



สิทธิอันชอบธรรม

นำสังคมสงบสุข
ยุติธรรม และยั่งยืน

รายงานประจำปี ๒๕๕๑
ผู้ตรวจการแผ่นดิน



ส่วนที่ ๓

ผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานด้านการตรวจสอบและ สอบสวนข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน

แม้ว่าในระยะ ๒ - ๓ ปีที่ผ่านมา จะเกิดความเปลี่ยนแปลงทางการเมือง แต่ด้วยเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ ที่มุ่งพัฒนาการเมือง และการบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปตามครรลองของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงยังบัญญัติให้คงไว้ซึ่งองค์กระอิสรระตามรัฐธรรมนูญซึ่งทำหน้าที่เป็นกลไกในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพื่อรักษาประโยชน์ของแผ่นดิน คุ่มครองสิทธิเสรีภาพและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของบุคคล สำหรับผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มิได้เพียงแต่บัญญัติปรับเปลี่ยนชื่อใหม่ เป็น “ผู้ตรวจการแผ่นดิน” เท่านั้น หากยังได้บัญญัติให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีบทบาทอำนาจหน้าที่เพิ่มเติมจากเดิม ดังที่ได้กล่าวไปแล้วในส่วนที่ ๑

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีภารกิจตามรัฐธรรมนูญเพิ่มมากขึ้น แต่ภารกิจในการรับและพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนในกรณีการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือการปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ตลอดจนการปฏิบัติหรือละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนโดยไม่เป็นธรรมของข้าราชการ พนักงานของรัฐ ก็ยังคงเป็นภารกิจที่ผู้ตรวจการแผ่นดินยึดมั่นและให้ความสำคัญเสมอมา

ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการเกี่ยวกับภารกิจด้านการตรวจสอบและสอบสวนข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน สรุปได้ดังนี้

ภารกิจด้านการตรวจสอบและสอบสวนข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการ
แผ่นดินรับไว้พิจารณา
ดำเนินการทั้งสิ้น
จำนวน ๓,๗๗๓ เรื่อง
แบ่งเป็น ...

๑.๑ เรื่องร้องเรียนรับไว้พิจารณาใน
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑
จำนวน ๑,๔๗๔ เรื่อง

๑.๒ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่าง
การพิจารณาจาก
ปีงบประมาณก่อน
จำนวน ๑,๔๙๕ เรื่อง

๒. เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการ
แล้วเสร็จ ในปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๕๑
จำนวน ๒,๔๗๗ เรื่อง
แบ่งเป็น ...

๒.๑ เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการ
แผ่นดินได้พิจารณาช่วยเหลือ
แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน
จำนวน ๒,๔๐๐ เรื่อง

๒.๒ เรื่องที่ไม่เข้าข่ายว่าเป็นคำ
ร้องเรียน และเรื่องและผู้ร้องเรียน
ขอถอนคำร้องเรียน
จำนวน ๗๗ เรื่อง

ในส่วนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๒,๔๐๐ เรื่อง สามารถสรุปผลการดำเนินการจำแนกตามผลการพิจารณาได้ดังต่อไปนี้

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑

จำแนกตามผลการพิจารณา

เรื่องร้องเรียนที่กฎหมายบัญญัติมิให้ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้พิจารณา หรือเรื่องของผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว พบว่า เป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมายจึงยุติการพิจารณา จำนวน ๗๔๙ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานของรัฐปฏิบัติหน้าที่โดยชอบแล้วและได้ประสานทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนจนเป็นที่พึงพอใจ จำนวน ๑,๒๑๖ เรื่อง

