



ผู้ตรวจการแผ่นดิน

รายงานประจำปี ๒๕๕๓





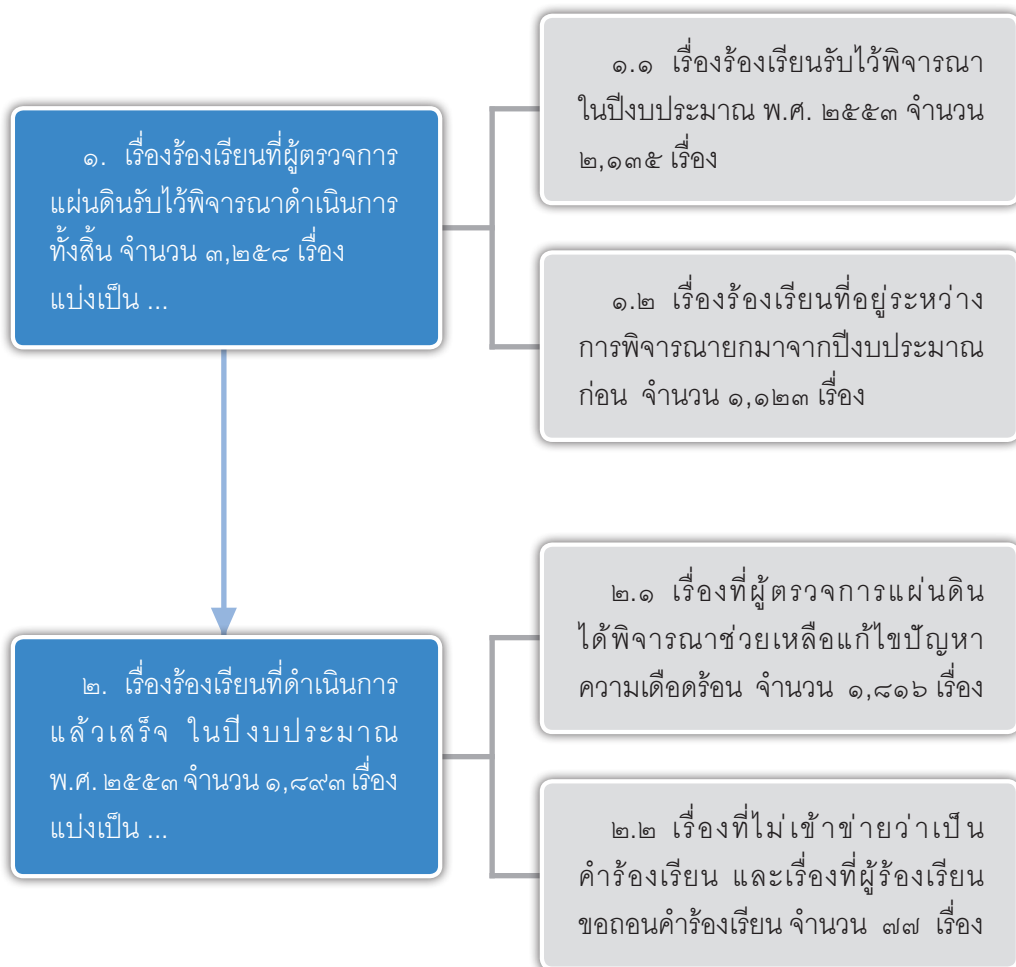
ผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ด้านการตรวจสอบและสอบสวนข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

ในการปกครองระบอบประชาธิปไตยที่ปวงชนทั้งมวลเป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตย ย่อมมีการออกแบบกลไกการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐไว้ด้วยกันเสมอ เพื่อเป็นหลักประกันและสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนได้ว่า หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐจะไม่ใช้อำนาจดังกล่าวไปในทางทุจริต เอื้อประโยชน์ให้แก่ตนเอง หรือใช้อำนาจนั้นมากล่าวอ้างเพื่อบังคับจำกัดหรือริดลอนสิทธิเสรีภาพของประชาชนโดยไม่มีกฎหมายบัญญัติ แม้กระทั่งมีอำนาจที่จะดำเนินการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนแล้วแต่ละเลยมิได้ใช้อำนาจนั้น

