รายงานประจำปี ๒๕๕๙

ผู้ตรวจการแผ่นดิน

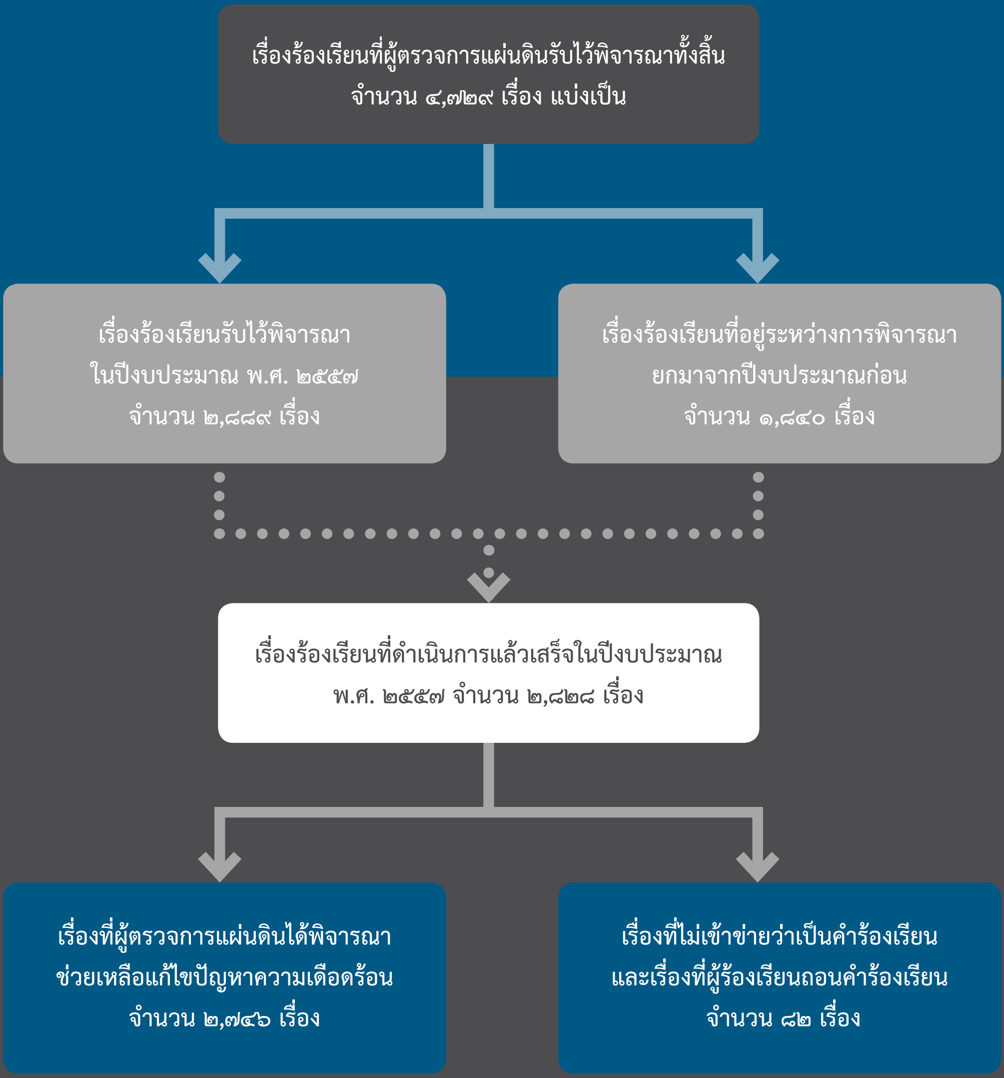
ผลการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน
พร้อมข้อสังเกตหรือข้อเสนอแนะที่เสนอต่อ
หน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ
หรือราชการส่วนท้องถิ่น

ผลการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนพร้อมข้อสังเกตหรือข้อเสนอแนะที่เสนอต่อหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น

๒.๑ ผลการดำเนินงานด้านการสอบสวนข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน

“ความล่าช้า คือ ความไม่เป็นธรรม” ถือเป็นหลักการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ตรวจการแผ่นดินมุ่งมั่นรักษาความเป็นธรรมและยึดถือหลักการนี้มาโดยตลอดและตระหนักถึงความสำคัญของความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยได้มีการเฝ้าติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างใกล้ชิด โดยประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นแก่ประชาชนให้ได้อย่างรวดเร็วที่สุด นอกจากนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินยังมุ่งเน้นในด้านการให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายให้แก่ประชาชนทั่วไป และกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ รวมถึงกลุ่มผู้ด้อยโอกาส ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินได้อย่างเท่าเทียมกัน อาทิ กลุ่มผู้พิการ กลุ่มคนชายขอบ กลุ่มผู้ต้องขัง เป็นต้น

