



บทที่ 4 →

ผลการดำเนินการตามข้อสังเกต
และข้อเสนอแนะของรัฐสภา

ตามที่ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ตรวจการแผ่นดิน และคณะผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้เข้าร่วมแถลงหรือชี้แจงรายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ต่อสมาชิกวุฒิสภา เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2566 และเข้าร่วมแถลงหรือชี้แจงรายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ต่อสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2566 และที่ประชุมได้มีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในมิติต่าง ๆ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้สรุปผลการดำเนินงานตามข้อสังเกตและข้อเสนอแนะจากที่ประชุมรัฐสภา ดังนี้

1. ผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญมากในองค์กรอิสระ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน้าที่ในการเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมีได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ ของรัฐธรรมนูญ ผู้ตรวจการแผ่นดินควรทำหน้าที่ในลักษณะของการดำเนินการในเชิงรุกให้มากขึ้น

การดำเนินการ ผู้ตรวจการแผ่นดินให้ความสำคัญและตระหนักในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนทั้งเรื่องร้องเรียนรายการที่เป็นปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้า และการแก้ไขปัญหาในเชิงระบบ รวมถึงการดำเนินการตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ รวมทั้งการเพิ่มช่องทางการร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินให้เข้าถึงประชาชนได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยมีช่องทาง ดังนี้

- 1) ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์
- 2) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ฯ อาคารรัฐประศาสนภักดี (อาคารบี) ชั้น 5 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร
- 3) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์สายด่วน 1676 (โทรฟรีทั่วประเทศ)
- 4) ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
 - www.ombudsman.go.th
 - www.สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน.com
 - www.ผู้ตรวจการแผ่นดิน.com

5) ร้องเรียนผ่านทางโมบายแอปพลิเคชัน เป็นบริการบนระบบ IOS และ Android โดยติดตั้งแอปพลิเคชัน “ผู้ตรวจการแผ่นดิน” ผ่านทาง App Store หรือ Play Store

6) ร้องเรียนผ่านทางศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด (สคชจ.)

7) ร้องเรียนผ่านทางพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ปฏิบัติงาน นอกที่ทำการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

2. ข้อสังเกตเรื่องสถิติผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน พบว่าสัดส่วนเรื่องร้องเรียน ที่ยกไปดำเนินการในปีงบประมาณถัดไปมีแนวโน้มที่จะเพิ่มสูงขึ้นในทุก ๆ ปี จึงควรเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนโดยเร็ว

การดำเนินการ จากข้อสังเกตดังกล่าว ผู้ตรวจการแผ่นดินมิได้นิ่งนอนใจ ได้มีการเร่งรัด ติดตามอย่างต่อเนื่อง โดยสาเหตุที่ทำให้เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ได้ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดมีข้อจำกัดอยู่หลายประการ ได้แก่

1) สถานการณ์โควิด 19 ทำให้การลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงทำได้ยากลำบาก แม้จะมีการปรับเป็นการประชุม Online แล้วก็ตาม แต่ในบางกรณีก็มีความจำเป็นต้องลงพื้นที่เพื่อแก้ปัญหาร่วมกันระหว่างผู้เกี่ยวข้อง ทั้งผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการแก้ไขปัญหา รวมถึงการรับฟังปัญหาจากผู้ได้รับผลกระทบ

2) ในกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินเน้นการทำงานแบบกัลยาณมิตร ไม่เน้นเรื่องใครถูกใครผิด แต่เน้นว่าเมื่อมีปัญหาจะช่วยกันแก้ไขปัญหาได้อย่างไร ดังนั้นในกระบวนการแก้ไขเรื่องร้องเรียน จะต้องให้ผู้ถูกร้องเรียนได้ชี้แจงข้อเท็จจริง แล้วจึงมีการประชุมเพื่อหาหรือแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวร่วมกัน ระหว่างผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยในคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินจะคำนึงถึงขีดความสามารถของหน่วยงานที่ต้องดำเนินการเป็นสำคัญ

