

วารสารผู้ตรวจการแผ่นดิน

ISSN 1685 - 3865

ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2558



บทความวิจัย
และวิชาการ

การมีส่วนร่วมจัดการ
ทรัพยากรธรรมชาติในร่างรัฐธรรมนูญ
แห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว)
พุทธศักราช 2557 ประเด็นสิทธิการจัดตั้ง
กิจการของเอกชนที่อาจส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิต
และความเป็นอยู่ในชุมชน
สมเกียรติ นากระโท

วารสารผู้ตรวจการแผ่นดิน

Journal of Thai Ombudsman

ISSN 1685 - 3865

ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2558)

วัตถุประสงค์

เพื่อเผยแพร่ความรู้ ความคิดในด้านรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ นิติศาสตร์ การคุ้มครองสิทธิมนุษยชน การตรวจสอบการใช้อำนาจอรัฐ การส่งเสริมธรรมาภิบาล การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี กระบวนการยุติธรรม/อาชญาวิทยา คุณธรรม/จริยธรรม หรือเรื่องอื่นที่เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน

กำหนดตีพิมพ์

ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน และฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม

ที่ปรึกษา	นายรัชเกษา แฉ่ฉาย	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
บรรณาธิการบริหาร	นางสาวรอยพิมพ์ ธีระวงษ์	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
กองบรรณาธิการจากหน่วยงานภายนอก	ดร. ปัญญา อุดชาชน พันตำรวจโท ประวุธ วงศ์สินิล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาคภูมิ ฤกษ์เมธ นางสาวสมสมัย ดวงแข	สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ กรมสอบสวนคดีพิเศษ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
กองบรรณาธิการ	นายดนัย จันทิม นายอดิสร ร่มสนธิ์ นางสาวชาลินี ถนัดงาน	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
กองการจัดการ	นางสาวสรลธร มั่นทยานนท์ นางนงนุช ทานิล นางสาวนภาพร งามพิทักษ์ นายพิริยะ ศิริโพธิ์พันธุ์กุล นางสาวสุภรณ์ ยิ่งวรการ นางสาวทัศนีย์ คล้ายดี นายทศพล ทองธิดาช นางสาวอัญรัตน์ เสียมไหม	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ผู้ช่วยบรรณาธิการและเลขานุการ	นางสาวอัญพัชร์ สัตยาพันธุ์	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

เนื้อหา/ข้อความในวารสารเป็นความคิดเห็นส่วนตัวของผู้เขียน
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและกองบรรณาธิการไม่จำเป็นต้องเห็นพ้องด้วย

เปิดแฟ้มเรื่องร้องเรียน

การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน

กรณีผลกระทบจากการก่อสร้างโครงการหมู่บ้านจัดสรร

รัชพร ตันมหาพราน¹



¹ เจ้าหน้าที่สอบสวนอาวุโส สำนักสอบสวน 3 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วย
ผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2552 มาตรา 13(1) บัญญัติ
ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีอำนาจหน้าที่พิจารณาและ
สอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนในกรณี
การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือปฏิบัตินอกเหนือ
อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายของข้าราชการ พนักงาน
หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ
รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น หรือการปฏิบัติ
หรือละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน
หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ
รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ที่ก่อให้เกิด
ความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนหรือประชาชนโดย
ไม่เป็นธรรม ไม่ว่าการนั้นจะชอบหรือไม่ชอบด้วย
อำนาจหน้าที่ก็ตาม หากพิจารณาตัวบทกฎหมาย
เพียงลายลักษณ์อักษร อาจทำให้เข้าใจไปเพียงว่า
ผู้ตรวจการแผ่นดินมีอำนาจหน้าที่เพียงแค่พิจารณา
และสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนเท่านั้น
แต่ในความเป็นจริงแล้วผู้ตรวจการแผ่นดินไม่ได้
มีเพียงอำนาจหน้าที่สอบสวนหาข้อเท็จจริง
ตามคำร้องเรียนร้องเรียน แต่ยังมีบทบาทที่สำคัญ
ในการช่วยประสานการแก้ไขปัญหาและประสาน
ความเข้าใจระหว่างหน่วยงานของรัฐและประชาชน
อีกด้วย ดังจะเห็นได้จากเรื่องร้องเรียนต่อไปนี้