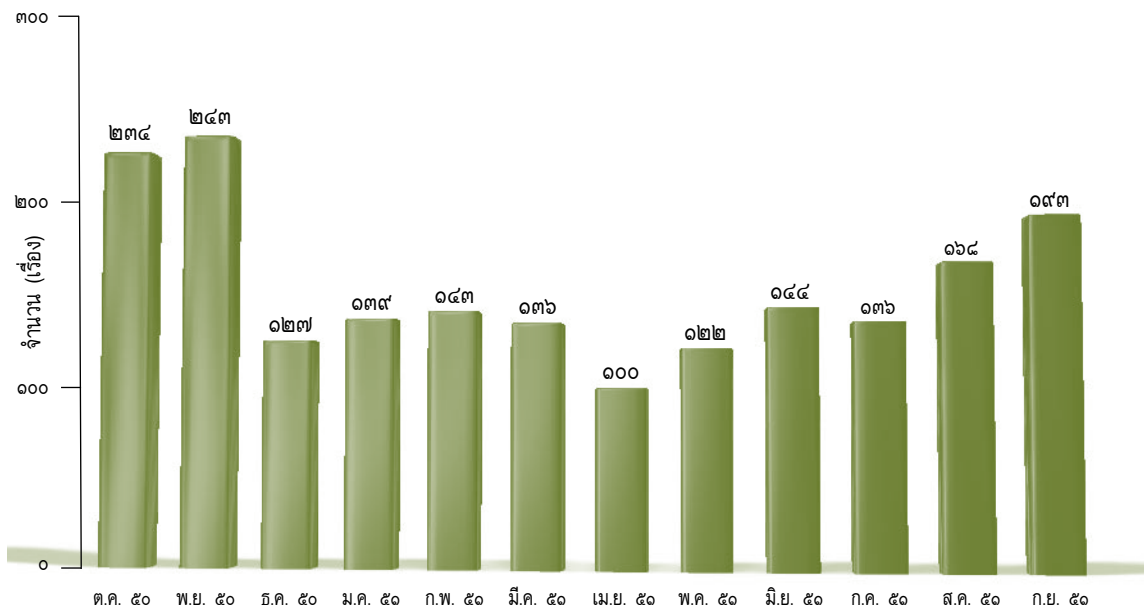
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนหรือปิดเผ่าความไม่เป็นธรรมของผู้ร้องเรียน จำนวน ๕๗๐ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนที่พิจารณาแล้ว พบว่า มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ จึงเสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ จำนวน ๐ เรื่อง
(เป็นเรื่องร้องเรียนสองเรื่องที่มีประเด็นเดียวกัน ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วเห็นว่าควรรวมเป็นเรื่องเดียวกันและเสนอต่อศาลรัฐธรรมนูญ รวมเป็น ๐ เรื่อง)

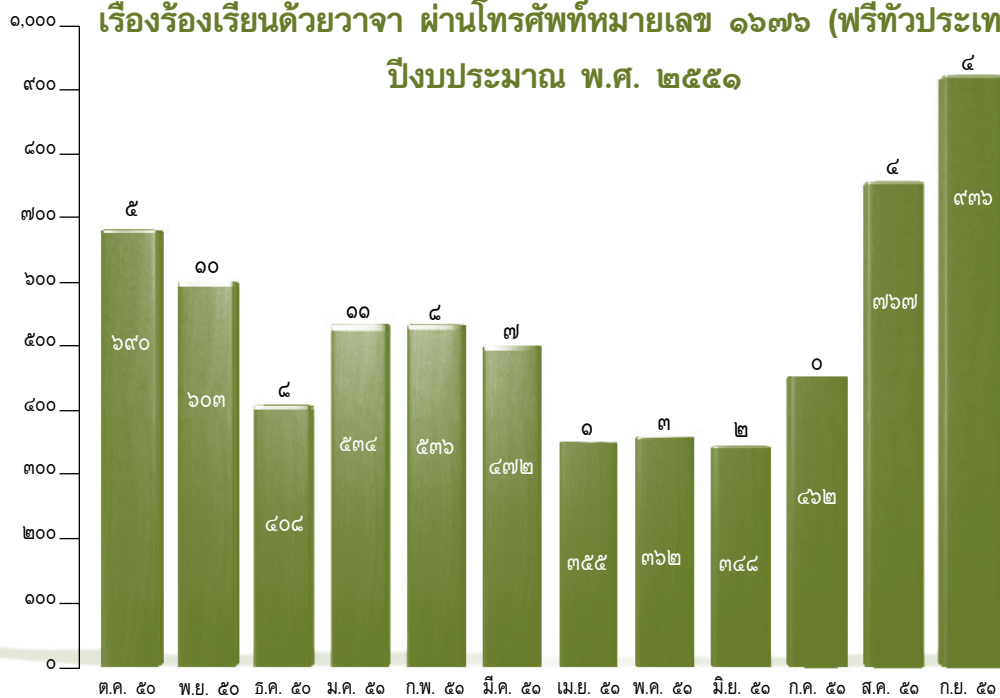
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีความเห็นและข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงแนวทางหรือวิธีปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้เป็นธรรมให้แก่ประชาชน จำนวน ๒๕๑ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนที่พิจารณาแล้ว เห็นว่ามีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการทุจริต หรือมีมูลความผิดทางอาญา หรือมีมูลความผิดทางวินัย และให้หน่วยงานที่มีอำนาจดำเนินการสอบสวน และรายงานให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบ จำนวน ๑๒ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนที่รับเข้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑



เรื่องร้องเรียนด้วยวาจา ผ่านโทรศัพท์หมายเลข ๑๖๗๖ (ฟรีทั่วประเทศ) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑



- สายที่เข้าข่ายเป็นเรื่องร้องเรียนตามอำนาจหน้าที่ (สาย)
■ การร้องเรียนผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๑๖๗๖ (สาย)

ลักษณะการร้องเรียนทางโทรศัพท์*

ลักษณะการร้องเรียน	(สาย)
ปรึกษาขอคำแนะนำทั่วไป	๑๓
เป็นคำร้องเรียนและประสานจนได้ข้อยุติ	๓๔
คำร้องเรียนที่ไม่อยู่ในกรอบอำนาจ แต่ได้แนะนำช่วยเหลือ	๑
จะยื่นเรื่องเข้ามา และจะมาพบที่สำนักงานฯ	๑๕
รวม	๖๓

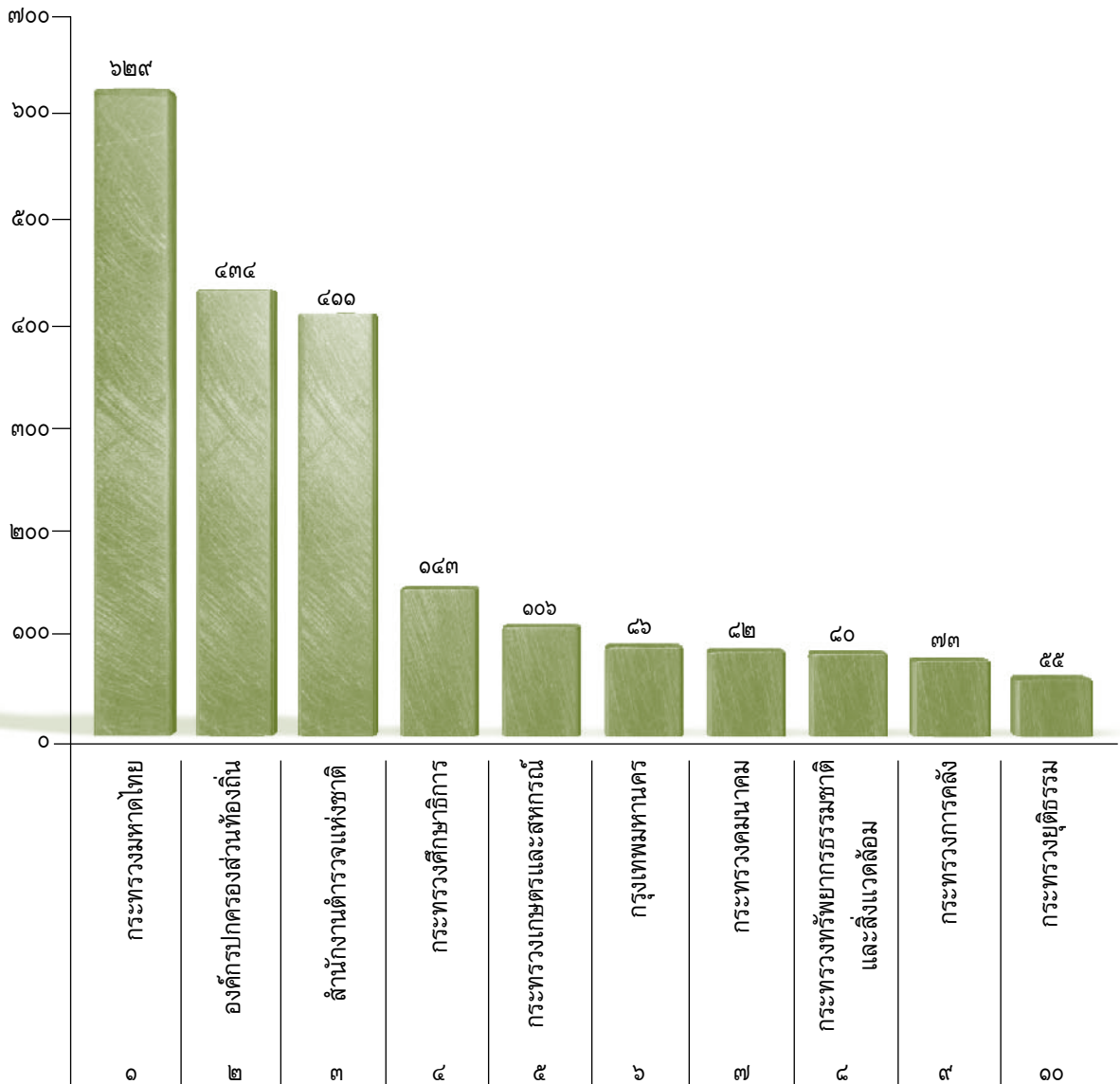
* สรุปจากการร้องเรียนผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๑๖๗๖ (ฟรีทั่วประเทศ)
ที่เข้าข่ายเป็นเรื่องร้องเรียนตามอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน

เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จจำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑

หน่วยงาน		รวม
๑	กระทรวงมหาดไทย	๖๒๙
๒	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๔๓๔
๓	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๔๑๑
๔	กระทรวงศึกษาธิการ	๑๔๓
๕	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๐๖
๖	กรุงเทพมหานคร	๘๖
๗	กระทรวงคมนาคม	๔๒
๘	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๔๐
๙	กระทรวงการคลัง	๓๓
๑๐	กระทรวงยุติธรรม	๕๕
๑๑	กระทรวงสาธารณสุข	๔๔
๑๒	กระทรวงกลาโหม	๔๓
๑๓	กระทรวงอุตสาหกรรม	๒๔