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ มีประชาชนยื่นเรื่องร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดินจำนวน ๒,๘๘๙ เรื่อง ลดลงร้อยละ ๑๕.๕๓ เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ที่มีจำนวน ๓,๔๒๐ เรื่อง เนื่องจากผู้ตรวจการแผ่นดินได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่สอบสวนทำงานในเชิงรุกด้านการให้ความรู้ความเข้าใจในประเด็นปัญหาด้านกฎหมายต่าง ๆ ให้ข้อมูลความรู้ ความเข้าใจและประสานงานให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้นเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาความทุกข์ร้อนในกรณีเป็นปัญหาที่ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อนแก่ประชาชนผ่านสายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน (โทร ๑๖๗๖) โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ มีประชาชนใช้บริการสายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน โทร ๑๖๗๖ เพื่อปรึกษาปัญหาข้อกฎหมาย รวมทั้งสิ้น จำนวน ๑๔,๐๓๐ ครั้ง เพิ่มขึ้นร้อยละ ๑๙.๔๑ เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ที่มีจำนวน ๑๑,๗๔๘ ครั้ง ส่งผลให้ปัญหาของประชาชนได้รับการแก้ไขได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อันเป็นการเสริมสร้างความเข้าใจอันดีและช่วยลดข้อขัดแย้งระหว่างหน่วยงานของรัฐกับประชาชน นำไปสู่การลดเรื่องร้องเรียนหน่วยงานของรัฐโดยไม่จำเป็นอีกด้วย ส่งผลให้ผู้ร้องเรียนพึงพอใจและไม่ประสงค์ที่จะยื่นคำร้องเป็นเรื่องร้องเรียนต่อไป ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ผลการดำเนินงานด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน ปรากฏดังนี้