อย่างไรก็ดี ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ทศวรรษที่ผ่านมา คำร้องเรียนจากประชาชนที่เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นเสมือนเสียงสะท้อนจากสังคมให้เห็นถึงความเดือดร้อนจากการได้รับการปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมหรือโดยไม่ถูกต้องตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ยังคงเกิดขึ้นในสังคม และผู้ตรวจการแผ่นดินในฐานะองค์กรตามรัฐธรรมนูญซึ่งมีหน้าที่ในการพิจารณาตรวจสอบและสอบสวนข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนในกรณีการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย การปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย การปฏิบัติหรือละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่จนก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนหรือประชาชนโดยไม่เป็นธรรม โดยดำเนินการติดตามสอบถาม ประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อตรวจสอบดูสภาพปัญหา ตลอดจนความเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับผลกระทบ ทั้งนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินมิได้แค่เพียงพิจารณาปัญหาตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นเทียบกับความชอบด้วยกฎหมายในการปฏิบัติของหน่วยงานหรือพนักงานเจ้าหน้าที่เท่านั้น หากแต่ให้ความสำคัญกับการแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหลัก ในบางกรณีถึงแม้ว่าหน่วยงานจะได้ถือปฏิบัติตามกฎหมายที่ให้อำนาจกระทำการอย่างเคร่งครัดแล้วก็ตาม หากการปฏิบัตินั้นท้ายที่สุดแล้วยังผลให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนเสียหายโดยไม่เป็นธรรม ผู้ตรวจการแผ่นดินก็ได้มีมติเห็นชอบ พยายามหาหนทางในการบำบัดความทุกข์ร้อนของประชาชนให้สิ้นไป ด้วยการทำหน้าที่เป็นคนกลางประสานไกล่เกลี่ยความขัดแย้งโดยสันติวิธี ซึ่งมุ่งหมายให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเสียหายน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ปฏิบัติการในการตรวจสอบและ
สอบสวนข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน สรุปผลได้ดังนี้



ในส่วนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๑,๘๑๖ เรื่อง สามารถสรุปผลการดำเนินการจำแนกตามผลการพิจารณาได้ดังต่อไปนี้

เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรมของผู้ร้องเรียน จำนวน ๔๐๐ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานของรัฐปฏิบัติหน้าที่โดยชอบแล้วและได้ประสานทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนจนเป็นที่พึงพอใจ จำนวน ๖๒๕ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนที่พิจารณาแล้ว พบว่า เป็นกรณีบทบัญญัติของกฎหมายมีปัญหาความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ จึงเสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ เพื่อให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัย จำนวน ๒ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนที่พิจารณาแล้ว พบว่า เป็นกรณี กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่งมีปัญหาความชอบด้วยกฎหมายจึงเสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อศาลปกครอง เพื่อให้ศาลปกครองพิจารณาวินิจฉัย จำนวน ๑ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนที่พิจารณาแล้ว พบว่า ไม่มีปัญหาความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ จำนวน ๑๔ เรื่อง

