



## สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 อาคารบี ชั้น 5  
เลขที่ 120 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

โทรศัพท์ 0-2141-9100 โทรสาร 0-2143-8341

สายด่วน 1676 (โทรฟรีทั่วประเทศ)

[www.ombudsman.go.th](http://www.ombudsman.go.th)

2

2552 พงศ. - พ.ศ. 2552 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2552

# วารสารผู้ตรวจการแผ่นดิน

ISSN 1685 - 3865

ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2552



รัฐธรรมนูญกับศาลรัฐธรรมนูญไทย  
: การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน

ศ.ดร. เสาวนีย์ อัสวโรจน์

การปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในเขตบริหารพิเศษมาเก๊า

หงษ์ ทานิล

มารู้จักกระทรวงตรวจสอบ สาธารณรัฐประชาชนจีนกันเถอะ

ปวีณา กุวานนท์

การร้องเรียนยังคงดำเนินต่อไป

อดิศร ร่มสนธิ์



# วารสารผู้ตรวจการแผ่นดิน Journal of Ombudsman

ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2552

ISSN 1685-3865

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

The Office of the Ombudsman

พิมพ์ครั้งที่ 1 (ธันวาคม 2552)

จำนวน 1,200 เล่ม

คณะผู้จัดทำวารสารผู้ตรวจการแผ่นดิน

เจ้าของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ที่ปรึกษา นางวิยะดา สิมะเสถียร

บรรณาธิการ นายรักษเกชา แฉ่ฉาย

กองบรรณาธิการ  
นางณัฏฐา มุนจินดา  
นายदनัย จันทิม  
นางอัจฉราพร พิบูลย์สมบัติ  
นายอดิสร ร่มสนธิ์  
นางนลินพรรณ ไวสืบขาว  
นางสาวชาลิณี ถนัดงาน  
นางสาวทัศนีย์ คล้ายดี  
นางสาวกิตติยา โสภณโกไคย

ฝ่ายต่างประเทศ นางนงนุช ทานิล

ฝ่ายศิลป์ และประชาสัมพันธ์ นางสาวสรลธร มั่นทยานนท์

สถานที่ติดต่อ ศูนย์ศึกษาผู้ตรวจการแผ่นดิน  
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน  
120 หมู่ 3 อาคารบี ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา  
ชั้น 5 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง  
เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210  
โทรศัพท์ 0-2141-9241  
โทรสาร 0-2143-8375



# การร้องเรียน ยังคงดำเนินต่อไป

อดิศร ร่มสนธิ\*

การร้องเรียนกรณีพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย การปฏิบัติหรือละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนหรือประชาชนโดยไม่เป็นธรรม ไม่ว่าจะเป็นการนั้นจะชอบหรือไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ตามมาตรา ๑๖ (๑) (ก) (ข) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐธรรมนูญ พ.ศ.๒๕๕๒ แม้ปัจจุบันจะได้เปลี่ยนเป็นมาตรา ๑๓ (๑) (ก) (ข) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๕๒ แล้วก็ตาม แต่การไม่ปฏิบัติหรือการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ทำให้

เกิดความเสียหายและไม่เป็นธรรมแก่ประชาชนก็ยังคงมีต่อไป トラบใดที่เจ้าหน้าที่ของรัฐยังขาดจิตสำนึกในการทำหน้าที่และการให้บริการประชาชน แม้ในบางครั้งภาระงานประจำบวกกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของการบริหารระบบราชการแนวใหม่ ส่งผลทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐขาดความรู้ความรอบคอบจนเป็นเหตุให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน เสียเวลา ค่าใช้จ่าย และโอกาสในการประกอบอาชีพ มีความยากลำบากในการดำรงชีวิตเนื่องจากผู้ที่ร้องเรียนส่วนใหญ่มีฐานะยากจนในทึนนี้จึงขอยกตัวอย่างเป็นกรณีศึกษาถึงที่มาและสาเหตุแห่งการร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

\* เจ้าหน้าที่สอบสวนอาวุโสสูง สำนักสอบสวน ๓ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



ปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติตามหน้าที่จนก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนดังนี้ (ในบทความนี้ขอใช้พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ.๒๕๔๒ เพื่อให้เป็นไปตามข้อเท็จจริงในขณะที่ร้องเรียน)

**๑. กรณีเรื่องร้องเรียนของนาง ล. ขอให้** ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินและสำนักงานศิลปากร กรณีไม่ดำเนินการออกโฉนดที่ดินและคัดค้านการรังวัดออกโฉนดที่ดินของนาง ล. ซึ่งที่ดินแปลงดังกล่าวนาง ล. ได้ครอบครองและปลูกบ้านอยู่อาศัยมาเป็นเวลานาน ในขณะที่ที่ดินแปลงอื่นซึ่งอยู่บริเวณข้างเคียงสามารถออกโฉนดที่ดินได้

