การทำงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามักจะได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมอุดมการณ์และภาคีเครือข่ายอยู่เสมอทั้งจากภายในและต่างประเทศ ครั้งนี้ก็เช่นเดียวกันที่มูลนิธิคอนราด อาเดนาวร์ ได้ให้การสนับสนุนงบประมาณในการจัดพิมพ์หนังสือข้างต้น ซึ่งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งไว้ ณ โอกาสนี้ และหวังว่าหนังสือเล่มนี้จะสามารถยังประโยชน์ให้เกิดขึ้นแก่พี่น้องประชาชนและผู้สนใจโดยทั่วไป

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

พฤษภาคม ๒๕๕๕

การคุ้มครองสิทธิและการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ โดยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ กำหนดให้มีกลไกการคุ้มครองสิทธิและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐขึ้นหลายองค์กร เช่น คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ศาลปกครอง ศาลรัฐธรรมนูญ คณะกรรมการการเลือกตั้ง รวมทั้ง ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา โดยมุ่งหวังให้องค์กรต่าง ๆ เหล่านี้มีการทำงานอย่างเป็นอิสระ ปลอดจากการแทรกแซงจากหน่วยงานหรือบุคคลภายนอก ทั้งนี้เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่สาธารณชน โดยปราศจากการชี้้นำ ซึ่งบทบัญญัติเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ นั้น อยู่ในมาตรา ๑๕๖-๑๕๘

นอกจากรัฐธรรมนูญข้างต้นแล้ว ยังมีการตราพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๕๒ เพื่อแจกแจงรายละเอียดเกี่ยวกับจำนวน คุณสมบัติ รวมทั้งบทบาทและอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาไว้ด้วย

ต่อมาเมื่อวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๕๕ คณะปฏิรูปการปกครองในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขได้ทำการยึดอำนาจและประกาศยกเลิกรัฐธรรมนูญข้างต้น อย่างไรก็ตาม คณะปฏิรูปการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขได้มีประกาศฉบับที่ ๑๔ ให้พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๕๒ มีผลบังคับใช้ต่อไป นั่นหมายถึงว่าทุกสิ่งที่เป็นบทบาทและอำนาจ

หน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาที่มีก่อนการยึดอำนาจการปกครอง ก็ให้เป็นไปเช่นนั้นจนกว่าจะมีประกาศเป็นอย่างอื่น

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา: จำนวน คุณสมบัติ ลักษณะต้องห้าม และการพ้นจากตำแหน่ง

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามีจำนวนไม่เกินสามคน ซึ่งพระมหากษัตริย์ทรงแต่งตั้งตามคำแนะนำของวุฒิสภา จากผู้ที่เป็นที่ยอมรับนับถือของประชาชน มีความรอบรู้และมีประสบการณ์ในการบริหารราชการแผ่นดิน วิสาหกิจ หรือกิจกรรมอันเป็นประโยชน์ร่วมกันของสาธารณะ และมีความซื่อสัตย์สุจริตเป็นที่ประจักษ์ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามีวาระการดำรงตำแหน่งหกปี นับแต่วันที่พระมหากษัตริย์ทรงแต่งตั้งและให้ดำรงตำแหน่งได้เพียงวาระเดียว

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

- (๑) มีสัญชาติไทยโดยการเกิด
- (๒) มีอายุไม่ต่ำกว่าสี่สิบห้าปีบริบูรณ์ในวันเสนอชื่อ
- (๓) สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
- (๔) ไม่เคยเป็นผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
- (๕) ไม่เป็นผู้มีลักษณะต้องห้ามมิให้ใช้สิทธิเลือกตั้ง
- (๖) ไม่เป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา ข้าราชการการเมือง สมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น

- (๘) ไม่เป็นหรือเคยเป็นสมาชิกพรรคการเมือง หรือผู้มีตำแหน่งอื่นของพรรคการเมืองในระยะเวลาสามปีก่อนวันสรรหา
- (๙) ไม่เป็นกรรมการการเลือกตั้ง กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ตุลาการศาลปกครอง กรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ หรือกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน
- (๑๐) ไม่เป็นบุคคลล้มละลายซึ่งศาลยังไม่สั่งให้พ้นจากคดี
- (๑๑) ไม่เคยถูกจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก
- (๑๒) ไม่เคยถูกไล่ออก ปลดออก หรือให้ออกจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น เพราะกระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง
- (๑๓) ไม่เคยถูกวุฒิสภาหรือสภาผู้แทนราษฎรมีมติให้พ้นจากสมาชิกภาพตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
- (๑๔) ไม่เคยถูกวุฒิสภามีมติให้ถอดถอนจากตำแหน่งตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

นอกจากนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภายังต้อง

- (๑) ไม่เป็นข้าราชการประจำซึ่งมีตำแหน่งหรือเงินเดือนประจำ
- (๒) ไม่เป็นพนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น หรือไม่เป็นกรรมการหรือที่ปรึกษาของรัฐวิสาหกิจหรือของหน่วยงานของรัฐ

- (๓) ไม่ดำรงตำแหน่งใดในห้างหุ้นส่วน บริษัท หรือองค์การ
ที่ดำเนินธุรกิจโดยมุ่งหาผลกำไรหรือรายได้มาแบ่งปันกัน
หรือเป็นลูกจ้างของบุคคลใด
- (๔) ไม่ประกอบวิชาชีพอิสระอื่นใด

การพ้นจากตำแหน่งของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
นอกจากพ้นตามวาระแล้ว ยังพ้นตำแหน่งเมื่อ

- ตาย
- ลาออก
- ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามข้างต้น
- มีการดำรงตำแหน่งหรือประกอบอาชีพที่เป็นข้อห้าม
ข้างต้น
- ถูกจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก
- วุฒิสภามีมติให้พ้นจากตำแหน่งตามบทบัญญัติของรัฐ
ธรรมนูญ

บุคคลผู้ดำรงตำแหน่งผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ในช่วงเริ่มต้นประเทศไทยมีผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
เพียงคนเดียว ซึ่งผ่านการคัดสรรจากสภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภา
ตามลำดับ คือ นายพิเชต สุนทรพิพิธ โดยได้รับพระมหากรุณาธิคุณจาก
พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งให้ดำรง
ตำแหน่งผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๔๓
แต่ได้พ้นวาระไปแล้วตามบทเฉพาะกาลที่กำหนดให้ในช่วงเริ่มต้นนั้น
ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาสามารถดำรงตำแหน่งได้เพียงสามปี

ปัจจุบันมีผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาครบ ๓ คน ตามจำนวนที่รัฐธรรมนูญกำหนดให้มีได้ คือ

๑. นายพลทรัพย์ ปิยะอนันต์ ได้รับการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งเมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๕
๒. พลเอก ชีรเดช มีเพียร ได้รับการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งเมื่อวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๔๖
๓. นายปราโมทย์ โชติมงคล ได้รับการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งเมื่อวันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๔๘

บทบาทและอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

๑. พิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนในกรณี (ตามนัยมาตรา ๑๖ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๔๒)

(ก) การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมายของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น

(ข) การปฏิบัติหรือละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน หรือประชาชนโดยไม่เป็นธรรม ไม่ว่าการนั้นจะชอบหรือไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ก็ตาม

(ค) กรณีอื่นตามที่กฎหมายบัญญัติ

คำว่า “ไม่ว่าการนั้นจะชอบหรือไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ก็ตาม” เป็นหลักสำคัญในการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ของรัฐสภา เพราะหลายกรณีพบว่าข้าราชการหรือพนักงานของรัฐได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องตามกฎหมายแล้ว ไม่ได้มีข้อบกพร่องหรือมีการกลั่นแกล้งแต่ประการใด แต่หากประชาชนยังได้รับความเดือดร้อน อาจจะช่วยเหตุแห่งความลำสมัยของกฎระเบียบ หรือเหตุอันใดที่อาจจะไม่เกี่ยวกับข้าราชการ หรือพนักงานของรัฐเลย ก็สามารถร้องเรียนขอความช่วยเหลือไปยังผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้

๒. ในกรณีที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเห็นว่า บทบัญญัติแห่งกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ หรือการกระทำใดของบุคคลใดตามที่กล่าวข้างต้น มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ หรือศาลปกครอง แล้วแต่กรณี เพื่อพิจารณาวินิจฉัย (ตามนัยมาตรา ๑๗ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๔๒)

