



รายงานประจำปี ๒๕๕๖

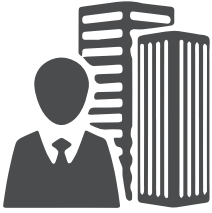
ผู้ตรวจการแผ่นดิน

THAI OMBUDSMAN ANNUAL REPORT 2013

๒

ผลการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ
พร้อมข้อสังเกตหรือข้อเสนอแนะที่เสนอต่อ
หน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น





ผลการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ พร้อมข้อสังเกตหรือข้อเสนอแนะที่เสนอต่อหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น

๒.๑ สถานการณ์เรื่องร้องเรียนที่ประชาชนร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน

“ความล่าช้า คือ ความไม่เป็นธรรม” ถือเป็นหลักการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งหมายถึง ถ้ากฎหมายจัดให้มีการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้เสียหาย แต่การเยียวยานั้นมาไม่ทันกาลหรือล่าสมัย ก็ไม่ต่างอะไรกับว่าไม่ได้เยียวยานั้นเอง หลักการนี้ตั้งอยู่บนสิทธิในอันที่จะได้รับการพิจารณาคดีอย่างรวดเร็วและสิทธิอื่น ๆ เพื่อขับเคลื่อนให้กระบวนการยุติธรรมเร็วขึ้น เพราะถือว่าไม่ยุติธรรมสำหรับผู้เสียหายที่จะต้องทุกข์ทนกับความเสียหายต่อไปพร้อมกับความหวังว่าจะได้รับการเยียวยา ผู้ตรวจการแผ่นดินมุ่งมั่นรักษาความเป็นธรรมและยึดถือหลักการทำงานนี้มาโดยตลอดและตระหนักถึงความสำคัญของความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเป็นอย่างดี โดยได้มีการเฝ้าติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างใกล้ชิด กระตุ้นและขอความร่วมมือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ประชาชน ทั้งนี้ เพื่อแก้ไขเยียวยาทุกข์ร้อนของประชาชนให้ได้อย่างรวดเร็วที่สุด

นอกจากนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินยังมุ่งมั่นในด้านการให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายให้แก่ประชาชนทั่วไป และกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ที่ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระเบียบกฎหมายต่าง ๆ ได้ อาทิ กลุ่มผู้พิการ กลุ่มคนชายขอบ กลุ่มผู้ต้องขัง เป็นต้น สำหรับผู้ต้องขังในเรือนจำนั้น ถึงแม้ว่าพวกเขาเหล่านั้นจะเป็นนักโทษแต่พวกเขาต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเหมาะสมตามกฎหมายและตามหลักมนุษยธรรม ที่ผ่านมาผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนที่เกิดจากปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้ต้องขัง และเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรือนจำ/ทัณฑสถาน และกรมราชทัณฑ์ เป็นจำนวนมาก และพบว่าเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานราชทัณฑ์มักมีประเด็นปัญหาลักษณะเดิม ๆ เช่น การประพฤติปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ต่อผู้ต้องขังในลักษณะที่ไม่เหมาะสมหรือเป็นการละเมิดต่อผู้ต้องขัง การจัดสภาพความเป็นอยู่ที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้ต้องขัง ตลอดจนการจำกัดสิทธิที่พึงมีของผู้ต้องขังรวมถึงสิทธิในการร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องด้วย ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้ปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานโดยเน้นบทบาทในด้าน

การให้ความรู้และส่งเสริมการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดในลักษณะการปฏิบัติงานเชิงรุก โดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่สอบสวนไปให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของผู้ต้องขัง รวมถึงเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรในเรือนจำและผู้ต้องขังเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งภารกิจดังกล่าวผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๕๒ จนถึงปัจจุบัน พบว่า มีผลการประเมินโครงการอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจมาก เจ้าหน้าที่และผู้ต้องขังมีความรู้และความเข้าใจในรายละเอียดที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมากขึ้น ผู้ต้องขังสามารถขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ร้องเรียนได้โดยตรงและรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่เข้ารับการอบรมเริ่มมีความตื่นตัว และให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งถือเป็นการดำเนินกิจกรรมที่ประสบผลสำเร็จอีกกิจกรรมหนึ่งของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผลจากการดำเนินโครงการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรในเรือนจำและผู้ต้องขังเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินดังกล่าว ประสบความสำเร็จเป็นอย่างมากจะเห็นได้จากผู้บัญชาการเรือนจำหลายแห่งต้องการให้ผู้ตรวจการแผ่นดินดำเนินโครงการลักษณะดังกล่าวในเรือนจำมากขึ้นโดยได้แจ้งความประสงค์ขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินจัดกิจกรรมโครงการในพื้นที่ความรับผิดชอบตน เพื่อให้เจ้าหน้าที่และผู้ต้องขังในเรือนจำได้มีโอกาสรับรู้บทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน และมีโอกาสได้ปรึกษาปัญหาข้อกฎหมายในมิติอื่น ๆ ซึ่งปัจจุบันผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องและตั้งเป้าหมายไว้ว่าจะดำเนินการเข้าไปให้ความรู้เกี่ยวกับข้อกฎหมายและความรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินให้ครบทุกเรือนจำในประเทศไทยต่อไป

นอกจากนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติการของหน่วยงาน โดยการเสนอแนะเพื่อให้เกิดการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการหรือแนวทางในการบังคับใช้กฎหมายเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชนมากขึ้น ในส่วนเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นเป็นประจำมีลักษณะซ้ำซ้อนนั้นอาจพิจารณาเสนอขอแก้ไขกฎ ระเบียบ หรือการศึกษาวินิจฉัยเพื่อให้ทราบสาเหตุของปัญหาที่แท้จริงและเข้าไปช่วยแก้ไขที่ต้นเหตุของปัญหา ซึ่งจะช่วยให้การวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนเพียงเรื่องเดียวแต่มีผลกระทบต่อประชาชนเป็นจำนวนมาก เช่น กรณี เรื่องชาวบ้านร้องเรียนให้ผู้ตรวจการแผ่นดินตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติหน้าที่ของจังหวัดกรณีมีกลุ่มนายทุนบุกรุกพื้นที่สาธารณะประโยชน์ ซึ่งจะมีรายละเอียดการดำเนินงานในส่วนถัดไป

จากการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องส่งผลให้ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในประเด็นปัญหาต่าง ๆ จำนวนมากและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ส่วนหนึ่งมีผลมาจากประชาชนได้รับรู้บทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินมากยิ่งขึ้น ประชาชนตระหนักถึงการรักษาสีตามกฎหมายอันพึงมีของตน และมองเห็นว่าผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นองค์กรหลักที่จะเป็นที่พึ่งให้กับประชาชนและเข้าถึงประชาชนในส่วนภูมิภาคได้ ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องจากผู้ตรวจการแผ่นดินมีโครงการผู้ตรวจการแผ่นดินพบประชาชนในส่วนภูมิภาค ทำให้ประชาชนในส่วนภูมิภาคได้มีโอกาสขอคำปรึกษาปัญหาข้อกฎหมาย หรือยื่นเรื่องร้องเรียนได้โดยตรงในการบริการรับเรื่องร้องเรียนเคลื่อนที่ผ่านหน่วยบริการเคลื่อนที่ (Mobile Unit) ซึ่งในอนาคตผู้ตรวจการแผ่นดินมีแผนการจัดทำหน่วยบริการเคลื่อนที่ (Mobile Unit) เพิ่มขึ้นประจำทุกภูมิภาคเพื่ออำนวยความสะดวกและเข้าถึงประชาชนอย่างใกล้ชิดทั่วถึงทุกภูมิภาคต่อไป

ผลจากการมุ่งมั่นสร้างความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นในแผ่นดินอย่างต่อเนื่องของผู้ตรวจการแผ่นดินในทุก ๆ การกิจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ส่งผลให้ประชาชนให้ความไว้วางใจต่อผู้ตรวจการแผ่นดินในการเป็นที่พึ่งในการแก้ไขปัญหาคความทุกข์ร้อน โดยพบว่า จำนวนเรื่องร้องเรียนที่เพิ่มมากขึ้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ มีประชาชนยื่นเรื่องร้องเรียนจำนวน ๓,๔๒๐ เรื่อง เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ มีจำนวน ๒,๒๘๓ เรื่อง คิดเป็นเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้นร้อยละ ๔๙.๘๓ นอกจากนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่สอบสวนสร้างความรู้ความเข้าใจในประเด็นปัญหาด้านกฎหมาย หรือให้คำปรึกษาปัญหาด้านกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชนผ่านโทรศัพท์เบอร์ ๑๖๗๖ สายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจ และมีความรู้ความเข้าใจในประเด็นปัญหาต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ประชาชนโทรศัพท์ผ่านเบอร์ ๑๖๗๖ สายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อปรึกษาปัญหาข้อกฎหมาย ทั้งสิ้น จำนวน ๑๑,๗๕๘ สาย เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ มีจำนวน ๗,๐๕๔ สาย ซึ่งจะเห็นได้ว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ประชาชนได้โทรศัพท์เข้ามาปรึกษาปัญหาข้อกฎหมายต่าง ๆ เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ ๖๖.๖๙ ซึ่งมีจะรายละเอียดสถิติการดำเนินการด้านการสอบสวนข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนในส่วนถัดไป

๒.๒ ผลการดำเนินงานด้านการสอบสวนข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน

ภารกิจสำคัญอันดับแรกของผู้ตรวจการแผ่นดินนั้นคือ การสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน เมื่อประชาชนได้รับความเดือดร้อน ไม่ได้ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ของข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกประเภท ประชาชนสามารถนำทุกข้อร้องเรียนนั้นมาร้องเรียนกับผู้ตรวจการแผ่นดินได้เพื่อให้ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงและวินิจฉัย หากพบว่ากรณีนั้น ๆ เกิดจากการกระทำของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้ตรวจการแผ่นดินจะดำเนินการให้ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะไปยังหน่วยงานดังกล่าวเพื่อแก้ไขเยียวยาทุกข์ร้อน หรือรายงานไปยังกระทรวง/กรม ต้นสังกัดของผู้ที่ถูกร้องเรียนเพื่อพิจารณาดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินการหรือการให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสมต่อไป แต่หากกรณีความเดือดร้อนเกิดจาก กฎ ระเบียบที่มีความล้าสมัย ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจมีความเห็น หรือข้อเสนอแนะไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการปรับปรุง หรือแก้ไขเพิ่มเติมตัวบทกฎหมายนั้น ๆ ต่อไป หรืออาจเสนอเรื่องพร้อมความเห็นไปยังศาลปกครอง ศาลรัฐธรรมนูญ หากพบกรณีบทบัญญัติของกฎหมายหรือการกระทำใดที่มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยกฎหมาย หรือความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ เป็นต้น

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ มีประชาชนร้องเรียนเข้ามายังผู้ตรวจการแผ่นดินจำนวน ๓,๔๒๐ เรื่อง ประกอบกับมีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการพิจารณาจากปีงบประมาณก่อนหน้า จำนวน ๑,๓๑๗ เรื่อง ทำให้ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ผู้ตรวจการแผ่นดินมีเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการทั้งสิ้น จำนวน ๔,๗๓๗ เรื่อง โดยได้พิจารณาวินิจฉัยแล้วเสร็จ จำนวน ๒,๘๘๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๑๕ ของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการทั้งหมด



เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้พิจารณาทั้งสิ้น
จำนวน ๔,๗๓๗ เรื่อง แบ่งเป็น

เรื่องร้องเรียนรับไว้พิจารณา
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖
จำนวน ๓,๔๒๐ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการพิจารณา
ยกมาจากปีงบประมาณก่อน
จำนวน ๑,๓๑๗ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จในปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๕๖ จำนวน ๒,๘๙๗ เรื่อง แบ่งเป็น



เรื่อง que ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณา
ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน
จำนวน ๒,๗๗๘ เรื่อง

เรื่องที่ไม่เข้าข่ายว่าเป็นคำร้องเรียน
เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้องเรียน
และเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้ถอนคำร้องเรียน
จำนวน ๑๑๙ เรื่อง

ในส่วนเรื่องให้ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาช่วยเหลือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน จำนวน ๒,๗๗๘ เรื่อง
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ สามารถจำแนกตามผลการดำเนินการได้ดังนี้

เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถแก้ไขเยียวยา
ความเดือดร้อนความไม่เป็นธรรมของผู้ร้องเรียน จำนวน ๕๐๐ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานของรัฐปฏิบัติหน้าที่โดยชอบแล้วและได้ประสานทำความเข้าใจ
กับผู้ร้องเรียนจนเป็นที่พึงพอใจ จำนวน ๑,๐๐๗ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนที่พิจารณาแล้ว พบว่า เป็นกรณีบทบัญญัติของกฎหมายมีปัญหาความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ
จึงเสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ เพื่อให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัย
จำนวน ๑ เรื่อง ได้แก่ กรณี พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. ๒๕๓๗ มาตรา ๗๔
มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๓๙ วรรคสอง

เรื่องร้องเรียนที่พิจารณาแล้ว พบว่า เป็นกรณี กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใด
ของบุคคลใดตามมาตรา ๑๓(๑)(ก) มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย
จึงเสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อศาลปกครอง เพื่อให้ศาลปกครองพิจารณาวินิจฉัย
จำนวน ๑ เรื่อง ได้แก่ กรณี การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการประมูล
คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากล ตามประกาศคณะกรรมการ กสทช.
มีปัญหาความชอบด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐

เรื่องร้องเรียนที่พิจารณาแล้ว พบว่า ไม่มีปัญหาความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ จำนวน ๒๙ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอความเห็นและข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานเพื่อปรับปรุงแนวทาง
หรือวิธีปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน จำนวน ๘๒ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว เห็นว่า มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการทุจริต หรือประพฤตินิষอบในวงราชการ หรือมีมูลความผิดทางอาญาหรือทางวินัย จึงแจ้งให้หน่วยงานที่มีอำนาจ ดำเนินการสอบสวน และรายงานให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบ จำนวน ๔ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วไม่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าเป็นการละเลยการปฏิบัติหน้าที่ หรือปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบขององค์กรตามกระบวนการยุติธรรม จำนวน ๑ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนที่กฎหมายบัญญัติมิให้ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้พิจารณา และเรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดิน พิจารณาแล้ว พบว่าเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย จึงยุติการพิจารณาหรือส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑,๑๓๘ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานได้ดำเนินการบังคับการให้เป็นไปตามประมวลจริยธรรมแล้ว จำนวน ๓ เรื่อง