๑๔	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๒๓
๑๕	สำนักงานอัยการสูงสุด	๒๒
๑๖	กระทรวงแรงงาน	๒๑
๑๗	หน่วยงานภาคเอกชน	๑๙
๑๘	สำนักพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๑๖
๑๙	กระทรวงพาณิชย์	๑๕
	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๑๕
๒๐	สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๓
๒๑	กระทรวงวัฒนธรรม	๑๐
	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๑๐

หน่วยงาน		รวม
๒๒	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๗
๒๓	กระทรวงพลังงาน	๔
	ศาลอาญา	๔
๒๔	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๓
	ศาลอุทธรณ์	๓
	สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๓
๒๕	รัฐสภา	๒
	ศาลปกครอง	๒
	ศาลแพ่ง	๒
	ศาลยุติธรรม	๒
	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	๒
	สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์	๒
	สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	๒
๒๖	กระทรวงการต่างประเทศ	๑
	กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ	๑
	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	๑
	ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง	๑
	ศาลแพ่งกรุงเทพใต้	๑
	ศาลเยาวชนและครอบครัว	๑
	สภานายความ	๑
	สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	๑
	สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน	๑
๒๗	ระบุไม่ชัดเจน	๔๕๖
รวม		๒,๔๗๗