ผู้มีสิทธิร้องเรียน

(๑) บุคคลหรือคณะบุคคลซึ่ง

- พบเห็นเหตุการณ์หรือเรื่องที่จะร้องเรียน
- ได้รับความเสียหายโดยไม่เป็นธรรม
- มีส่วนได้เสียในกรณีนั้น ๆ

(๒) กรรมการของวุฒิสภาหรือกรรมการของสภาผู้แทนราษฎรส่งเรื่องให้พิจารณาคำเนิการ

วิธียื่นเรื่องร้องเรียน

(๑) ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๖๗๖ (โทรฟรีทั่วประเทศ) หรือหมายเลข ๐ ๒๒๕๕ ๐๔๐๐

(๒) ร้องเรียนเป็นหนังสือ โดยลงชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ โทรศัพท์ (หรือโทรศัพท์ที่ใกล้บ้านที่ติดต่อได้) ผู้ถูกร้องเรียนและเหตุที่ร้องเรียน หากต้องการปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน ขอให้ระบุ สำนักงานฯ จะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด โดยส่งไปยัง

- สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เลขที่ ๑๑๕๓ อาคารเอ็กซิม ชั้น ๒๐ ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐ หรือ ตู้ ปณ. ๓๓๓ สามเสนใน พญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

- โทรสาร หมายเลข ๐ ๒๒๕๕ ๐๔๘๔

- ส่งผ่าน ส.ส. หรือ ส.ว. ในเขตพื้นที่ของผู้ร้องเรียน ซึ่งในช่วงเปิดสมัยประชุมสภา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้จัดส่งเจ้าหน้าที่ไปรับเรื่องร้องเรียนที่อาคารรัฐสภาด้วย

(๓) ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต ที่ www.ombudsman.go.th

(๔) ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

(๕) ร้องเรียนผ่านเครือข่ายของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ได้แก่ สภานายความและสำนักงานสาขาของสภานายความทั่วประเทศ สำนักงานอัยการสูงสุด และสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (สคช.) สำนักงานอัยการจังหวัดทั่วประเทศ

เรื่องที่ไม่ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาไว้พิจารณาหรือให้ยุติ
การพิจารณา (ตามมาตรา ๒๔ แห่งพระราชบัญญัติประกอบ
รัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๔๒)

(๑) เรื่องที่เป็นนโยบายซึ่งคณะรัฐมนตรีแถลงต่อรัฐสภา
เว้นแต่การปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวมีลักษณะตามมาตรา ๑๖ (๑) นั้น
คือ อาจมีการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่
หรือละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการหรือพนักงานของรัฐที่ก่อให้เกิด
ความเดือดร้อนเสียหายแก่ประชาชนอย่างไม่เป็นธรรม

(๒) เรื่องที่ฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษา
หรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว

(๓) เรื่องที่มีได้เป็นไปตามมาตรา ๑๖ (๑) ได้แก่ เรื่องที่ไม่เกี่ยวกับ
ข้าราชการหรือพนักงานของรัฐ หรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับข้าราชการหรือ
พนักงานของรัฐก็ตามแต่เป็นเรื่องส่วนตัว ไม่ใช่การปฏิบัติหน้าที่ราชการ
ตามอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย รวมทั้งเรื่องเกี่ยวกับกรณีพิพาทระหว่าง
เอกชนด้วยกัน

(๔) เรื่องที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลหรือการลงโทษทางวินัย
ของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ
หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น

(๕) เรื่องที่ผู้ร้องเรียน ไม่ปฏิบัติตามวิธีการยื่นเรื่องร้องเรียน

เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาอาจไม่รับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณา (ตามนัยมาตรา ๒๕ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๔๒)

(๑) เรื่องที่เกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤติกมิชอบในวงราชการ

(๒) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนมิได้มีส่วนได้เสียและการพิจารณาจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยส่วนรวม

(๓) เรื่องที่ผู้ร้องเรียน ได้ยื่นเมื่อพ้นกำหนดสองปีนับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน และการพิจารณาจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยส่วนรวม

(๔) เรื่องที่ผู้ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมหรือได้รับการชดใช้ความเสียหายอย่างเหมาะสมแล้ว และการพิจารณาต่อไปจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน

(๕) เรื่องที่ผู้ร้องเรียน ไม่มาให้ถ้อยคำ ไม่แสดงพยานหลักฐาน หรือไม่ดำเนินการตามหนังสือที่ได้รับจากผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ทั้งนี้ ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยไม่มีเหตุอันสมควร

(๖) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนตายและการพิจารณาต่อไปจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยส่วนรวม

(๗) เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเคยสรุปผลการพิจารณาแล้ว

(หมายเหตุ กรณีการทุจริตตามข้อ(๑) นั้น เนื่องจากเพื่อมิให้เป็นการซ้ำซ้อนและสิ้นเปลืองงบประมาณของแผ่นดิน ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงมีนโยบายว่าหากเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตก็จะไม่รับเรื่องไว้ดำเนินการเอง แต่จะส่งเรื่องให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ดำเนินการต่อไป หรือหากผู้ร้องเรียนโดยตรงต่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. แล้วก็

จะไม่ส่งเรื่องไปอีก เว้นแต่มีกรณีที่จะต้องมีการประสานข้อมูล
เพิ่มเติม)

ลักษณะเฉพาะที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาแตกต่างจากองค์กรอื่นในการตรวจสอบ

เมื่อมีความขัดแย้งระหว่างรัฐกับประชาชนเกิดขึ้น ประชาชนย่อมมีสิทธิที่จะแสวงหาความเป็นธรรมเพื่อเยียวยาแก้ไขความทุกข์ร้อนของตน ซึ่งช่องทางที่ประชาชนสามารถใช้สิทธิในการแสวงหาความเป็นธรรมมีหลายช่องทาง อาทิ การร้องเรียนต่อหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง การร้องเรียนต่อคณะกรรมการสิทธิการของสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา การฟ้องคดีต่อศาล

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาที่เช่นเดียวกับกลไกการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐอื่น ๆ ที่ประชาชนสามารถใช้สิทธิในการแสวงหาความเป็นธรรม อย่างไรก็ตาม ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามีลักษณะหลายประการที่ทำให้มีความแตกต่างไปจากการทำงานของหน่วยงานตรวจสอบของทางราชการ คณะกรรมการสิทธิการของรัฐสภา และศาล กล่าวคือ

๑. ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ ไม่ได้สังกัดฝ่ายบริหารเช่นส่วนราชการอื่น ๆ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาที่ทำหน้าที่สนับสนุนงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาที่มีความเป็นอิสระ มิได้สังกัดกระทรวง ทบวง กรม สามารถกำหนดระบบการบริหารบุคคลและงบประมาณได้ด้วยตนเอง ทำให้มีความคล่องตัวสูงในการบริหารจัดการ

๒. ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามีอำนาจตามกฎหมายในการที่จะเชิญบุคคลให้มาชี้แจงหรือให้ข้อมูล รวมทั้งการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบ/สอบสวนหาข้อเท็จจริง ซึ่งหากผู้ใดที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นส่วนราชการหรือเอกชนไม่ให้ความร่วมมือหรือขัดขวางการปฏิบัติหน้าที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาสามารถดำเนินคดีอาญาได้ ซึ่งต่างจากระบบการทำงานของคณะกรรมการสิทธิการของรัฐสภา ที่หากไม่ได้รับ

ความร่วมมือในการมาชี้แจงก็ไม่มีกฎหมายใดให้อำนาจบังคับ ยกเว้นแต่อาจจะแจ้งไปยังรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีว่าคณะกรรมการของรัฐสภาไม่ได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการ ขอให้ไปกำกับดูแลด้วย

สำหรับอำนาจบังคับในชั้นการพิจารณาสอบสวน นั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามีอำนาจ

- ให้หัวหน้าหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานอัยการ พนักงานสอบสวนหรือบุคคลใด มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริง หรือมาให้ถ้อยคำ หรือส่งวัตถุ เอกสาร หลักฐาน หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณา **“ผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”**

- ตรวจสอบที่เกี่ยวกับเรื่องที่มีการร้องเรียน โดยแจ้งให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองสถานที่ทราบล่วงหน้าในเวลาอันควร **“ผู้ใดต่อสู้หรือขัดขวางการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ”**

