



เอกสารประกอบการพิจารณา
รายงานประจำปี ๒๕๕๘
ของผู้ตรวจการแผ่นดิน

จัดทำโดย กลุ่มงานติดตามผลการดำเนินงาน
สำนักกำกับและตรวจสอบ
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการ
สภานิติบัญญัติแห่งชาติ

คำนำ

เอกสารประกอบการพิจารณา “รายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี ๒๕๕๘” ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้จัดทำรายงานเสนอต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติตามมาตรา ๔๓ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๒ เมื่อวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๕๙ โดยมีเนื้อหาแบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ ๑ สรุปสาระสำคัญของรายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี ๒๕๕๘ และส่วนที่ ๒ บทวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี ๒๕๕๘

เอกสารประกอบการพิจารณาฉบับนี้ กลุ่มติดตามผลการดำเนินงาน สำนักกำกับ และตรวจสอบ ได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในราชการของวงงานสภานิติบัญญัติแห่งชาติ โดยมุ่งเน้น สารประโยชน์ในเชิงอ้างอิงเบื้องต้น เพื่อประกอบการพิจารณาของสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ

สำนักกำกับและตรวจสอบ
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการ
สภานิติบัญญัติแห่งชาติ
พฤษภาคม ๒๕๕๙

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
ส่วนที่ ๑	
สรุปสาระสำคัญของรายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี ๒๕๕๘	
๑. ผู้ตรวจการแผ่นดิน	๑
๒. ผลการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน พร้อมข้อสังเกตหรือข้อเสนอแนะที่เสนอต่อหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น	๒
๓. ผลการปฏิบัติของหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ได้ดำเนินการหรือไม่ดำเนินการตามข้อสังเกตหรือข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน	๘
๔. ความร่วมมือของหน่วยงานในการชี้แจงข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	๙
๕. ผลการดำเนินงานด้านจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘	๙
๖. ผลการดำเนินงานด้านการติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐	๑๑
๗. การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานและภาคส่วนต่าง ๆ และแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน	๑๓
ส่วนที่ ๒	
บทวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี ๒๕๕๘	
บทวิเคราะห์ผลการปฏิบัติดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี ๒๕๕๘	๑๔

ส่วนที่ ๑
สรุปสาระสำคัญของรายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี ๒๕๕๘

เอกสารประกอบการพิจารณารายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี ๒๕๕๘ ส่วนที่ ๑
สรุปสาระสำคัญของรายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี ๒๕๕๘ ประกอบด้วยสาระสำคัญ ๗ ประเด็น
ซึ่งมีรายละเอียดโดยสรุปดังนี้

๑. ผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามบทบัญญัติ
มาตรา ๒๔๒ - ๒๔๕ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ โดยมีเจตนารมณ์
สานต่อจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ ทั้งนี้ หลังการเปลี่ยนแปลง
ทางการเมืองเมื่อวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๕๗ ได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่
๑๑/๒๕๕๗ เรื่อง การสิ้นสุดของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ โดยกำหนด
ให้องค์กรอิสระ และองค์กรอื่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ ยังคงปฏิบัติ
หน้าที่ต่อไป และได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๕๗/๒๕๕๗ เรื่อง ให้พระราชบัญญัติ
ประกอบรัฐธรรมนูญบางฉบับมีผลบังคับใช้ต่อไป จึงเป็นผลให้ผู้ตรวจการแผ่นดินยังคงปฏิบัติหน้าที่
ได้ต่อไป ตามอำนาจหน้าที่ที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน
พ.ศ. ๒๕๕๒ จนถึงปัจจุบัน ซึ่งกำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑.๑ พิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน กรณีข้าราชการ พนักงาน
หรือลูกจ้างของหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ไม่ปฏิบัติ
ตามกฎหมาย ปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ปฏิบัติหรือละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ที่ก่อให้เกิด
ความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนหรือประชาชนโดยไม่เป็นธรรม หรือตรวจสอบการละเลยการปฏิบัติหน้าที่
หรือการปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและองค์กรในกระบวนการ
ยุติธรรม ทั้งนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถพิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงโดยไม่มีคำร้องเรียน
ได้ หากเห็นว่าการกระทำดังกล่าวมีผลกระทบต่อความเสียหายของประชาชนส่วนรวม หรือเพื่อเป็น
การคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ

๑.๒ ดำเนินการเกี่ยวกับจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๑.๓ ติดตาม ประเมินผล และจัดทำข้อเสนอแนะในการปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญ รวมถึงตลอด
ถึงข้อพิจารณาเพื่อแก้ไขเพิ่มเติมรัฐธรรมนูญในกรณีที่เห็นว่าจำเป็น

๑.๔ รายงานผลการตรวจสอบและผลการปฏิบัติหน้าที่พร้อมข้อสังเกตต่อคณะรัฐมนตรี
สภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภาทุกปี ทั้งนี้ ให้ประกาศรายงานดังกล่าวในราชกิจจานุเบกษาและเปิดเผย
ต่อสาธารณะด้วย