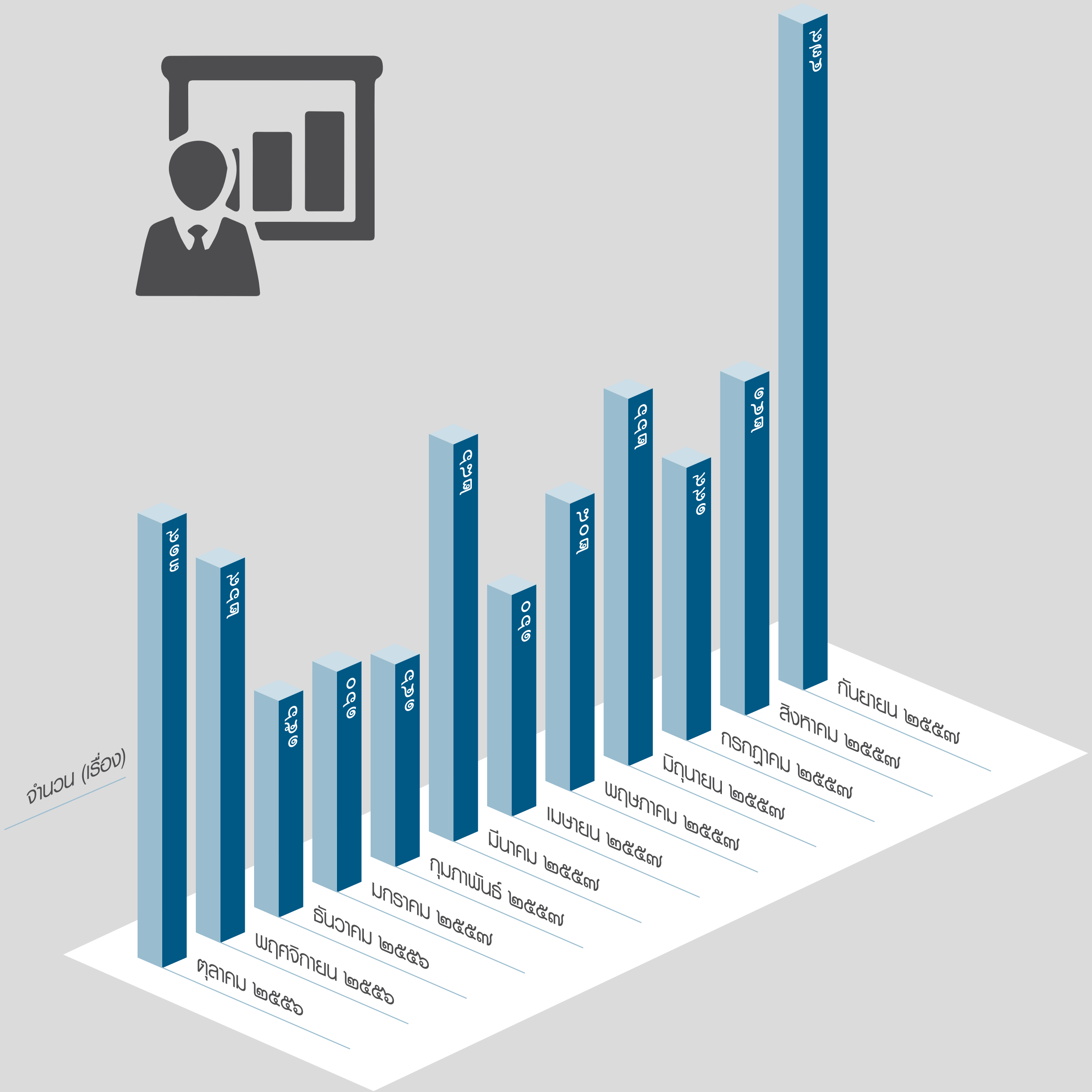

เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้พิจารณาทั้งสิ้น
จำนวน ๔,๗๒๙ เรื่อง แบ่งเป็น
เรื่องร้องเรียนรับไว้พิจารณา
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗
จำนวน ๒,๘๘๙ เรื่อง
เรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการพิจารณา
ยกมาจากปีงบประมาณก่อน
จำนวน ๑,๘๔๐ เรื่อง
เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จในปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๕๗ จำนวน ๒,๘๒๘ เรื่อง
เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณา
ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน
จำนวน ๒,๗๔๖ เรื่อง
เรื่องที่ไม่เข้าข่ายว่าเป็นคำร้องเรียน
และเรื่องที่ผู้ร้องเรียนถอนคำร้องเรียน
จำนวน ๘๒ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗
จำนวน ๒,๘๒๘ เรื่อง สามารถจำแนกตามผลดำเนินการได้ดังนี้

ผลการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม หรือดำเนินการเพื่อให้มีการชดใช้ความเสียหายแก่ประชาชนอย่างเหมาะสมแล้ว	๔๖๑
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินได้เสนอความเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแนวทางหรือวิธีปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความเป็นธรรมให้แก่ประชาชน	๗๖
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว เห็นว่า มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการทุจริตหรือประพฤติมิชอบในวงราชการ หรือมีมูลความผิดทางอาญา หรือมีมูลความผิดทางวินัย จึงแจ้งให้หน่วยงานที่มีอำนาจสอบสวนและผู้บังคับบัญชาดำเนินการตามกฎหมาย และรายงานให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบ	๑
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว พบว่า เป็นกรณีบทบัญญัติของกฎหมายมีปัญหาความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ จึงได้เสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญเพื่อพิจารณาวินิจฉัย	๔
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว พบว่า ไม่มีปัญหาความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ จึงไม่เสนอเรื่องไปยังศาลรัฐธรรมนูญ	๕๑
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว พบว่า เป็นกรณี กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นของบุคคล มีปัญหาความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย จึงเสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อศาลปกครองเพื่อพิจารณาวินิจฉัย	๑

ผลการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
เรื่องร้องเรียนด้านจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว พบว่า ไม่เป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรมตามประมวลจริยธรรม	๑๓
เรื่องร้องเรียนด้านจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว พบว่า เป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรมตามประมวลจริยธรรม	๖
เรื่องร้องเรียนด้านจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว พบว่า เป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมที่เป็นการกระทำผิดร้ายแรง จึงส่งเรื่องให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	๑
เรื่องร้องเรียนด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้ที่รับผิดชอบในการบังคับการให้เป็นไปตามประมวลจริยธรรมดำเนินการบังคับให้เป็นไปตามประมวลจริยธรรม	๑๐
เรื่องที่กฎหมายบัญญัติมิให้ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการ	๑,๕๑๕
เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว พบว่า เป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย จึงยุติการพิจารณาหรือส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไปตามควรแก่กรณี	๖๐๗
เรื่องที่ไม่เข้าข่ายว่าเป็นเรื่องร้องเรียน หรือตรวจสอบแล้ว พบว่า เป็นการแอบอ้างชื่อบุคคลอื่น	๖
เรื่องที่ผู้ร้องเรียนถอนคำร้องเรียน	๗๖