๓. กระบวนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาแตกต่างจากศาล ที่ผลของคำพิพากษาจะมีฝ่ายแพ้-ชนะ มีการเผชิญหน้า อีกทั้งมีขั้นตอนเงื่อนไขการฟ้องคดีแบบศาล และมีค่าใช้จ่าย ส่วนผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามุ่งเน้นการแก้ไขปัญหามากกว่าการจับผิดหรือเน้นว่าใครผิดใครถูกตามข้อกฎหมาย โดยพยายามสร้างระบบให้ร้องเรียนได้สะดวก พิจารณาโดยเร็ว เป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย โปร่งใส ตรวจสอบได้

หลักการทํางานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา นั้นไม่มีอำนาจบังคับเช่น ศาล ดังนั้น การที่จะทำให้นํายางานให้ความร่วมมือหรือปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา นั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จำเป็นที่จะต้องมีกลยุทธ์หรือแนวทางในทํางานและบริหารจัดการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รวมทั้ง การติดต่อประสานงานกับบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งหลักการที่นำมาประยุกต์ใช้ในการทํางานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา นั้น มีหลายประการด้วยกัน ประกอบด้วย

การแก้ปัญหาเชิงรุก

การพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนเป็นภารกิจหลักของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ซึ่งการแก้ปัญหาเป็นรายกรณีนั้นก็สามารถทำได้เช่นกัน แต่จากประสบการณ์พบว่า มีหลายกรณีที่เป็นปัญหาซ้ำ ๆ กัน ซึ่งหากมีการแก้ปัญหาเชิงระบบก็จะสามารถแก้ปัญหาได้ลุล่วงในคราวเดียวกัน โดยเฉพาะในประเด็นที่เกิดขึ้นเนื่องจากความล้าสมัยของกฎหมาย ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงได้รวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัยและพัฒนาเพื่อแก้ไขปัญหาเชิงระบบ โดยมีการจัดตั้งศูนย์ศึกษาผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เพื่อทำหน้าที่ไม่เพียงในเรื่องของการวิจัยเท่านั้น แต่จะทำการศึกษาเปรียบเทียบระบบผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาไทยกับนานาประเทศด้วย เพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์ความรู้ที่จะสามารถนำมาแก้ไขปัญหาและพัฒนาในเชิงรุกต่อไป

การใกล้ชิดข้อพิพาทตามแนวทางสันติวิธี

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามีได้มีอำนาจเช่นศาล ที่สามารถลงโทษบุคคลที่ไม่ทำตามคำพิพากษา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

มีอำนาจเพียงการเสนอแนะความเห็นให้หน่วยงานนำไปดำเนินการ ซึ่งหากหน่วยงานเพิกเฉย ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาไม่สามารถลงโทษได้ แต่มีอำนาจที่จะรายงานไปยังผู้บังคับบัญชาระดับที่สูงขึ้นของหน่วยงานนั้น ๆ เช่น รัฐมนตรีและนายกรัฐมนตรีตามลำดับ ซึ่งหากยังเพิกเฉยก็จะรายงานต่อรัฐสภาและเปิดเผยต่อสาธารณชน โดยผ่านสื่อมวลชนให้พิพากษาทางสังคม แต่ที่ผ่านมามีตั้งแต่มีการก่อตั้งสำนักงานฯ ยังไม่เคยต้องมีการทำรายงานในลักษณะดังกล่าวเลย หน่วยงานให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนเป็นอย่างดี

การที่หน่วยงานทำตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาต่างๆ ที่ไม่มีอำนาจบังคับ ส่วนหนึ่งก็เนื่องมาจากวิธีการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาที่เน้นการเจรจาไกล่เกลี่ยตามแนวทางสันติวิธีทุกขั้นตอนของการทำงานตั้งแต่การสอบสวน จนกระทั่งมีคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะ ซึ่งวิธีการทำงานที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาใช้ คือ

- การให้เกิดริตทุกฝ่ายโดยไม่เลือกชั้นวรรณะ
- ไม่คว้นสรูป แต่พยายามรับฟังและเข้าใจปัญหาของทุกฝ่าย
- การให้โอกาสทุกฝ่ายในการแสดงข้อเท็จจริงและเสนอพยานหลักฐาน
- เน้นการขอความร่วมมือมากกว่าการใช้อำนาจบังคับ
- หลีกเลี่ยงการให้ข่าวและนำเสนอภาพลักษณ์เชิงลบเสมือนการประจานบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- มุ่งแก้ปัญหามากกว่าจับผิด ไม่เน้นว่าใครผิดใครถูก แต่เน้นว่าอะไรผิดอะไรถูกและจะแก้ปัญหาร่วมกันอย่างไร