บริษัทแห่งหนึ่งมีการดำเนินการก่อสร้าง
โครงการหมู่บ้านจัดสรร จึงได้ถมดินเนื้อที่ประมาณ
10 กว่าไร่ ความสูงประมาณ 2 เมตร โดยเนินดิน
ดังกล่าวมีความสูงเสมอกำแพงหมู่บ้านจัดสรรและ
บ้านพักอาศัยของที่ดินข้างเคียงซึ่งรวมถึงบ้านของ
ผู้ร้องเรียนด้วย ทำให้เกิดปัญหาน้ำและดินไหลจาก
โครงการหมู่บ้านจัดสรรลงไปยังบ้านที่อยู่ข้างเคียง
และมีปัญหาแรงสั่นสะเทือนจากการตอกเสาเข็ม
ทำให้บ้านแตกร้าวเสียหาย นอกจากนี้ หมู่บ้าน
ดังกล่าวเป็นหมู่บ้านขนาดใหญ่ มีการวางแนวท่อ
ระบายน้ำเชื่อมต่อกับท่อระบายน้ำภายนอกที่มี
อยู่เดิม ซึ่งเป็นท่อขนาดเล็ก อาจทำให้เกิดปัญหา
การระบายน้ำไม่ทันและอาจทำให้น้ำท่วมขังอันจะมี
ผลกระทบต่อชาวบ้านข้างเคียงได้ ผู้ร้องเรียนจึงขอให้
ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง
ว่าการอนุญาตให้บริษัทเจ้าของหมู่บ้านจัดสรร
ดำเนินการขุดและถมดินเพื่อก่อสร้างโครงการ
หมู่บ้านจัดสรรของเทศบาลเป็นไปโดยชอบ
ด้วยกฎหมายหรือไม่ และขอให้มีการดำเนินการ
ดังต่อไปนี้

1. จัดให้มีทางระบายน้ำตามแบบแปลน และรายการประกอบแบบแปลน รายการคำนวณ ภายในของที่ดินดังกล่าวโดยวิศวกร เพื่อมิให้น้ำและดินภายในที่ดินดังกล่าวไหลออกมายังที่ดินข้างเคียง และดำเนินการขออนุญาตต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามกฎหมาย

2. ให้เทศบาลมีคำสั่งและควบคุมการตอกเสาเข็มของบริษัทเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายหรือ รอยร้าวใด ๆ ของบ้านพักอาศัยข้างเคียง

3. กำหนดและ/หรือตกลงกำหนดทางระบายน้ำออกจากหมู่บ้านจัดสรรดังกล่าวเพื่อออกสู่ทางน้ำ หรือคลองสาธารณะ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาน้ำท่วมซึ่งอันจะมีผลกระทบกับชาวบ้านข้างเคียง

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาจากตัวบทกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้ว พบว่า ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496² เทศบาลมีอำนาจหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ให้มีและบำรุงทางบกและ

ทางน้ำ และมีหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล อาทิ อำนาจตามพระราชบัญญัติ ภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 พระราชบัญญัติ การผังเมือง พ.ศ. 2518 พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 เป็นต้น กรณีตามคำร้องเรียน ผู้ร้องเรียนขอให้ตรวจสอบตามพระราชบัญญัติ ควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 การขออนุญาตก่อสร้างอาคารในเขตเทศบาลเป็นอำนาจหน้าที่ของ เจ้าพนักงานท้องถิ่น³ ซึ่งในกรณีนี้ได้แก่ นายกเทศมนตรี ที่จะเป็นผู้พิจารณาอนุญาต⁴