จังหวัดได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงปรากฏว่าปัญหาดังกล่าวมีสาเหตุมาจากสำนักงานศิลปากรคัดค้านการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินของนาง ล. โดยอ้างว่าบริเวณที่ดินแปลงดังกล่าวเป็นคูน้ำ-คันดิน หรือคูเมืองกำแพงเมืองชุมชนโบราณ เป็นโบราณสถานตามมาตรา ๔ แห่งพระราชบัญญัติโบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุและพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๐๔ ซึ่งถือว่าเป็นที่ราชพัสดุตามกฎหมายว่าด้วยที่ดินราชพัสดุ ทำให้สำนักงานที่ดินไม่สามารถดำเนินการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินให้แก่นาง ล. ได้ กรณีดังกล่าวพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติไปตามอำนาจหน้าที่ จึงมิได้เป็นการไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๑๖ (๑) (ก) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ.๒๕๔๒ แต่

เป็นกรณีที่มีข้อขัดข้องที่มีสาเหตุจากความไม่ชัดเจนเกี่ยวกับแนวเขตของโบราณสถาน ที่สำนักงานศิลปากรกล่าวอ้างและคัดค้าน ดังนั้นเพื่อให้ได้ความชัดเจนเกี่ยวกับแนวเขตคูน้ำ-คันดินของชุมชนโบราณว่ามีอยู่แค่ไหนเพียงใดและที่ดินของนาง ล. อยู่ในแนวเขตคูน้ำ-คันดินดังกล่าวหรือไม่ ประกอบกับ ในการพิจารณาแก้ไขปัญหาดังกล่าวมีความล่าช้าเป็นอันมาก ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ได้ก่อให้เกิดความเสียหายแก่นาง ล. โดยไม่เป็นธรรม ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้เสนอแนะให้จังหวัดเร่งรัดสำนักงานศิลปากร ร่วมกับสำนักงานที่ดินดำเนินการรังวัดตรวจสอบภาคพื้นดินว่าคูน้ำ-คันดินของชุมชนโบราณมีแนวเขตและขอบเขตเป็นอย่างไร หากที่ดินของ นาง ล. ไม่ได้อยู่ในแนวเขตของคูน้ำ-คันดินดังกล่าว ก็ขอให้สำนักงานศิลปากร ถอนคำคัดค้านเพื่อสำนักงานที่ดินจะได้ออกโฉนดที่ดินให้กับนาง ล. ต่อไป

**๒. กรณีเรื่องร้องเรียนของนาย จ.** ได้ร้องเรียนขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของหัวหน้าสถานีวิจัยทดสอบพันธุ์สัตว์ กรณี นาย จ. เป็นพนักงานราชการได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมจากหัวหน้าสถานีวิจัยทดสอบพันธุ์สัตว์ ในประเด็นเกี่ยวกับนาย จ. ประสบอุบัติเหตุจากการถูกระเบิดขีปนาวุธขณะปฏิบัติหน้าที่ แต่ไม่สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคมได้ และทราบว่าจะถูกไล่ออกจากพนักงานราชการเพราะขาดงานเกินกว่าระเบียบเกี่ยวกับสิทธิการลาของ

ทางราชการ และประเด็นการให้พนักงานราชการปฏิบัติราชการสัปดาห์ละ ๖ วันทำการ โดยไม่มีคำสั่งและไม่ได้รับค่าตอบแทน รวมถึงประเด็นการอนุญาตให้นำสัตว์เลี้ยงส่วนบุคคลเข้ามาเลี้ยงบริเวณภายในสถานีวิจัยทดสอบพันธุ์สัตว์ โดยให้พนักงานราชการเป็นผู้ดูแล ซึ่งอาจเป็นการนำเชื้อโรคมาแพร่กระจายในสถานีวิจัยทดสอบพันธุ์สัตว์

จากการสอบสวนไม่ปรากฏว่าพนักงานเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย แต่การที่นาย จ. ได้รับความเจ็บจากการปฏิบัติงาน ซึ่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ.๒๕๔๗ ข้อ๑๗ กำหนดสิทธิประโยชน์เกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลและการลาในกรณีพนักงานราชการได้รับอันตรายจากการปฏิบัติหน้าที่ราชการไว้ไม่ครอบคลุม ซึ่งในเรื่องดังกล่าวแม้มีปรากฏว่าพนักงานเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่พนักงานราชการที่ได้รับความเจ็บจากการปฏิบัติหน้าที่ราชการระเบียบดังกล่าวประธานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้เสนอแนะให้คณะกรรมการบริหารพนักงานราชการดำเนินการปรับปรุงประกาศคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ เรื่องค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ของพนักงานราชการให้ครอบคลุมกรณีพนักงานราชการที่ได้รับอันตรายหรือการเจ็บป่วยเพราะเหตุปฏิบัติราชการในหน้าที่ต่อไป