สร้างช่องทางของการเข้าถึงผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้

หลากหลาย

ความอึดอัดประการหนึ่งของบุคคลที่ได้รับความทุกข์ร้อน คือไม่รู้ว่าจะไปแจ้งหรือบอกใครที่ไหน เมื่อไร ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาในฐานะที่เป็นกลไกหนึ่งในการคุ้มครองสิทธิและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐจึงพยายามสร้างช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนให้หลากหลายมากขึ้น ซึ่งเชื่อว่าจะสามารถลดความกดดันให้กับผู้ร้องไม่ให้ทับถมทวีคูณหรือลุกลามใหญ่โต โดยเปิดโอกาสให้ผู้ร้องสามารถเข้าถึงบริการของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้หลายวิธีดังที่ได้กล่าวแล้วข้างต้น

นอกจากนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้มีการสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่นสภาทนายความ และสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (สคช.) สำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งในส่วนของสำนักงานอัยการสูงสุดนั้น ได้มีกิจกรรมร่วมกันหลายประการ ประกอบด้วย การส่งต่องานซึ่งกันและกันเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และการให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การร่วมจัดนิทรรศการ การจัดพิมพ์เอกสารเผยแพร่ เช่น เอกสารคู่มือการประกันตัวและหลักประกันเพื่อความเป็นธรรม ตลอดจนการส่งวิทยากรไปให้ความรู้เกี่ยวกับบทบาทและอำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานในวาระต่าง ๆ นอกจากนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสหายังได้ทำการณรงค์ประชาสัมพันธ์และการจัดสัมมนาตามโครงการผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพบประชาชนในส่วนภูมิภาค เพื่อให้ประชาชนได้มีทางเลือกเพิ่มขึ้นในการเข้าถึงผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เพื่อขอคำปรึกษาและยื่นเรื่องร้องเรียน

ยึดมั่นคุณธรรมในการทำงาน

ถือเป็นนโยบายหลักของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ประการหนึ่งที่ทีมงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาทุกระดับ จะต้องทำงานด้วยความมีคุณธรรม ซื่อสัตย์สุจริต มีมุมมองต่อผู้อื่น ด้วยความเข้าใจและมีเมตตา มีทัศนคติเชิงบวก มีความเอื้อเพื่อและ เห็นอกเห็นใจผู้อื่น เจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จะต้องไม่ใช่ผู้ที่มีส่วนทำให้ความทุกข์ของผู้มาติดต่อมากขึ้น แต่จะต้องปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความมีคุณธรรมและมีมนุษยธรรม รวมทั้งความมีสำนึกในการให้บริการ

มีความเป็นกลาง

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามีไต่สวนของผู้ร้องและก็มีไต่สวนผู้แก้คำฟ้องให้กับหน่วยงาน แต่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จะวางตัวเป็นกลาง และพิจารณาโดยให้ความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย ไม่เอนเอียงเข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดแต่จะพิจารณาไปตามข้อมูล ข้อเท็จจริง และตามหลักเหตุผล ปราศจากการแทรกแซงและมีความเป็นอิสระ สมเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ

โปร่งใสตรวจสอบได้

ค่านิยมหลักประการหนึ่งของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ก็คือ จะต้องมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ ถึงแม้ว่าผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจะทำงานแบบไม่ชอบเป็นข่าว และคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจะไม่ต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาก็ตาม แต่การทำงานในทุกกระบวนการขั้นตอนก็เน้นความโปร่งใส และสามารถชี้แจงได้ โดยยึดหลักว่าผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามี

อำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบสอบสวนผู้อื่น เพื่อส่งเสริมให้เกิด
ธรรมาภิบาลอันดี ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเองก็ต้องปฏิบัติ
ถูกต้องกันหรือมีมาตรฐานมากกว่าหน่วยงานอื่นที่ตนไปตรวจสอบ
ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการใช้งบประมาณหรือการวินิจัยก็ตาม
กล่าวเฉพาะเรื่องการใช้งบประมาณนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
ก็ต้องอยู่ภายใต้การตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินเช่นกัน