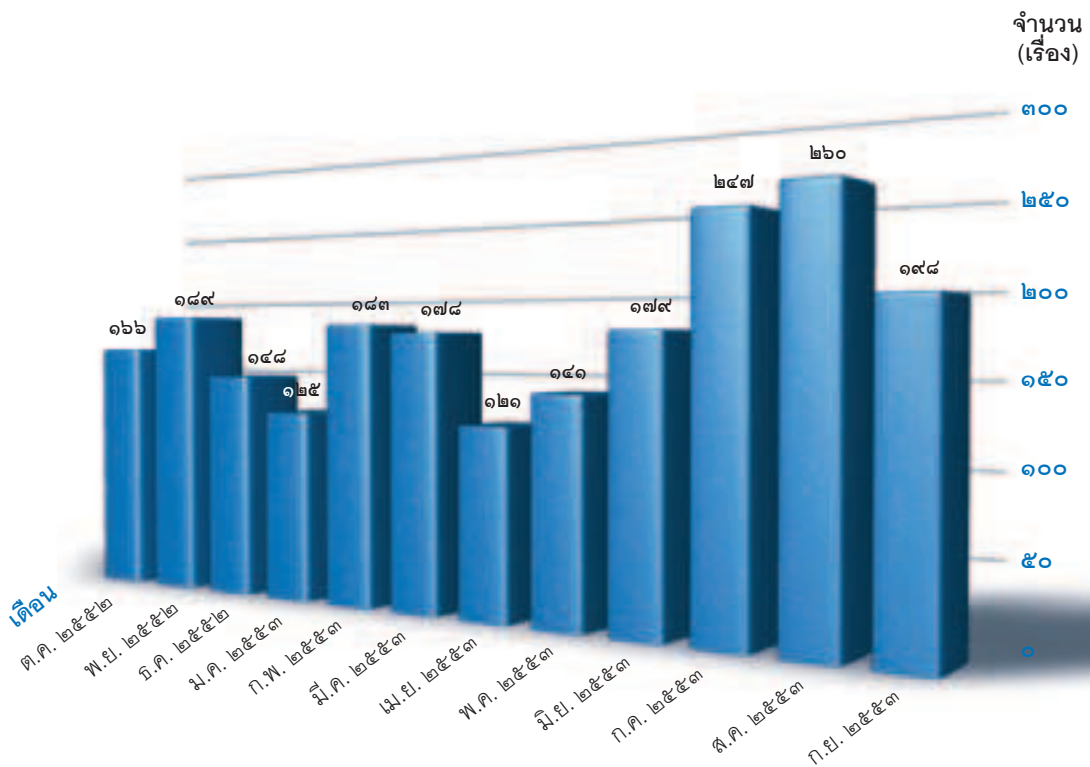
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอความเห็นและข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงแนวทางหรือวิธีปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้แก่ประชาชน จำนวน ๑๒๘ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว เห็นว่า มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการทุจริตหรือประพฤติมิชอบในวงราชการ หรือมีมูลความผิดทางอาญา หรือทางวินัย จึงแจ้งให้หน่วยงานที่มีอำนาจดำเนินการสอบสวน และรายงานให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบ จำนวน ๑๒ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว ไม่ปรากฏข้อเท็จจริงว่า เป็นกรณีการละเลยการปฏิบัติหน้าที่หรือการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมายขององค์กรตามรัฐธรรมนูญ และองค์กรในกระบวนการยุติธรรม จำนวน ๑๒ เรื่อง

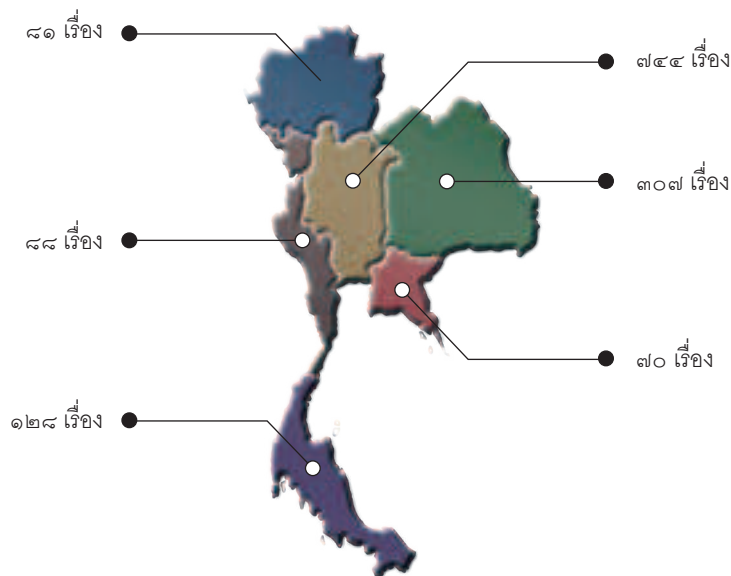
เรื่องร้องเรียนที่กฎหมายบัญญัติมิให้ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้พิจารณา และเรื่องและผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว พบว่า เป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย จึงยุติการพิจารณาหรือส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๖๒๒ เรื่อง

จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓



จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖

แสดงตามภูมิภาคของประเทศไทย

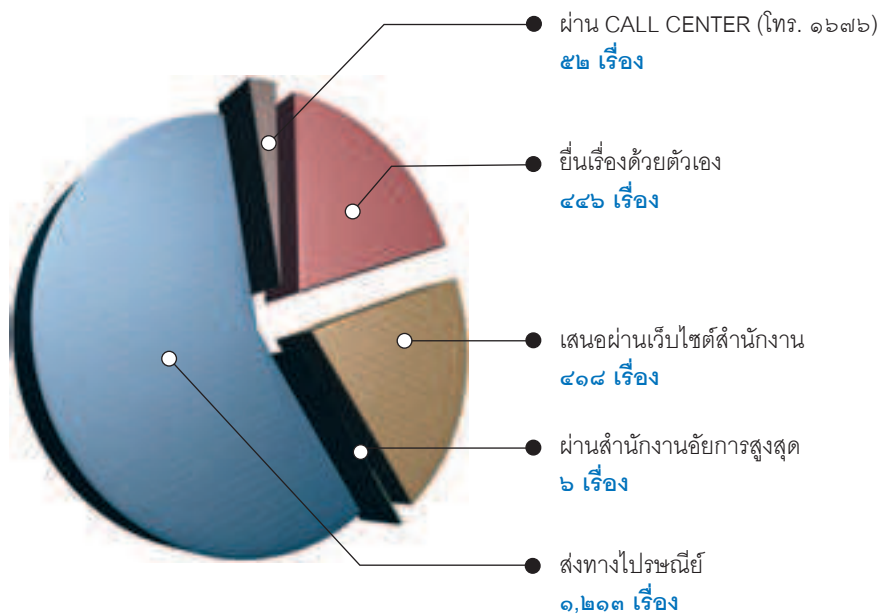


อันดับ	จังหวัด	เรื่องร้องเรียน (เรื่อง)
๑	กรุงเทพมหานคร	๔๒๓
๒	นครราชสีมา	๖๖
๓	นนทบุรี	๕๔
๔	นครศรีธรรมราช	๓๘
๕	ราชบุรี	๓๔
๖	ปทุมธานี	๓๒
๗	ขอนแก่น	๒๖
๘	เชียงใหม่	
๙	สุรินทร์	๒๕
๑๐	กาญจนบุรี	๒๔
	นครปฐม	
๑๐	พระนครศรีอยุธยา	๒๓

จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓
จำแนกตามภูมิภาคและจังหวัด