กรณีเรื่องร้องเรียนทั้งสองเรื่องดังกล่าวจากการสอบสวนหาข้อเท็จจริงปรากฏว่า เป็น

เรื่องที่เจ้าหน้าที่ของรัฐมิได้ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมายตามมาตรา ๑๖ (๑) (ก) แต่อย่างใด แต่การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ได้ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนโดยไม่เป็นธรรมเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วกรณีร้องเรียนของนาง ล. ปรากฏว่า สำนักงานศิลปากรคัดค้านการรังวัดออกโฉนดที่ดินของนาง ล. โดยอ้างว่าเป็นที่ดินที่อยู่ในเขตคุน้ำ-คันดิน หรือคูเมืองกำแพงเมืองชุมชนโบราณ ทั้งที่ข้อเท็จจริงแล้วหน่วยงานที่คัดค้านยังไม่ทราบแนวเขตที่ชัดเจนของเขตคุน้ำ-คันดิน มีเพียงบัญชีสำรวจการขึ้นทะเบียน และไม่มีการเข้ามาบูรณะซ่อมแซมหรือใช้ประโยชน์แต่อย่างใด ซึ่งเหตุผลของการคัดค้านยังไม่มี ความชัดเจนในข้อเท็จจริง และเหตุใดที่ดินข้างเคียงจึงสามารถออกโฉนดที่ดินได้ ซึ่งสำนักงานศิลปากรก็ไม่ได้คัดค้าน จากข้อเท็จจริงดังกล่าวจะเห็นว่า เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐได้ปฏิบัติหน้าที่ไปโดยขาดข้อเท็จจริง ข้อมูล และความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว สำหรับกรณีร้องเรียนของนาย จ. พนักงานราชการที่ได้รับความเจ็บจากการปฏิบัติราชการแต่ไม่ได้รับการช่วยเหลือจากหน่วยงานต้นสังกัดเท่าที่ควร ทั้งนี้เนื่องจากไม่มีระเบียบและกฎหมายรองรับให้ทำได้ ซึ่งในเรื่องสิทธิประโยชน์ของพนักงานราชการนั้น ไม่ได้กำหนดเกี่ยวกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของพนักงานราชการกรณีได้รับอันตรายจากการปฏิบัติราชการไว้ ทำให้นาย จ. ได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม ทั้งที่ได้ทำงานเพื่อ

ประโยชน์ของราชการ ในเรื่องนี้เมื่อรัฐบาลได้กำหนดนโยบายการปรับปรุงกระบวนการจ้างงานภาครัฐในส่วนของผู้จ้างของส่วนราชการ เพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการใช้กำลังคนภาครัฐ จึงได้กำหนดให้มีพนักงานราชการ แต่ไม่ได้วางแผนเตรียมการรองรับกรณีดังกล่าวเกี่ยวกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของพนักงานราชการในกรณีที่ได้รับอันตรายจากการปฏิบัติราชการ ดังนั้น เพื่อความเป็นธรรมและเพื่อเป็นการเยียวยาช่วยเหลือนาย จ. ซึ่งไม่เป็นการขัดต่อระเบียบและกฎหมาย ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้เสนอแนะให้หน่วยงานรับไปดำเนินการตามข้อเสนอแนะต่อไป และจากการติดตามผลการดำเนินงานตามคำวินิจฉัยของประธานผู้ตรวจการแผ่นดินปรากฏว่า กรณีนาง ล. สำนักงานที่ดินได้ออกโฉนดที่ดินให้กับนาง ล. เนื้อที่ ๑ งาน ๖๙ ตารางวา และนาง ล. ได้มีหนังสือขอบคุณที่ให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาจนเป็นที่พอใจและสำเร็จลงด้วยดีสำหรับกรณีนาย จ. คณะกรรมการบริหารพนักงานราชการได้มีมติให้อนุโลมใช้พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ.๒๕๓๗ ในส่วนที่เกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินจากทางราชการให้แก่พนักงานราชการที่ประสบอันตรายจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ และให้ได้รับสิทธิประโยชน์ย้อนหลังได้ทุกราย พร้อมกับได้ประสานและแจ้งเวียนส่วนราชการให้ถือปฏิบัติต่อไป

