

รายงานประจำปี ๒๕๕๕



สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐

อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๕ เลขที่ ๑๒๐ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

โทรศัพท์ ๐-๒๑๔๑-๙๑๐๐

โทรสาร ๐-๒๑๔๓-๘๓๔๑

สายด่วน ๑๖๗๖ (โทรฟรีทั่วประเทศ)

www.ombudsman.go.th



กฤษฎา เรณูจรัส

รายงานประจำปี ๒๕๕๕
ผู้ตรวจการแผ่นดิน

เที่ยงตรง โปร่งใส เพื่อความเป็นธรรมของแผ่นดิน

ผลการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ
พร้อมทั้งข้อสังเกตหรือข้อเสนอแนะ
ที่เสนอต่อหน่วยงานของรัฐ

๒

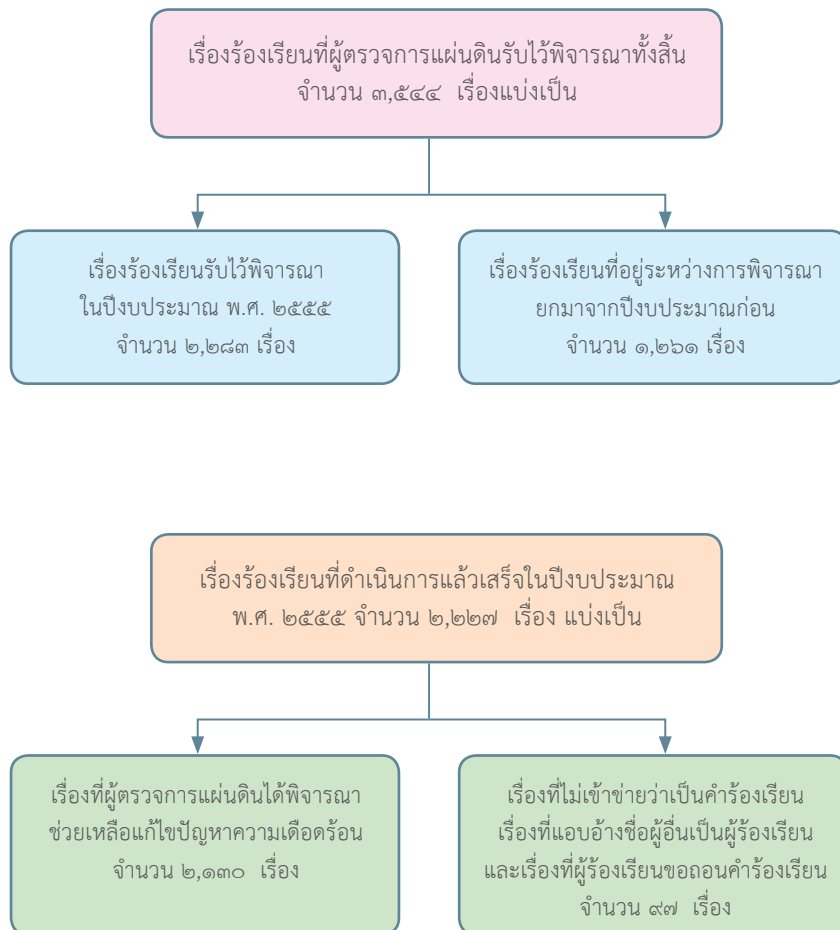


ผลการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ พร้อมทั้งข้อสังเกตหรือข้อเสนอแนะ ที่เสนอต่อหน่วยงานของรัฐ

การพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนถือเป็นภารกิจพื้นฐานของผู้ตรวจการแผ่นดินในทุกประเทศ ซึ่งสำหรับประเทศไทย รัฐธรรมนูญมีเจตนารมณ์มุ่งหวังจะให้ผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นกลไกในการทำหน้าที่ตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐของฝ่ายบริหารให้อยู่ในครรลองของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย กล่าวคือ เป็นการใช้อำนาจในการบริหารราชการแผ่นดินเพื่อประโยชน์สุขของสังคมโดยรวมโดยไม่เลือกปฏิบัติ ตลอดจนไม่เป็นการละเมิดสิทธิและเสรีภาพของประชาชนโดยปราศจากบทบัญญัติของกฎหมายที่ได้ให้อำนาจไว้ ดังนั้น จึงได้บัญญัติให้ผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญที่มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของประชาชนในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมจากการปฏิบัติหรือละเลยไม่ปฏิบัติ หรือการปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดของข้าราชการ เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐทุกประเภท เพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชน ซึ่งจะพิจารณาโดยยึดหลักความเป็นธรรมตามกฎหมายและความเป็นธรรมตามความเป็นจริงประกอบกัน ในกรณีที่พบข้อเท็จจริงว่า ปัญหาความเดือดร้อนเป็นผลมาจากเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐตามที่มีการร้องเรียนจริง ผู้ตรวจการแผ่นดินก็จะมีความเห็นและข้อเสนอแนะไปยังหน่วยงานดังกล่าวเพื่อพิจารณาดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินการหรือการให้บริการประชาชนให้มีความถูกต้อง เหมาะสม มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามหลักการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี นอกจากนี้ หากกรณีที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพบว่า ความไม่เป็นธรรมตามคำร้องเรียนมีมูลเหตุมาจากบทบัญญัติของกฎหมายที่มีความล้าสมัย ผู้ตรวจการแผ่นดินก็อาจมีความเห็นหรือข้อเสนอแนะไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการให้มีการแก้ไขปรับปรุงหรือแก้ไขเพิ่มเติมตัวบทกฎหมายที่เป็นปัญหานั้นได้ หรือในกรณีที่พบว่า บทบัญญัติของกฎหมายหรือการกระทำใดที่มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยกฎหมายหรือความชอบด้วยรัฐธรรมนูญก็สามารถเสนอเรื่องพร้อมความเห็นไปยังศาลปกครองหรือศาลรัฐธรรมนูญเพื่อพิจารณาวินิจฉัยปัญหาข้อกฎหมายดังกล่าวให้เกิดความชัดเจนและมีผลบังคับได้ด้วยเช่นกัน



ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา ดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงรวมทั้งสิ้น ๓,๕๔๔ เรื่อง และสามารถดำเนินกระบวนการพิจารณาจนแล้วเสร็จได้ ๒,๒๒๗ เรื่อง หรือคิดเป็นกว่าร้อยละ ๖๓ ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ที่รับไว้ดำเนินการ

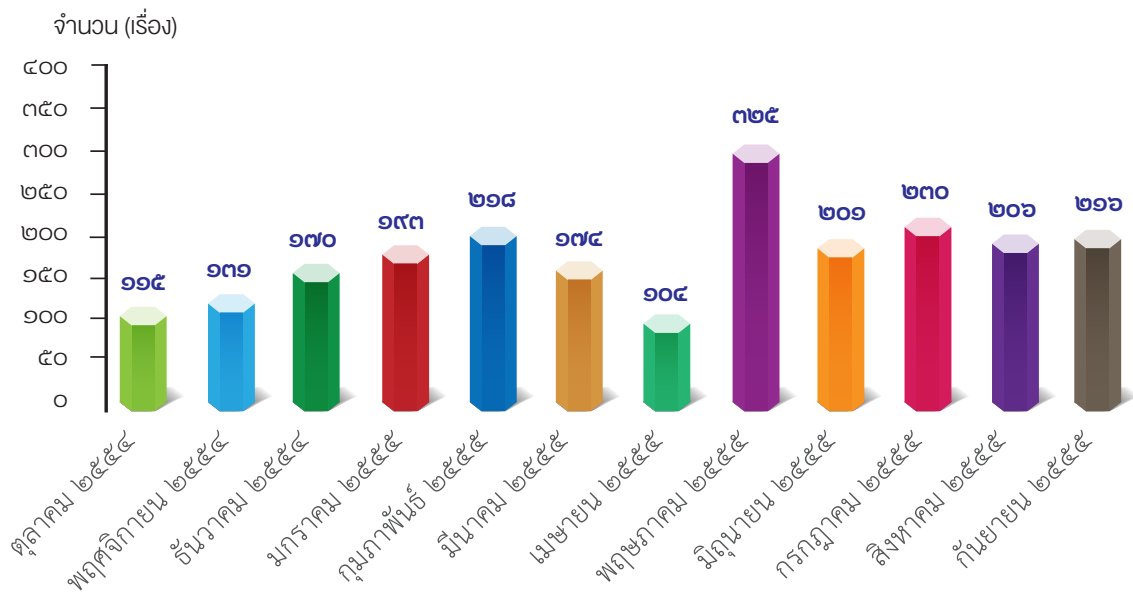


ในส่วนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ^{๑๔} จำนวน ๒,๒๒๗ เรื่อง สามารถสรุปผลการดำเนินการจำแนกตามผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดังต่อไปนี้