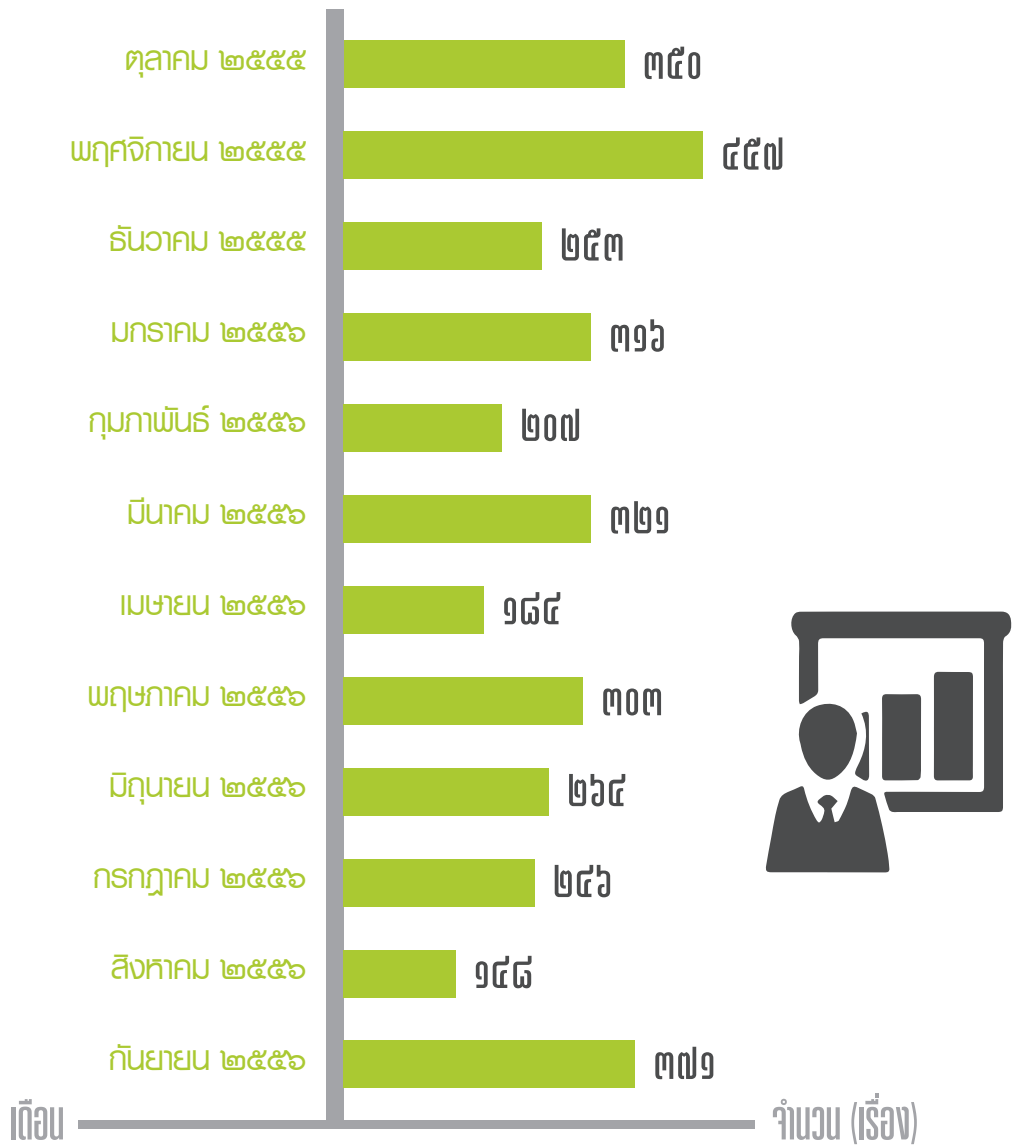
เรื่องร้องเรียนกรณีผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรม ตามประมวลจริยธรรม ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาและรายงานต่อรัฐสภา คณะรัฐมนตรี หรือสภาท้องถิ่น ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการบังคับให้เป็นไปตามประมวลจริยธรรม จำนวน ๙ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรมตามประมวลจริยธรรม ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในการบังคับการให้เป็นไปตามประมวลจริยธรรม จำนวน ๒ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนกรณีผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นควรไต่สวนและเปิดเผยผลการไต่สวนต่อสาธารณะ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรมที่เป็น การกระทำร้ายแรงและพบว่าไม่เป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานจริยธรรม จำนวน ๑ เรื่อง

จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖

รวม **๓,๔๒๐** เรื่อง



จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖

รวม ๓,๔๒๐ เรื่อง



ไม่ระบุหรือมากกว่าหนึ่งจังหวัด ๒๖ เรื่อง

จำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามจังหวัด ๑๐ อันดับแรก

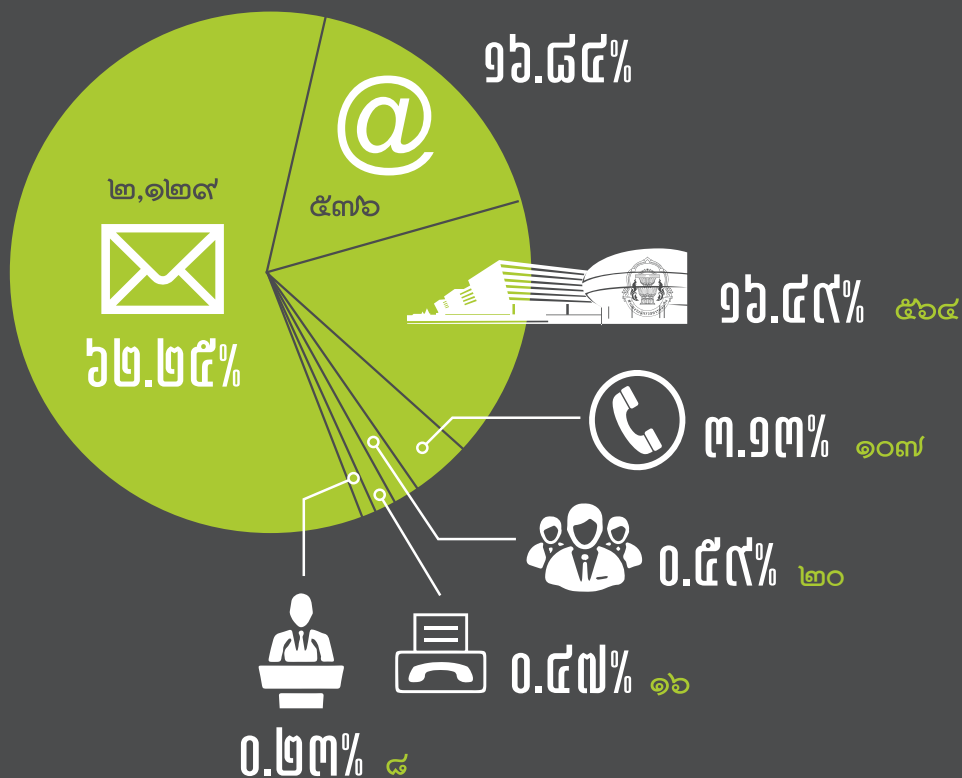
อันดับ	จังหวัด	เรื่องร้องเรียน (เรื่อง)
๑	กรุงเทพมหานคร	๑,๐๔๔
๒	นนทบุรี	๑๒๗
๓	นครราชสีมา	๙๔
๔	เชียงใหม่	๙๕
๕	ปทุมธานี	๘๘
๖	ชลบุรี	๗๙
๗	เชียงราย	๕๗
๘	สมุทรปราการ	๕๕
๙	ลพบุรี สระบุรี	๕๔
๑๐	ราชบุรี สุรินทร์ อุดรธานี	๕๓

จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ จำนวน ๓,๔๒๐ เรื่องจำแนกตามภาคและจังหวัด

ภาค / จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)
ภาคเหนือ	๒๓๗
๑ เชียงใหม่	๙๕
๒ เชียงราย	๕๗
๓ ลำปาง	๓๑
๔ ลำพูน	๑๑
๕ อุตรดิตถ์	๑๑
๖ พะเยา	๙
๗ แพร่	๙
๘ น่าน	๘
๙ แม่ฮ่องสอน	๖
ภาคกลาง	๑,๘๔๙
๑ กรุงเทพมหานคร	๑,๐๙๙
๒ นนทบุรี	๑๒๗
๓ ปทุมธานี	๘๘
๔ สมุทรปราการ	๕๕
๕ สระบุรี	๕๔
๖ ลพบุรี	๕๕
๗ พระนครศรีอยุธยา	๔๙
๘ นครปฐม	๔๗
๙ นครสวรรค์	๔๕
๑๐ สมุทรสาคร	๓๒
๑๑ พิษณุโลก	๓๒
๑๒ สุพรรณบุรี	๒๗
๑๓ เพชรบูรณ์	๒๗
๑๔ กำแพงเพชร	๒๒
๑๕ สิงห์บุรี	๒๑
๑๖ พิจิตร	๑๙
๑๗ อุทัยธานี	๑๓
๑๘ อ่างทอง	๑๑
๑๙ นครนายก	๙
๒๐ สุโขทัย	๙
๒๑ ชัยนาท	๘
๒๒ สมุทรสงคราม	๑
ภาคตะวันออก	๒๑๗
๑ ชลบุรี	๗๙
๒ ฉะเชิงเทรา	๓๔
๓ ระยอง	๓๐
๔ จันทบุรี	๒๔
๕ ปราจีนบุรี	๒๔
๖ สระแก้ว	๑๓
๗ ตราด	๑๓
ไม่ระบุจังหวัดหรือพื้นที่ครอบคลุม มากกว่าหนึ่งจังหวัด	๒๖