หลักความมีประสิทธิภาพ

หลักในเรื่องความมีประสิทธิภาพเป็นเรื่องที่ผู้ตรวจการ
แผ่นดินของรัฐสภาให้ความสำคัญไม่น้อยไปกว่าด้านอื่น ๆ เพราะเป็น
ตัวชี้วัดตัวหนึ่งในเรื่องผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน โดยผู้ตรวจการแผ่นดิน
ของรัฐสภาพยายามสร้างระบบกลไกการพัฒนาประสิทธิภาพขึ้นทั้ง
ภายในและภายนอก

กลไกภายในนั้นจะเป็นเรื่องความรวดเร็วในการบริหารจัดการ
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โดยพัฒนาวิธีการทำงานและระบบฐานข้อมูล
โดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นการออกแบบเองให้เหมาะกับการ
ใช้งานของสำนักงาน โดยจัดคอมพิวเตอร์ให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคน
มีการบันทึกข้อมูลตั้งแต่แรกรับคำร้องเรียนจากผู้ร้องและมีการปรับ
ข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น
ข้อเท็จจริงที่ได้รับการชี้แจงจากหน่วยงาน และ/หรือข้อมูลเพิ่มเติม
จากผู้ร้อง ทั้งนี้ จะมีระบบเตือนเพื่อติดตามเรื่องที่เกี่ยวข้องระยะเวลา
ที่จะต้องดำเนินการหรือทวงถามจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อให้
คำวินิจฉัยหรือคำขอให้ชี้แจงจากผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเกิดผล
ในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

สำหรับกลไกการเพิ่มประสิทธิภาพที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก นั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้มีการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่

๑. การลงนามในข้อตกลงกับหน่วยงานสำคัญ ๆ ที่ทำงานใกล้ชิดกับประชาชน เช่น การประปานครหลวง (กปน.) การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) กระทรวงมหาดไทย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ บริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้เกิดการประสานความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างรวดเร็ว โดยวิธีการใช้โทรศัพท์ในการติดต่อประสานงาน ไม่ต้องทำหนังสือติดต่อกันอย่างเป็นทางการทุกครั้งไป ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้เสนอแนวคิดนี้ต่อคณะรัฐมนตรีด้วย ซึ่งคณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๒๓ เมษายน ๒๕๔๕ เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐให้ความร่วมมือในแนวทางประสานความร่วมมือเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ประชาชนตามแนวทางที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเสนอ

๒. การเร่งรัดงานผ่านมติคณะรัฐมนตรี โดยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ทำหนังสือถึงคณะรัฐมนตรี เพื่อให้กำหนดแนวปฏิบัติไปยังทุกหน่วยงานภายใต้บังคับบัญชาและกำกับดูแลของรัฐบาลขอให้ถือปฏิบัติว่าเมื่อได้รับหนังสือหรือได้รับการติดต่อจากผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริงหรือส่งเอกสารหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้ว เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานดังกล่าวจะต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงทราบโดยเร็ว และให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงสั่งการเร่งรัดติดตามให้รีบแจ้งหรือส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปยังผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาโดยเร็ว เพื่อผู้ตรวจการแผ่นดิน

ของรัฐสภาจะได้พิจารณาวินิจฉัยคำร้องเรียน เพื่อแก้ไขทุกข์ร้อน ให้แก่ประชาชนโดยเร็วต่อไป ซึ่งคณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๔๗ เห็นชอบแนวทางปฏิบัติตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเสนอและให้แจ้งเวียนให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐทราบและถือปฏิบัติต่อไป

๓. ความร่วมมือระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาและคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพยายามหามาตรการที่จะสร้างแรงจูงใจให้แก่หน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องในการเร่งรัดการตอบข้อซักถามต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา โดยร่วมมือกับคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) ในการที่จะกำหนดให้อัตราการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนหรือคำร้องของประชาชนในระยะเวลาที่ต่ำกว่ามาตรฐานที่หน่วยงานกลางกำหนด เป็นดัชนีชี้วัดตัวหนึ่งของระดับความสำเร็จในการลดกรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ซึ่งเป็นการประเมินผลในมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