ข้อเท็จจริงจากการสอบสวนและการลงพื้นที่ ตรวจสอบพบว่า เทศบาลได้รับแจ้งการขุดดิน จากบริษัท จึงได้ดำเนินการตรวจสอบตามอำนาจหน้าที่และออกใบรับแจ้งการถมดินให้เรียบร้อยแล้ว อีกทั้งการก่อสร้างได้มีการขออนุญาตและได้ดำเนินการตามแบบแปลนแล้ว ขั้นตอนในการดำเนินการของบริษัทจึงเป็นไปโดยชอบด้วยกฎหมาย อย่างไรก็ตาม จากการประชุมร่วมกันบริษัทเจ้าของหมู่บ้าน

² มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ (1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน (2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ (3) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ (5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง (6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม (7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ (8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาลการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด มาตรา 53 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ (1) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 50 (2) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา (3) ให้มีโรงฆ่าสัตว์ (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้ (5) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ (6) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ (7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น (8) ให้มีการดำเนินการรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

³ มาตรา 4 บัญญัติว่า “ในพระราชบัญญัตินี้... “เจ้าพนักงานท้องถิ่น” หมายความว่า (1) นายกเทศมนตรี สำหรับในเขตเทศบาล”

⁴ มาตรา 21 บัญญัติว่า “ผู้ใดจะก่อสร้าง ดัดแปลง หรือเคลื่อนย้ายอาคารต้องได้รับใบอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น หรือแจ้งต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่น และดำเนินการตามมาตรา 39 ทวิ”

จัดสรรยินดีที่จะร่วมมือกับเทศบาลและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนเรื่องน้ำท่วมขังเทศบาลได้ตรวจสอบและแจ้งให้บริษัทดำเนินการออกแบบและก่อสร้างผนังกันดินและเร่งดำเนินการก่อสร้างท่อระบายน้ำให้เสร็จโดยเร็ว ซึ่งปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นเนื่องจากขณะที่เกิดเหตุบริษัทยังก่อสร้างกำแพงไม่เสร็จสมบูรณ์ โดยมีช่องว่างด้านหลังหมู่บ้านเปิดอยู่ เมื่อฝนตกทำให้น้ำและดินไหลลงสู่บ้านที่อยู่ด้านหลังได้รับความเสียหาย ต่อมาได้มีการปิดช่องดังกล่าวแล้ว และชาวบ้านมีความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหา แต่จะต้องติดตามตรวจสอบในช่วงเวลาที่เกิดฝนตกอีกครั้งว่าจะเกิดปัญหขึ้นอีกหรือไม่ หากเกิดปัญหาเทศบาลและบริษัทรับว่าจะเข้ามาดูแลแก้ไขปัญหาให้กับชาวบ้านต่อไป

ส่วนตามที่มีผู้ร้องเรียนประสงคให้เทศบาลมีคำสั่งและควบคุมการตอกเสาเข็มของบริษัทเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายหรือรื้อราวใด ๆ ของบ้านพักอาศัยข้างเคียง บริษัทรับว่าจะซ่อมแซมบ้านเรือนที่ได้รับผลกระทบให้หากเกิดปัญหา และรับว่าบริเวณที่ใกล้กับบ้านของชาวบ้านจะใช้วิธีการเจาะและในพื้นที่ที่อยู่ห่างจากบ้านของชาวบ้านจะใช้วิธีการตอกแทนซึ่งชาวบ้านมีความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ส่วนในประเด็นการเชื่อมต่อท่อระบายน้ำจากหมู่บ้านลงท่อระบายน้ำที่มีอยู่เดิมซึ่งต้องผ่านโรงเรียนและลำรางข้างทางรถไฟเพื่อไปลงคลองทำให้ชาวบ้านเกิดความวิตกว่า น้ำจากหมู่บ้านซึ่งมีปริมาณมากประกอบกับท่อระบายน้ำเดิมซึ่งมีขนาดเล็ก