ภาค / จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	๖๓๔
๑ นครราชสีมา	๙๙
๒ สุรินทร์	๕๓
๓ อุตรธานี	๕๓
๔ อุบลราชธานี	๕๒
๕ ขอนแก่น	๔๙
๖ ร้อยเอ็ด	๓๘
๗ บุรีรัมย์	๓๗
๘ มหาสารคาม	๓๑
๙ สกลนคร	๓๐
๑๐ ศรีสะเกษ	๒๙
๑๑ กาฬสินธุ์	๒๗
๑๒ ชัยภูมิ	๒๗
๑๓ นครพนม	๒๕
๑๔ หนองบัวลำภู	๒๔
๑๕ เลย	๒๑
๑๖ หนองคาย	๑๓
๑๗ บึงกาฬ	๑๐
๑๘ อำนาจเจริญ	๘
๑๙ ยโสธร	๖
๒๐ มุกดาหาร	๒
ภาคใต้	๒๘๙
๑ นครศรีธรรมราช	๔๓
๒ สงขลา	๔๑
๓ สุราษฎร์ธานี	๓๖
๔ ภูเก็ต	๓๒
๕ กระบี่	๒๒
๖ ตรัง	๒๐
๗ ชุมพร	๑๘
๘ ยะลา	๑๗
๙ ปัตตานี	๑๓
๑๐ พัทลุง	๑๒
๑๑ ระนอง	๑๑
๑๒ พังงา	๑๒
๑๓ นราธิวาส	๖
๑๔ สตูล	๖
ภาคตะวันตก	๑๖๘
๑ ราชบุรี	๕๓
๒ กาญจนบุรี	๓๗
๓ ประจวบคีรีขันธ์	๓๔
๔ เพชรบุรี	๒๕
๕ ตาก	๑๙

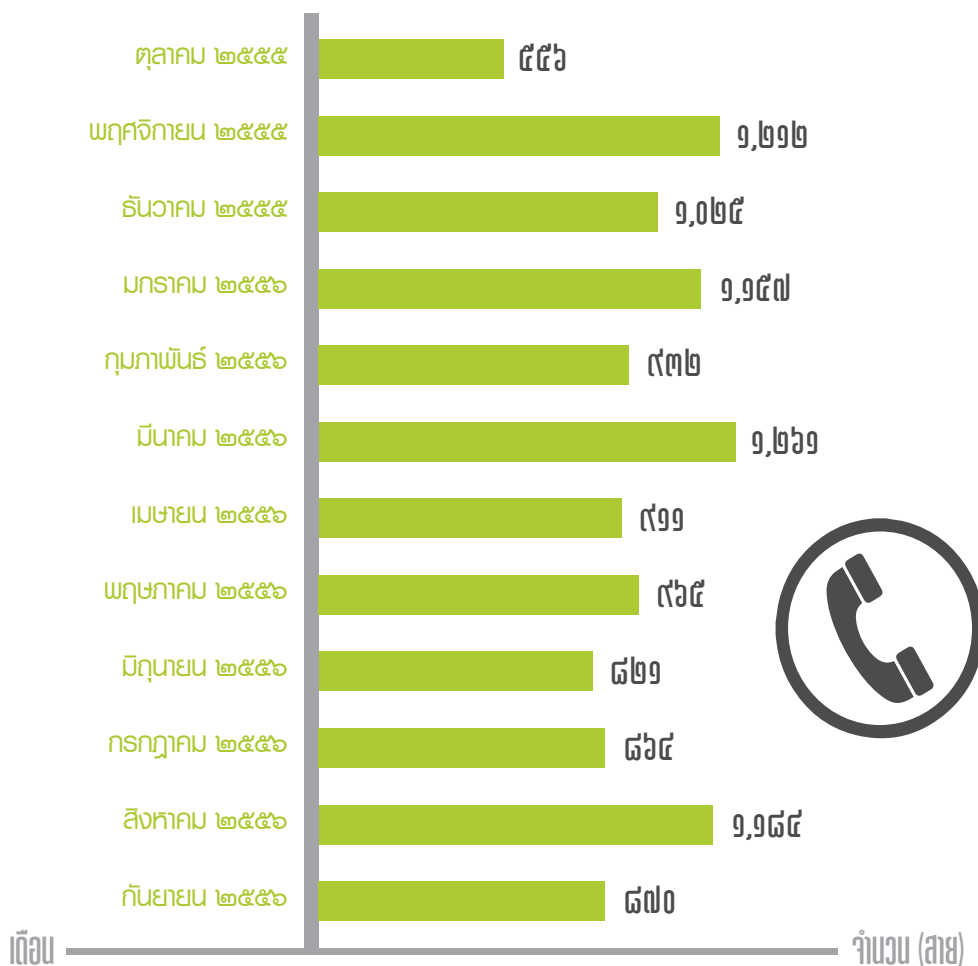
จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน



หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)
ไปรษณีย์	๒,๑๒๙
เว็บไซต์ www.ombudsman.go.th	๕๗๖
ยื่นเรื่องด้วยตัวเอง ณ ที่ทำการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๕๖๔
CALL CENTER ๑๖๗๖ สายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน	๑๐๗
เครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดิน (สภานายความ สำนักงานอัยการสูงสุด ศูนย์ ICT ชุมชนเพื่อพ่อหลวง)	๒๐
โทรสาร	๑๖
สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และ สมาชิกวุฒิสภา	๘
รวม	๓,๔๒๐

จำนวนการให้บริการปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ สายด่วน ๑๖๗๖

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ รวม ๑๑,๗๕๘ สาย



เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖

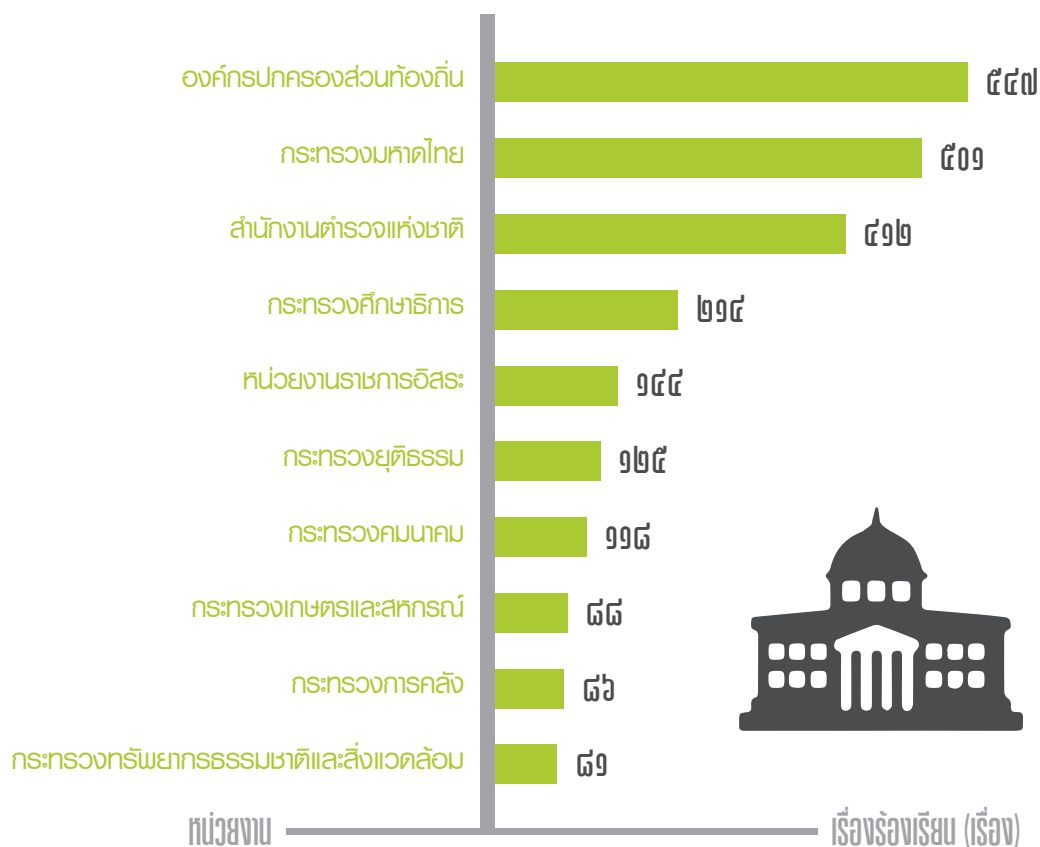
จำนวน ๒,๘๙๗ เรื่อง จำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

	หน่วยงาน	รวม
๑	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - องค์การบริหารส่วนตำบล (๒๒๓) - เทศบาล (๒๒๑) - กรุงเทพมหานคร (๙๐) - องค์การบริหารส่วนจังหวัด (๑๙) - ไม่ระบุ (๔)	๕๔๗
๒	กระทรวงมหาดไทย - กรมการปกครอง (๒๑๗) - กรมที่ดิน (๑๔๘) - สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (๓๘) - กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (๓๘) - การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (๑๔)	๕๐๑
๓	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๔๑๒
๔	กระทรวงศึกษาธิการ - สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (๙๕) - สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (๗๔) - สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (๑๔) - สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (๙) - สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (๕)	๒๑๔
๕	หน่วยงานราชการอิสระ - สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง (๒๑) - สำนักงานอัยการสูงสุด (๑๗) - สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (๑๕) - สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (๑๔) - ศาลยุติธรรม (๑๒)	๑๔๔
๖	กระทรวงยุติธรรม - กรมราชทัณฑ์ (๘๘) - กรมบังคับคดี (๑๐) - กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (๖) - สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (๔) - กรมสอบสวนคดีพิเศษ (๔)	๑๒๕
๗	กระทรวงคมนาคม - กรมทางหลวง (๑๙) - กรมการขนส่งทางบก (๑๙) - องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (๑๓) - กรมทางหลวงชนบท (๑๓) - การรถไฟแห่งประเทศไทย (๑๑)	๑๑๘