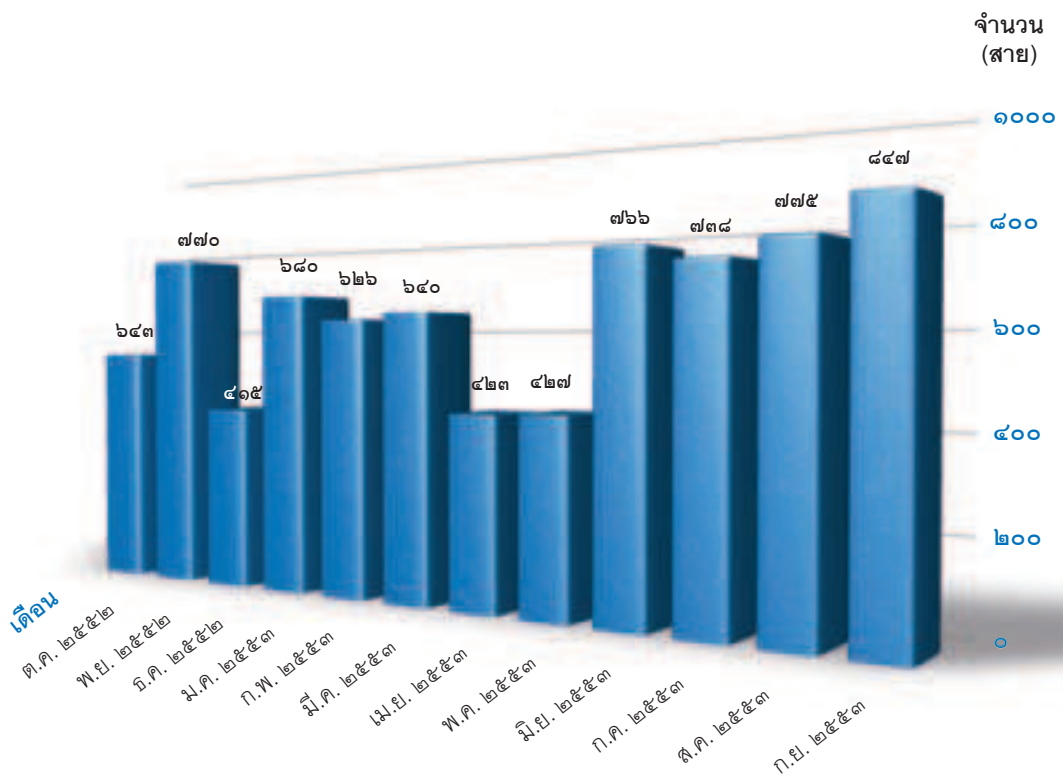
ภาค / จังหวัด		จำนวน (เรื่อง)	ภาค / จังหวัด		จำนวน (เรื่อง)
ภาคเหนือ		๘๑	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		๓๐๗
๑	เชียงใหม่	๒๖	๑	นครราชสีมา	๖๖
๒	เชียงราย	๑๔	๒	ขอนแก่น	๒๖
๓	ลำปาง	๑๔	๓	สุรินทร์	๒๕
๔	อุตรดิตถ์	๙	๔	ร้อยเอ็ด	๒๑
๕	พะเยา	๕	๕	ชัยภูมิ	๑๘
๖	แพร่	๕	๖	อุบลราชธานี	๑๘
๗	น่าน	๓	๗	อุดรธานี	๑๗
๘	ลำพูน	๓	๘	บุรีรัมย์	๑๕
๙	แม่ฮ่องสอน	๒	๙	ศรีสะเกษ	๑๕
ภาคกลาง		๗๔๔	๑๐	สกลนคร	๑๔
๑	กรุงเทพมหานคร	๔๒๓	๑๑	มหาสารคาม	๑๓
๒	นนทบุรี	๕๔	๑๒	นครพนม	๑๐
๓	ปทุมธานี	๓๒	๑๓	กาฬสินธุ์	๙
๔	นครปฐม	๒๔	๑๔	ยโสธร	๙
๕	พระนครศรีอยุธยา	๒๓	๑๕	เลย	๙
๖	สมุทรปราการ	๒๑	๑๖	หนองคาย	๙
๗	กำแพงเพชร	๑๗	๑๗	มุกดาหาร	๕
๘	นครสวรรค์	๑๗	๑๘	อำนาจเจริญ	๔
๙	พิษณุโลก	๑๗	๑๙	หนองบัวลำภู	๔
๑๐	เพชรบูรณ์	๑๖	ภาคใต้		๑๒๘
๑๑	สุพรรณบุรี	๑๕	๑	นครศรีธรรมราช	๓๘
๑๒	สมุทรสาคร	๑๒	๒	สุราษฎร์ธานี	๑๗
๑๓	สระบุรี	๑๑	๓	สงขลา	๑๖
๑๔	อุทัยธานี	๑๑	๔	ชุมพร	๙
๑๕	ชัยนาท	๑๐	๕	ตรัง	๘
๑๖	ลพบุรี	๑๐	๖	กระบี่	๘
๑๗	พิจิตร	๙	๗	ภูเก็ต	๗
๑๘	สิงห์บุรี	๗	๘	ปัตตานี	๖
๑๙	สุโขทัย	๗	๙	พังงา	๖
๒๐	อ่างทอง	๔	๑๐	ยะลา	๔
๒๑	นครนายก	๓	๑๑	ระนอง	๔
๒๒	สมุทรสงคราม	๑	๑๒	พัทลุง	๓
ภาคตะวันออก		๗๐	๑๓	นราธิวาส	๑
๑	ชลบุรี	๒๑	๑๔	สตูล	๑
๒	ฉะเชิงเทรา	๑๔	ภาคตะวันตก		๘๘
๓	ปราจีนบุรี	๑๓	๑	ราชบุรี	๓๔
๔	จันทบุรี	๘	๒	กาญจนบุรี	๒๔
๕	ระยอง	๘	๓	ประจวบคีรีขันธ์	๑๕
๖	สระแก้ว	๕	๔	เพชรบุรี	๙
๗	ตราด	๑	๕	ตาก	๖

จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓
จำแนกตามช่องทางในการยื่นเรื่องร้องเรียน



อันดับ	ช่องทาง	จำนวน (เรื่อง)
๑	ส่งทางไปรษณีย์	๑,๒๑๓
๒	ยื่นเรื่องด้วยตัวเอง	๔๔๖
๓	เสนอผ่านเว็บไซต์สำนักงาน	๔๑๔
๔	ผ่าน CALL CENTER (โทร. ๑๖๗๖)	๕๒
๕	ผ่านสำนักงานอัยการสูงสุด	๖

