



อตทนายข่าวพัตรวจการอพนตึน

MBUDSMAN NEWS

ปีที่ 5 ฉบับที่ 12 ประจำเดือน มีนาคม 2558

Ombudsman Ontario

40 Years

Local Government
Ombudsman for England

41 Years

Parliamentary
Ombudsmen

206 Years

Commonwealth
Ombudsman

39 Years

ACRC Korea

7 Years

Ombudsman
of Thailand
15 Years

พัตรวจการอพนตึน

ผู้ตรวจการแผ่นดิน

จดหมายข่าวผู้ตรวจการแผ่นดินปีที่ 5 ฉบับที่ 12 ประจำเดือนมีนาคม ซึ่งในเดือนเมษายนนี้ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ก่อตั้งมาครบ 15 ปี ในวันที่ 1 เมษายน 2558 นี้ ซึ่งความสำเร็จที่ผ่านมาของผู้ตรวจการแผ่นดิน ในการเยียวยาความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียนและคืนความเป็นธรรมให้แก่สังคม ตลอดจนมีข้อเสนอแนะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและการปรับปรุงระบบบริหารราชการแผ่นดินให้สอดคล้องกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ย่อมไม่อาจเกิดขึ้นได้ หากปราศจากความร่วมมือที่ดีจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสนับสนุนของภาคส่วนต่างๆ ที่ช่วยให้การดำเนินภารกิจตามอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินบรรลุผลในระดับที่น่าพึงพอใจ และนับจากนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินมุ่งมั่นที่จะดำเนินงานเชิงบูรณาการเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการวางรากฐานระบบธรรมาภิบาลบนพื้นฐานของคุณธรรม จริยธรรมให้เกิดขึ้นในภาพรวมของประเทศ สมดังเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญต่อไป และมีบทบาทขยายไปยังเวทีระหว่างประเทศด้วย

จดหมายข่าวฉบับนี้ได้รับรวบรวมเกี่ยวกับผลงานและแนวคิดของผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในหลายทศวรรษในช่วง 15 ปีที่ผ่านมานำเสนอแก่ผู้อ่านทุกท่าน เนื่องในโอกาส **“ครบรอบ 15 ปี ผู้ตรวจการแผ่นดิน”** รวมทั้งรายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ และการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินในปี 2556 และสรุปผลการสำรวจตั้งแต่ พ.ศ. 2546 - 2556 ทั้งนี้ ขอประชาสัมพันธ์ “โครงการสัมมนาวิชาการนานาชาติเนื่องในโอกาสครบรอบ 15 ปี การก่อตั้งผู้ตรวจการแผ่นดิน และการจัดการสัมมนาเชิงปฏิบัติการนานาชาติ” ที่จะจัดขึ้นในระหว่างวันที่ 30 มีนาคม - 3 เมษายน 2558 นี้ ซึ่งเป็นอีกบทบาทหนึ่งของผู้ตรวจการแผ่นดินของประเทศไทย ในการแสดงบทบาทของผู้ตรวจการแผ่นดินในเวทีระหว่างประเทศ และประเทศไทยมีแนวโน้มอย่างสูงที่จะมีบทบาทในการเป็นศูนย์กลางของผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งภูมิภาคเอเชีย รวมถึงเป็นศูนย์รวมทางด้านการพัฒนาองค์กร และทรัพยากรมนุษย์ โดยผ่านการฝึกอบรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ร่วมกัน หรือเป็นแกนนำในการพัฒนาความร่วมมือระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชียและผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศได้ในอนาคต

กองบรรณาธิการ

Ombudsman News

ที่ปรึกษา	นางผาณิต นิตินันท์ประภาศ, ศาสตราจารย์ศรีราชา วงศารยางกูร, พลเอก วิทวัส รชตะนันทน์
บรรณาธิการ	นายกรรชิ่ง อิศรางกูร ณ อยุธยา
กองบรรณาธิการ	นางสาวสรลลธร มั่นชยานนท์, นายวินัย วิริยะฐานกุล นายอดิศักดิ์ นาคดีลิก
ปก-รูปเล่ม	นายทศพล ทองจิราช, นายพิวัฒน์ จอมจิต



15 ปี

ผู้ตรวจการแผ่นดิน มุมมองของผู้ร่วมก่อตั้ง

นายปราโมทย์ โชติมงคล

อดีตเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา (2543-2548)

อดีตผู้ตรวจการแผ่นดิน (2548 - 2553)

อดีตประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน (2553 - 2554)

Ombudsman Interview ฉบับนี้ได้รับเกียรติจาก นายปราโมทย์ โชติมงคล ผู้เป็นบุคคลที่มีส่วนร่วมในการ ก่อตั้งระบบผู้ตรวจการแผ่นดินของไทย ในฐานะเลขาธิการ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาคนแรกและผู้ตรวจการ แผ่นดินคนที่ 4 ของประเทศไทย

ระบบผู้ตรวจการแผ่นดินเกิดขึ้นครั้งแรกในประเทศ สวีเดนเมื่อ 200 กว่าปีมาแล้ว โดยเป็นกลไกของรัฐสภา ที่ไปช่วยดูแลความเดือดร้อนของประชาชนที่เกิดจาก การประพฤติปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ หน่วยงานของรัฐ ทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวก หรือ ไม่เป็นธรรม ผู้ตรวจการแผ่นดินก็จะไปประสานกับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขความทุกข์ร้อนให้ประชาชน ในประเทศ สวีเดน คำร้องเรียนที่ประชาชนร้องเรียนมานั้นจะต้องผ่านไป ที่สมาชิกรัฐสภาก่อน เมื่อสมาชิกรัฐสภาพิจารณาคำร้องเรียน เบื้องต้นแล้ว เห็นว่าสมควรจะแก้ไขความทุกข์ร้อนนั้นให้ ก็จะส่งให้ผู้ตรวจการแผ่นดินไปประสานงานกับหน่วยงาน และดำเนินการแก้ไขทุกข์ร้อนให้กับประชาชน

ระบบผู้ตรวจการแผ่นดินนี้ ได้แพร่หลายไปทั่วโลก ปัจจุบันมีหน่วยงานที่เข้ามาเป็นสมาชิกของระบบผู้ตรวจการ แผ่นดินเกือบ 200 ประเทศ โดยเรียกว่า International Ombudsman Institute (สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดิน นานาชาติ) และแต่ละภูมิภาค ทั้งในเอเชีย แอฟริกา ยุโรป อเมริกา กลุ่มประเทศแถบแปซิฟิกก็จะตั้งเป็นกลุ่ม ๆ สำหรับ ประเทศในเอเชีย มีสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชีย หรือ Asian Ombudsman Association มีสมาชิกประมาณ 20 กว่าประเทศ ซึ่งหมายความว่า ระบบผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นระบบสากลที่แต่ละประเทศในโลกนี้ให้มีหรือจัดตั้งขึ้น เพื่อดูแลความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน และคุ้มครองสิทธิ ของประชาชน

ในส่วนของประเทศไทย นักวิชาการของไทยได้นำ แนวความคิดนี้เข้ามาในประเทศไทย เกิดเป็นผลทางกฎหมาย ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2539 ได้มีการแก้ไขรัฐธรรมนูญ โดยมีการบัญญัติให้มีผู้ตรวจการ รัฐสภา 5 คน แต่ไม่มีการแต่งตั้งสรรหาผู้ตรวจการรัฐสภา และ

รัฐธรรมนูญฉบับนั้นได้ถูกยกเลิกไป ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้มีการบัญญัติให้มีผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ไม่เกิน 3 คน และมีกลไกในการสรรหาผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา โดยให้สภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภาเป็นผู้สรรหา

การเริ่มก่อตั้งองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภานั้นเริ่มเกิดขึ้น เมื่อปี 2543 ได้มีผู้ตรวจการแผ่นดินคนแรกของประเทศไทย คือ นายพิเชต สุนทรพิพิธ และก่อตั้งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาขึ้นในวันที่ 12 เมษายน 2543 โดยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้แต่งตั้งให้ผมเป็นเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาคนแรกของประเทศไทย

แนวคิดหรือปรัชญาเบื้องต้นของผู้ตรวจการแผ่นดินเริ่มตั้งแต่ประเทศสวีเดนและเผยแพร่ไปทั่วโลกนั้น เป็นแนวคิดที่จะสร้างกลไกในการช่วยเหลือประชาชนที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการทำงานของรัฐ ไม่ว่าจะเจ้าหน้าที่ของรัฐจะทำถูกกฎหมายหรือไม่ก็ตาม ถึงแม้ว่าจะถูกกฎหมายแต่ไม่เป็นธรรมก็ต้องหาวิธีไปเยียวยาทุกข์ร้อนให้ประชาชน ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงไม่มีอำนาจไปออกคำสั่งเหมือนศาล มีแต่คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะ แต่ก็มีอำนาจในการขอข้อมูลหรือข้อเท็จจริงในการนำมาประกอบคำวินิจฉัย ซึ่งถ้าหน่วยงานไม่ให้ความร่วมมือก็จะถูกบังคับให้ร่วมมือ โดยการรายงานต่อรัฐสภา ใครจะเรียกองค์กรนี้เป็นสื่อกระดาษก็แล้วแต่ เนื่องมาจากคำวินิจฉัยไม่ได้มีผลบังคับ แต่เป็นข้อเสนอแนะแก่หน่วยงาน ถ้าเห็นด้วยก็ทำตาม ถ้าไม่เห็นด้วยก็นิ่งเฉย