๑.๕ เสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองพิจารณาเพื่อวินิจฉัยในกรณีที่เห็นว่ามีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ หรือกฎหมาย

๒. ผลการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน พร้อมข้อสังเกตหรือข้อเสนอแนะที่เสนอต่อหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น

๒.๑ ผลการดำเนินงานด้านการสอบสวนข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา จำนวนทั้งสิ้น ๔,๘๐๗ เรื่อง โดยสามารถจำแนกเป็นเรื่องร้องเรียนที่รับไว้พิจารณาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จำนวน ๒,๙๐๖ เรื่อง และเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการพิจารณาโดยยกมาจากปีงบประมาณก่อน จำนวน ๑,๙๐๑ เรื่อง ทั้งนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนแล้วเสร็จ จำนวน ๒,๒๐๖ เรื่อง โดยสามารถจำแนกเป็นเรื่องร้องเรียนที่ได้พิจารณาช่วยเหลือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน จำนวน ๒,๐๗๒ เรื่อง และเรื่องร้องเรียนที่ไม่เข้าข่ายเป็นคำร้องเรียนและเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนถอนคำร้อง จำนวน ๑๓๔ เรื่อง โดยสามารถเปรียบเทียบผลการดำเนินงานด้านการสอบสวนข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ และพ.ศ. ๒๕๕๘ ได้ดังนี้

ตาราง ๑ แสดงการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานด้านการสอบสวนข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ และ พ.ศ. ๒๕๕๘

ประเภท	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ^๑	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘	หมายเหตุ
	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (เรื่อง)	
เรื่องร้องเรียนที่รับไว้พิจารณาทั้งสิ้น	๔,๗๒๙	๔,๘๐๗	เพิ่มขึ้นจำนวน ๗๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๕
เรื่องร้องเรียนที่รับไว้พิจารณาในปีงบประมาณ	๒,๘๘๙	๒,๙๐๖	เพิ่มขึ้นจำนวน ๑๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๙
เรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการพิจารณาซึ่งยกมาจากปีงบประมาณก่อนหน้า	๑,๘๔๐	๑,๙๐๑	เพิ่มขึ้นจำนวน ๖๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๒
เรื่องร้องเรียนที่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จ	๒,๘๒๘	๒,๒๐๖	ลดลงจำนวน ๖๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐

^๑ผู้ตรวจการแผ่นดิน, รายงานประจำปี ๒๕๕๗, (กรุงเทพมหานคร: สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน). หน้า ๕๗.

ประเภท	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ^๑	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘	หมายเหตุ
	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (เรื่อง)	
เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการพิจารณาช่วยเหลือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน	๒,๗๔๖	๒,๐๗๒	ลดลงจำนวน ๖๗๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕๔
เรื่องที่ไม่เข้าข่ายว่าเป็นคำร้องเรียนและเรื่องที่มีผู้ร้องเรียนถอนคำร้องเรียน	๘๒	๑๓๔	เพิ่มขึ้นจำนวน ๕๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๔๑

เรื่องร้องเรียนที่ได้รับไว้พิจารณาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จำนวน ๒,๙๐๖ เรื่อง สามารถจำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

๑. จำแนกตามรายเดือน พบว่า เดือนพฤษภาคม ได้รับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด จำนวน ๓๐๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓๖ รองลงมาคือ เดือนสิงหาคม จำนวน ๓๐๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓๒

๒. จำแนกตามภูมิภาค พบว่า ภาคกลางมีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด จำนวน ๑,๗๔๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๑๘๕ รองลงมาคือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน ๔๘๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๖

๓. จำแนกตามจังหวัด พบว่า กรุงเทพมหานครมีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด จำนวน ๑,๐๖๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๕ รองลงมาคือ จังหวัดนนทบุรี จำนวน ๑๕๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๓

๔. จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน พบว่า มีการร้องเรียนทางไปรษณีย์มากที่สุด จำนวน ๑,๖๗๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๗๔ รองลงมาคือ ทางเว็บไซต์ www.ombudsman.go.th จำนวน ๖๔๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๓๐ และยื่นด้วยตนเอง ณ ที่ทำการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน ๕๘๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๑

ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จำนวน ๒,๒๐๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๙๑ ของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการทั้งหมด ซึ่งจำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

๑. จำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พบว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติถูกร้องเรียนมากที่สุดจำนวน ๔๕๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕๘ รองลงมาคือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน ๓๖๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๙๒ และกระทรวงมหาดไทย จำนวน ๓๕๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๑๔

๒. จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินการ พบว่า เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถดำเนินการแล้วเสร็จจำนวนมากที่สุดเป็นเรื่องที่ใช้ระยะดำเนินการตั้งแต่ ๑๖ วัน – ภายใน ๓ เดือน จำนวน ๙๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕๒ รองลงมาคือ ใช้ระยะดำเนินการเกินกว่า ๑ ปี จำนวน ๔๔๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๑๗ และใช้ระยะเวลาดำเนินการเกินกว่า ๓ เดือน – ภายใน ๖ เดือน จำนวน ๔๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙๙

โดยสามารถเปรียบเทียบผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดิน ดำเนินการแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ และ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้ดังนี้

ตาราง ๒ แสดงการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดิน ดำเนินการแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ และ พ.ศ. ๒๕๕๘

ผลการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	ปีงบประมาณ ^๒ พ.ศ. ๒๕๕๗	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘	หมายเหตุ
	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (เรื่อง)	
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดิน สามารถแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือดำเนินการ เพื่อให้มีการชดใช้ความเสียหายแก่ประชาชนอย่างเหมาะสมแล้ว	๔๖๑	๕๖๗	เพิ่มขึ้นจำนวน ๑๐๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๙๙
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ เสนอความเห็นและข้อเสนอแนะใน การปรับปรุงแนวทางหรือวิธีปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ ประชาชน	๗๖	๕๖	ลดลงจำนวน ๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๑
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดิน พิจารณาแล้ว เห็นว่า มีเหตุอันควรสงสัย ว่ามีการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ในวงราชการหรือมีมูลความผิดทาง อาญา หรือ มีมูลความผิดทางวินัย จึงแจ้งให้หน่วยงานที่มีอำนาจสอบสวน และผู้บังคับบัญชาดำเนินการ ตามกฎหมาย และรายงาน ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบ	๑	๑	-
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดิน พิจารณาแล้ว พบว่า เป็นกรณี บทบัญญัติของกฎหมายมีปัญหา ความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ จึงได้เสนอ เรื่องพร้อมความเห็นต่อศาล รัฐธรรมนูญเพื่อพิจารณาวินิจฉัย	๔	-	ไม่ปรากฏข้อมูลเรื่องนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

ผลการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	ปีงบประมาณ ^๒ พ.ศ. ๒๕๕๗	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘	หมายเหตุ
	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (เรื่อง)	
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว พบว่า เป็นกรณีการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบด้วยรัฐธรรมนูญขององค์กรในกระบวนการยุติธรรม ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการพิจารณาพิพากษาอรรถคดีของศาล	-	๗	ไม่ปรากฏข้อมูลเรื่องนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว พบว่า ไม่มีปัญหาความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ จึงไม่เสนอเรื่องไปยังศาลรัฐธรรมนูญ	๕๑	๑๓	ลดลงจำนวน ๓๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๕๐
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว พบว่า เป็นกรณี กฎข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นของบุคคล มีปัญหาความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ หรือกฎหมาย จึงเสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อศาลปกครองเพื่อพิจารณาวินิจฉัย	๑	-	ไม่ปรากฏข้อมูลเรื่องนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘
เรื่องร้องเรียนด้านจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว พบว่า ไม่เป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรมตามประมวลจริยธรรม	๑๓	-	ไม่ปรากฏข้อมูลเรื่องนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘
เรื่องร้องเรียนด้านจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว พบว่า เป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรมตามประมวลจริยธรรม	๖	๗	เพิ่มขึ้นจำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๖
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นว่า ควรไต่สวนและเปิดเผยผลการไต่สวนต่อสาธารณะ	-	๑	ไม่ปรากฏข้อมูลเรื่องนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

ผลการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	ปีงบประมาณ ^๒ พ.ศ. ๒๕๕๗	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘	หมายเหตุ
	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (เรื่อง)	
เรื่องร้องเรียนด้านจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว พบว่า เป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมที่เป็น การกระทำผิดร้ายแรง จึงส่งเรื่องให้ คณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๑	-	ไม่ปรากฏข้อมูลเรื่องนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘
เรื่องร้องเรียนด้านจริยธรรมของ เจ้าหน้าที่ของรัฐที่ผู้ตรวจการแผ่นดิน พิจารณา ส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องใน การบังคับการให้เป็นไปตามประมวล จริยธรรม ดำเนินการบังคับให้เป็นไป ตามประมวลจริยธรรม	๑๐	๖	ลดลงจำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๐
เรื่องที่ถูกกฎหมายบัญญัติมิให้ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการ	๑,๕๑๕	๑,๑๒๓	ลดลงจำนวน ๓๙๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘๗
เรื่องที่ถูกกฎหมายบัญญัติมิให้ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการ และ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ส่งเรื่องร้องเรียน ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตาม ความเหมาะสม	-	๒๗๘	ไม่ปรากฏข้อมูลเรื่องนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗
เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว พบว่า เป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจ หน้าที่ตามกฎหมาย จึงยุติการพิจารณา และส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไปตามควรแก่กรณี	๖๐๗	๑๓	ลดลงจำนวน ๕๙๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๕
เรื่องที่ไม่เข้าข่ายว่าเป็นเรื่องร้องเรียน หรือตรวจสอบแล้ว พบว่า เป็นการแอบ อ้างชื่อบุคคลอื่น	๖	-	ไม่ปรากฏข้อมูลเรื่องนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘
เรื่องและผู้ร้องเรียนถอนคำร้องเรียน	๗๖	๑๓๔	เพิ่มขึ้นจำนวน ๕๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๓๑
รวม	๒,๘๒๘	๒,๒๐๖	ลดลงจำนวน ๖๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐

๒.๒ ผลการดำเนินงานด้านการคุ้มครองสิทธิของประชาชนและประโยชน์สาธารณะ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ มีเรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาวินิจฉัยเพื่อคุ้มครองสิทธิของประชาชนและคุ้มครองประโยชน์สาธารณะหลายกรณี อาทิ

- ๑) กรณีการพิจารณาเกี่ยวกับการปาราชิกของเจ้าอาวาสวัด
- ๒) กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐด้านส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาแห่งหนึ่ง
- ๓) ปัญหาการอพยพประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากโรงไฟฟ้า
- ๔) การดำเนินการของหน่วยงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเกี่ยวกับมาตรฐานความปลอดภัยด้านการบิน
- ๕) การปฏิบัติหน้าที่ที่ก่อให้เกิดความเสียหายโดยไม่เป็นธรรมแก่ประชาชนของบริษัทบริหารสินทรัพย์กรณีไม่ขายที่ดินคืนให้แก่ผู้ร้องเรียน เป็นต้น

๒.๓ ผลการดำเนินงานด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเชิงระบบ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้แก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนเชิงระบบ จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๒.๓.๑ กรณีการแก้ไขปัญหาค่าความเดือดร้อนรำคาญอันเกิดจากลิงที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ชุมชนเมือง ได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ไขปัญหา รวมถึงเชิญผู้เชี่ยวชาญร่วมประชุมเพื่อศึกษาข้อมูลและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา โดยกำหนดเป็นยุทธศาสตร์การแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ ๔ ยุทธศาสตร์ และตั้งคณะทำงานผู้รับผิดชอบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว

๒.๓.๒ กรณีปัญหาความไม่เป็นธรรมจากการเรียกเก็บค่าน้ำประปาขั้นต่ำ ได้ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง มอบเจ้าหน้าที่พิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริง ศึกษาผลกระทบของกรณีดังกล่าวให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงข้อเท็จจริง แม้จะปรากฏว่าหน่วยที่ถูกร้องเรียนได้ปฏิบัติตามกฎหมายแล้วก็ตาม แต่ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการต่อเนื่องโดยศึกษาวิเคราะห์รวมทั้งเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประชุมร่วมกันเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว ซึ่งปรากฏว่าหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้นำแนวทางที่ผู้ตรวจการแผ่นดินได้เสนอแนะไปปรับใช้อย่างเป็นรูปธรรมโดยจัดทำเป็นประกาศยกเว้นค่าน้ำประปาขั้นต่ำและจะจัดเก็บค่าน้ำประปาตามที่ใช้จริง

๒.๔ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โดยสำรวจจากผู้ร้องเรียนที่ได้รับการแจ้งผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๒๘๖ ฉบับ ซึ่งผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐ ทั้งนี้ สามารถเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ และพ.ศ. ๒๕๕๘ ได้ดังนี้

ตาราง ๓ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ และพ.ศ. ๒๕๕๘

ประเภท ความพึงพอใจ	ปีงบประมาณ ^๓ พ.ศ. ๒๕๕๗		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘		หมายเหตุ
	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ	
๑. การยื่นและรับเรื่องร้องเรียน	๗๖.๖๐	ค่อนข้างมาก	๘๒.๐๐	ค่อนข้างมาก	เพิ่มขึ้นร้อยละ ๕.๔
๒. การพิจารณาวินิจฉัยเรื่อง ร้องเรียน	๗๓.๘๐	ค่อนข้างมาก	๗๔.๐๐	ค่อนข้างมาก	เพิ่มขึ้นร้อยละ ๐.๒
๓. การพิจารณาสอบสวนหา ข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน	๗๒.๖๐	ค่อนข้างมาก	๗๐.๐๐	ค่อนข้างมาก	ลดลงร้อยละ ๒.๖๐
๔. การดำเนินการภายหลัง การพิจารณาวินิจฉัยเรื่อง ร้องเรียน	๖๖.๔๐	ปานกลาง	๖๖.๐๐	ปานกลาง	ลดลงร้อยละ ๐.๔๐
๕. การให้บริการเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียนของสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน ในภาพรวม	๗๗.๔๐	ค่อนข้างมาก	๗๒.๐๐	ค่อนข้างมาก	ลดลงร้อยละ ๕.๔๐

๓. ผลการปฏิบัติของหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ได้ดำเนินการหรือไม่ดำเนินการตามข้อสังเกตหรือข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ มีหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือ ราชการส่วนท้องถิ่น หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามข้อสังเกตและ ข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินที่ได้พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนจำนวนหลายกรณี อาทิ

- ๑) การแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐ
- ๒) การดำเนินโครงการอ่างเก็บน้ำอันเนื่องมาจากพระราชดำริ
- ๓) กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ดำเนินการตรวจสอบการบุกรุกที่ดินอันเป็นสาธารณสมบัติ

ของแผ่นดิน

๔) หน่วยงานของรัฐละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ไม่บังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคารกับบริษัท พัฒนาอสังหาริมทรัพย์เจ้าของโครงการหมู่บ้านจัดสรร

๕) องค์การบริหารส่วนตำบลไม่ดำเนินการจัดการพื้นที่ทิ้งขยะเป็นเหตุให้ราษฎรที่อยู่อาศัยโดยรอบได้รับความเดือดร้อนและเสียหาย เป็นต้น

^๓ผู้ตรวจการแผ่นดิน, เพิ่งอ้าง, หน้า ๑๒๓.