๓. กรณีเรื่องร้องเรียนของนาง ส. ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่โครงการชลประทาน และสำนักชลประทาน กรณีปิดเว็บไซต์การเผยแพร่

ประกาศสอบราคาจ้างเหมาชุดลอกคลอง รวม ๒ รายการ ทำให้นาง ส. พลาดโอกาสในการประมูลงาน และเห็นว่ามีการทุจริตไม่โปร่งใส ทำให้รัฐเสียหาย

จากข้อเท็จจริงปรากฏว่า ประกาศสอบราคาชุดลอกคลอง ทั้ง ๒ รายการดังกล่าวผู้มีอำนาจได้ลงนามในประกาศเมื่อวันที่ ๓ เมษายน ๒๕๕๐ ดังนั้น โครงการชลประทานต้องส่งสำเนาประกาศสอบราคาเพื่อให้สำนักชลประทาน เผยแพร่ประกาศจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ ภายในวันที่ ๔ เมษายน ๒๕๕๐ แต่โครงการชลประทานกลับส่งสำเนาประกาศสอบราคาให้สำนักชลประทาน ในวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๕๐ และสำนักชลประทาน ได้ลงประกาศในเว็บไซต์เมื่อวันที่ ๙ เมษายน ๒๕๕๐ ซึ่งล่าช้ากว่ากำหนด ๒ วันทำการ โดยได้หักวันที่ ๖-๘ เมษายน ๒๕๕๐ ซึ่งเป็นวันหยุดราชการออก ในเรื่องนี้รับฟังเป็นที่ยุติได้ว่า พนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบได้ละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งกรมชลประทานซึ่งได้กำหนดหลักการ วิธีปฏิบัติ และระยะเวลาในการปฏิบัติเกี่ยวกับการเผยแพร่ประกาศจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายและไม่เป็นธรรมกับนาง ส. และผู้รับจ้างรายอื่น ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าวมีผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมและจริงจึงประธานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงเสนอแนะให้กรมชลประทานพิจารณาดำเนินการทางวินัยกับพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบที่ไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามคำสั่งกรมชลประทาน เรื่องการเผยแพร่ประกาศจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์

ทรอนิกส์ ตามควรแก่กรณี และให้มีหนังสือแจ้งเวียนให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการให้เป็นไปตามคำสั่งดังกล่าวอย่างเคร่งครัดต่อไป ต่อมากรมชลประทานได้รายงานผลการดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังกล่าวว่า ได้ลงโทษเจ้าหน้าที่ดังกล่าวด้วยการว่ากล่าวตักเตือนและกรมชลประทานได้มีหนังสือแจ้งเวียนหน่วยงานในสังกัดกำชับให้ปฏิบัติตามคำสั่งกรมชลประทานอย่างเคร่งครัดต่อไป

จากกรณีตัวอย่างดังกล่าวจะพบว่า ผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยไม่เป็นธรรม และประชาชนทั่วไปเป็นผู้ที่ได้รับรู้และสัมผัสได้ถึงความเดือดร้อนหรือความเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ แต่ก็มีประชาชนส่วนใหญ่ที่ไม่รับรู้และเข้าใจในบทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน ทำให้เมื่อได้รับความเดือดร้อนทั้งที่เกิดจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ไม่รู้ว่าจะไปขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานใด หรือไปร้องเรียนต่อหน่วยงานของรัฐแล้วแต่ไม่ได้รับการแก้ไขเยียวยา นอกจากนี้ยังมีปัญหาเกี่ยวกับระเบียบและกฎหมายบางเรื่องบางฉบับล้าสมัยหรือก่อให้เกิดการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันและลดปริมาณเรื่องร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้นต่อไปในอนาคต รวมทั้งเพื่อเป็นการป้องปรามการกระทำของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่พึงประสงค์ จำเป็นต้องมีการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการให้ความรู้แก่ประชาชน โดยมีแนวทางดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) เนื่องจากปัญหาของเรื่องร้องเรียนที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือการดำเนินการแก้ไขปัญหาล่าช้าของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ซึ่งปัญหาเกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ จึงต้องมีการดำเนินการเชิงรุกอย่างเป็นระบบ โดยการนำเสนอข้อมูลและข้อเท็จจริงของปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และชักจูงแนวทางการปฏิบัติให้รัฐบาลได้รับทราบเพื่อเป็นการยืนยันมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๔๗ เรื่องการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน และเพื่อเป็นการเน้นย้ำ กระตุ้นเตือน และเป็นการกำชับให้ทุกส่วนราชการถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดโดยให้ถือว่างานเรื่องร้องเรียนเป็นงานสำคัญและต้องดำเนินการในโอกาสแรก