๑๐ อันดับ หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑



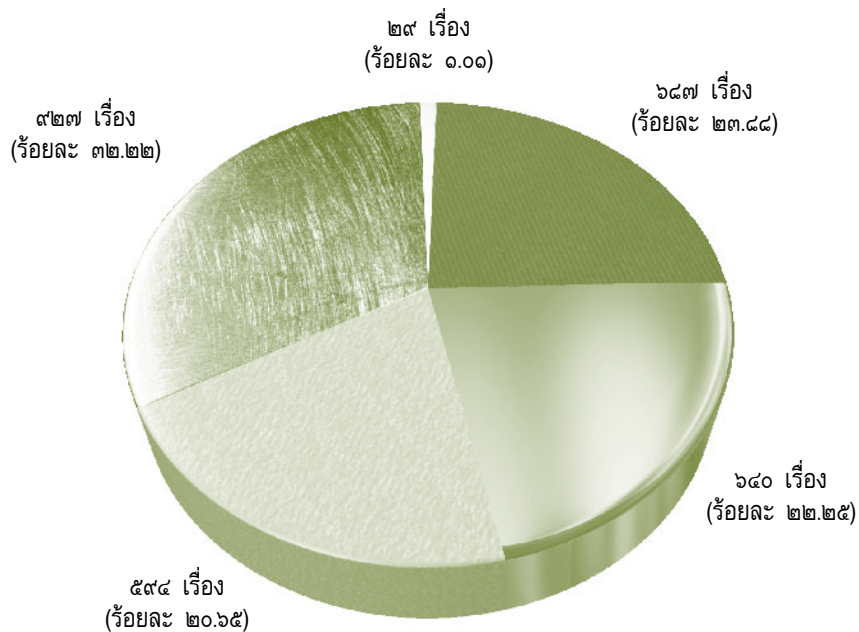
สถิติเรื่องร้องเรียนแสดงประเด็นจำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ๑๐ อันดับ ปิงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑

หน่วยงาน		ตัวอย่างประเด็นเรื่องร้องเรียนที่พบบ่อย
๑	กระทรวงมหาดไทย	๖๒๙
		การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น
		สาธารณูปโภค
		การบริหารราชการส่วนภูมิภาค
๒	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๔๓๔
		การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น
		การบริหารราชการส่วนภูมิภาค
		ที่ดิน
๓	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๔๑๑
		กลั่นแกล้งดำเนินคดี
		ดำเนินคดีล่าช้า
		ปัญหาความประพฤติของเจ้าหน้าที่
๔	กระทรวงศึกษาธิการ	๑๔๓
		การศึกษา
		ปัญหาความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ
		การบริหารงานบุคคล
๕	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๐๖
		ที่ดิน
		สิ่งแวดล้อม
		การบริหารงานบุคคล
๖	กรุงเทพมหานคร	๘๖
		การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น
		การปกครอง
		เศรษฐกิจ การเงิน การคลัง