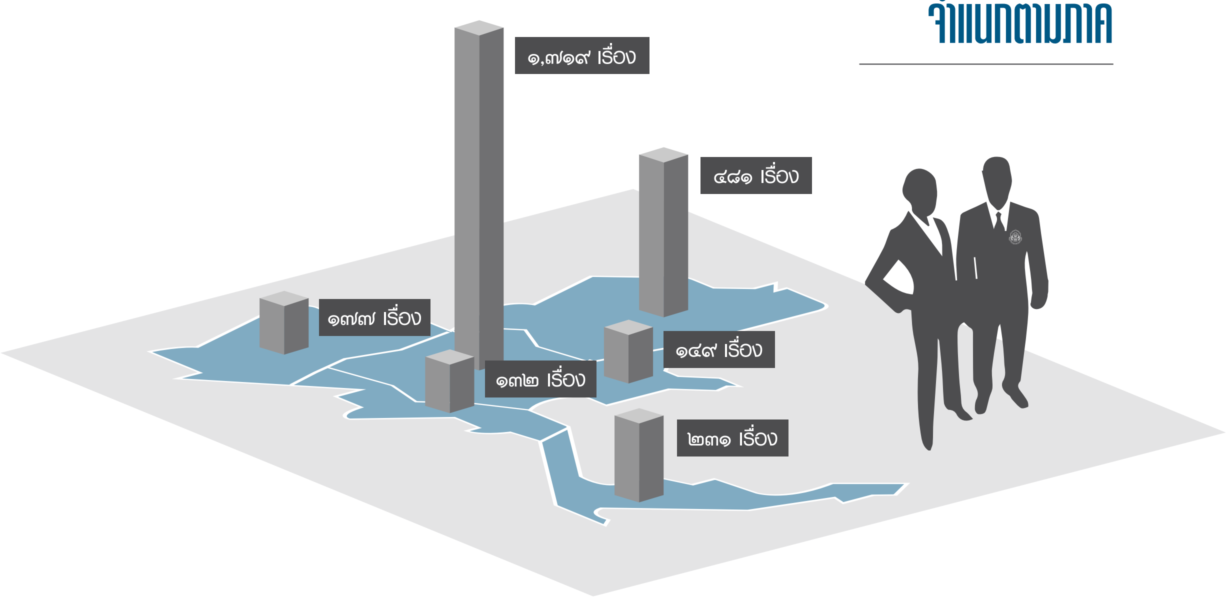
เรื่องร้องเรียนที่ได้รับเข้าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗
จำนวน ๒,๘๘๙ เรื่อง จำแนกตามรายเดือน



จังหวัดที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ๑๐ อันดับ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

อันดับ	จังหวัด	เรื่องร้องเรียน (เรื่อง)
๑	กรุงเทพมหานคร	๑,๑๐๐
๒	นนทบุรี	๑๓๔
๓	นครราชสีมา	๖๖
๔	เชียงใหม่ สมุทรปราการ	๕๘
๕	ปทุมธานี ชลบุรี	๕๖
๖	อุบลราชธานี	๔๖
๗	เลย	๔๔
๘	ขอนแก่น	๔๑
๙	อุดรธานี	๔๐
๑๐	นครปฐม นครสวรรค์	๓๙

จำนวนเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ จำแนกตามภาค

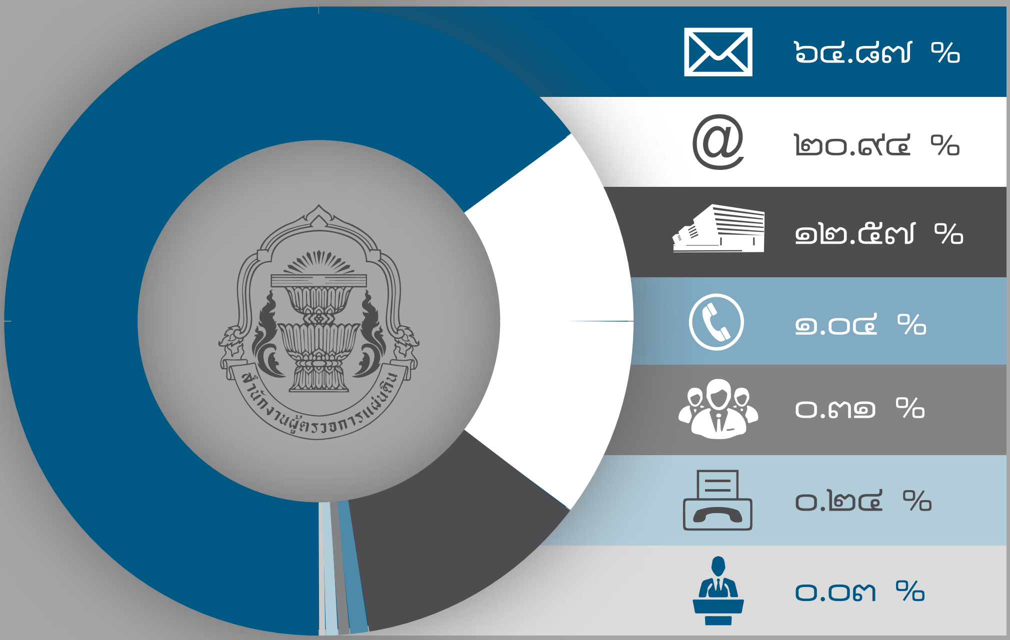


จำนวนเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ จำแนกตามภาคและจังหวัด

ภาค / จังหวัด		จำนวน (เรื่อง)
ภาคเหนือ		**๑๗๗**
๑	เชียงใหม่	๕๘
๒	เชียงราย	๓๕
๓	อุตรดิตถ์	๒๕
๔	ลำพูน	๑๓
๕	แพร่	๑๒
๖	ลำปาง	๑๑
๗	น่าน	๘
๘	แม่ฮ่องสอน	๘
๙	พะเยา	๗
ภาคกลาง		**๑,๗๑๙**
๑	กรุงเทพมหานคร	๑,๑๐๐
๒	นนทบุรี	๑๓๔
๓	สมุทรปราการ	๕๘
๔	ปทุมธานี	๕๖
๕	นครปฐม	๓๙
๖	นครสวรรค์	๓๙
๗	ลพบุรี	๓๒
๘	พิษณุโลก	๓๒
๙	สุพรรณบุรี	๓๑
๑๐	พระนครศรีอยุธยา	๒๙
๑๑	สระบุรี	๒๙
๑๒	สมุทรสาคร	๒๓
๑๓	ชัยนาท	๑๗
๑๔	กำแพงเพชร	๑๗
๑๕	เพชรบูรณ์	๑๖
๑๖	สิงห์บุรี	๑๕
๑๗	พิจิตร	๑๔
๑๘	อ่างทอง	๑๑
๑๙	สุโขทัย	๑๐
๒๐	นครนายก	๙
๒๑	อุทัยธานี	๕
๒๒	สมุทรสงคราม	๔
ภาคตะวันออก		**๑๔๙**
๑	ชลบุรี	๕๖
๒	ปราจีนบุรี	๒๓
๓	ระยอง	๒๓
๔	ฉะเชิงเทรา	๒๑
๕	จันทบุรี	๑๑
๖	สระแก้ว	๑๑
๗	ตราด	๔

ภาค / จังหวัด		จำนวน (เรื่อง)
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		**๔๘๑**
๑	นครราชสีมา	๖๖
๒	อุบลราชธานี	๔๖
๓	เลย	๔๔
๔	ขอนแก่น	๔๑
๕	อุดรธานี	๔๐
๖	บุรีรัมย์	๓๑
๗	ศรีสะเกษ	๒๙
๘	ร้อยเอ็ด	๒๗
๙	สุรินทร์	๒๕
๑๐	ชัยภูมิ	๒๒
๑๑	กาฬสินธุ์	๒๐
๑๒	หนองบัวลำภู	๑๗
๑๓	สกลนคร	๑๕
๑๔	มหาสารคาม	๑๓
๑๕	นครพนม	๑๐
๑๖	ยโสธร	๑๐
๑๗	หนองคาย	๘
๑๘	บึงกาฬ	๘
๑๙	มุกดาหาร	๕
๒๐	อำนาจเจริญ	๔
ภาคใต้		**๒๓๑**
๑	สงขลา	๓๕
๒	สุราษฎร์ธานี	๓๔
๓	นครศรีธรรมราช	๓๓
๔	ภูเก็ต	๒๔
๕	ชุมพร	๑๗
๖	ปัตตานี	๑๖
๗	พัทลุง	๑๕
๘	กระบี่	๑๔
๙	พังงา	๑๐
๑๐	นราธิวาส	๙
๑๑	ยะลา	๙
๑๒	ตรัง	๗
๑๓	ระนอง	๖
๑๔	สตูล	๒
ภาคตะวันตก		**๑๓๒**
๑	กาญจนบุรี	๓๖
๒	ประจวบคีรีขันธ์	๓๔
๓	ราชบุรี	๒๕
๔	ตาก	๒๐
๕	เพชรบุรี	๑๗

จำนวนเรื่องเรื่องเรียนที่ได้รับ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน



หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
ไปรษณีย์	๑,๘๗๔	๖๔.๘๗
เว็บไซต์ www.ombudsman.go.th	๖๐๕	๒๐.๙๔
ยื่นเรื่องด้วยตัวเอง ณ ที่ทำการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๓๖๓	๑๒.๕๗
CALL CENTER ๑๖๗๖ สายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน	๓๐	๑.๐๔
เครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดิน (สภาทนายความ สำนักงานอัยการสูงสุด ศูนย์ ICT ชุมชนเพื่อพ่อหลวง)	๙	๐.๓๑
โทรสาร	๗	๐.๒๔
สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และ สมาชิกวุฒิสภา	๑	๐.๐๓
รวม	๒,๘๘๙	๑๐๐.๐๐

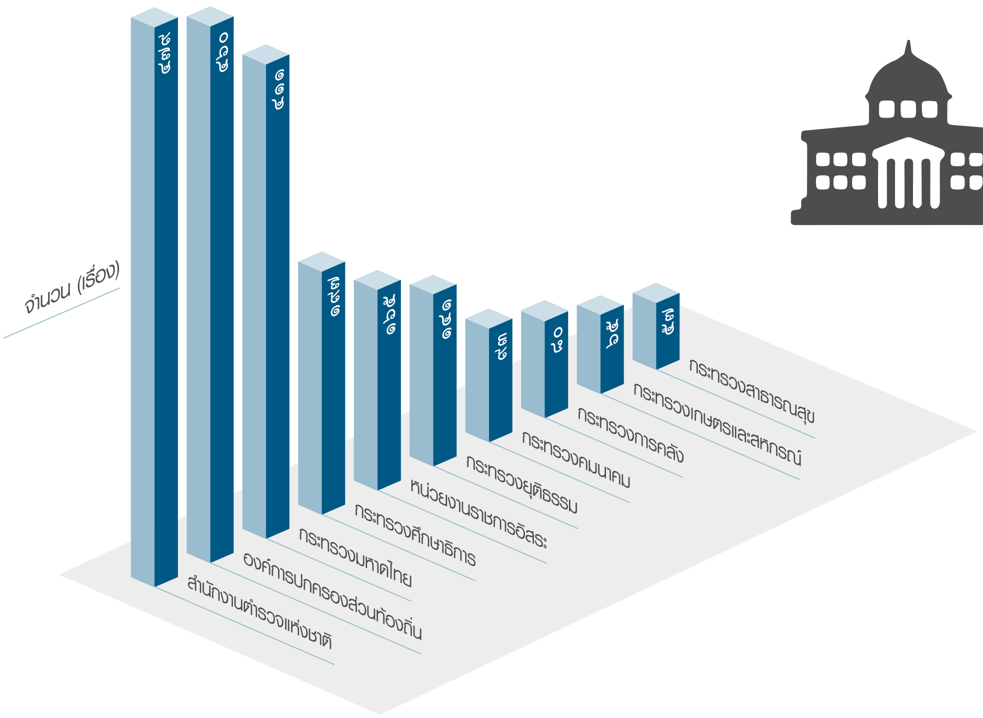
เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ จำนวน ๒,๘๒๘ เรื่อง จำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

