



เป็นอิสระ กลาง ธรรม



รายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ประจำปี ๒๕๖๓



ผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นว่ากรณีตามคำร้องเรียนดังกล่าวเป็นเรื่องที่หน่วยงานของรัฐได้แก้ไขความเดือดร้อนอย่างเหมาะสมแล้วตามมาตรา ๓๗ (๖) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ จึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนตามมาตรา ๓๗ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ อย่างไรก็ดี ปัญหาเกี่ยวกับน้ำประปาสำหรับอุปโภคบริโภค เป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต เป็นสิ่งสาธารณูปโภคพื้นฐานที่รัฐจะต้องจัดเตรียมให้เพียงพอและเหมาะสมต่อความต้องการของประชาชน ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาของประชาชนในระยะยาว จึงมีข้อเสนอแนะให้การประปาส่วนภูมิภาคจัดทำแผนป้องกันและแก้ไขปัญหาในเรื่องดังกล่าว และรายงานผลการดำเนินโครงการบึงคำพร้อยให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบในโอกาสแรกเมื่อโครงการแล้วเสร็จสมบูรณ์ โดยให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งผลการวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินให้กับผู้ร้องเรียนและการประปาส่วนภูมิภาคทราบต่อไป

เรื่องที่ ๑๙

การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการรถสาธารณะในพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

ผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นชอบให้รับเรื่องร้องเรียน กรณีผู้ร้องเรียนร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการรถสาธารณะในพื้นที่จังหวัดปทุมธานี แต่กลับไม่มีความคืบหน้าและไม่สามารถติดตามผลการดำเนินการได้ โดยทันทีที่ได้รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประสานไปยังกรมการขนส่งทางบกพร้อมทั้งมีหนังสือให้ชี้แจงข้อเท็จจริง

จากการชี้แจงข้อเท็จจริงได้พบว่า กรมการขนส่งทางบกมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการของรถโดยสารสาธารณะหลายช่องทาง ซึ่งผู้ร้องเรียนสามารถตรวจสอบผลการร้องเรียนโดยจะได้รับข้อความสั้น (SMS) เพื่อแจ้งรายละเอียดในการรับเรื่องร้องเรียนและรายงานสถานะการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ตามที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการรถสาธารณะในพื้นที่จังหวัดปทุมธานีและจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผ่านทางเว็บไซต์ของกรมการขนส่งทางบก ตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๖๓ นั้น กรมการขนส่งทางบกได้รับ

เรื่องร้องเรียนและส่งเรื่องร้องเรียนต่อไปยังสำนักงานขนส่งจังหวัดปทุมธานีและสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีการดำเนินการตามมูลความผิดและแจ้งผลการพิจารณาไปยังผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว

สำหรับกรณีหมายเลขโทรศัพท์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดปทุมธานีขัดข้อง เป็นเหตุให้ผู้ร้องเรียนไม่สามารถติดตามความคืบหน้าเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนได้ นั้น สำนักงานขนส่งจังหวัดปทุมธานีใช้บริการโทรศัพท์จากบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีการขัดข้องจากคู่สายภายนอกบ่อยครั้ง โดยสำนักงานขนส่งจังหวัดปทุมธานีได้แจ้งบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้แก้ไขในทันทีที่ทราบแล้ว ทั้งนี้ สำนักงานขนส่งจังหวัดปทุมธานีใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นโทรศัพท์สำรองในการติดต่อ โดยประกาศหมายเลขโทรศัพท์ไว้ในเว็บไซต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดปทุมธานีแล้ว ส่วนกรณีที่มีการติดตามความคืบหน้าผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๘๗๑ ๖๖๖๔ หรือหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๗๑ ๖๖๖๔ นั้น หมายเลขโทรศัพท์ดังกล่าวมิใช่หมายเลขโทรศัพท์ของกรมการขนส่งทางบกแต่อย่างใด

จากข้อเท็จจริงดังกล่าวยังไม่อาจรับฟังได้ว่า กรมการขนส่งทางบกและสำนักงานขนส่งจังหวัดปทุมธานี ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียน ดังนั้น ปัญหาตามคำร้องเรียนในประเด็นนี้จึงเป็นเรื่องที่มีได้เป็นไปตามมาตรา ๒๒ (๒) ตามประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งกำหนดเรื่อง que ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณาตามมาตรา ๓๗ (๘) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ ดังนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนในเรื่องนี้ตามมาตรา ๓๗ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ อย่างไรก็ดี เพื่อมิให้เกิดกรณีร้องเรียนในลักษณะดังกล่าวอีก ผู้ตรวจการแผ่นดินมีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. ขอให้กรมการขนส่งทางบกเร่งรัดไปยังสำนักงานขนส่งจังหวัดปทุมธานีและสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ยังอยู่ระหว่างการพิจารณาดำเนินการให้เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดด้วยความรวดเร็ว พร้อมทั้ง

แจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ จนกว่าการดำเนินการจะแล้วเสร็จ รวมทั้งแจ้งไปยังสำนักงานขนส่งทุกแห่งให้พิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่มีการร้องเรียนจากผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะให้เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดด้วยความรวดเร็ว

๒. ขอให้กรมการขนส่งทางบกแจ้งไปยังสำนักงานขนส่งจังหวัดปทุมธานีให้มีการประกาศข้อขัดข้องและหมายเลขโทรศัพท์อื่นที่สามารถติดต่อได้ผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดปทุมธานีให้ชัดเจน เช่น ประกาศในหน้าแรกของเว็บไซต์ หรือข้อความแจ้งเตือนทันทีที่เข้าสู่เว็บไซต์ เป็นต้น เพื่อเป็นการเผยแพร่ข้อมูลและสะดวกต่อการค้นหาหมายเลขโทรศัพท์

๓. ขอให้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ปรับปรุงแก้ไขปัญหาการให้บริการโทรศัพท์ให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา และหากได้รับแจ้งจากสำนักงานขนส่งจังหวัดปทุมธานีหรือพบว่าโทรศัพท์ขัดข้อง ก็ขอให้แก้ไขความขัดข้องดังกล่าวโดยพลัน

ทั้งนี้ ผลจากคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้ชี้แจงว่าปัญหาดังกล่าวเกิดจากสาเหตุหลักขโมยตัดสาย โดยบริเวณนั้นมีเลขหมายของสำนักงานขนส่งจังหวัดปทุมธานีอยู่ด้วย ฝ่ายขายและบริการลูกค้านครหลวงที่ ๒.๓ ได้ดำเนินการแก้ไขให้สามารถใช้งานได้เรียบร้อยแล้ว ปัจจุบันได้ทำการตัดถ้ำเลขหมายของสำนักงานขนส่งจังหวัดปทุมธานีทั้งหมดเป็นระบบ IP Phone เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานให้กับสำนักงานขนส่งจังหวัดปทุมธานีและมีการสอบถามการใช้งาน พร้อมทั้งมีการแจ้งเตือนเป็นระยะ หากมีเหตุฉุกเฉินที่ทำให้ไม่สามารถให้บริการได้