3) การชี้แจงของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความล่าช้า สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้พยายามแก้ไขปัญหว่า ในโอกาสต่อไปการให้หน่วยงานชี้แจงเป็นหนังสือจะทวงถามแค่ 2 ครั้ง หลังจากนั้นจะเชิญประชุมเพื่อให้ได้ข้อสรุปในที่ประชุม โดยขอความร่วมมือให้ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจของหน่วยงานมาเข้าร่วมประชุม

3. การแก้ไขปัญหาหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด และจังหวัดที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 ลำดับแรก จะสามารถดำเนินการได้อย่างไร เพื่อแก้ไขปัญหาแบบบูรณาการ เพื่อให้สามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จในแต่ละปี ไม่ให้เกิดความล่าช้า

การดำเนินการ ปัจจุบันผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการเข้าหารือกับรัฐมนตรีประจำกระทรวงที่เกี่ยวข้องเพื่อหารือแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชนร่วมกัน เช่น กระทรวงยุติธรรม เมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2566 เป็นต้น นอกจากนี้ยังทำการศึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาในเชิงระบบสำหรับประเด็นที่มีการร้องเรียนซ้ำ ๆ มากขึ้น เพื่อนำผลการศึกษาเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้เป็นรูปธรรม หากรัฐได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อเสนอ ปัญหาที่มีการร้องเรียนซ้ำ ๆ น่าจะลดลงหรือแก้ไขความเดือดร้อนได้มากขึ้น

4. ข้อสังเกตเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้ดำเนินการแล้วเสร็จจำนวน 2,839 เรื่อง ซึ่งเป็นเรื่องตามมาตรา 37 หรือห้ามรับไว้พิจารณาถึง 2,565 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 90.35 ของเรื่องร้องเรียนที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการพิจารณาเรื่องที่ห้ามไม่ให้พิจารณา หากนำทรัพยากรไปมุ่งเรื่องที่อยู่ภายใต้ขอบเขตอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินจะสามารถเยียวยาแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้มากขึ้น โดยปัญหานี้อาจเกิดจากประชาชนไม่เข้าใจขอบเขต อำนาจหน้าที่ หรือไม่มีการประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน ถึงขั้นตอนตามที่กฎหมายกำหนด

การดำเนินการ เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัยไม่รับหรือยุติ การพิจารณา ตามมาตรา 37 จะมีใช้เรื่องที่ไม่รับไว้พิจารณาเท่านั้น แต่รวมถึงเรื่อง ที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอย่างเหมาะสมแล้ว ตามมาตรา 37 (6) โดยผู้ตรวจการแผ่นดินเข้าไปแก้ไขปัญหาก็แก่ผู้ร้องเรียน จำนวน 697 เรื่อง และยังหมายรวมถึงเรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องไว้ ซึ่งได้มีการแสวงหา ข้อเท็จจริงแล้ว และเห็นว่ามิได้มีการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่ และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 1,103 เรื่อง อย่างไรก็ตาม ก็ยังคงมีเรื่องร้องเรียนที่ไม่รับไว้พิจารณาอยู่จำนวน 704 เรื่อง ซึ่งคิดเป็น ร้อยละ 24.80 และเนื่องจากประชาชนยังเข้าใจขอบเขตหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการ แผ่นดินไม่ชัดเจน ผู้ตรวจการแผ่นดินจะได้มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินให้ประชาชนทราบในทุกช่องทาง อย่างต่อเนื่องต่อไป

5. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการกลั่นกรองและรับเรื่องร้องเรียน โดยเสนอแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน ประเทศนิวซีแลนด์

การดำเนินการ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้จัดให้มีสำนักที่มีหน้าที่กลั่นกรองและ รับเรื่องร้องเรียนแล้ว คือ สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะมีหน้าที่

