

รายงานประจำปี ๒๕๕๐

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา



ส่วนที่ ๓

ผลการดำเนินงาน

สรุปผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

สิทธิของบุคคลในการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อการพิจารณา ถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานประการหนึ่งที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ ได้บัญญัติให้ได้รับการคุ้มครอง ด้วยเหตุนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงถือกำเนิดขึ้น เพื่อทำหน้าที่เป็นกลไกสำคัญในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐและคุ้มครองสิทธิของประชาชน มิให้ถูกล่วงละเมิดโดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือโดยไม่เป็นธรรมจากการปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐ มุ่งเสริมสร้างความเข้าใจอันดีให้เกิดขึ้นระหว่างหน่วยงานของรัฐและประชาชน โดยยึดถือแนวทางสันติวิธีเป็นหลักในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อจัดปัญหาความทุกข์ร้อนของประชาชนที่เกิดขึ้นเป็นสำคัญ ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการปฏิบัติราชการ ตลอดจนเสนอแนะให้มีการปรับปรุงแก้ไขกฎ ระเบียบ นโยบายของหน่วยงานที่อาจสร้างความไม่เป็นธรรม หรืออาจมีผลทำให้การดำเนินงานเป็นไปโดยขาดประสิทธิภาพ อันจะช่วยยกระดับการปฏิบัติราชการตลอดจนคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ ๒๕๕๐ ที่ผ่านมา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามหน้าที่ทั้งสิ้น ๕,๑๖๐ เรื่อง จำแนกเป็น เรื่องร้องเรียนที่รับเข้าตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๔๙ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๐ รวม ๒,๑๙๔ เรื่อง เรื่องร้องเรียนจากปีงบประมาณก่อนซึ่งยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ จำนวน ๒,๙๖๖ เรื่อง

โดยเรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๓,๓๔๙ เรื่อง ซึ่งสามารถจำแนกได้ออกเป็น ๒ ส่วน กล่าวคือ

ส่วนแรก เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการเสนอแนะความเห็น จำนวน ๓,๒๗๗ เรื่อง

ส่วนที่สอง ได้แก่ เรื่องที่ไม่เข้าข่ายว่าเป็นคำร้องเรียน เช่น ใบปลิวโจมตี ล่าเนาข่าว หนังสือพิมพ์ บัตรสนเท่ห์ ตลอดจนหนังสือที่ไม่ระบุว่าต้องการร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เป็นต้น และเรื่องที่มีผู้ร้องเรียนได้ขอถอนเรื่อง เนื่องจากเรื่องดังกล่าวได้มีการแก้ไขความเดือดร้อนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และผู้ร้องเรียนได้เข้าใจการปฏิบัติงานของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นแล้ว โดยที่การขอถอนเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจะไม่ก่อให้เกิดผลเสียแต่ประการใด รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น

๗๒ เรื่อง ทั้งนี้ ในส่วนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จในส่วนแรก จำนวน ๓,๒๗๗ เรื่อง สามารถสรุปผลการดำเนินการจำแนกตามผลการพิจารณาได้ดังต่อไปนี้

๑. เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาดำเนินการแล้ว พบว่า เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ แต่เพื่อช่วยเหลือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรม ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงได้ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ดำเนินการต่อไป จำนวน ๕๙๐ เรื่อง

๒. เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาดำเนินการแล้ว พบว่า ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ปฏิบัติหน้าที่โดยชอบตามกฎหมายแล้ว และผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้มีการประสานให้คำแนะนำและทำความเข้าใจกับผู้ร้องจนเป็นที่พอใจ ตลอดจนได้มีการเสนอแนะให้หน่วยงานของรัฐปรับปรุงกฎเกณฑ์ ระเบียบ แนวทางปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ของประชาชน จำนวน ๑,๔๗๕ เรื่อง

๓. เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาดำเนินการและได้ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน หรือประชาชนได้รับการชดเชยความเสียหายอย่างเหมาะสม และเป็นที่ยังพอใจแก่ทั้งสองฝ่ายแล้ว จำนวน ๖๔๒ เรื่อง