ทั้งนี้ ไม่ปรากฏกรณีที่หน่วยงานไม่ให้ความร่วมมือจนถึงขนาดที่ผู้ตรวจการแผ่นดินต้องรายงานไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจบังคับบัญชาหรือกำกับดูแลในระดับที่สูงขึ้นไป และรายงานต่อคณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไปตามลำดับชั้นแต่อย่างใด

๔. ความร่วมมือของหน่วยงานในการชี้แจงข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ หน่วยงานซึ่งถูกประชาชนยื่นเรื่องร้องเรียนเพื่อขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาและตรวจสอบ ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ทั้งในการส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องและชี้แจงข้อเท็จจริง รวมถึงเข้าร่วมประชุมหรือเพื่อหาข้อยุติในกรณีปัญหาเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานต่างตระหนักในความสำคัญของกระบวนการแก้ไขปัญหาตามคำร้องเรียนที่มีต่อหน่วยงานของตนด้วย ซึ่งที่ผ่านมา ยังไม่ปรากฏเรื่องที่ไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานถึงขนาดที่ผู้ตรวจการแผ่นดินจะต้องดำเนินมาตรการทางกฎหมายเพื่อเร่งรัดให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงแต่อย่างใด

แต่อย่างไรก็ตาม ยังคงมีเรื่องร้องเรียนอีกจำนวนหนึ่งซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินไม่สามารถพิจารณาวินิจฉัยให้เป็นที่สิ้นสุดได้ในเวลาอันรวดเร็ว ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการที่หน่วยงานเพิกเฉยต่อการชี้แจงข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน หรือส่งเอกสารหลักฐานที่เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงต้องใช้มาตรการอื่น ๆ เพื่อเสริมประสิทธิภาพการแสวงหาข้อเท็จจริงควบคู่กับการติดต่อสื่อสารผ่านหลายช่องทาง อาทิ การลงพื้นที่เพื่อสำรวจข้อเท็จจริงในพื้นที่พิพาท หรือการรับฟังถ้อยคำของประชาชนผู้ที่เดือดร้อน เป็นต้น ซึ่งในกรณีที่หน่วยงานเพิกเฉยไม่ให้ความร่วมมือกับผู้ตรวจการแผ่นดินในการชี้แจงข้อเท็จจริงหรือการส่งเอกสารหลักฐานที่จำเป็นต่อการพิจารณา ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจพิจารณาใช้มาตรการบังคับทางกฎหมายตามที่บทบัญญัติมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้กำหนดบทลงโทษไว้ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความทุกข์ร้อนของประชาชนมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

๕. ผลการดำเนินงานด้านจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

๕.๑ การกิจด้านการสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนที่ปรากฏลักษณะการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนที่ปรากฏลักษณะการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐไว้พิจารณาและได้มีคำวินิจฉัยเรียบร้อยแล้ว จำนวน ๒ เรื่อง สรุปได้ดังนี้

๕.๑.๑ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง กรณีประชาชนขอให้ตรวจสอบมาตรฐานทางจริยธรรมของนายกเทศมนตรี ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้ตรวจสอบพบว่า นายกเทศมนตรีคนดังกล่าว มีพฤติกรรมน่าสงสัยว่าจะมีการทุจริต จึงได้มีหนังสือถึงจังหวัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอให้

ดำเนินการบังคับให้เป็นไปตามประมวลจริยธรรม และต่อมากระทรวงมหาดไทยได้มีคำสั่งให้ นายกเทศมนตรีพ้นจากตำแหน่งแล้ว

๕.๑.๒ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรม ตามประมวลจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ กรณีเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทำการเจาะเลือดมารดาของผู้ร้องเรียนผิดพลาดเป็นเหตุให้แขนเขียวซ้ำ และกรณีอ้างว่า นายแพทย์ใช้วาจาไม่เหมาะสมกับผู้ร้องเรียน ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้ตรวจสอบพบว่า เป็นเพียงการใช้วาจาและน้ำเสียงที่ไม่เหมาะสม จึงเสนอแนะให้หน่วยงานปรับปรุงการให้บริการ และต่อมาสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดได้มีหนังสือไปยังโรงพยาบาลเพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนแล้ว

๕.๒ ภารกิจด้านการเสนอแนะหรือให้คำแนะนำในการจัดทำ หรือปรับปรุงประมวลจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และเจ้าหน้าที่ของรัฐแต่ละประเภท

๕.๒.๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการเสนอแนะหรือให้คำแนะนำในการจัดทำหรือปรับปรุงประมวลจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยสามารถเปรียบเทียบผลการดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ และพ.ศ. ๒๕๕๘ ได้ดังนี้