การจะทำงานให้สำเร็จ หรือสัมฤทธิ์ผลให้เกิดขึ้นได้นั้นผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทยและในระบบสากลจะยึดหลักการเดียวกัน คือ หลักสันติวิธี หมายความว่า ผู้ตรวจการแผ่นดินที่ดี เจ้าหน้าที่ที่ทำงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ดี ต้องมีหลักคิดในการที่จะไปติดต่อกับทุกคนที่เกี่ยวข้องด้วยความเคารพนับถือ ด้วยความสุภาพเรียบร้อยแบบกัลยาณมิตร เพราะการแก้ไขทุกข์ร้อนให้ชาวบ้าน ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่ได้แก้ไขทุกข์ร้อนด้วยตนเอง แต่หน่วยงานที่ได้ถูกร้องเรียนนั้นต้องเป็นผู้ไปแก้ไขทุกข์ร้อนให้แก่ชาวบ้าน ตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัยและให้ข้อเสนอแนะแก่หน่วยงานนั้น ด้วยหลักคิดผู้ตรวจการแผ่นดินต้องทำให้หน่วยงานรับทราบถึงเหตุที่ประชาชนเดือดร้อน หาข้อเท็จจริงต่าง ๆ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อเขาได้ฟังผู้ตรวจการแผ่นดินแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องที่ต้องช่วยกันแก้ไขความทุกข์ร้อนที่เกิดขึ้นให้แก่ประชาชน เป็นการพูดจาเรียกมาคุยกัน ไม่เป็นการชี้ถูก ชี้ผิด หากทางช่วยกันเยียวยาร่วมกันให้กับประชาชน การทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินนั้นต้องหาวิธีทุกชนิดที่จะทำให้หน่วยงานเขาเกิดความเชื่อถือ



ศรัทธา ฟังผู้ตรวจการแผ่นดินแล้วอยากให้ความร่วมมือ อยากที่จะทำงานร่วมมือกับผู้ตรวจการแผ่นดิน ช่วยกันแก้ไขความทุกข์ร้อนแก่ประชาชน เกิดความเคารพซึ่งกันและกัน หลักวิธีง่าย ๆ ที่ผู้ตรวจการแผ่นดินใช้ก็คือ การสร้างจิตสำนึกและการใช้หลักธรรมะ คือ เห็นใจเขา เคารพเขา ออย่าเอาหน่วยงานเขาไปประจานกับสื่อ ไม่ใช่ถูกขี้ผิดที่เขา เมื่อเห็นว่าไม่ดี ก็เรียกหน่วยงานมาคุยกัน ให้มาช่วยกันแก้ไข ซึ่งที่ผ่านมาก็เป็นอีกสาเหตุหนึ่งของผู้ตรวจการแผ่นดินไม่ออกสื่อ บางคนก็บอกว่าผู้ตรวจการแผ่นดินขาดการประชาสัมพันธ์ เป็นแค่สื่อกระดาษ แต่นี้เป็นหลักคิดของผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ที่จะมาทำหน้าที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเมื่อมาทำหน้าที่ตรงนี้ หากไม่ตระหนักในหลักการนี้แล้ว จะนำพาหน่วยงานนี้ให้เป็นที่เชื่อถือทั้งของประชาชน และทั้งของหน่วยงานได้ยาก

ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่ใช่ทนายของประชาชน ถ้าเป็นทนายก็จะไปเล่นงานหน่วยงานของรัฐ มันก็กลายเป็นคู่กรณี มีทั้งฝ่ายถูกและฝ่ายผิด ตราบใดที่มีฝ่ายถูกและฝ่ายผิด ฝ่ายแพ้อหรือฝ่ายชนะ โอกาสที่จะทำอะไรที่เป็นสันติวิธีก็ทำไม่ได้แล้ว ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่ใช่ศาล ที่มีอำนาจพิพากษา มีคำบังคับ แม้ศาลพิพากษาไปแล้ว จะเป็นหน่วยงานของรัฐที่แพคดีหรือประชาชนที่แพคดี ทุกคนไม่พอใจ เพราะมีแพ มีชนะ ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่ยึดหลักแพ้ - ชนะ ทุกคนได้ประโยชน์หมด ประชาชนได้รับการแก้ปัญหาทุกข์ร้อน หน่วยงานก็ได้ช่วยแก้ปัญหาทุกข์ร้อนให้ประชาชน ผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นตัวกลางที่ช่วยเพื่อให้เกิดสันติวิธี

เราจึงร่วมกันสร้างกลไกในการทำงาน

1. หนังสือที่ออกไปยังหน่วยงาน ให้เขาอ่านแล้วเกิดความสบายใจ
2. หลังจากที่ได้ดำเนินการเสร็จแล้ว จะมีหนังสือขอบคุณไปยังหน่วยงาน ซึ่งส่วนมากความสำเร็จเกิดจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเสียส่วนใหญ่ นอกจากเราจะขอบคุณหัวหน้าหน่วยงานแล้ว เราจะระบุชื่อเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่ร่วมทำงานและให้ความร่วมมือจนสำเร็จ เราจะกล่าวถึงเขาเพื่อให้หัวหน้าหน่วยงานเขาได้ทราบ เมื่อเป็นเช่นนี้ เขาก็อยากจะทำร่วมมือ อยากทำงานร่วมกับเรา เพราะสิ่งที่เขาทำได้รับการขอบคุณและชมเชยจากเรา

ในกรณีหากหน่วยงานไม่ให้ความร่วมมือกับผู้ตรวจการแผ่นดิน มีกลไกที่บังคับทางอ้อมโดยไม่ต้องไปบังคับที่ศาล ผู้ตรวจการแผ่นดินจะบอกไปยังหน่วยเหนือ หรือกระทรวง ที่กำกับดูแลหน่วยงานเขา สุดท้ายถ้ายังไม่ทำตามอีกก็จะบอกไปยังรัฐบาล สุดท้ายถ้ารัฐบาลยังไม่ดำเนินการอีก เพราะถือว่าเป็นพวกเดียวกัน ผู้ตรวจการแผ่นดินก็จะรายงานต่อรัฐสภา เพราะรัฐสภาเป็นผู้กำกับดูแลรัฐบาล อาจจะไปตั้งกระทู้ถาม หรืออภิปรายในสภา เพื่อเป็นการเผยแพร่ต่อสาธารณะ เป็นการบังคับทางอ้อมให้ประชาชนได้ทราบว่ารัฐบาลไม่ใส่ใจดูแลทุกข์ร้อนให้ประชาชน ต่อไปประชาชนก็ไม่เลือกเขา มาเป็นผู้แทน เป็นกลไกทางอ้อม และสุดท้าย ถ้ายังไม่ได้รับการแก้ไข ก็ให้ไปฟ้องศาล แต่ถ้าทุกอย่างไปฟ้องศาลหมด ก็ไม่ต้องมีผู้ตรวจการแผ่นดิน

การแก้ไขทุกข์ร้อนของประชาชนนั้น แม้ว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐจะทำถูกกฎหมายตามระเบียบข้อบังคับ แต่ถ้ากฎหมาย ระเบียบข้อบังคับนั้นไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน ผู้ตรวจการแผ่นดินก็สามารถเสนอให้แก้ไขกฎหมายได้ ยกตัวอย่าง เช่น ประชาชนมาร้องเรียนว่า กรมทางหลวงมาทำถนนเป็นร้อยกิโลเมตร มีส่วนหนึ่งที่ต้องตัดผ่านตัวเมือง ประมาณ 10 กิโลเมตร เวลานี้ถนนยังสร้างถนนไม่เสร็จสักที ฝนตกถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ เกิดปัญหาความลำบากให้แก่ประชาชนในการสัญจรไปมาไม่สะดวก ฝนไม่ตกก็มีฝุ่นตลบ เกิดปัญหาในเขตเมืองนั้นมานานกว่า 3 ปี ผู้ตรวจการแผ่นดินหาข้อเท็จจริงแล้ว เห็นว่าทุกขั้นตอนทำถูกต้องตามวิธีการทุกอย่าง แต่ที่ล่าช้าเพราะบริษัทรับเหมาที่ได้รับงานเกิดติดขัด มีปัญหาเรื่องเงิน จึงได้ทิ้งงานไป กรมทางหลวงกำลังฟ้องร้องบริษัทดังกล่าว และจะดำเนินการประกาศหาบริษัทมารับงานใหม่ ซึ่งก็จะมีล่าช้าไปอีก ผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นว่าแม้กรมทางหลวงจะทำถูกกฎหมายทุกอย่างแต่ประชาชนยังเดือดร้อนอยู่ จึงได้ประชุมเจรจากับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องหาทางแก้ไข โดยเสนอแนะว่าในช่วง 10 กิโลเมตรที่ตัดถนนผ่านเมืองที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน สามารถจัดจ้างวิธีพิเศษ ของงบประมาณพิเศษเร่งด่วนจากกระทรวงคมนาคมมาก่อน เพื่อสร้างถนนช่วงที่ผ่านเมืองให้เสร็จโดยเร็วก่อนเพื่อแก้ไขความทุกข์ร้อนแก่ประชาชน หลังการประชุมแล้ว อีกประมาณ 6 เดือนก็สามารถตัดถนนในช่วงผ่านเมืองเสร็จได้ ทุกคนได้ประโยชน์หมด ประชาชนก็หายทุกข์ร้อน กรมทางหลวงก็สบายใจแก้ไขเรื่องที่ชาวบ้านร้องเรียนมาได้ นี่คือ บทบาทของผู้ตรวจการแผ่นดินที่นึกถึงการแก้ไขความเดือดร้อนเป็นหลัก ไม่ได้มีอำนาจ ไม่ได้เป็นใหญ่เป็นโต ไม่ได้ไปชี้หน้าสั่งใคร แต่มีหน้าที่ที่เมื่อได้รับเรื่องราวร้องทุกข์แล้ว ไปหาหนทางมาช่วยประชาชน