การให้บริการปรึกษาและรับร้องเรียนด้วยวาจา (ผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๑๖๗๖)
(ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓)



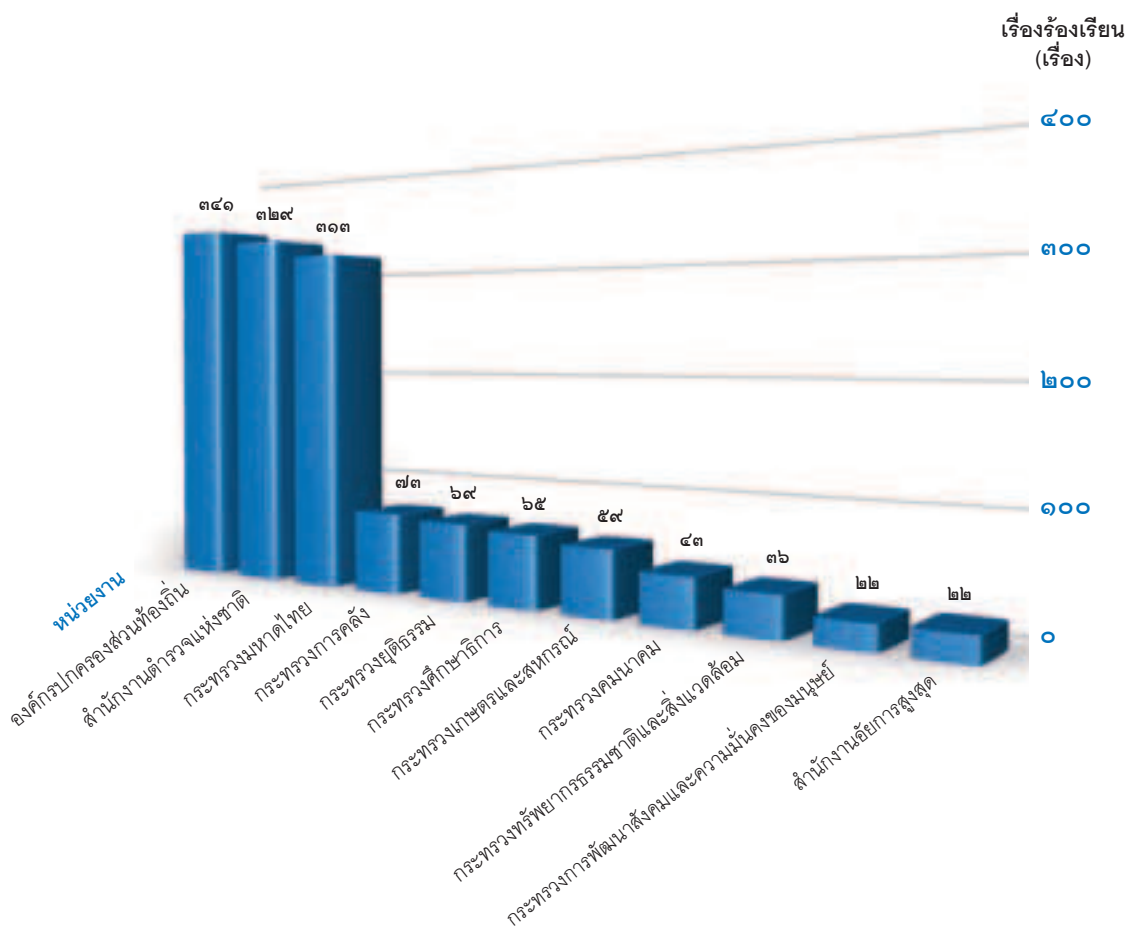
เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ จำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