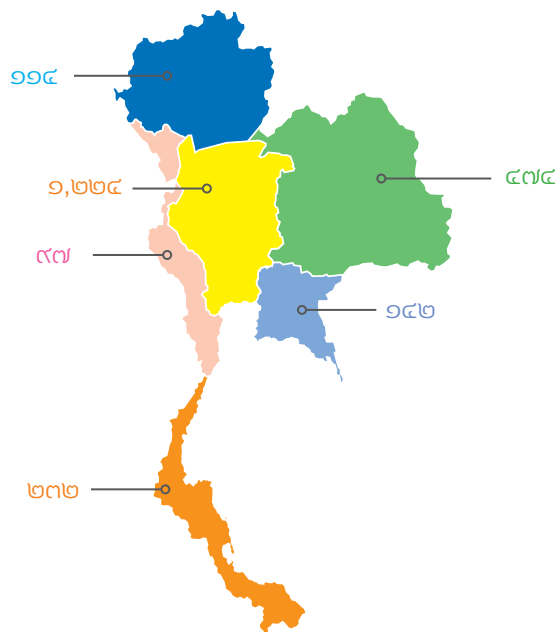
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรมของผู้ร้องเรียน จำนวน ๕๘๕ เรื่อง
- เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานของรัฐปฏิบัติหน้าที่โดยชอบแล้วและได้ประสานทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนจนเป็นที่พึงพอใจ จำนวน ๘๓๖ เรื่อง
- เรื่องร้องเรียนที่พิจารณาแล้ว พบว่า เป็นกรณีบทบัญญัติของกฎหมายมีปัญหาความชอบด้วยรัฐธรรมนูญจึงเสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ เพื่อให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัย จำนวน ๒ เรื่อง ได้แก่
 ๑. เรื่องร้องเรียนกรณีบทบัญญัติของพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการเมือง พ.ศ. ๒๕๕๑ มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ และ
 ๒. เรื่องร้องเรียนกรณีบทบัญญัติของพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ
- เรื่องร้องเรียนที่พิจารณาแล้ว พบว่า ไม่มีปัญหาความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ จำนวน ๑๓ เรื่อง
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอความเห็นและข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานเพื่อปรับปรุงแนวทางหรือวิธีปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน จำนวน ๑๖๒ เรื่อง
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอเรื่องต่อนายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีในกำกับดูแล กรณีหน่วยงานไม่แก้ไขปรับปรุง จำนวน ๑ เรื่อง ได้แก่ เรื่องร้องเรียนกรณีการจัดซื้อเรือสนับสนุนการปฏิบัติการทางเรือ
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว เห็นว่า มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการทุจริตหรือประพฤติมิชอบในวงราชการ หรือมีมูลความผิดทางอาญา หรือทางวินัย จึงแจ้งให้หน่วยงานที่มีอำนาจดำเนินการสอบสวน และรายงานให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบ จำนวน ๗ เรื่อง
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วไม่ปรากฏข้อเท็จจริงว่า เป็นการละเลยการปฏิบัติหน้าที่ หรือการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและองค์กรในกระบวนการยุติธรรม จำนวน ๘ เรื่อง
- เรื่องร้องเรียนที่กฎหมายบัญญัติมิให้ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้พิจารณา และเรื่องและผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว พบว่า เป็นเรื่องที่ยอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย จึงยุติการพิจารณาหรือส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๖๑๐ เรื่อง
- เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานได้ดำเนินการบังคับการให้เป็นไปตามประมวลจริยธรรมแล้ว จำนวน ๓ เรื่อง

^{๑๔} ตัวอย่างเรื่องร้องเรียนด้านการสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และการตรวจสอบองค์กรตามรัฐธรรมนูญและองค์กรในกระบวนการยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ ปรากฏดังภาคผนวก ก-๑ และ ภาคผนวก ก-๒

จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕
รวม ๒,๒๘๓ เรื่อง



จำนวนเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕



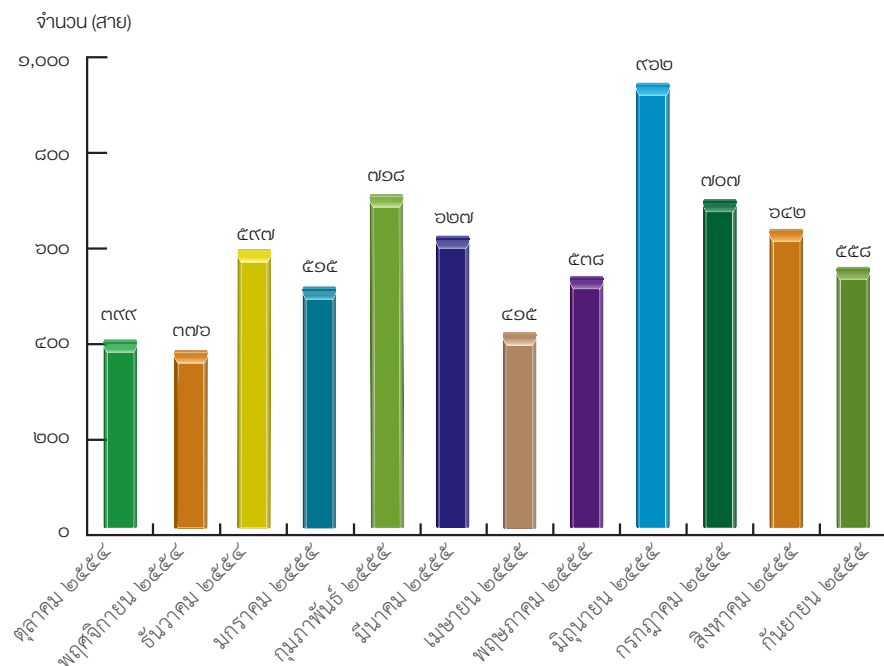
อันดับ	จังหวัด	เรื่องร้องเรียน (เรื่อง)
๑	กรุงเทพมหานคร	๗๑๐
๒	นนทบุรี	๗๐
๓	นครราชสีมา	๖๔
๔	อุบลราชธานี	๕๒
๕	นครศรีธรรมราช	๔๖
	ชลบุรี	๔๖
๖	ร้อยเอ็ด	๔๓
	ขอนแก่น	๔๓
๗	ปทุมธานี	๔๒
๘	เชียงใหม่	๔๐
๙	นครปฐม	๓๗
๑๐	นครสวรรค์	๓๖
	พระนครศรีอยุธยา	๓๖

จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ จำแนกตามภาคและจังหวัด

ภาค/จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ภาค/จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)
ภาคเหนือ	๑๑๔	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	๔๗๔
๑ เชียงใหม่	๔๐	๑ นครราชสีมา	๖๔
๒ เชียงราย	๒๔	๒ อุบลราชธานี	๕๒
๓ ลำปาง	๑๔	๓ ร้อยเอ็ด	๔๓
๔ ลำพูน	๑๐	๔ ขอนแก่น	๔๓
๕ อุดรดิตถ์	๙	๕ อุดรธานี	๓๑
๖ พะเยา	๘	๖ สุรินทร์	๒๙
๗ แม่ฮ่องสอน	๔	๗ บุรีรัมย์	๒๙
๘ น่าน	๓	๘ สกลนคร	๒๘
๙ แพร่	๒	๙ ชัยภูมิ	๒๕
ภาคกลาง	๑,๒๒๔	๑๐ กาฬสินธุ์	๑๙
๑ กรุงเทพมหานคร	๗๑๐	๑๑ มหาสารคาม	๑๙
๒ นนทบุรี	๗๐	๑๒ นครพนม	๑๗
๓ ปทุมธานี	๔๒	๑๓ ศรีสะเกษ	๑๗
๔ นครปฐม	๓๗	๑๔ หนองบัวลำภู	๑๕
๕ นครสวรรค์	๓๖	๑๕ เลย	๑๒
๖ พระนครศรีอยุธยา	๓๖	๑๖ อำนาจเจริญ	๘
๗ ลพบุรี	๓๓	๑๗ บึงกาฬ	๘
๘ สุพรรณบุรี	๓๒	๑๘ หนองคาย	๗
๙ สมุทรปราการ	๓๐	๑๙ ยโสธร	๔
๑๐ สระบุรี	๒๕	๒๐ มุกดาหาร	๔
๑๑ เพชรบูรณ์	๒๓	ภาคใต้	๒๓๒
๑๒ สมุทรสาคร	๒๒	๑ นครศรีธรรมราช	๔๖
๑๓ ชัยนาท	๒๒	๒ สงขลา	๔๑
๑๔ พิษณุโลก	๒๐	๓ สุราษฎร์ธานี	๒๖
๑๕ พิจิตร	๑๖	๔ ภูเก็ต	๑๖
๑๖ สิงห์บุรี	๑๓	๕ ชุมพร	๑๕
๑๗ นครนายก	๑๒	๖ กระบี่	๑๕
๑๘ สุโขทัย	๑๒	๗ ตรัง	๑๓
๑๙ กำแพงเพชร	๑๑	๘ ยะลา	๑๓
๒๐ สมุทรสงคราม	๙	๙ พัทลุง	๑๑
๒๑ อ่างทอง	๗	๑๐ ระนอง	๙
๒๒ อุทัยธานี	๖	๑๑ ปัตตานี	๙
ภาคตะวันออก	๑๔๒	๑๒ พังงา	๗
๑ ชลบุรี	๔๖	๑๓ นราธิวาส	๖
๒ ระยอง	๒๘	๑๔ สตูล	๕
๓ ฉะเชิงเทรา	๑๗	ภาคตะวันตก	๙๗
๔ จันทบุรี	๑๗	๑ กาญจนบุรี	๒๖
๕ ปราจีนบุรี	๑๓	๒ ราชบุรี	๒๔
๖ สระแก้ว	๑๑	๓ ประจวบคีรีขันธ์	๑๘
๗ ตราด	๑๐	๔ ตาก	๑๖
		๕ เพชรบุรี	๑๓