อาจจะทำให้เกิดปัญหาน้ำท่วมได้นั้น เทศบาลรับว่าจะดำเนินการลอกท่อระบายน้ำและดูดโคลนออกเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาที่อุดตัน พร้อมกับวางมาตรการในการรับมือกับปัญหาน้ำท่วมที่อาจจะเกิดขึ้น แต่ชาวบ้านยังคงไม่พอใจและตั้งข้อสงสัยว่าเหตุใดบริษัทจึงไม่ทำท่อระบายน้ำผ่านถนนเส้นหลักเพื่อไปลงคลองโดยตรง เทศบาลชี้แจงว่า บริเวณที่จะวางท่อตามแนวนั้นเป็นพื้นที่ของกรมทางหลวงซึ่งเทศบาลได้ประสานของบประมาณไปยังกรมทางหลวงเพื่อวางท่อแล้วแต่ยังไม่ได้รับการจัดสรร จึงได้มีการตกลงร่วมกันว่าเทศบาลจะประสานงานไปยังกรมทางหลวงอีกครั้ง โดยผู้ร้องเรียนจะเป็นผู้รวบรวมรายชื่อชาวบ้านผู้ได้รับความเดือดร้อนเพื่อประสานไปยังกรมทางหลวงและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีหนังสือไปยังกรมทางหลวงเพื่อช่วยผลักดันอีกทางหนึ่ง จึงทำให้ชาวบ้านมีความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ต่อมา สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับ รายงานจากเทศบาลดังกล่าวว่าเทศบาลจะประสานงาน ไปยังกรมทางหลวง เพื่อให้กรมทางหลวงสำรวจ ประเมินการและก่อสร้างท่อระบายน้ำเชื่อมต่อกับ ท่อระบายน้ำ ปากทางเข้าหมู่บ้าน และบริษัทจะเป็น ผู้ขออนุญาตก่อสร้างท่อระบายน้ำจากกรมทางหลวง โดยการวางท่อคอนกรีตเสริมเหล็กเพื่อเชื่อมต่อกับ ท่อระบายน้ำสาธารณะของเทศบาลให้ระบายน้ำ ลงสู่คลองต่อไป

อนึ่ง ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาข้อเท็จจริง และการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งได้มีการ ประชุมและลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงร่วมกัน เพื่อหาทางแก้ไขปัญหาตามคำร้องเรียน ผู้ร้องเรียน และชาวบ้านที่ได้รับความเดือดร้อนมีความพึงพอใจ ในการแก้ไขปัญหาและการหามาตรการป้องกัน ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นแล้ว ดังนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดิน จึงวินิจฉัยให้ยุติการพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าว อย่างไรก็ดี เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องท่อระบายน้ำ ให้กับผู้ที่อาจจะได้รับความเดือดร้อน ผู้ตรวจการ แผ่นดินจึงขอให้กรมทางหลวงพิจารณาเรื่อง งบประมาณในการก่อสร้างท่อระบายน้ำดังกล่าว ตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

จากตัวอย่างการดำเนินการพิจารณา เรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน หากพิจารณา ถึงอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินตาม พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วย ผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2552 จะพบว่า กฎหมาย ให้อำนาจหน้าที่แก่ผู้ตรวจการแผ่นดินในการ

พิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน บุคคลทั่วไปจึงอาจคิดว่าผู้ตรวจการแผ่นดิน จะมุ่งเน้นไปที่การพิจารณาว่าข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ได้มีการปฏิบัติ ตามกฎหมายแล้วหรือไม่ อย่างไร แต่หากพิจารณา จากเรื่องร้องเรียนข้างต้นจะเห็นว่า ผู้ตรวจการ แผ่นดินมิได้ใช้อำนาจในการตรวจสอบเพียงว่า ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ได้มีการปฏิบัติตามกฎหมายแล้วหรือไม่ อย่างไร แต่ยังมึบทบาทในการช่วยประสานเพื่อแก้ไขปัญหา และประสานความเข้าใจระหว่างหน่วยงานของรัฐ และประชาชนอีกด้วย กล่าวคือ ปัญหาตามคำร้องเรียน โดยแท้จริงไม่ได้เกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่โดยตรง ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ แต่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจาก การกระทำของบริษัทเจ้าของหมู่บ้านจัดสรรซึ่งเป็น เอกชนซึ่งกระทำต่อประชาชนในบริเวณโดยรอบ หมู่บ้าน ทำให้ได้รับความเดือดร้อนเสียหายหรือ อาจจะเดือดร้อนเสียหายในอนาคต จึงได้มีการร้องเรียน เทศบาลต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อให้เข้ามา ตรวจสอบว่าเทศบาลอนุญาตให้บริษัทดำเนินการ ขุดและถมดินเพื่อก่อสร้างโครงการหมู่บ้านจัดสรร โดยชอบด้วยกฎหมายหรือไม่ เมื่อตรวจสอบแล้ว พบว่าเทศบาลได้รับแจ้งการขุดดินจากบริษัท จึงได้ ดำเนินการตรวจสอบตามอำนาจหน้าที่และ ออกใบรับแจ้งการถมดินให้เรียบร้อยแล้ว อีกทั้ง การก่อสร้างได้มีการขออนุญาตและได้ดำเนินการ

ตามแบบแปลนแล้ว ขั้นตอนในการดำเนินการของบริษัทจึงเป็นไปโดยชอบด้วยกฎหมาย ดังนั้น หากผู้ตรวจการแผ่นดินจะพิจารณาวินิจฉัย เรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามตัวบทกฎหมาย อย่างเคร่งครัด โดยไม่คำนึงถึงความเดือดร้อนเสียหาย ที่เกิดขึ้นหรืออาจจะเกิดขึ้นกับประชาชนแล้ว ก็ย่อม สามารถพิจารณาวินิจฉัยได้ว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายที่เกิดขึ้นแล้ว ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำของบริษัท โครงการหมู่บ้านจัดสรรต่อประชาชน ต้องไปว่ากล่าว กันในมูลละเมิดทางแพ่ง ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสีย ต่อประชาชนเนื่องจากต้องเสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา ในการต่อสู้คดี และยิ่งก่อให้เกิดความบาดหมาง ในการอยู่ร่วมกันในสังคม การที่ผู้ตรวจการแผ่นดิน จัดให้มีการประชุมร่วมกัน เป็นการเปิดโอกาสให้ หน่วยงาน บริษัท และประชาชน เข้ามามีส่วนร่วม ในการแก้ไขปัญหาที่มีอยู่ รวมทั้งร่วมกันหามาตรการ ป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยตั้งอยู่บน พื้นฐานแห่งความเห็นอกเห็นใจ ความร่วมมือกัน ของประชาชนในชุมชน และความสำนึกรับผิดชอบ ของผู้ที่เป็นต้นเหตุแห่งปัญหา โดยมีหน่วยงานของรัฐ เป็นตัวกลางในการประสานความสัมพันธ์อันดี ระหว่างคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ซึ่งหากผู้ตรวจการแผ่นดิน ไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา เมื่อเกิด ปัญหาความขัดแย้งกันระหว่างเอกชน หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องย่อมหลีกเลี่ยงไม่พ้นที่จะถูกตั้งข้อสงสัยว่า มีการช่วยเหลือหรือมีความเห็นเอียงเอียงกับอีกฝ่ายหนึ่ง

หรือไม่ แต่เมื่อผู้ตรวจการแผ่นดินเข้ามามีบทบาท จึงเป็นการยืนยันหรือรับรองในอีกระดับหนึ่งว่า ประชาชนจะได้รับการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา อย่างเป็นธรรม

โดยสรุป จึงอาจกล่าวได้ว่า ผู้ตรวจการ แผ่นดินมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้เกิด การทำงานแบบบูรณาการระหว่างหน่วยงานราชการ และยังเป็นตัวกลางในการแก้ไขปัญหา เสริมสร้าง ให้เกิดความเข้าใจและความปรองดองระหว่าง หน่วยงานราชการและประชาชนอีกด้วย ■