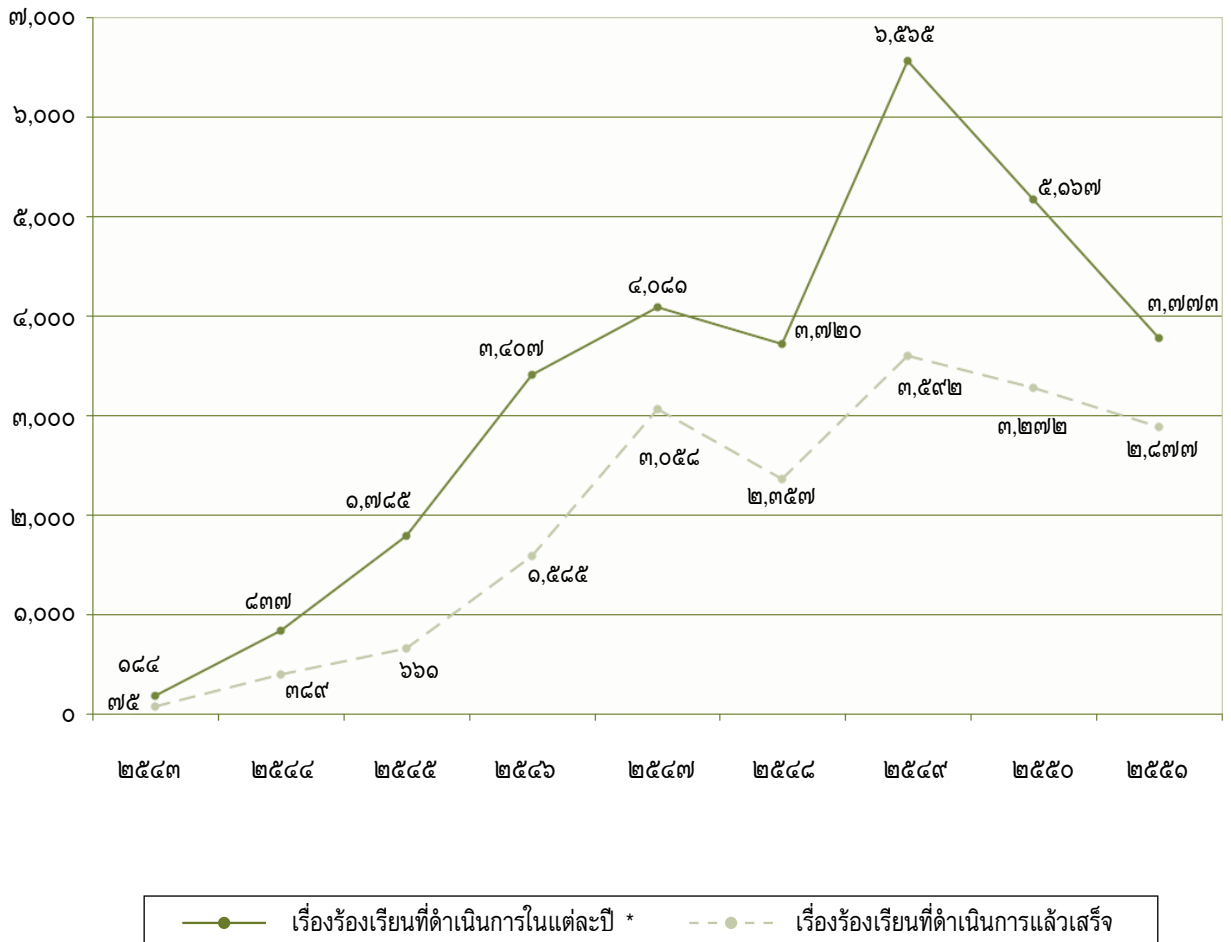
หน่วยงาน		ตัวอย่างประเด็นเรื่องร้องเรียนที่พบมาก
๗	กระทรวงคมนาคม	๘๒
		สาธารณูปโภค
		ที่ดิน
		เศรษฐกิจ การเงิน การคลัง
๘	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๘๐
		ที่ดิน
		สิ่งแวดล้อม
		สาธารณูปโภค
๙	กระทรวงการคลัง	๗๓
		เศรษฐกิจ การเงิน การคลัง (ภาษี, ปัญหาด้านการพาณิชย์)
		ที่ดิน
		การบริหารงานบุคคล
๑๐	กระทรวงยุติธรรม	๕๕
		ราชทัณฑ์
		การบังคับคดี
		ตำรวจ

เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑

จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ



ผลดำเนินการเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๓ - ๒๕๕๑



หมายเหตุ เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการในแต่ละปี * หมายถึง จำนวนเรื่องรับเข้ารวมกับเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการยกมาจากปีก่อน