การให้บริการปรึกษาและรับร้องเรียนด้วยวาจา (ผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๑๖๗๐)
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕



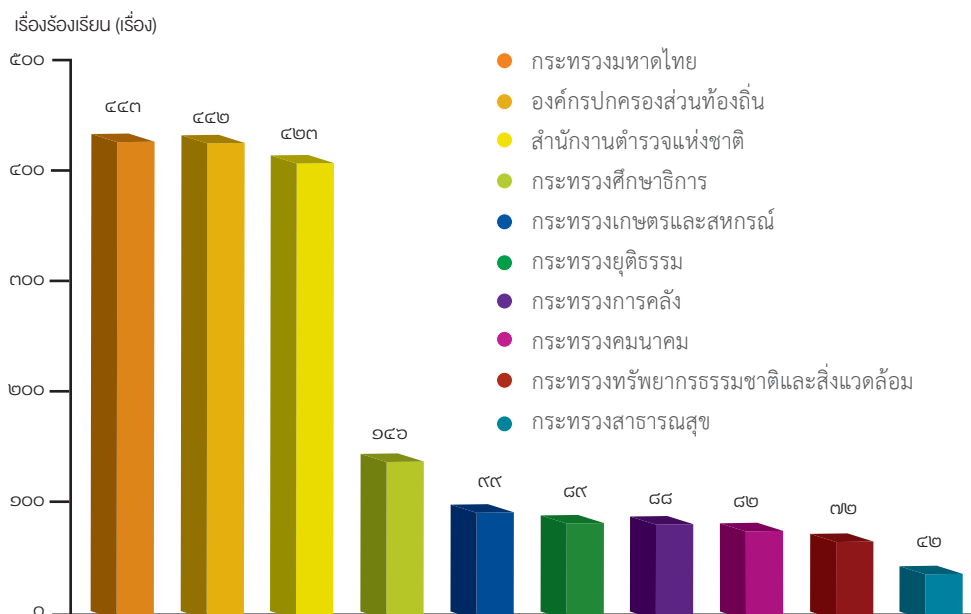
เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕
จำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

	หน่วยงาน	รวม
๑	กระทรวงมหาดไทย - กรมการปกครอง (๒๓๙) - กรมที่ดิน (๑๑๕) - กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (๒๕) - สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (๒๑) - การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (๒๐)	๔๔๓
๒	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - เทศบาล (๑๗๖) - องค์การบริหารตำบล (๑๗๔) - กรุงเทพมหานคร (๗๘) - องค์การบริหารส่วนจังหวัด (๑๒) - เมืองพัทยา (๒)	๔๔๒
๓	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๔๒๓
๔	กระทรวงศึกษาธิการ - สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (๖๖) - สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (๔๒) - สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (๑๐) - สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (๘)	๑๔๖
๕	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ - กรมชลประทาน (๒๖) - กรมส่งเสริมการเกษตร (๑๖) - สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร (๑๖) - สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (๑๑) - กรมส่งเสริมสหกรณ์ (๘)	๙๙
๖	กระทรวงยุติธรรม - กรมราชทัณฑ์ (๗๑) - กรมบังคับคดี (๗) - กรมสอบสวนคดีพิเศษ (๔) - กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (๓) - สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม (๒)	๘๙
๗	กระทรวงการคลัง - กรมธนารักษ์ (๒๔) - กรมสรรพากร (๑๑) - ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (๑๑) - ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (๙) - กรมสรรพสามิต (๖)	๘๘