	หน่วยงาน	รวม
๑	**สำนักงานตำรวจแห่งชาติ**	๕๑๓
๒	**กระทรวงมหาดไทย** - กรมการปกครอง (๒๐๖) - กรมที่ดิน (๑๓๐) - สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (๔๙) - กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (๒๙) - การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (๒๗)	๔๘๑
๓	**องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น** - เทศบาล (๑๙๑) - องค์การบริหารส่วนตำบล (๑๕๑) - กรุงเทพมหานคร (๙๑) - องค์การบริหารส่วนจังหวัด (๒๓) - เมืองพัทยา (๑๓)	๔๖๙
๔	**กระทรวงศึกษาธิการ** - สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (๙๙) - สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (๗๓) - สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (๑๗) - สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (๑๐) - สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (๙)	๒๒๘
๕	**หน่วยงานราชการอิสระ** - สำนักงานอัยการสูงสุด (๓๖) - สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (๓๓) - ศาลยุติธรรม (๓๑) - สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง (๒๒) - ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง (๑๒)	๒๑๒
๖	**กระทรวงยุติธรรม** - กรมราชทัณฑ์ (๑๐๓) - กรมบังคับคดี (๙) - กรมสอบสวนคดีพิเศษ (๘) - สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (๖) - สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม (๓)	๑๓๔
๗	**กระทรวงคมนาคม** - กรมทางหลวง (๒๓) - กรมเจ้าท่า (๑๗) - กรมการขนส่งทางบก (๑๕) - การรถไฟแห่งประเทศไทย (๑๔) - องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (๑๐)	๑๐๘

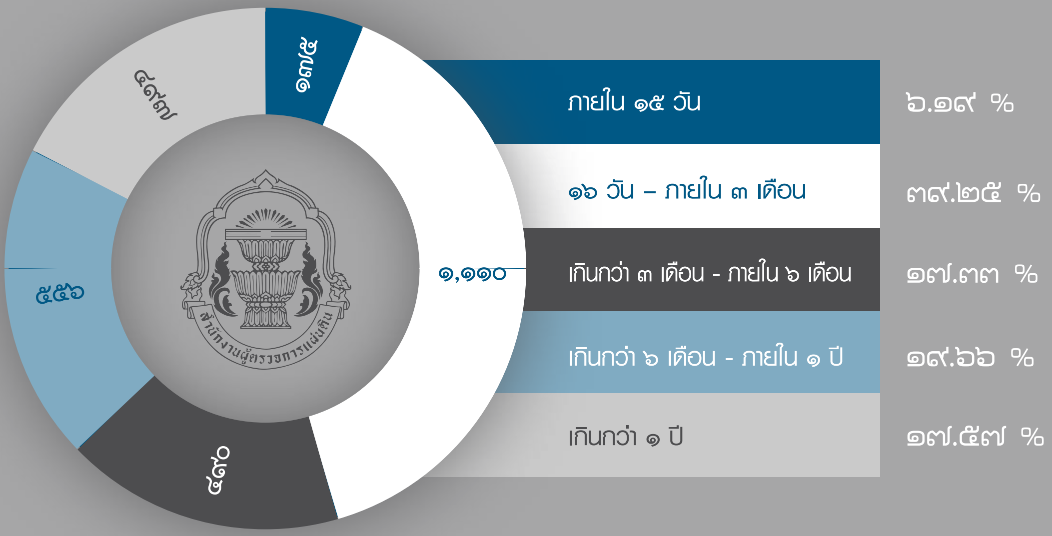
	หน่วยงาน	รวม
๘	**กระทรวงเกษตรและสหกรณ์** - สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (๒๗) - กรมชลประทาน (๒๐) - กรมปศุสัตว์ (๑๐) - กรมส่งเสริมสหกรณ์ (๑๐) - กรมพัฒนาที่ดิน (๕)	๙๕
๙	**กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม** - กรมป่าไม้ (๒๗) - กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (๒๓) - กรมทรัพยากรน้ำ (๖) - กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง (๓) - กรมควบคุมมลพิษ (๒)	๗๑
๑๐	**กระทรวงการคลัง** - กรมสรรพากร (๑๗) - กรมธนารักษ์ (๑๐) - ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (๔) - ธนาคารออมสิน (๔) - สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล (๔)	๖๘
๑๑	**กระทรวงสาธารณสุข** - สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (๔๐) - กรมการแพทย์ (๑๒) - กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (๓) - สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ (๒) - สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (๒)	๖๓
๑๒	**หน่วยงานภาคเอกชน**	๕๔
๑๓	**สำนักนายกรัฐมนตรี**	๔๑
๑๔	**กระทรวงกลาโหม**	๓๗
๑๕	**กระทรวงแรงงาน**	๒๗
๑๖	**กระทรวงอุตสาหกรรม**	๒๕
๑๗	**คณะรัฐมนตรี**	๒๔
๑๘	**กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์**	๒๓
๑๙	**กระทรวงพลังงาน**	๒๒
๒๐	**กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร**	๑๕
๒๑	**รัฐสภา**	๑๓
๒๒	**กระทรวงพาณิชย์**	๑๐
๒๓	**กระทรวงวัฒนธรรม**	๘
๒๔	**กระทรวงการต่างประเทศ**	๖