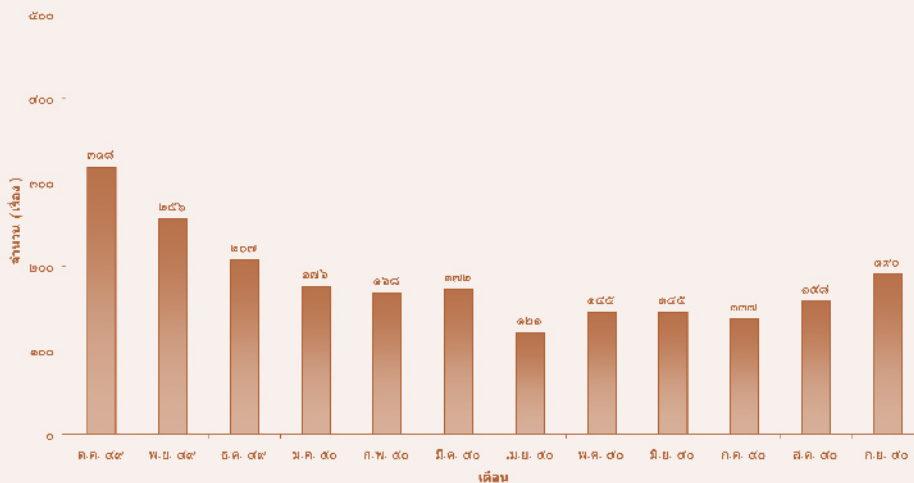
๔. เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาแล้ว และมีความเห็นว่ามีความเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญจริง จึงส่งเรื่องต่อไปยังศาลรัฐธรรมนูญ จำนวน ๒ เรื่อง

๕. เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาแล้ว และมีความเห็นว่าไม่มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญจริง จึงไม่ส่งเรื่องต่อไปยังศาลรัฐธรรมนูญ จำนวน ๖ เรื่อง

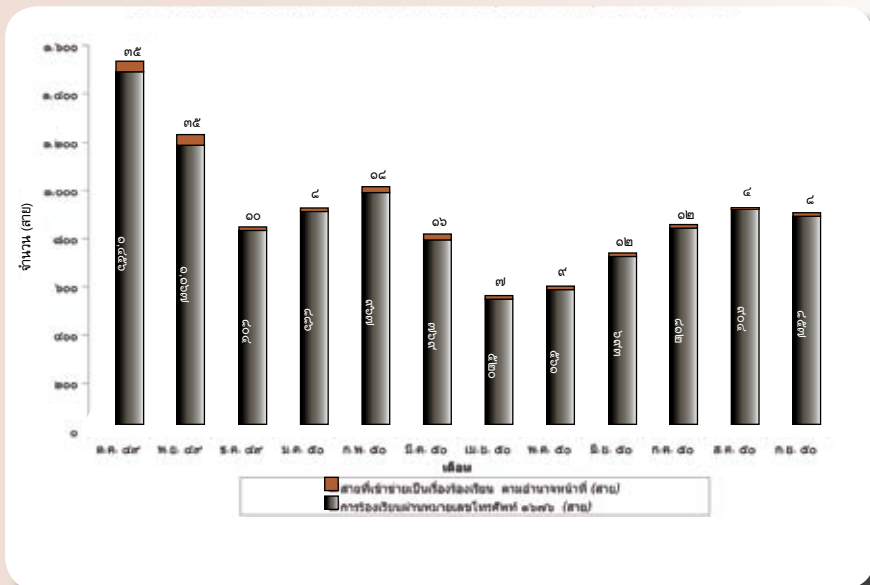
๖. เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาแล้ว เห็นว่า มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการทุจริตหรือประพฤติมิชอบในวงราชการ หรือมีมูลความผิดทางอาญา หรือมีมูลความผิดทางวินัย จึงแจ้งให้หน่วยงานที่มีอำนาจสอบสวนเรื่องนั้นๆ เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป จำนวน ๑๔ เรื่อง