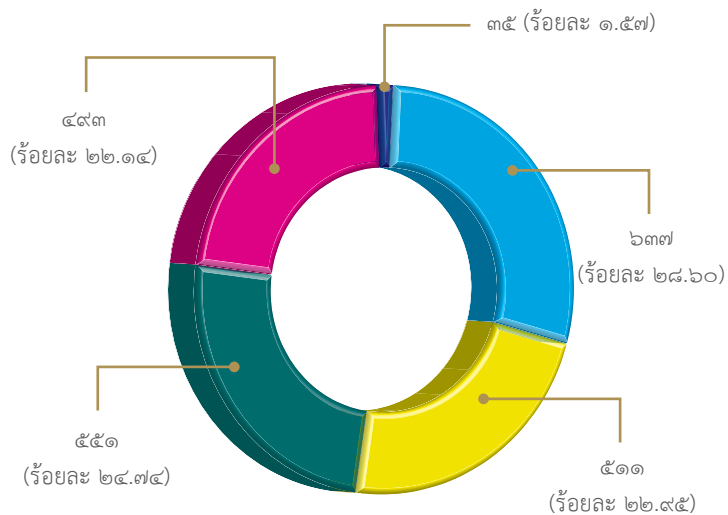
	หน่วยงาน	รวม
๘	กระทรวงคมนาคม - กรมทางหลวงชนบท (๑๗) - กรมทางหลวง (๑๔) - กรมการขนส่งทางบก (๑๐) - การรถไฟแห่งประเทศไทย (๙) - กรมเจ้าท่า (๘)	๘๒
๙	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม - กรมป่าไม้ (๓๕) - กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (๒๐) - กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง (๔) - สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (๔) - กรมควบคุมมลพิษ (๓)	๗๒
๑๐	กระทรวงสาธารณสุข - สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (๒๓) - กรมการแพทย์ (๑๑) - สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข (๒) - องค์การเภสัชกรรม (๒) - สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (๒)	๔๒
๑๑	กระทรวงกลาโหม	๓๖
๑๒	สำนักนายกรัฐมนตรี	๒๗
๑๓	สำนักงานอัยการสูงสุด	๒๗
๑๔	ศาลยุติธรรม	๒๔
๑๕	กระทรวงการพัฒนาลังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๑๙
๑๖	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๑๗
๑๗	กระทรวงแรงงาน	๑๖
๑๘	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๑๖
๑๙	กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๓
๒๐	สำนักงานศาลยุติธรรม	๑๑
๒๑	กระทรวงพาณิชย์	๑๐
๒๒	หน่วยงานภาคเอกชน	๙
๒๓	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๘
๒๔	กระทรวงพลังงาน	๘
๒๕	คณะรัฐมนตรี	๗
๒๖	กระทรวงวัฒนธรรม	๖
๒๗	รัฐสภา	๕
๒๘	กระทรวงการต่างประเทศ	๕
๒๙	สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน	๕

	หน่วยงาน	รวม
๓๐	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	๕
๓๑	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๔
๓๒	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๓
๓๓	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๒
๓๔	ศาลปกครอง	๒
๓๕	สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	๒
๓๖	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๒
๓๗	กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๑
๓๘	สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	๑
๓๙	สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ	๑
๔๐	สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน	๑
๔๑	สำนักราชเลขาธิการ	๑
๔๒	กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ	๑
๔๓	เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุหน่วยงานชัดเจน ร้องเรียนหลายหน่วยงาน หลายประเด็น	๖
	รวม	๒,๒๒๗

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ๑๐ อันดับ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕



เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕
จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ



- ภายใน ๑๕ วัน
- ๑๖ วัน - ภายใน ๓ เดือน
- เกินกว่า ๓ เดือน - ภายใน ๖ เดือน
- เกินกว่า ๖ เดือน - ภายใน ๑ ปี
- เกินกว่า ๑ ปี

ระยะเวลาในการดำเนินการ	เรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ร้อยละ
ภายใน ๑๕ วัน	๓๕	๑.๕๗
๑๖ วัน - ภายใน ๓ เดือน	๖๓๗	๒๘.๖๐
เกินกว่า ๓ เดือน - ภายใน ๖ เดือน	๕๑๑	๒๒.๙๕
เกินกว่า ๖ เดือน - ภายใน ๑ ปี	๕๕๑	๒๔.๗๔
เกินกว่า ๑ ปี	๔๙๓	๒๒.๑๔
รวม	๒,๒๒๗	๑๐๐.๐๐