ตาราง ๔ แสดงการเปรียบเทียบภารกิจเสนอแนะหรือให้คำแนะนำในการจัดทำ หรือปรับปรุงประมวลจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และเจ้าหน้าที่ของรัฐแต่ละประเภท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ และพ.ศ. ๒๕๕๘

ประเภท	ปีงบประมาณ ^๔ พ.ศ. ๒๕๕๗	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘
ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง		
จำนวนหน่วยงานทั้งหมด	๑๕,๗๐๙	๑๕,๗๐๙
ดำเนินการจัดทำประมวลจริยธรรมจนแล้วเสร็จ	๑๔,๕๘๐	๑๔,๖๐๖
อยู่ระหว่างดำเนินการ	๑,๑๒๙	๑,๑๐๓
เจ้าหน้าที่ของรัฐ		
จำนวนหน่วยงานทั้งหมด	๘,๐๑๓	๘,๐๒๒
ดำเนินการจัดทำประมวลจริยธรรมจนแล้วเสร็จ	๗,๖๐๗	๗,๖๒๖
อยู่ระหว่างดำเนินการ	๔๐๖	๓๙๖

จากตารางข้างต้น จะเห็นได้ว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ มีหน่วยงานของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองดำเนินการจัดทำหรือปรับปรุงประมวลจริยธรรมแล้วเสร็จ จำนวน ๑๔,๕๘๐ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๑ ของหน่วยงานที่ต้องดำเนินการทั้งหมด และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ มีหน่วยงานของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองดำเนินการจัดทำหรือปรับปรุงประมวลจริยธรรมแล้วเสร็จ จำนวน ๑๔,๖๐๖ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๗ ของหน่วยงานที่ต้องดำเนินการทั้งหมด ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินการดังกล่าว จะเห็นได้ว่า ในปีงบประมาณ

^๔ผู้ตรวจการแผ่นดิน, *เพ็ญอ้าง*, หน้า ๑๗๒ - ๑๗๓.

พ.ศ. ๒๕๕๘ ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถติดตามการดำเนินการจัดทำหรือปรับปรุงประมวลจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ร้อยละ ๐.๑๖

สำหรับการจัดทำหรือปรับปรุงประมวลจริยธรรมของเจ้าหน้าที่รัฐนั้น จะเห็นได้ว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ มีหน่วยงานดำเนินการจัดทำหรือปรับปรุงประมวลจริยธรรมแล้วเสร็จ จำนวน ๗,๖๐๗ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๓ ของหน่วยงานทั้งหมดที่ต้องดำเนินการ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ มีหน่วยงานที่ดำเนินการจัดทำหรือปรับปรุงประมวลจริยธรรมแล้วเสร็จ จำนวน ๗,๖๒๖ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๖ ของหน่วยงานทั้งหมดที่ต้องดำเนินการ ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินการดังกล่าว จะเห็นได้ว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถติดตามการดำเนินการจัดทำหรือปรับปรุงประมวลจริยธรรมของเจ้าหน้าที่รัฐ เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ร้อยละ ๐.๑๓

๕.๒.๒ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ส่งเสริมให้ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีจิตสำนึกในด้านจริยธรรม โดยการดำเนินโครงการและกิจกรรมที่สำคัญ อาทิ โครงการพระราชทานความช่วยเหลือ การพัฒนาความร่วมมือโรงเรียนคุณธรรม จริยธรรมในโครงการกองทุนการศึกษา (รุ่นที่ ๓ - ๔) โครงการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่ใส่ใจ จริยธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ กิจกรรม “งานสัปดาห์ส่งเสริมจริยธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘” กิจกรรมพัฒนาความร่วมมือในการดำเนินงานด้านจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง เป็นต้น

๖. ผลการดำเนินงานด้านการติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐

๖.๑ งานด้านการติดตามการตรากฎหมายและการดำเนินการมาตรการต่าง ๆ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการติดตามผลการตรากฎหมาย และการดำเนินการตามมาตรการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ โดยสามารถเปรียบเทียบผลการดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ และพ.ศ. ๒๕๕๘ ได้ดังนี้

ตาราง ๕ แสดงการเปรียบเทียบผลการติดตามการตรากฎหมาย ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ และพ.ศ. ๒๕๕๘

การติดตามการตรากฎหมาย	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ^๕	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘
	จำนวน (ฉบับ)	จำนวน (ฉบับ)
กฎหมายที่ดำเนินการทั้งหมด	๓๔๖	๑๗๕
กฎหมายที่ดำเนินการแล้วเสร็จ (ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว)	๑๘๘	๓๖
อยู่ระหว่างดำเนินการ	๑๕๘	๑๓๙

^๕ผู้ตรวจการแผ่นดิน, เฟิ่งอ้วง, หน้า ๑๙๑.