โดยสรุปแล้ว 15 ปี ที่ผ่านมา ผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้ดำรงปรัชญาดังที่กล่าวมาได้พอสมควร บทบาทต่อไปหลังจากนี้ ซึ่งในขณะนี้กำลังมีข่าวที่จะให้มีการควมรวมผู้ตรวจการแผ่นดินและคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ซึ่งที่ผ่านมาก็เป็นหน่วยงานที่ทำงานแยกกันอยู่ให้เอามารวมกันไว้ ถ้าดูจากในระบบสากลที่เขามี หลายประเทศสององค์กรนี้ ก็มีการแยกกันทำงาน หลายประเทศสององค์กรนี้ก็รวมกันอยู่จริง ๆ แล้วการจะแยกหรือจะรวมนั้นก็ไม่น่ามีปัญหา มันขึ้นอยู่กับการจัดการ การจะรวมหรือจะแยกนั้นต้องมองว่าสามารถทำหน้าที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนหรือไม่ คำนึงกับค่าใช้จ่ายหรืองบประมาณที่รัฐจัดให้หรือไม่ แต่ถ้ารวมสององค์กรนี้แล้วเป็นอุปสรรคทำให้เราไม่สามารถดูแลทุกข์ร้อนของประชาชนได้เหมาะสม ก็ไปพูดจากันกับผู้มีหน้าที่ที่กว้างในหลักคิดตรงนี้ ถ้ารวมแล้วอย่าให้กระทบสิทธิของประชาชนที่เขาจะพึงมีพึงได้จากสองหน่วยงานนี้ ผมเห็นว่า เจตนารมณ์ของผู้ที่ยกร่างก็คงไม่ต้องการให้เกิดปัญหาหรือ

ในความเห็นผม ถ้าประเทศชาตินึกถึงประโยชน์ที่จะให้แก่ประชาชน ผู้ตรวจการแผ่นดินหรือคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ สององค์กรนี้จะรวมหรือจะแยกนั้นไม่ใช่ประเด็นสำคัญ แต่ทั้ง 2 ระบบนี้ต้องมีอยู่ในกลไกการช่วยแก้ไขทุกข์ร้อนและคุ้มครองสิทธิของประชาชนและผู้ที่ต้องทำงานในหน้าที่นี้ต้องสำนึกและตระหนักว่าภารกิจเราคืออะไร หน่วยงานนี้ต้องไม่เลือกข้าง ต้องมุ่งที่จะแก้ไขความทุกข์ร้อนและคุ้มครองสิทธิของประชาชนเป็นหลัก สิ่งที่จะมีผลกระทบกับหน่วยงาน เราเรียกหน่วยงานมานั่งคุยกัน หรืออีกกันเพื่อช่วยแก้ไขทุกข์ร้อนให้ประชาชนได้ไหม ไม่จำเป็นต้องไปออกสื่อเหมือนไปประจานเขา ถ้าการออกสื่อในสิ่งที่ดี ออกสื่อแล้วเขามาช่วยเราอย่างนี้ออกสื่อไปเลย แต่ถ้าการออกสื่อแล้วเหมือนหน่วยงานเขาถูกกระทบกระเทือน เขาก็ไม่ยอมรับร่วมมือกับเรา เหมือนเราได้ประโยชน์แต่ฝ่ายเดียว เราต้องทำแบบ win - win solution

นี่เป็นอีกความคิดเห็นหนึ่งของผู้ร่วมก่อตั้ง จากวันวานถึงวันนี้ 15 ปี ผู้ตรวจการแผ่นดิน

Ombudsman : Mechanism for the Fair Nation
International Seminar Commemorating 15th Anniversary
of the Establishment of the Thai Ombudsman
under the Cooperation of the International Ombudsman Institute
and The Asian Ombudsman Association

โครงการสัมมนาวิชาการนานาชาติเนื่องในโอกาสครบรอบ 15 ปี
การก่อตั้งผู้ตรวจการแผ่นดิน และการจัดการสัมมนาเชิงปฏิบัติการนานาชาติ



ผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นองค์กรตามรัฐธรรมนูญ ก่อตั้งขึ้นตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ในชื่อ “ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา” และหลังจากมีการออกพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. 2542 แล้ว ก็ได้มีการสรรหาผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา โดยนายพิเชต สุนทรพิพิธ เป็นผู้ที่ได้รับการคัดเลือกและได้รับการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาคนแรก เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2543 และได้มีการจัดตั้งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน(ของรัฐสภา) อย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 12 เมษายน พ.ศ. 2543

ในวันที่ 1 เมษายน 2558 นี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ก่อตั้งมาครบ 15 ปีเต็ม นับเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมอย่างยิ่งที่จะได้นำบทบาทอำนาจหน้าที่ วิธีดำเนินงาน และประมวลผลการดำเนินงานในช่วงที่ผ่านมาเสนอต่อสาธารณชน เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์เผยแพร่สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมทั้งเป็นโอกาสอันดีที่จะให้หน่วยงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศ และองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญได้มีส่วนร่วม

ในการพัฒนาองค์กรที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยตรวจสอบให้มีมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เป็นที่ยอมรับ

นอกจากนี้ ในปี พ.ศ. 2558 หรือ ค.ศ. 2015 ที่ประเทศไทยจะได้เข้าร่วมเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) เต็มรูปแบบร่วมกับประเทศสมาชิกอาเซียนอีก 9 ประเทศ ซึ่งเป็นที่คาดหวังว่าประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อประเทศไทยทั้งในด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในรูปของการขยายโอกาสทางเศรษฐกิจ ขยายโอกาสการลงทุน และขยายตลาดสินค้าและบริการของประเทศสมาชิกทั้ง 10 ประเทศ ซึ่งหากประเทศไทยได้มีการเตรียมตัวเพื่อรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นดังกล่าว จะส่งผลดีต่อการกำหนดยุทธศาสตร์ นโยบาย และแนวทางพัฒนาประเทศในระยะสั้นและยาวได้เป็นอย่างดี และด้วยความเหมาะสมทางภูมิศาสตร์ในการเป็นศูนย์กลางคมนาคม ติดต่อสื่อสารของทวีปเอเชีย จะช่วยให้ประเทศไทยเป็นฐานในการฝึกอบรมสมาชิกจากประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) สมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชีย (Asian Ombudsman Association) สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินนานาชาติ (International Ombudsman Institute) และองค์กรตรวจสอบจากประเทศต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งประเทศไทยและผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถมีบทบาทนำในการริเริ่มก่อตั้ง Center of Excellence ในด้านธรรมาภิบาลได้ ซึ่งสอดคล้องกับการที่ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินดำรงตำแหน่งเป็นประธานสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชีย (AOA) และกรรมการบริหารของภูมิภาคเอเชียของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินนานาชาติ (IOI) เป็นอย่างยิ่ง

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้จัดให้มีการสัมมนา นานาชาติทางวิชาการในโอกาสครบรอบ 15 ปีของการมี สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทย โดยจัดกิจกรรมหลัก 2 กิจกรรม คือ การประชุมวิชาการในระดับนานาชาติ (1 วัน) ในวันจันทร์ที่ 30 มีนาคม 2558 และการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ นานาชาติ (3 วัน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานระดับชาติ และนานาชาติทั้งที่เป็นสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดิน (Ombudsman) และองค์การระหว่างประเทศ (International Organizations) ได้มีโอกาสพบปะ แลกเปลี่ยน เรียนรู้ การดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินในลักษณะ Best practice รวมทั้ง เสริมสร้างเครือข่าย และความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินและองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ ตลอดจนการ ประมวลข้อคิดความเห็นที่เป็นประโยชน์ที่ได้รับการ สัมมนาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินในอนาคต และเป็นการประชาสัมพันธ์ผลงานของผู้ตรวจการแผ่นดินให้เป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับ

โดยโครงการสัมมนาวิชาการนานาชาติเนื่องในโอกาส ครบรอบ 15 ปี การก่อตั้งผู้ตรวจการแผ่นดิน Ombudsman : Mechanism for the Fair Nation, International Seminar Commemorating 15th Anniversary of the Establishment of the Thai Ombudsman under the Cooperation of the International Ombudsman Institute and the Asian Ombudsman Association จัดขึ้น ในวันที่ 30 มีนาคม 2558 ณ โรงแรมพลาซ่า แอทธินี อะ รอยัล เมอร์เดียน กรุงเทพฯ ได้รับเกียรติจาก ฯพณฯ พลเอกเปรม ติณสูลานนท์ ประธาน องคมนตรีและรัฐบุรุษ กล่าวเปิดการสัมมนา และการบรรยาย พิเศษจาก Mr. John R. Walters ผู้ตรวจการแผ่นดิน แห่งสาธารณรัฐนามิเบียและประธานสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดิน ระหว่างประเทศ และการบรรยายพิเศษจาก Ms. Connie Lau ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเขตบริหารพิเศษฮ่องกง สาธารณรัฐ ประชาชนจีน เลขาธิการสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชีย โดยมีผู้ร่วมการสัมมนาประมาณ 800 คน ซึ่งประกอบด้วย หน่วยงานราชการ องค์กรอิสระ สมาชิกสภานิติบัญญัติ แห่งชาติ, สมาชิกสภาปฏิรูปแห่งชาติ, นักวิชาการ, นิสิต นักศึกษา, กรรมการบริหารของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดิน ระหว่างประเทศ (IOI), กรรมการบริหารของสถาบันผู้ตรวจการ แผ่นดินแห่งเอเชีย, ผู้ตรวจการแผ่นดินประเทศต่างๆ, สถานทูต องค์กรระหว่างประเทศ , NGOs ที่เกี่ยวกับ Human Right และ Governance และสื่อมวลชน

สำหรับการสัมมนาเชิงปฏิบัติการนานาชาติ The Importance of Continuous Improvement in Complaint Handling and Customer Service, 2nd IOI/ AOA International Training Workshop ,Commemorating the 15th Anniversary of the Establishment of the Thai Ombudsman จะจัดขึ้นในวันถัดไป ในระหว่างวันที่ 31 มีนาคม - 3 เมษายน 2558 ณ โรงแรมดุสิตธานี พัทยา จังหวัด ชลบุรี ซึ่งเป็นการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) โดยได้ รับเกียรติจากศาสตราจารย์ศรีราชา วงศารยางกูร ประธาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน (ประเทศไทย) และ Dr. Günther Kräuther เลขาธิการสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ กล่าวต้อนรับผู้เข้าร่วมสัมมนา โดยมีวิทยากรจาก New South Wales Ombudsman ประเทศออสเตรเลียที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ผู้ตรวจการแผ่นดินโดยการฝึกปฏิบัติการจะเป็นหลักสูตร เกี่ยวกับการสอบสวน หัวข้อ การจัดการเรื่องร้องเรียน การสอบสวนพฤติกรรมที่มีขอบในภาครัฐ การรับมือกับ พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของผู้ร้องเรียนที่เป็นที่ยอมรับในระดับ สากล โดยมีผู้เข้าร่วมสัมมนาประมาณ 40 คน ประกอบด้วย ผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศ เจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการ แผ่นดินต่างประเทศ เจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประเทศไทย เจ้าหน้าที่จากองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ

การประชุมวิชาการในระดับนานาชาติและการสัมมนา เชิงปฏิบัติการนานาชาติ เนื่องในโอกาสครบรอบ 15 ปี การก่อตั้ง ผู้ตรวจการแผ่นดินไทย ด้วยความร่วมมือของสถาบันผู้ตรวจการ แผ่นดินระหว่างประเทศ(IOI) และสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดิน แห่งเอเชีย (AOA) นี้ ทำให้ประเทศไทยและผู้ตรวจการ แผ่นดินสามารถมีบทบาทในการริเริ่มก่อตั้ง Center of Excellence ด้านธรรมาภิบาลได้ เนื่องจากประเทศไทยมี ความเหมาะสมทางภูมิศาสตร์ในการเป็นศูนย์รวมการ คมนาคมการติดต่อสื่อสารของทวีปเอเชีย ทั้งยังช่วยให้ ประเทศไทยเป็นพื้นฐานในการฝึกอบรมสมาชิกจากประชาคม อาเซียน (ASEAN Community) สมาคมผู้ตรวจการแผ่นดิน แห่งเอเชีย (Asian Ombudsman Association) สถาบัน ผู้ตรวจการแผ่นดินนานาชาติ (International Ombudsman Institute) และองค์กรตรวจสอบจากประเทศต่างๆ ได้อย่าง เหมาะสม นอกจากนี้ยังเป็นการกระชับความสัมพันธ์ ของประเทศที่เข้าร่วมการประชุมวิชาการและสัมมนา เชิงปฏิบัติการนานาชาติให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น เพื่อโอกาสในความ ร่วมมือทางวิชาการและเทคนิคที่จะเกิดขึ้นในอนาคต



ความเชื่อมั่นของประชาชน ต่อการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2556

จิราพร จรรยาอ่อน

นักวิชาการอาวุโส สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา

ในปี 2556 สถาบันพระปกเกล้าโดยความร่วมมือกับสำนักงานสถิติแห่งชาติได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่างๆ พ.ศ. 2556 เพื่อรวบรวมข้อมูลและนำเสนอผลที่ได้จากการสำรวจให้กับหน่วยงานเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไป

ทั้งนี้ ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะและการทำงานประจำปี 2557 ในส่วนขององค์กรอิสระรวมถึงผู้ตรวจการแผ่นดินปรากฏผลดังนี้

ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานขององค์กรอิสระ

จากรายงานผลการสำรวจ พบว่า องค์กรอิสระที่ประชาชนมีความเชื่อมั่น (ค่อนข้างเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมาก) ต่อการทำงานมากที่สุด คือ ศาลยุติธรรม คิดเป็นร้อยละ 75.4 รองลงมา คือ ศาลปกครอง และศาลรัฐธรรมนูญ มีสัดส่วนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 72.3 คณะกรรมการการเลือกตั้ง คิดเป็นร้อยละ 62.1 คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามทุจริตแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ 60.4 ผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 59.5 คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 53.9 และคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ 49.4 และสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ 45.5 ตามลำดับ

ความเชื่อมั่นต่อการทำงานขององค์กรด้านการตรวจสอบ

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนตั้งแต่ปี 2546 - 2556 เกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อการทำงานขององค์กรด้านการตรวจสอบ 4 องค์กร พบว่า องค์กรด้านการตรวจสอบที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่น (ค่อนข้างเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมาก) ต่อการทำงานมากที่สุด คือ คณะกรรมการการเลือกตั้ง คิดเป็นร้อยละ 62.1 รองลงมา คือ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามทุจริตแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ 60.5 ผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 59.5 และคณะกรรมการการตรวจเงินแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 53.9 ตามลำดับ

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาเฉพาะในส่วนของ **ระดับความเชื่อมั่นมาก พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นมากที่สุดต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.3** รองลงมา คือ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามทุจริตแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ 13.6 คณะกรรมการการเลือกตั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.2 และคณะกรรมการการตรวจเงินแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 11.9 ตามลำดับ

ความเชื่อมั่นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน สามารถจำแนกออกเป็น 6 ระดับ ได้แก่ เชื่อมั่นมาก ค่อนข้างเชื่อมั่น ไม่ค่อยเชื่อมั่น ไม่เชื่อมั่น ไม่มีความคิดเห็น และไม่รู้จัก เมื่อพิจารณาเป็นรายภาค สามารถสรุปได้ดังนี้

ในภาพรวมของทั้งประเทศ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 45.2 ค่อนข้างเชื่อมั่นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเชื่อมั่นมากที่สุดต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 14.3 ส่วนประชาชนที่ไม่เชื่อมั่นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินมีเพียงร้อยละ 2.2 ของประชาชนทั้งประเทศ อย่างไรก็ตาม พบว่า มีประชาชนที่ยังไม่รู้จัก และไม่คอยเชื่อมั่นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 12.7 และ 9.7 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในส่วนของ **ระดับค่อนข้างเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมากรวมกัน** จะเห็นได้ว่า ประชาชนในภาคใต้มีความเชื่อมั่นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมา คือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 60.9 ภาคกลาง (ยกเว้น กทม.) คิดเป็นร้อยละ 59.6 และภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 57.2 ตามลำดับ สำหรับประชาชนในกรุงเทพมหานครมีความเชื่อมั่นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินในสัดส่วนที่น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.5 เมื่อเทียบกับประชาชนในภาคอื่นของประเทศ



แต่เมื่อพิจารณาเฉพาะในส่วนของ **ระดับความเชื่อมั่นมาก** พบว่า ประชาชนที่อยู่ในภาคใต้มีความเชื่อมั่นมากที่สุด รองลงมา คือ ประชาชนที่อยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรุงเทพมหานคร ภาคกลาง (ยกเว้น กทม.) และภาคเหนือ ตามลำดับ

นอกจากนี้ ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานขององค์กรอิสระเป็นรายจังหวัด พบว่า **ประชาชนมีความเชื่อมั่นมากที่สุดต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินในระดับสูงสุดถึงร้อยละ 40** เมื่อเทียบกับองค์กรอิสระอื่นๆ คือ คณะกรรมการการเลือกตั้ง คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามทุจริตแห่งชาติ คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน และคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นต่อการทำงานในระดับที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 35 และสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นต่อการทำงานเพียงร้อยละ 30 เท่านั้น

จากผลการสำรวจดังกล่าว ผู้ตรวจการแผ่นดินได้นำไปปรับใช้ในการกำหนดนโยบายเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานในด้านต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเผยแพร่ข้อมูล ความรู้ การประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนโดยเฉพาะในเขตภูมิภาค รู้จักผู้ตรวจการแผ่นดินในฐานะเป็นช่องทางหนึ่งในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย ไม่มีค่าใช้จ่าย และสามารถเป็นที่พึ่งของประชาชนได้ ควบคู่ไปกับการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมกับภาคประชาชน เพื่อให้ภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านต่างๆ ทั้งในการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน หรือการส่งเสริมจริยธรรม ซึ่งนอกเหนือจากจะเป็นการสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน ยังช่วยให้การปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงอีกด้วย



กระบวนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นกลไกหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐที่ประชาชนสามารถใช้สิทธิในการแสวงหาความเป็นธรรม ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินมีลักษณะเฉพาะบางประการที่ทำให้มีความแตกต่างจากหน่วยงานตรวจสอบอื่นของทางราชการ กล่าวคือ ผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญไม่ได้สังกัดฝ่ายบริหาร โดยมีสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทำหน้าที่สนับสนุนงานของผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีความเป็นอิสระ มีได้สังกัดกระทรวง ทบวง กรม สามารถกำหนดระบบการบริหารบุคคลและงบประมาณได้ด้วยตนเอง ทำให้มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ นอกจากนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินยังมีอำนาจตามกฎหมายในการเชิญบุคคลให้มาชี้แจงหรือให้ข้อมูล รวมทั้งการลงพื้นที่ตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ซึ่งหากผู้ใดที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นส่วนราชการหรือเอกชนไม่ให้ความร่วมมือหรือขัดขวางการปฏิบัติหน้าที่ ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถดำเนินคดีอาญาต่อบุคคลนั้นได้

ในขั้นการพิจารณาสอบสวนนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินมีอำนาจ

- ให้นำหมายเรียก หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นมีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริง หรือมาให้ถ้อยคำหรือส่งวัตถุ เอกสาร หลักฐาน หรือพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณา
- ให้หัวหน้าหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น พนักงานอัยการ พนักงานสอบสวน หรือบุคคลใดมีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริง หรือมาให้ถ้อยคำหรือส่งวัตถุ เอกสาร หลักฐาน หรือพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณา “ผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

- ตรวจสอบสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีการร้องเรียน โดยแจ้งให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองสถานที่ทราบล่วงหน้า ในเวลาอันควร “ผู้ใดต่อสู้หรือขัดขวางการปฏิบัติหน้าที่ ดังกล่าวต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกิน สองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

กระบวนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินแตกต่างจาก ศาลที่ผลของคำพิพากษาจะมีฝ่ายแพ้ - ชนะ มีการเผชิญหน้า และมีค่าใช้จ่าย ส่วนผู้ตรวจการแผ่นดินมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา มากกว่ามุ่งชี้ความผิด โดยพยายามสร้างระบบให้ประชาชน สามารถร้องเรียนได้สะดวก ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย และการพิจารณา โดยเร็ว เป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายและตรวจสอบได้

เมื่อผู้ตรวจการแผ่นดินสอบสวนเสร็จและมีคำวินิจฉัย ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ให้บุคคลหรือหน่วยงานดำเนินการต่อไป ซึ่งกระบวนการ ขั้นตอนการทำงานตามอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน หลังจากมีข้อสรุปจากการสอบสวน เป็นดังนี้

1. หากผลการสอบสวนพบว่า ข้าราชการหรือ หน่วยงานของรัฐมิได้มีการกระทำผิดตามข้อร้องเรียน ผู้ตรวจการแผ่นดินก็จะยุติเรื่องและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ พร้อมทั้งเหตุผลคำอธิบาย อย่างไรก็ตาม ยังเปิดโอกาสให้ผู้ร้องเรียนโต้แย้งคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินได้ ซึ่งหากมีข้อมูลหรือข้อเท็จจริง ผู้ตรวจการแผ่นดินก็พร้อมจะ พิจารณาใหม่อีกครั้งหนึ่ง

2. ถึงแม้ว่าข้าราชการหรือพนักงานของรัฐกระทำ ถูกต้องตามกฎหมายแล้วก็ตาม แต่ด้วยเหตุแห่งความลำสมัย ของกฎหมายหรือกฎระเบียบต่างๆ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการ ไปตามนั้น หรือเป็นโอกาสให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้ดุลยพินิจ ไปในทางที่ทำให้เกิดการเลือกปฏิบัติและก่อให้เกิดความเดือดร้อน เสียหายแก่ประชาชน ผู้ร้องเรียนอย่างไม่เป็นธรรมหรือไม่เสมอภาคกัน ผู้ตรวจการแผ่นดินก็จะมีข้อเสนอแนะไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้พิจารณาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข เพิ่มเติมกฎ ข้อบังคับ ระเบียบ หรือกฎหมายให้มีความทันสมัย เหมาะสมกับสถานการณ์ หากเรื่องดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับ มติคณะรัฐมนตรี ผู้ตรวจการแผ่นดินก็จะได้รายงานให้ คณะรัฐมนตรีทราบหรือพิจารณาต่อไปด้วย

3. หากผลการสอบสวนพบว่า ข้าราชการหรือพนักงาน ของรัฐมีการกระทำผิดจริงตามคำร้องเรียน ผู้ตรวจการแผ่นดิน จะไม่มีอำนาจลงโทษเอง แต่สามารถมีความเห็นและข้อเสนอแนะ ไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนให้ทำการแก้ไขปรับปรุงและ เยียวยาความทุกข์ร้อนให้แก่ผู้ร้องเรียน

4. ในกรณีที่ข้าราชการหรือพนักงานของรัฐไม่ ปฏิบัติตามความเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่องใดในเวลาอันควร ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจส่งเรื่องดังกล่าว ไปยังรัฐมนตรีที่ควบคุมหรือกำกับดูแลหน่วยงานนั้นๆ เพื่อให้ สั่งการตามควรแก่กรณีก็ได้ และหากรัฐมนตรียังไม่เพิกเฉย ผู้ตรวจการแผ่นดินก็สามารถส่งเรื่องให้นายกรัฐมนตรีพิจารณา สั่งการต่อไปได้

5. เมื่อระยะเวลาได้ล่วงเลยไปพอสมควรแล้ว ข้าราชการหรือพนักงานของรัฐยังไม่ปฏิบัติตามความเห็น หรือข้อเสนอแนะดังกล่าวโดยไม่มีเหตุอันควร และเรื่อง ดังกล่าวเป็นเรื่องสำคัญ หรือเกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะหรือ เกี่ยวข้องกับประชาชนจำนวนมาก ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจทำ รายงานเรื่องนั้นเสนอต่อคณะรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎร และ วุฒิสภา เป็นกรณีเร่งด่วน และเปิดเผยรายงานให้ประชาชน ได้รับทราบโดยผ่านสื่อต่างๆ





My
Experience

ปัญหาของการบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียนของหน่วยงานของรัฐ

สังัด ปอลวิ

รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้เขียนรับราชการที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี 18 ปีเศษ (เริ่มรับราชการปี พ.ศ. 2524) ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานร้องทุกข์ ระดับ 3 สำนักงานกลางช่วยเหลือชานาชาชาวไทย และลาออกจากราชการในปี พ.ศ. 2543 ในตำแหน่งผู้ช่วยผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ระดับ 8 สาเหตุที่ลาออกจากราชการทั้งที่อายุราชการเหลืออีกถึง 19 ปี เนื่องจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินก่อตั้งขึ้นและอยากมาร่วมงานกับผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาคนแรกแห่งประเทศไทย (นายพิเชต สุนทรพิพิธ) ปัจจุบันผู้เขียนปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งรองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (ผู้ตรวจการแผ่นดินจะครบรอบ 15 ปี ในวันที่ 1 เมษายน 2558) จึงอาจกล่าวได้ว่า ผู้เขียนเป็นเจ้าของบ้านที่ของรัฐบาลที่ได้ปฏิบัติงานด้านการสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของประชาชนมาอย่างต่อเนื่องราว 33 ปีเศษ ทั้งในส่วนของการเป็นข้าราชการในกำกับของฝ่ายบริหาร(รัฐบาล) และการเป็นพนักงานในองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญในกำกับของ “ผู้ตรวจการแผ่นดิน” (Ombudsman)

จากประสบการณ์การสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของประชาชนมาเกือบตลอดชีวิตราชการ ผู้เขียนเห็นว่า เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนขอความเป็นธรรมในมุมมองของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานที่ประชาชนได้ร้องเรียนนั้น จะเรียกชื่ออะไรก็ได้ จะเป็นองค์กรอิสระหรือไม่อิสระที่มีฐานะอย่างไรก็ได้ ประชาชนขอเพียงแต่ทำให้เรื่องร้องเรียนของเขาได้รับการดูแล แก้ไขอย่างรวดเร็ว หรือหากจะต้องใช้เวลาในการแก้ไขเยียวยา ผู้ร้องเรียนก็ได้รับทราบความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอ ผู้เขียนพอจะสรุปประเด็นปัญหาของการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานของรัฐ มีสาเหตุสำคัญ 3 ประการดังนี้

3.1 ขาดการแยกแยะทุกข์ของประชาชนในมิติต่างๆ ให้ชัดเจนแต่แรก เช่น ทุกข์ที่เกิดจากการขาดแคลนโครงสร้างพื้นฐาน ทุกข์เกิดจากผลกระทบจากการดำเนินโครงการของรัฐ ทุกข์เกิดจากการใช้ดุลพินิจบิดผันไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย การทุจริต และ/หรือการใช้เงินของรัฐผิดวัตถุประสงค์ ไม่คุ้มค่าของเจ้าหน้าที่รัฐ เป็นต้น

3.2 การขาดกฎหมายที่ต้องบัญญัติให้หน่วยงานใดเพียงหน่วยงานเดียวดูแลคำร้องเรียนตั้งแต่แรกจนได้ข้อยุติอย่างยั่งยืน ไม่มีการร้องเรียนซ้ำอีก หรือหากมีกรณีร้องเรียนซ้ำอีกก็ต้องให้หน่วยงานเดิมดูแล แก้ไขก่อน

3.3 ที่ผ่านมา ประเทศไทยไม่เคยสร้างระบบการติดตามเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพให้ผู้ร้องทราบว่าเรื่องนั้นคืบหน้าอย่างไร หน่วยงานใด/เจ้าหน้าที่ของรัฐคนใดเป็นผู้บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของเขา (ต่างจากระบบ E-People ของประเทศเกาหลีใต้ ที่ผู้ร้องสามารถติดตามสอบถามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนของตนเองได้ตลอดเวลาผ่านโทรศัพท์มือถือ)

ทุกข์ของประชาชนที่เกิดจากการใช้อำนาจรัฐจนต้องร้องเรียนขอความเป็นธรรมมีหลายมิติ การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่ผ่านมามีความสับสน ซ้ำซ้อน ก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองงบประมาณและกำลังคนภาครัฐอย่างมาก และที่สำคัญที่สุดก่อให้เกิดกรณี “ความล่าช้า คือความไม่เป็นธรรม” ให้กับประชาชนแทบทุกเรื่อง ที่ร้องเรียนการมุ่งแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานของรัฐข้างต้น เพื่อนำไปสู่การยกระดับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จะเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างความเป็นธรรมอย่างเท่าเทียมแก่ประชาชนอย่างแท้จริง

เมื่อวันที่ 20 มกราคม 2558 ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้ตรวจการแผ่นดินทั้ง 2 ท่าน ได้มีมติแต่งตั้งให้นายรักษเกชา แฉฉฉาย ดำรงตำแหน่งเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน In My Office ฉบับนี้จึงขอแนะนำเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินคนใหม่ จากบทสัมภาษณ์พิเศษนี้

อยากให้ท่านเล่าถึงพัฒนาการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจากอดีตถึงปัจจุบันในมุมมองของท่าน

ผมเป็นบุคลากรยุคแรกตั้งแต่เริ่มก่อตั้งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (ของรัฐสภา) เมื่อปี 2543 โดยการชักชวนของท่านผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาคนแรกของประเทศไทย คือ ท่านพิเชต สุนทรพิพิธ โดยท่านปราโมทย์ โชติมงคล เป็นเลขาธิการคนแรก ตอนเข้ามาใหม่ๆ ก็ช่วยงานด้านต่างประเทศด้วย นอกเหนือจากงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เพราะเรามีพื้นฐานจากที่ทำงานเดิม คือ กรมวิเทศสหการ ซึ่งทำงานด้านความร่วมมือระหว่างประเทศมาโดยตลอด นอกจากนี้ ยังมีท่านถวัลย์ พลพีชน์ รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมาจากกรมวิเทศสหการด้วย ก็ช่วยกันบุกเบิกติดต่อประสานงานกับผู้เชี่ยวชาญจากต่างประเทศ นำเอาองค์ความรู้ทางด้านผู้ตรวจการแผ่นดินมาวางรากฐานและพัฒนาองค์กรเรื่อยมา ซึ่งประเทศที่ให้ความช่วยเหลือเราอย่างมากคือ แคนาดาและออสเตรเลีย แต่ภายหลังเมื่อประเทศเราพัฒนาขึ้น เขาก็หันความช่วยเหลือไปยังประเทศอื่นๆ ที่ระดับรายได้ประชาชาติต่ำกว่าประเทศเรา แต่ก็ถือว่าทั้งสองประเทศมีคุณภาพการต่อการพัฒนาองค์กรของเรา

ช่วงเริ่มต้นก่อตั้งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (ของรัฐสภา) เราได้อาศัยเจ้าหน้าที่จากสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมาช่วยอยู่ด้วยกัน 1 ปี ตามบทเฉพาะกาลก็ต้องกลับต้นสังกัด ซึ่งสำนักงานเราเองก็ใช้ช่วงเวลาที่ผ่านมาไป 1 ปี นั้น สรรหาคนของตัวเองมาเป็นพนักงานประจำด้วย คนที่เข้ามาก็มีทั้งอดีตข้าราชการและประเภทพนักงานหน้าใหม่ซึ่งยังไม่เคยทำงานที่ไหนมาก่อน บางส่วนก็ได้เจ้าหน้าที่จากสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรนั้นแหละที่เกิดหลงรักหรือต้องการแสวงหาความท้าทายจากองค์กรที่ก่อตั้งขึ้นใหม่สมัครทำงานต่อกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา (ในขณะนั้นด้วย)

เราเริ่มพัฒนาองค์กรจากความไม่รู้ของเรา ต่างคนต่างใหม่ แต่ก็ช่วยเหลือกันฟันฝ่ามาได้จนถึงทุกวันนี้ ก็นับเป็นความภูมิใจของทุกคนที่มีส่วนร่วมโดยเฉพาะผมเองได้เรียนรู้อย่างหลากหลาย เพราะได้รับมอบหมายงานที่หลากหลายและเจ้านายให้ออกาส เราก็ก้าวไปและพยายามทำให้ดีที่สุดซึ่งทำให้เราได้เรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ซึ่งตรงนี้อาจจะแนะนำน้องๆ รุ่นใหม่ว่า

ยุคบุกเบิก สู่... รากฐานที่มั่นคง



เมื่อเจ้านายมอบงาน ขอให้รับและปรึกษานาย หรือทำให้งาน สำเร็จเต็มกำลังความสามารถ การอดอดหรือมีเงื่อนไขปฏิบัติ ตั้งแต่ต้น จะเป็นการตัดโอกาสการพัฒนาของตนเอง

สิ่งที่ผมได้เห็นนั้น นอกจากพัฒนาการภายในของ องค์การผู้ตรวจการแผ่นดินแล้ว เรายังมีบทบาทในเวทีระหว่าง ประเทศด้วย ซึ่งการเข้าร่วมเป็นสมาชิกทั้งสมาคมผู้ตรวจการ แผ่นดินแห่งเอเชีย (Asian Ombudsman Association : AOA) และสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (International Ombudsman Institute : IOI) ทำให้เราต้องมี ปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมองค์กรในประเทศต่างๆ ทั้งในฐานะที่ เป็นผู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์กับเขาและเขามาเรียนรู้ ด้งานกับเรา ยิ่งไปกว่านั้น เรายังได้รับเกียรติให้เป็นเจ้าภาพ จัดการประชุมใหญ่สามัญสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชีย (AOA) ครั้งที่ 11 เมื่อปี 2552 ที่ประเทศไทย ซึ่งผมเองในฐานะ ที่เป็นเลขานุการคณะกรรมการอำนวยการจัดการประชุมรัฐสภ ภาควิชาภูมิปัญญาความสำเร็จของงานครั้งนี้มาก ที่ทีมงานของเรา แสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการจัดประชุมซึ่งประสบความสำเร็จ ทั้งทางด้านสารัตถะและการดูแลแขกบ้านแขกเมือง ในปีหน้า (2559) เราก็มียังมีภารกิจในลักษณะนี้ที่ต้องทำกันอีก ซึ่งก็หวังว่า ทีมงานของพวกเราทุกคนจะช่วยกันขับเคลื่อนให้ประสพ ความสำเร็จได้อีก เพราะผู้ตรวจการแผ่นดินไทยต้องเป็นเจ้าภาพ จัดการประชุม 11th IOI World Conference ที่ประเทศไทย ซึ่งการจัดประชุมระดับโลกเช่นนี้ไม่ใช่เป็นครั้งแรกใน ประเทศไทยเท่านั้น แต่เป็นการครั้งแรกในทวีปเอเชียด้วย จึงอยากให้เราภาคภูมิใจและเตรียมพร้อมเพื่อความสำเร็จ และศักดิ์ศรีขององค์กรในวันข้างหน้า ผมเชื่อว่าพวกเราทำได้

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา (สผร.) ซึ่งกลายมาเป็นสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (สผผ.) ในวันนี้ มีพัฒนาการมาโดยลำดับทั้งจำนวนพนักงานที่มากขึ้น มีการ ปรับโครงสร้างเป็นระยะๆ และสนับสนุนการเติบโต เจริญก้าวหน้าของพนักงานและเพื่อรองรับอำนาจหน้าที่ ที่เปลี่ยนแปลงไปตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ โดยเฉพาะ อย่างยิ่งในช่วงเปลี่ยนผ่านจากรัฐธรรมนูญ ปี 2540 ไปเป็น รัฐธรรมนูญ ปี 2550 ซึ่งบัญญัติให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีอำนาจ มากขึ้น ทั้งการดำเนินการเกี่ยวกับจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่ง ทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมถึงการติดตามและ ประเมินผลการปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญ (และขณะที่กำลังคุย กันอยู่นี้ก็มีแนวโน้มว่าจะมีการปรับบทบาทหน้าที่ของ ผู้ตรวจการแผ่นดินอีก ซึ่งคงต้องว่ากันต่อไปหรือรอให้มี ข้อสรุปที่ชัดเจนก่อน)

ท่านวางอนาคตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ที่ควรจะเป็นไว้อย่างไร

ผมในฐานะเลขาธิการก็คงต้องทำงานสนองนโยบาย ของผู้ตรวจการแผ่นดินให้สำเร็จและขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ในการ ทำงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ที่จะมุ่งคุ้มครอง ประชาชนให้ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมจากการใช้อำนาจ รัฐและเสริมสร้างสังคมให้มีคุณธรรมจริยธรรมให้เกิดสัมฤทธิ์ ผลให้ได้ซึ่งก็จะมีกิจกรรมที่จะต้องดำเนินการมากมายตามแผน ยุทธศาสตร์ โดยจะแบ่งการดำเนินการออกเป็น 2 ส่วน คือ การบริหารจัดการภายใน ได้แก่ สร้างกลไกการติดตาม การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน ทบทวนกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ มติต่างๆ ที่เกี่ยวกับ ผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน การประชาสัมพันธ์และสร้างภาพลักษณ์องค์กรให้กลุ่มเป้าหมาย รวบรวมคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน สร้างและขยายงานวิจัย การศึกษาปัญหาเชิงระบบ จัดระบบมาตรฐานการรายงานและ สถิติข้อมูล การพัฒนาห้องสมุดและพิพิธภัณฑ์ เว็บไซต์สำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน เสริมสร้างความรู้และประสบการณ์ให้กับ บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดจนสร้างเวทีและ กระบวนการรับฟังความคิดเห็นภายในองค์กร

อีกประการหนึ่ง คือ แนวทางการดำเนินงานกับ องค์กรภายนอก ซึ่งจะมุ่งเน้นการสร้างและขยายเครือข่าย การมีส่วนร่วมภาคประชาชนในการให้ข้อมูลและกระบวนการ ตรวจสอบ รักษาระดับและขยายบทบาทผู้ตรวจการแผ่นดิน ของไทยในเวทีระหว่างประเทศ สร้างความร่วมมือกับ เครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชนในการรณรงค์ส่งเสริมเกี่ยวกับ คุณธรรมจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ทบทวน พัฒนาข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทำไว้กับหน่วยงานต่างๆ และ ขยายความสัมพันธ์กับองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินหรือองค์กร ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน

ผมจะมุ่งแก้ปัญหาและพัฒนาอนาคตองค์กร อะไรที่ เราเห็นว่ามันมีศักยภาพที่จะพัฒนาได้ดีกว่าที่เป็นอยู่เราจะทำ ผมเชื่อในคุณวุฒิและศักยภาพของทีมงานสำนักงานผู้ตรวจการ แผ่นดินทุกคน ถ้าเราตั้งใจจริงแล้วจะทำอะไรได้ดีกว่าที่เป็นอยู่ และเป็นองค์กรชั้นนำ และเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organisation) ได้ ซึ่งผมหวังไวเช่นนั้น และจะพยายาม ขับเคลื่อนไปให้ได้ นี่คือนสิ่งที่ผมวางอนาคตไว้สำหรับองค์กรนี้



นายรักษเกชา แฉฉฉาย เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ให้สัมภาษณ์ พิเศษแก่สถานีโทรทัศน์เนชั่นทีวี กรณีข้อเสนอของคณะกรรมการการยกย่อง รัฐธรรมนูญที่เสนอให้ควมรวบผู้ตรวจการแผ่นดินและคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน แห่งชาติ เข้าด้วยกัน เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2558 ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ศาสตราจารย์ศรีราชา วงศารยางกูร ผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมด้วยพลเอก วิทวัส รชตะนันทน์ ผู้ตรวจการแผ่นดิน และนายรักษเกชา แฉฉฉาย เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ร่วมเสวนาพบปะสื่อมวลชน กรณีข้อเสนอของ กมธ. ร่างรัฐธรรมนูญในการควมรวบผู้ตรวจการแผ่นดินและคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน แห่งชาติ เมื่อวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2558 ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



ศาสตราจารย์ศรีราชา วงศารยางกูร ผู้ตรวจการแผ่นดิน ร่วมเสวนาสด ในรายการ “คู่ปณ.ข่าว 3” ทางสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสี ช่อง 3 (ช่อง SD 28) เกี่ยวกับกรณีประชาชนได้รับผลกระทบจากการเคหะแห่งชาติบังคับซื้อห้องชุดคืน จากผู้ร้องเรียน (โครงการบ้านเอื้ออาทร) โดยอ้างเหตุผิดสัญญาาระหว่างผู้ซื้อกับการเคหะ เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2558 ณ สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสี ช่อง 3



นางผาณิต นิตินันท์ประกาศ ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมด้วยนายรักษเกชา แฉฉฉาย เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน นางสาวรอยพิมพ์ ถิระวงษ์ ผู้อำนวยการสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา และคณะเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ได้ให้การต้อนรับ นางจอสลิน เอส บาทูน-การ์เซีย (Mrs. Jocelyn S. Batoon-Garcia) เอกอัครราชทูต วิสามัญ ผู้มีอำนาจเต็มแห่งสาธารณรัฐฟิลิปปินส์ประจำประเทศไทย ในการเดินทางมา เข้าเยี่ยมคารวะประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในโอกาสที่กำลังจะพ้นหน้าที่ในปลายเดือน มีนาคม เมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2558 ณ ห้องรับรอง 1 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



นางผาณิต นิตินันท์ประภาศ ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมด้วยศาสตราจารย์ศรีราชาวงศ์ วยการยางกูร ผู้ตรวจการแผ่นดิน พลเอก วิทวัส รชตะนันทน์ ผู้ตรวจการแผ่นดิน และคณะผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้ให้การต้อนรับ Dr. Bau Tzong-ho ตำแหน่งสมาชิกสภาตรวจสอบ (Control Yuan) และ Chairperson of Committee on Foreign Affairs ประจำสภาตรวจสอบ สาธารณรัฐประชาชนจีน พร้อมคณะ ในการเดินทางมาเข้าเยี่ยมคารวะและหารือข้อราชการ โดยการต้อนรับมีกำหนดจัดขึ้น เมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2558 ณ ห้องรับรอง 1 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ศาสตราจารย์ศรีราชาวงศ์ วยการยางกูร ผู้ตรวจการแผ่นดิน ให้สัมภาษณ์สดในรายการ “สถานีประชาชน” ทางสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส เกี่ยวกับผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แก่ประชาชนและสถิติผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา เมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2558 ณ สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส



นายรักษเกชา แฉฉฉาย เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นประธานในโครงการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพนักเรียน กิจกรรมขยายผลในโรงเรียนคุณธรรมจริยธรรมในส่วนภูมิภาค โดยโครงการดังกล่าวดำเนินการร่วมกับสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ศูนย์คุณธรรม และมูลนิธิสตรีคุณ เมื่อวันที่ 7 - 8 กุมภาพันธ์ 2558 ณ โรงเรียนสบปราบพิทยาคม จังหวัดลำปาง

ศาสตราจารย์ศรีราชาวงศ์ วยการยางกูร ผู้ตรวจการแผ่นดิน ให้สัมภาษณ์ไทยรัฐทีวี ประเด็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินที่ผ่านมา เมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2558 ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



นายรักษเกชา แฉ่ฉ่าย เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมด้วยนายदनัย จันทิม ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนจากนายมงคลกิตต์ สุขสินธารานนท์ เลขาธิการภาคีเครือข่ายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของชาติ และคณะ กรณีขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินดำเนินการตรวจสอบและติดตามการกระทำไม่ปฏิบัติตามระเบียบทางราชการในองค์การค้ำของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (สกสค.) ด้วยเห็นว่านายสมมาตร มีศิลป์ ผู้อำนวยการองค์การค้ำ สกสค. และพวก ถูกฟ้องเป็นจำเลยในฐานะปฏิบัติหน้าที่มิชอบทุจริต ยกยอทรัพย์สินขององค์การค้ำ สกสค. และขณะนี้ยังมีคดีค้างอยู่ในศาล รวมทั้งการกระทำของนายสมมาตรที่ทำให้ราชการเกิดความเสียหายเป็นการบกพร่องทางจริยธรรม เมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2558 ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



นางผาณิต นิติทัณฑ์ประภาศ ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมด้วยนางสาวจงดี หมายดี ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผน นางสาวรอยพิมพ์ ธีระวงษ์ ผู้อำนวยการสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา นางสาวคมขวัญ กาญจนบุญชู ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร นางกนกพร ศรีวาริรัตน์ หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน และคณะเจ้าหน้าที่ ได้เดินทางไปเยี่ยมชมโครงการสามเณรปลูกปัญญาธรรม ซึ่งเป็นหนึ่งในโครงการทรูปลูกปัญญา และค่ายเยาวชนในโครงการ กะทิ กะธรรม เมื่อวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2558 ณ ไร่เชิงตะวัน จังหวัดเชียงราย



ในวันเดียวกันนางผาณิต นิติทัณฑ์ประภาศ ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมด้วยพลเอก วิทวัส รชตะนันทน์ ผู้ตรวจการแผ่นดิน และคณะผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่ เดินทางไปศาลากลางจังหวัดเชียงราย เพื่อประชุมหารือร่วมกับนายพงษ์ศักดิ์ วัจเสมอ ผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงราย และผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการติดตามความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของจังหวัดเชียงราย พร้อมทั้งลงพื้นที่ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาทากิจการท่าทราย ที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและวิถีชุมชน ณ บริเวณท่าทราย หมู่ 10 ตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย



นางผาณิต นิตินันท์ประภาส ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมด้วยพลเอก วิทวัส รชตะนันทน์ ผู้ตรวจการแผ่นดิน และคณะผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่ เดินทางไปจัดงานสัมมนาอบรมความรู้ให้กับผู้ดูแลศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนจังหวัดเชียงราย และประชาชน โดยมีนายรัชกฤช สติรานนท์ รองผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงราย เมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2558 ณ ห้องประชุมสภาเทศบาลนครเชียงราย ชั้น 3 สำนักงานเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย



นายรัชกฤชเกษรา วัฒนฉาย เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รับเรื่องร้องเรียนจากนายอารีย์ สืบวงศ์ ประธานสหภาพแรงงานองค์การค้ำของครูสภา และคณะ กรณียขอให้ช่วยตรวจสอบกลุ่มเครือข่ายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่นของชาติ (กตช.) และกลุ่มเสียผลประโยชน์ที่มีการร้องเรียนการทำงานของนายสมมาตร มีศิลป์ ผู้อำนวยการองค์การค้ำ (สกสค.) อย่างไม่เป็นธรรม เมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2558 ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



ศาสตราจารย์ศรีราชา วงศารยางกูร ผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมด้วยศาสตราจารย์อุทุมพร จามรมาน และศาสตราจารย์ยุพา วงศ์ไชย ที่ปรึกษาผู้ตรวจการแผ่นดิน เข้าหารือเรื่อง โครงการพัฒนาโรงเรียนให้มีคุณธรรมจริยธรรม 5 ประการ ร่วมกับนางอารีรพีร์มณี วัฒนทองผิวน ผู้อำนวยการโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) และคณะครูอาจารย์ เมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2558 ณ โรงเรียนบดินทรเดชา กรุงเทพฯ



พลเอก วิทวัส รชตะนันทน์ ผู้ตรวจการแผ่นดิน เข้าร่วมโครงการพระราชทานความช่วยเหลือ โดยมี พลอากาศเอก ชลิต พุกผาสุข องคมนตรี เป็นประธานในพิธี พร้อมร่วมมอบสิ่งของพระราชทานแก่ราษฎรในพื้นที่จังหวัดอ่างทอง ในการนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ยังได้นำรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ให้บริการปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนที่เข้าร่วมโครงการอีกด้วย เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2558 ณ สวนน้ำเฉลิมพระเกียรติ อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง

ต่อมาเมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2558 นางผาณิต นิติทัณฑ์ประภาศ ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน เข้าร่วมโครงการพระราชทานความช่วยเหลือ ณ โรงเรียนสระโบสถ์วิทยาการอำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี



พลเอก วิทวัส รชตะนันทน์ ผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นประธานในงานวันเกียรติคุณ และมอบรางวัลเกียรติยศ “เพชรสวนนันท” ประจำปีการศึกษา 2557 เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2558 ณ หอประชุมสิรินธรลัย โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย จังหวัดนนทบุรี



พลเอก วิทวัส รชตะนันทน์ ผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมด้วยนายกรรชิง อิศรางกูร ณ อยุธยา และคณะ เข้าร่วมโครงการมูลนิธิสายใจไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ในการตรวจเยี่ยมสมาชิกสายใจไทย จังหวัดลำปาง โดยมี พลโท อังรรัตน์ แก้วกาญจน์ กรรมการแพทย์มูลนิธิสายใจไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นประธานในการตรวจเยี่ยมสมาชิกสายใจไทย ในพื้นที่จังหวัดลำปาง จำนวน 63 คน ที่บาดเจ็บ และ พิกัดจากการป้องกันประเทศชาติ และ ข้าราชการครูที่ถูกประทุษร้ายโดยกลุ่มผู้ก่อความไม่สงบ เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2558 ณ โรงพยาบาลค่ายสุรศักดิ์มนตรี อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

“บ้านเมืองของเรากำลังต้องการการปรับปรุงและการพัฒนา
ที่มีประสิทธิภาพ ทางที่เราจะช่วยกันได้ ก็คือการทำความคิดให้ถูกและแน่วแน่
ในอันที่จะยึดถือประโยชน์ของบ้านเมืองเป็นที่หมาย
ต้องเพลาการคิดถึงประโยชน์เฉพาะตัว และความขัดแย้งกันในสิ่งที่มีใช้สาระลง”

พระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว
พระราชทานแก่ประชาชนชาวไทยในโอกาสขึ้นปีใหม่ ๒๕๔๓



หากท่านไม่มีข้อติชม ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น หรือต้องการแจ้งเปลี่ยนแปลงที่อยู่ กรุณาส่งรายละเอียดมาได้ที่
สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อาคารรัฐประศาสนภักดี (อาคารบี) ชั้น 5
เลขที่ 120 หมู่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
หรือ ตู้ ปณ.333 ปณฝ.ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ กรุงเทพฯ 10215
หรือส่งรายละเอียดทาง โทรสาร 0 2143 8364
โทรศัพท์ ติดต่อ คุณสรภัทร มั่นทยานนท์, คุณทศพล ทองธิราช และ คุณพิวิวัฒน์ จอมจิต
ที่หมายเลข 0 2141 9165, 0 2141 9262 และ 0 2141 9366

CONTACT

หาก...ไม่ได้รับความเป็นธรรม จาก ข้าราชการ หรือ พนักงานของรัฐ และ รัฐวิสาหกิจ
ร้องเรียนได้ที่ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โทร. 1676 (ฟรีทั่วประเทศ)



จดหมายข่าว
ผู้ตรวจการแผ่นดิน

สิ่งตีพิมพ์

ชำระค่าฝากส่งเป็นรายเดือน
ใบอนุญาตที่ 11/2552
ปณฝ.ศูนย์ราชการฯ 10215



สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 อาคารรัฐประศาสนภักดี (อาคารบี) ชั้น 5 เลขที่ 120 หมู่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
โทรศัพท์ 0 2141 9100 โทรสาร 0 2143 8341 www.ombudsman.go.th