ตัวอย่างผลการดำเนินงาน

ตั้งแต่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้เริ่มปฏิบัติหน้าที่เมื่อเดือนเมษายน ๒๕๔๓ จนถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๔๘ มีสถิติร้องเรียนจากประชาชน จำนวน ๑๔,๖๖๓ เรื่อง ซึ่งมีการดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๑๑,๗๗๐ เรื่อง (หรือ ๘๐.๒๗%) และอยู่ในระหว่างการดำเนินการ ๒,๘๙๓ เรื่อง (หรือ ๑๙.๗๓%) โดยประเภทของเรื่องร้องเรียนนั้นค่อนข้างหลากหลายครอบคลุมแทบทุกประเด็น ปัญหาแต่เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในลำดับต้น ๆ นั้น จะเกี่ยวข้องกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ปัญหาที่ดิน ตำรวจ สาธารณูปโภคและการศึกษา

ซึ่งแต่ละเรื่องอาจจะมีความสลับซับซ้อนแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตาม ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพยายามที่จะเร่งรัดดำเนินการให้เกิดข้อยุติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยเร็วที่สุด ด้วยตระหนักว่า “ความล่าช้าคือความไม่เป็นธรรม”

สำหรับตัวอย่างของเรื่องร้องเรียนที่พอจะยกให้เห็นภาพการทำงานของ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ เช่น

เคยมีกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการที่ดินน ก่อสร้างไม่เสร็จด้วยเหตุที่ว่าผู้รับเหมาทำงาน ซึ่งจะเห็นว่าไม่ใช่ ความบกพร่องของข้าราชการ (ข้าราชการไม่ได้ผิด) แต่ประชาชน เดือดร้อนร้องเรียนไปยังผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเพื่อขอให้ หาทางช่วยเหลือ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาก็ลงไปตรวจสอบ เห็นว่าประชาชนเดือดร้อนจริงจึงได้ประสานงานกับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องเพื่อขอให้พิจารณาหาแนวทางในการปรับปรุงและจัดสรร งบประมาณให้โดยเลื่อนกิจกรรมบางอย่างที่สามารถรอได้ออกไปก่อน และด้วยวิธีการที่ประสานงานที่เป็นมิตร มิได้มุ่งเน้นการจับผิด แต่ มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนเป็นหลัก อีกทั้งเน้นกับหน่วยงาน ว่าความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาขึ้นอยู่กับหน่วยงานมิใช่ผู้ตรวจการ แผ่นดินของรัฐสภาเป็นหลัก ทำให้ปัญหาได้รับการคลี่คลายไปในที่สุด โดยใช้เวลาไม่มากนัก

นอกจากนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเคยได้รับเรื่อง ร้องเรียนและมีความเห็นไปยังศาลรัฐธรรมนูญว่าการที่บัพทบัญญัติ มาตรา ๑๒ แห่งพระราชบัญญัติชื้อบุคคล พ.ศ. ๒๕๐๕ มีบท บังคับให้หญิงที่สมรสแล้วต้องใช้ชื่อสกุลของสามีเท่านั้น มีปัญหา ความชอบด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช ๒๕๔๐ มาตรา ๓๐ เพราะเป็นการลิดรอนสิทธิในการใช้ชื่อสกุลของหญิงมีสามี



ทำให้ชายและหญิงมีสิทธิไม่เท่าเทียมกัน เกิดความไม่เสมอภาคกัน
ทางกฎหมาย ซึ่งศาลรัฐธรรมนูญก็เห็นด้วยกับผู้ตรวจการแผ่นดิน
ของรัฐสภา และวินิจฉัยว่าพระราชบัญญัติชื่อนุคคล พ.ศ. ๒๕๐๕ มาตรา
๑๒ ไม่ชอบด้วยรัฐธรรมนูญเพราะขัดหรือแย้งต่อรัฐธรรมนูญมาตรา ๓๐
เป็นอันใช้บังคับมิได้ตามรัฐธรรมนูญมาตรา ๖

.....

**“หากท่านไม่ได้รับความเป็นธรรมจากข้าราชการหรือพนักงานของรัฐ
ใช้สิทธิร้องเรียน ไม่เพียงเพื่อตัวท่าน แต่เพื่อส่วนรวม”**



สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

๑๑๕๓ อาคารเอ็กซิม ชั้น ๒๐ ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

หรือ ตู้ไปณ. ๓๓๓ สามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

โทรศัพท์ ๐-๒๒๕๕-๐๔๐๐ โทรฟัร ๑๖๗๖