(๒) จัดให้มีโครงการผู้ตรวจการแผ่นดินพบหัวหน้าส่วนราชการในระดับกรมกระทรวงและผู้ว่าราชการจังหวัด โดยการประสานงานรัฐมนตรีว่าการกระทรวงต่างๆ ในการขอเข้าร่วมสวดแทรกเนื้อหาเกี่ยวกับบทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินและการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

(๓) จัดทำข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินและรัฐมนตรีทุกกระทรวงพร้อมทั้งทำการประชาสัมพันธ์ให้ทุกส่วนราชการถือเป็นนโยบายสำคัญ นอกจากนี้ผู้บริหารสำนักงานควรออกเยี่ยมคารวะ พบปะ



และประชุมหารือกับหัวหน้าหน่วยงานในระดับกรมและจังหวัด เพื่อขอความร่วมมือให้เจ้าหน้าที่ถือปฏิบัติว่าเรื่องร้องเรียนเป็นภารกิจสำคัญที่ต้องดำเนินการโดยเร่งด่วน พร้อมกับขอให้มีการสนับสนุนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีการพัฒนาความรู้ ทักษะ ทศนคติ และสร้างจิตสำนึกที่ดี เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

(๔) ประสานหน่วยงานให้มีการทบทวนและปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับให้มีความทันสมัยเอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

(๕) ปัญหาการชี้แจงและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียนของบางหน่วยงานมีความล่าช้าอย่างมาก ทั้งที่เกิดจากตัวผู้ปฏิบัติงานเองและผู้บริหารหน่วยงานที่ไม่ให้ความใส่ใจ เพื่อให้การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๒ ควรมีการหยิบยกนำความในมาตรา ๒๗ (๒) ประกอบมาตรา ๕๑ มาดำเนินการหรือแจ้งให้หน่วยงานทราบเพื่อขอความร่วมมือและเป็นการป้องปราม

(๖) ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่มีโครงการหรือกิจกรรมเกี่ยวกับการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ เพื่อขอเข้าร่วมดำเนินโครงการ หรือขอสอดแทรกเนื้อหาเกี่ยวกับงานผู้ตรวจการแผ่นดินและการดำเนินการเรื่อง

(๗) การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียนในภาพกว้างซึ่งได้ดำเนิน

การมาตั้งแต่เริ่มมีผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยผ่านสื่อสาธารณะเช่นโทรทัศน์และวิทยุ แม้จะปฏิเสธไม่ได้ว่ามีผู้รับสื่อเป็นจำนวนมาก แต่ประสิทธิภาพจากผู้ที่ได้รับสื่อไม่ค่อยปรากฏชัดเจนมากนัก เนื่องจากการร้องเรียนเป็นเรื่องเฉพาะตัว ดังนั้น เมื่อได้รับสื่อแล้วแต่ผู้รับสื่อไม่ได้เป็นผู้ถูกระงับจากเจ้าหน้าที่ของรัฐจึงไม่มีการร้องเรียน แต่คาดว่าจะยังมีประชาชนอีกจำนวนมากที่ได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยไม่เป็นธรรมและไม่ได้รับสื่อดังกล่าว จึงไม่ทราบว่าจะไปร้องเรียนต่อหน่วยงานใด ซึ่งการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ที่มีประสิทธิภาพต่อการร้องเรียนควรใช้สื่อบุคคล โดยอาศัยกระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านเครือข่ายที่มีการจัดตั้งไว้แล้วโดยหน่วยงานต่างๆ การใช้สื่อบุคคลที่มีประสิทธิภาพประการหนึ่งคือการจัดกิจกรรมด้วยการสร้างเครือข่ายการร้องเรียนโดยเฉพาะในกลุ่มเป้าหมายเด็กและเยาวชนในสถานศึกษา ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่มีจำนวนมาก มีสถานที่และที่อยู่ที่ชัดเจนสามารถดำเนินการได้ในทันที

(๘) การให้ความรู้แก่ประชาชนให้เข้าใจบทบาทและอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน ยังไม่สามารถดำเนินการได้ครอบคลุมทั่วประเทศ จึงต้องประสานงานจังหวัด ส่วนราชการ องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญที่มีหน่วยงานในภูมิภาค เพื่อขอความร่วมมือเข้าร่วมกิจกรรมหรือขอสอดแทรกเนื้อหาเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินและการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเข้าไปในเนื้อหาการฝึกอบรมและการให้ความรู้แก่ประชาชนของหน่วยงานต่างๆ