	หน่วยงาน	รวม
๑	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - องค์การบริหารส่วนตำบล (๑๕๔) - เทศบาล (๑๓๒) - กรุงเทพมหานคร (๔๙) - องค์การบริหารส่วนจังหวัด (๖)	๓๔๑
๒	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๓๒๙
๓	กระทรวงมหาดไทย - กรมการปกครอง (๑๗๐) - กรมที่ดิน (๙๖) - กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (๑๙)	๓๑๓
๔	กระทรวงการคลัง - กรมธนารักษ์ (๑๗) - ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (๑๔) - กรมสรรพากร (๑๑)	๗๓
๕	กระทรวงยุติธรรม - กรมราชทัณฑ์ (๕๗) - กรมบังคับคดี (๘)	๖๙
๖	กระทรวงศึกษาธิการ - สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (๓๕) - สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (๑๘) - สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (๕)	๖๕
๗	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ - กรมส่งเสริมสหกรณ์ (๑๙) - กรมชลประทาน (๑๔) - สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (๑๓)	๕๙
๘	กระทรวงคมนาคม - กรมทางหลวง (๑๑) - การรถไฟแห่งประเทศไทย (๙) - กรมการขนส่งทางบก (๗)	๔๓
๙	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม - กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (๑๔) - กรมป่าไม้ (๑๒) - สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (๓)	๓๖

	หน่วยงาน	รวม
๑๐	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ - การเคหะแห่งชาติ (๑๖) - กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (๕) - สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (๓)	๒๒
๑๑	สำนักงานอัยการสูงสุด	๒๒
๑๒	ศาลยุติธรรม	๒๑
๑๓	กระทรวงกลาโหม	๑๐
๑๔	กระทรวงสาธารณสุข	๑๗
๑๕	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๑๓
๑๖	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	๑๑
๑๗	กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๐
๑๘	กระทรวงแรงงาน	๘
๑๙	สำนักงานศาลยุติธรรม	๘
๒๐	สำนักนายกรัฐมนตรี	๘
๒๑	กระทรวงพาณิชย์	๗
๒๒	สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ	๗
๒๓	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๖
๒๔	รัฐสภา	๔
๒๕	สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน	๔
๒๖	สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์	๔
๒๗	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๓
๒๘	กระทรวงพลังงาน	๓
๒๙	คณะรัฐมนตรี	๓
๓๐	กระทรวงวัฒนธรรม	๑
๓๑	กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๑
๓๒	ศาลปกครอง	๑
๓๓	สภาเกษตรกรไทย	๑
๓๔	สภาพนายควม	๑
๓๕	สภาสถาปนิก	๑
๓๖	สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ	๑
๓๗	สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน	๑
๓๘	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๑
๓๙	สำนักราชเลขาธิการ	๑
๔๐	สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	๑
๔๑	ระบุหน่วยงานที่ร้องเรียนไม่ชัดเจน, ร้องเรียนหลายหน่วยงาน หลายประเด็น	๒๗๖
๔๒	เรื่องที่ไม่ร้องเรียนขอถอนคำร้องเรียน	๗๔
๔๓	เรื่องที่ไม่เข้าข่ายว่าเป็นคำร้องเรียน	๓
	รวม	๑,๘๙๓

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ๑๐ อันดับ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓



สถิติเรื่องร้องเรียน จำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ๑๐ อันดับ แสดงประเด็น
 ปัญหาปริมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

	หน่วยงาน	จำนวน	ตัวอย่างประเด็นเรื่องร้องเรียนที่พบมาก
๑	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๓๔๑	การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ที่ดิน การบริหารงานบุคคล
๒	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๓๒๙	กลั่นแกล้งดำเนินคดี ดำเนินคดีล่าช้า ปัญหาความประพฤติของเจ้าหน้าที่
๓	กระทรวงมหาดไทย	๓๑๓	ที่ดิน การบริหารราชการส่วนภูมิภาค การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น
๔	กระทรวงการคลัง	๗๓	เศรษฐกิจ การเงิน การคลัง ที่ดิน การบริหารงานบุคคล
๕	กระทรวงยุติธรรม	๖๙	การบริหารกิจการราชทัณฑ์ การบังคับคดี
๖	กระทรวงศึกษาธิการ	๖๕	การศึกษา การบริหารงานบุคคล
๗	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๕๙	ที่ดิน
๘	กระทรวงคมนาคม	๔๓	สาธารณูปโภค ที่ดิน
๙	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓๖	ที่ดิน สิ่งแวดล้อม
๑๐	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๒๒	การเคหะ ที่ดิน
	สำนักงานอัยการสูงสุด	๒๒	การส่งฟ้องคดี

เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ