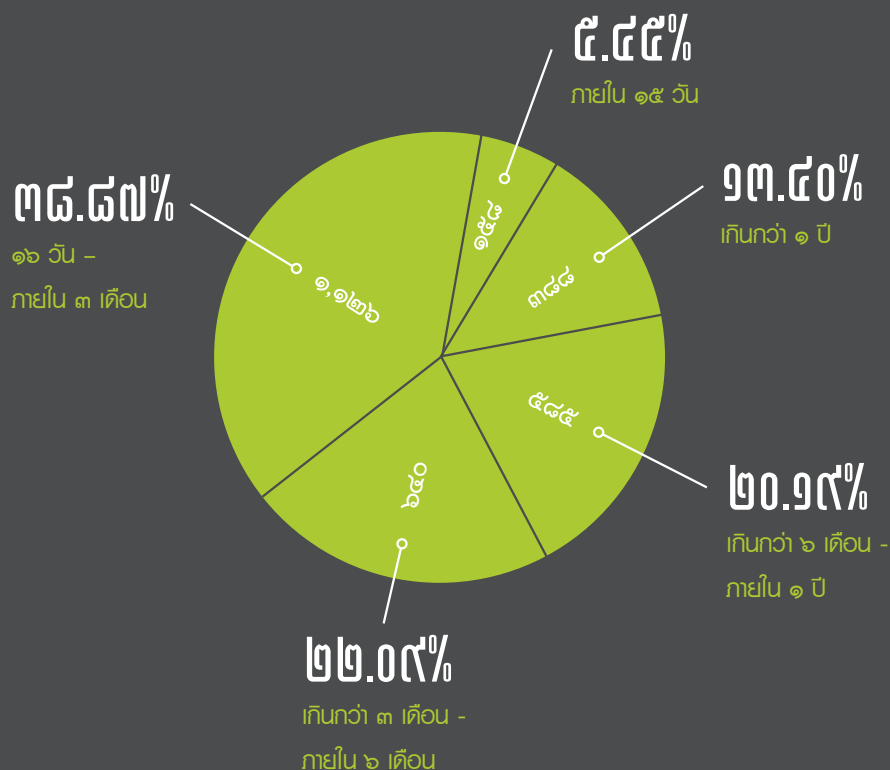
	หน่วยงาน	รวม
๘	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ - กรมชลประทาน (๒๘) - สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (๑๙) - กรมประมง (๗) - กรมส่งเสริมสหกรณ์ (๖) - กรมส่งเสริมการเกษตร (๖)	๘๘
๙	กระทรวงการคลัง - กรมสรรพากร (๒๑) - กรมธนารักษ์ (๑๖) - ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (๑๐) - ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (๗) - ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (๖)	๘๖
๑๐	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม - กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (๓๖) - กรมป่าไม้ (๒๗) - สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (๕) - องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (๓) - สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (๒)	๘๑
๑๑	กระทรวงสาธารณสุข	๗๐
๑๒	หน่วยงานภาคเอกชน	๓๑
๑๓	กระทรวงกลาโหม	๓๐
๑๔	กระทรวงอุตสาหกรรม	๒๙
๑๕	สำนักนายกรัฐมนตรี	๒๓
๑๖	กระทรวงแรงงาน	๒๒
๑๗	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๒๑
๑๘	กระทรวงพลังงาน	๑๘
๑๙	รัฐสภา	๑๑
๒๐	กระทรวงวัฒนธรรม	๑๐
๒๑	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๗
๒๒	คณะรัฐมนตรี	๖
๒๓	กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๔
๒๔	รัฐวิสาหกิจในกำกับของรัฐมนตรี	๓
๒๕	หน่วยงานอิสระไม่สังกัดกระทรวง	๓
๒๖	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๒
๒๗	กระทรวงการต่างประเทศ	๒
๒๘	องค์กรวิชาชีพ	๒

	หน่วยงาน	รวม
๑๙	หน่วยงานอิสระสังกัดกระทรวง	๑
๓๐	ส่วนราชการในกำกับของรัฐมนตรี	๑
๓๑	พรรคการเมือง	๑
๓๒	อื่น ๆ	๒๑๔
๓๓	ไม่ระบุหน่วยงานที่ร้องเรียนชัดเจน	๗๐
	รวม	๒,๘๙๗

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ๑๐ อันดับ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖



เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ



ระยะเวลาในการดำเนินการ	เรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ร้อยละ
ภายใน ๑๕ วัน	๑๕๘	๕.๔๕
๑๖ วัน - ภายใน ๓ เดือน	๑,๑๒๖	๓๘.๘๗
เกินกว่า ๓ เดือน - ภายใน ๖ เดือน	๖๔๐	๒๒.๐๔
เกินกว่า ๖ เดือน - ภายใน ๑ ปี	๕๘๕	๒๐.๑๙
เกินกว่า ๑ ปี	๓๘๘	๑๓.๔๐
รวม	๒,๘๙๗	๑๐๐.๐๐