๗. เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาดำเนินการแล้ว และได้จัดทำรายงานพร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข และได้ส่งให้หน่วยงานดำเนินการ หรือเสนอให้มีการปรับปรุงกฎหมาย จำนวน ๑๔๓ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนที่รับเข้า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๐



การร้องเรียนด้วยวาจา ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๑๖๗๖ (ฟรีทั่วประเทศ) ปีงบประมาณ ๒๕๕๐



ลักษณะการร้องเรียนทางโทรศัพท์*

ลักษณะการร้องเรียน	จำนวน (สาย)
ปรึกษาขอคำแนะนำทั่วไป	๗๙
เป็นคำร้องเรียนและประสานงานได้ข้อยุติ	๒๓
คำร้องเรียนที่ไม่อยู่ในกรอบอำนาจ แต่ได้แนะนำช่วยเหลือ	๔
จะยื่นเรื่องเข้ามา และจะมาพบที่สำนักงานฯ	๖๔
รวม	๑๗๔

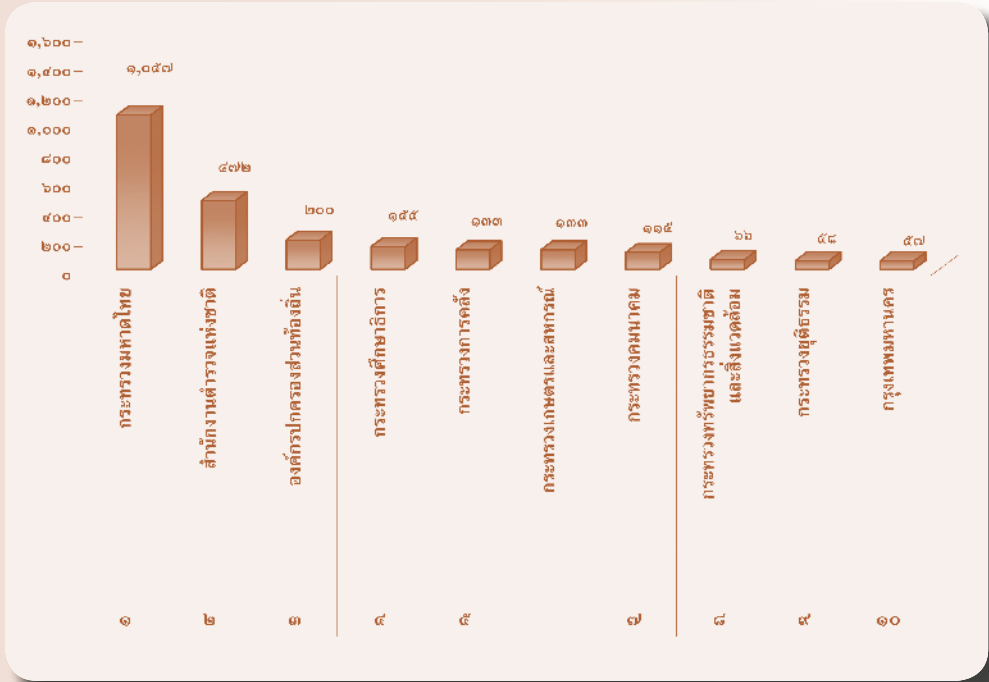
* สรุปรายจากการร้องเรียนผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๑๖๗๖ (ฟรีทั่วประเทศ)
ที่เข้าข่ายเป็นเรื่องร้องเรียนตามอำนาจหน้าที่

สถิติเรื่องร้องเรียนจำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ปี ๒๕๕๐

หน่วยงาน		รวม
๑	กระทรวงมหาดไทย	๑,๐๕๗
๒	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๔๗๒
๓	องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	๒๐๐
๔	กระทรวงศึกษาธิการ	๑๕๕
๕	กระทรวงการคลัง	๑๓๓
	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๓๓
๖	กระทรวงคมนาคม	๑๑๕
๗	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๖๖
๘	กระทรวงยุติธรรม	๕๘
๙	กรุงเทพมหานคร	๕๗
๑๐	กระทรวงสาธารณสุข	๔๕
๑๑	หน่วยงานภาคเอกชน	๔๔
๑๒	กระทรวงกลาโหม	๓๙
๑๓	กระทรวงการพัฒนาลังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๓๔
๑๔	กระทรวงพาณิชย์	๓๐
	กระทรวงแรงงาน	๓๐
๑๕	กระทรวงอุตสาหกรรม	๒๓
๑๖	สำนักงานอัยการสูงสุด	๑๙
๑๗	สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	๑๗
๑๘	สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๖
๑๙	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๑๒
	ศาลอุทธรณ์	๑๒
๒๐	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑๑
	กระทรวงพลังงาน	๑๑
	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๑๑
๒๑	สำนักพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๑๐
๒๒	กระทรวงวัฒนธรรม	๘
	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๘
๒๓	ศาลฎีกา	๖

หน่วยงาน		รวม
๒๔	ศาลปกครอง	๕
	ศาลยุติธรรม	๕
	ศาลรัฐธรรมนูญ	๕
	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	๕
๒๕	สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์	๔
๒๖	กระทรวงการต่างประเทศ	๓
	คณะกรรมการตุลาการ	๓
	สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์	๓
	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๓
	สำนักงานศาลยุติธรรม	๓
	สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	๓
๒๗	ศาลแพ่งกรุงเทพใต้	๒
	ศาลแรงงานกลาง	๒
	สภาพนายความ	๒
	สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน	๒
	สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๒
	สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	๒
	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๒
๒๘	กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ	๑
	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	๑
	แพทยสภา	๑
	ศาลอาญา	๑
	ศาลอาญานนทบุรี	๑
	ศาลแพ่ง	๑
	พรรคการเมือง	๑
	นักการเมือง	๑
	คณะกรรมการการยุติธรรม	๑
	สมาชิกวุฒิสภา	๑
	ศาลเยาวชนและครอบครัว	๑
	ระบุนิติบัตร	๑๔๖
	รวม	๓,๓๔๙

๑๐ อันดับ หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๕๐



**สถิติเรื่องร้องเรียนแสดงประเด็นจำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ๑๐ อันดับ
ปีงบประมาณ ๒๕๕๐**

	หน่วยงาน	ตัวอย่างประเด็นเรื่องร้องเรียนที่พบมาก
๑	กระทรวงมหาดไทย	๑,๐๕๗
		การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น
		ที่ดิน
		สาธารณูปโภค
๒	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๔๗๒
		ตำรวจ (กลั่นแกล้งดำเนินคดี, ดำเนินคดีล่าช้า)
		การบริหารงานบุคคล
		ปัญหาความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ
๓	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๒๐๐
		การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น
		สาธารณูปโภค
		การบริหารงานบุคคล
๔	กระทรวงศึกษาธิการ	๑๕๕
		การศึกษา
		เศรษฐกิจ การเงิน การคลัง
		ที่ดิน
๕	กระทรวงการคลัง	๑๓๓
		เศรษฐกิจ การเงิน การคลัง (ภาษี, ปัญหาด้านการพาณิชย์)
		ที่ดิน
		สาธารณูปโภค
	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๓๓
		ที่ดิน
		สิ่งแวดล้อม
		เศรษฐกิจ การเงิน การคลัง

	หน่วยงาน	ตัวอย่างประเด็นเรื่องร้องเรียนที่พบมาก
๗	กระทรวงคมนาคม	๑๑๕
		สาธารณูปโภค
		ที่ดิน
		การบริหารงานบุคคล
๘	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๖๖
		ที่ดิน
		สิ่งแวดล้อม
		สาธารณูปโภค
๙	กระทรวงยุติธรรม	๕๘
		ราชทัณฑ์
		การบังคับคดี
		ศาล
๑๐	กรุงเทพมหานคร	๕๗
		ที่ดิน
		สิ่งแวดล้อม
		การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๔๔ - ๒๕๕๐