จากตารางข้างต้น จะเห็นได้ว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถติดตามการตรากฎหมายของหน่วยงานจนแล้วเสร็จ (ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว) จำนวน ๑๘๘ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๓๔ ของกฎหมายที่จะต้องดำเนินการทั้งหมด และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ สามารถติดตามการตรากฎหมายของหน่วยงานจนแล้วเสร็จ (ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว) จำนวน ๓๖ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕๗ ของกฎหมายที่จะต้องดำเนินการทั้งหมด ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินการดังกล่าว จะเห็นได้ว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถติดตามการตรากฎหมายของหน่วยงานจนแล้วเสร็จ (ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว) ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ร้อยละ ๓๓.๗๗

**ตาราง ๖ แสดงการเปรียบเทียบผลการติดตามการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ และ พ.ศ. ๒๕๕๘**

การติดตามการดำเนินงาน ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ^๖	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘
	จำนวน (งาน/โครงการ)	จำนวน (งาน/โครงการ)
มาตรการที่ดำเนินการทั้งหมด	๓,๕๑๒	๑,๙๐๔
มาตรการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	๒,๗๑๕	๑,๒๓๖
มาตรการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ	๗๙๗	๖๖๘

จากตารางข้างต้น จะเห็นได้ว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถติดตามการดำเนินการออกมาตรการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วเสร็จ จำนวน ๒,๗๑๕ งาน/โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๓๐ ของมาตรการที่ต้องดำเนินการทั้งหมด และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถดำเนินการออกมาตรการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วเสร็จ จำนวน ๑,๒๓๖ งาน/โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๙๒ ของมาตรการที่ต้องดำเนินการทั้งหมด ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินการดังกล่าว จะเห็นได้ว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถติดตามการดำเนินการออกมาตรการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ร้อยละ ๑๒.๓๘

**๖.๒ งานด้านการประเมินผลการปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญและการจัดทำข้อเสนอแนะ
ในการปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญ**

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ศึกษาวิจัยเรื่องที่เกิดผลกระทบต่อสังคมในวงกว้าง และได้ส่งผลการศึกษาไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อเสนอแนะไปประกอบการปฏิรูปการศึกษา การร่างกฎหมาย และการจัดทำมาตรการทางกฎหมายให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญจำนวนหลายเรื่องดังนี้คือ การปฏิรูปการศึกษาชาติทั้งระบบ การจัดทำร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดลักษณะตัวแทนอำพราง พ.ศ. และการศึกษาเรื่อง “การคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สาธารณะแก่รัฐ”

^๖ผู้ตรวจการแผ่นดิน, เพิ่งอ้าง, หน้า ๑๙๔.

๗. การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานและภาคส่วนต่าง ๆ และแนวทางการพัฒนา การดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

๗.๑ การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานและภาคส่วนต่าง ๆ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อประสานความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐและภาคส่วนต่าง ๆ จำนวนหลายโครงการ อาทิ โครงการส่งเสริมสิทธิการร้องเรียนตามกฎหมายแก่ประชาชนและการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนเคลื่อนที่ (Intake Clinic) โครงการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรในเรือนจำและผู้ต้องขังเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน และโครงการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรในเรือนจำและผู้ต้องขังเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นต้น

๗.๒ บทบาทของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยในเวทีระดับนานาชาติ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินกิจกรรมหลายเรื่อง อาทิ การจัดทำความร่วมมือทวิภาคีกับหน่วยงาน Anti - Corruption and Civil Rights Commission (ACRC) การจัดทำความร่วมมือทวิภาคีกับผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย การสัมมนาวิชาการนานาชาติเนื่องในโอกาสครบรอบ ๑๕ ปี การก่อตั้งผู้ตรวจการแผ่นดินและการสัมมนาเชิงปฏิบัติการนานาชาติ และการเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ ณ กรุงเวียนนา สาธารณรัฐออสเตรีย เป็นต้น

๗.๓ แนวทางการพัฒนางานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

๗.๓.๑ งานด้านการประชาสัมพันธ์บทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้ปรับกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ผ่านรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ (Mobile Unit) โดยเพิ่มรถขนาดเล็กอีกจำนวน ๒ คัน เพื่อให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในเขตภูมิภาคต่าง ๆ รวมถึงการให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพที่ประชาชนพึงทราบ เผยแพร่ความรู้ด้านจริยธรรม และปรับแผนงานและโครงการโดยบูรณาการโครงการความร่วมมือกับหน่วยงานและภาคเครือข่ายโดยจัดให้มีการบรรยายสัมมนา ประชุมทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้รับความรู้ ความเข้าใจ มีส่วนร่วม ตลอดจนเห็นความสำคัญของการพัฒนาด้านคุณธรรมจริยธรรมควบคู่ไปกับการพัฒนาประเทศ

๗.๓.๒ งานด้านการตรวจสอบจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่รัฐ ได้ผลักดันกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง กำหนดนโยบาย แนวทางการดำเนินงานให้ชัดเจน เป็นกลาง และรวดเร็ว จัดกิจกรรมร่วมกับประชาชนในการเปิดเวทีสาธารณะ เสวนา หรือระดมความคิดเห็นได้อย่างชัดเจนและสามารถเข้าถึงประชาชนเพิ่มมากขึ้น สร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนเกี่ยวกับสิทธิที่จะร้องเรียน การเข้าถึงข้อมูลและมีส่วนร่วมในการตรวจสอบจริยธรรม และพัฒนาความรู้ ทักษะ และสมรรถนะของบุคลากรอย่างต่อเนื่องและเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน และเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ

๗.๓.๓ งานด้านการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ ได้ริเริ่มสร้างเครือข่ายภาคนิสิตนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ผ่านโครงการเยาวชนเครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้ นิสิตนักศึกษาสามารถช่วยเหลือประชาชนหากต้องการร้องเรียนได้

๗.๓.๔ การพัฒนาความร่วมมือในระดับระหว่างประเทศและการเตรียมตัวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ได้เป็นเจ้าภาพจัดการประชุมระดับโลกของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ ครั้งที่ ๑๑ รวมถึงแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับองค์กรต่างประเทศ และบูรณาการการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพื่อให้ความเป็นธรรมและคุ้มครองสิทธิของประชาชนในประชาคมอาเซียน

ส่วนที่ ๒

บทวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี ๒๕๕๘

เมื่อพิจารณาจากการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานในประเด็นที่สำคัญๆ ของผู้ตรวจการแผ่นดินในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ และพ.ศ. ๒๕๕๘ ที่กล่าวมาข้างต้น พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ มีเรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้พิจารณา จำนวน ๒,๙๐๖ เรื่อง เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ จำนวน ๑๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๙ และได้พิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จจำนวน ๒,๒๐๖ เรื่อง ซึ่งมีจำนวนลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ จำนวน ๖๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณาจำนวนเพิ่มขึ้น แต่หากพิจารณาเฉพาะในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถพิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ ร้อยละ ๗๕.๙๑ ของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการทั้งหมด และสามารถพิจารณาแล้วเสร็จภายในระยะเวลา ๖ เดือน ร้อยละ ๖๓.๑๔ รวมทั้งมีผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ร้อยละ ๗๒.๐๐) ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ร้อยละ ๕.๔๐ ตลอดจนได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนในการปฏิบัติตามข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยไม่ปรากฏกรณีที่หน่วยงานไม่ให้ความร่วมมือจนถึงขนาดที่ผู้ตรวจการแผ่นดินต้องรายงานไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจบังคับบัญชาหรือกำกับดูแลในระดับที่สูงขึ้นไปและรายงานต่อคณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไปตามลำดับชั้นแต่อย่างใด

ในส่วนของการจัดทำหรือปรับปรุงประมวลจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่รัฐนั้น ได้มีหน่วยงานทั้งหมดจัดทำหรือปรับปรุงประมวลจริยธรรมจนแล้วเสร็จตามข้อเสนอแนะหรือให้คำแนะนำของผู้ตรวจการแผ่นดิน เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ จำนวน ๔๕ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๐ และมีหน่วยงานที่อยู่ระหว่างจัดทำหรือปรับปรุงประมวลจริยธรรม ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ จำนวน ๓๖ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๔ สำหรับการติดตามผลการตรากฎหมายและการติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อกระตุ้นให้หน่วยงานรัฐดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐซึ่งเป็นการคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนให้เป็นรูปธรรมนั้น มีสัดส่วนของกฎหมายที่ดำเนินการแล้วเสร็จ (ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว) ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ร้อยละ ๓๓.๗๗ ในส่วนของการออกมาตรการต่าง ๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการออกมาตรการ และสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ร้อยละ ๑๒.๓๘

นอกจากนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินได้เสนอรายงานประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๕๙ ซึ่งเป็นไปตามบทบัญญัติมาตรา ๔๓ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๒ ที่กำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อคณะรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา ภายในเดือนมีนาคมของทุกปี รวมทั้งจากการพิจารณารายงานของผู้ตรวจการแผ่นดินประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๗ ของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ในคราวประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ครั้งที่ ๓๐/๒๕๕๘ วันพฤหัสบดีที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๕๘ ที่ประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติได้มีมติรับทราบรายงานฯ โดยไม่ปรากฏข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่อรายงานฉบับที่ผ่านมดังกล่าวแต่อย่างใด

ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นองค์กรอิสระที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้สอดคล้องกับภารกิจที่กฎหมายกำหนดไว้และเป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายในการจัดตั้งหน่วยงาน แต่อย่างไรก็ตาม ในรายงานประจำปี ๒๕๕๘ ของผู้ตรวจการแผ่นดิน ไม่ปรากฏรายละเอียดเกี่ยวกับงบประมาณที่ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับการจัดสรรและรายการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ในขณะที่รายงานประจำปีขององค์กรอิสระอื่นปรากฏรายละเอียดในส่วนนี้ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากเรื่องดังกล่าวมิได้ถูกกำหนดไว้ในรายการที่ผู้ตรวจการแผ่นดินจะต้องนำเสนอไว้ในรายงานประจำปีตามบทบัญญัติมาตรา ๔๓ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๒