- ดำเนินการพิจารณา เสนอความเห็น และดำเนินการเกี่ยวกับการแสวงหา ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนและจัดทำความเห็นเพื่อเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัย กรณีรับหรือไม่รับไว้เป็นเรื่องร้องเรียน
- ส่งมอบเรื่องร้องเรียนที่ได้รับไว้พิจารณาให้ส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการ แสวงหาข้อเท็จจริง
- ยุติเรื่องร้องเรียนในบางกรณีซึ่งเป็นกรณีเรื่องที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน สามารถประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมด้วยความรวดเร็ว

- ให้คำแนะนำแก่ประชาชน หน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน เมื่อมีเรื่องร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะเป็นหน่วยแรกที่ต้องพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้นที่มาจากทุกช่องทาง หากเป็นกรณีเฉพาะตัวจะต้องตรวจสอบความมีตัวตนของผู้ร้องเรียนก่อน (ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์) มีการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนหรือประเด็นซ้ำโดยใช้ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเข้ามาช่วยตรวจสอบ รวมทั้งตรวจสอบว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีรายละเอียดข้อเท็จจริงเพียงพอต่อการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงหรือไม่ และอยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินหรือไม่ อย่างไร ซึ่งหากได้รับเป็นเรื่องร้องเรียนแล้ว และเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีคำวินิจฉัยและอธิบายถึงเหตุผลและหลักกฎหมายที่ไม่รับเรื่องไว้พิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบอย่างชัดเจน และให้คำแนะนำพร้อมทั้งแจ้งสิทธิให้ผู้ร้องเรียนทราบ เพื่อที่จะได้ดำเนินการยื่นเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเร็วต่อไป

นอกจากนี้ยังมีเจ้าหน้าที่สอบสวนให้คำปรึกษาและแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนทางสายด่วน 1676 และโถงรับเรื่องร้องเรียน ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งหากเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน เจ้าหน้าที่ดังกล่าวจะอธิบายถึงเหตุผลที่ไม่รับเรื่องไว้พิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบอย่างชัดเจน และให้คำแนะนำพร้อมทั้งแจ้งสิทธิให้ผู้ร้องเรียนทราบ เพื่อที่จะได้ดำเนินการยื่นเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเร็วต่อไป และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการเข้าถึงการยื่นเรื่องร้องเรียน และให้ประชาชนได้เข้าใจถึงหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการจัดทำความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน ช่องทางการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่องใดที่รับได้ เรื่องใดที่รับไม่ได้ โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ แผนภาพ Infographic คลิปวิดีโอ Podcast และนำเสนอในสื่อประชาสัมพันธ์ทุก ๆ ช่องทาง รวมถึงทางดิจิทัลอย่างต่อเนื่องผ่าน Website ของผู้ตรวจการแผ่นดิน www.ombudsman.go.th

6. ควรมีการติดตามผลการปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามที่ได้รายงานมาในแต่ละปีว่ามีความคืบหน้าอย่างไร

การดำเนินการ การติดตามผลการปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นประเด็นที่ได้ให้ความสำคัญ แต่เนื่องจากมีข้อจำกัดเรื่องบุคลากรที่มีจำกัด สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้ดำเนินโครงการพัฒนาโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงานและกรอบอัตรากำลังของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยจ้างสถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ ดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ และทบทวนโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงาน ตลอดจนกำหนดขอบเขตหน้าที่และอำนาจของแต่ละส่วนงานและอัตรากำลัง เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงาน การกำหนดขอบเขตหน้าที่และอำนาจของแต่ละส่วนงาน การวางระบบงาน การวางแผนอัตรากำลังของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผลจากการศึกษา สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรกำหนดให้มีกลุ่มงานติดตามการดำเนินการตามคำวินิจฉัย เพื่อให้มีเจ้าหน้าที่ที่ติดตามคำวินิจฉัยที่ชัดเจน และมีระบบการติดตามที่ชัดเจน ปัจจุบันอยู่ระหว่างการปรับปรุงโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงาน รวมถึงวางแผนอัตรากำลัง เพื่อให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงาน อย่างเหมาะสม มีระบบงานที่มีประสิทธิภาพ มีกรอบอัตรากำลังที่สอดคล้องกับบทบาท ภารกิจ หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินต่อไป