	หน่วยงาน	รวม
๒๕	องค์กรวิชาชีพ	๖
๒๖	หน่วยงานอิสระไม่สังกัดกระทรวง	๕
๒๗	กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๔
๒๘	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๓
๒๙	รัฐวิสาหกิจในกำกับของรัฐมนตรี	๒
๓๐	พรรคการเมือง	๒
๓๑	หน่วยงานอิสระสังกัดกระทรวง	๑
๓๒	ส่วนราชการในกำกับของรัฐมนตรี	๑
๓๓	อื่น ๆ	๕๗
	รวม	๒,๘๒๘

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ๑๐ อันดับ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗



เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ

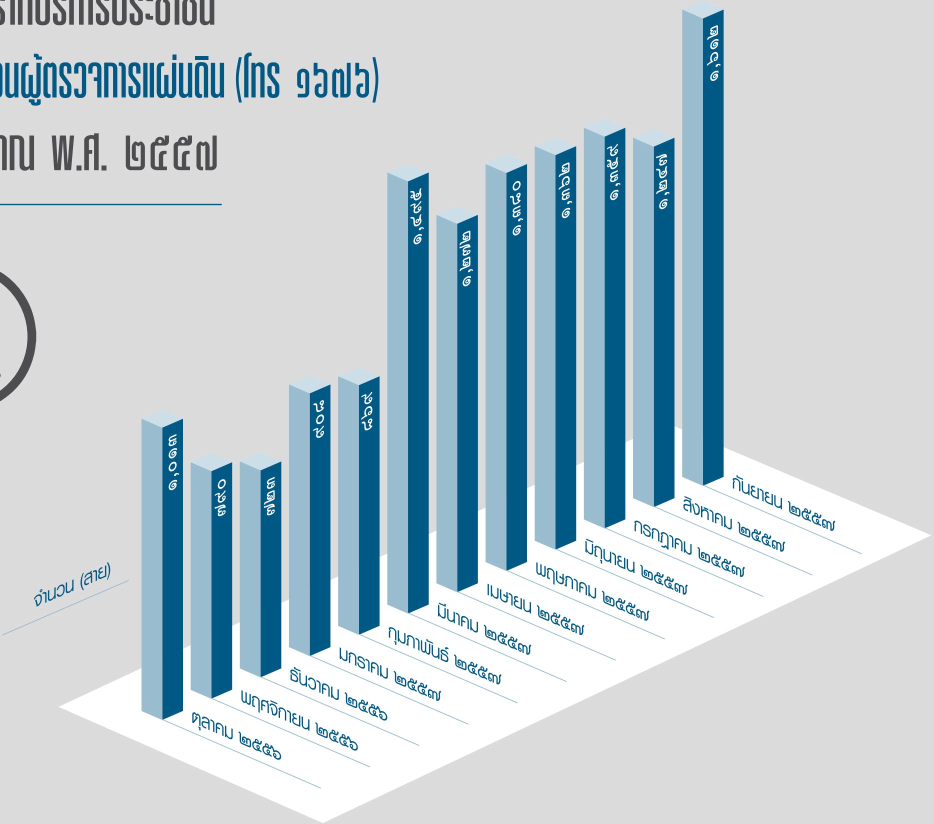


ระยะเวลาในการดำเนินการ	เรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ร้อยละ
ภายใน ๑๕ วัน	๑๗๕	๖.๑๙
๑๖ วัน – ภายใน ๓ เดือน	๑,๑๑๐	๓๙.๒๕
เกินกว่า ๓ เดือน – ภายใน ๖ เดือน	๔๙๐	๑๗.๓๓
เกินกว่า ๖ เดือน – ภายใน ๑ ปี	๕๕๖	๑๙.๖๖
เกินกว่า ๑ ปี	๔๙๗	๑๗.๕๗
รวม	**๒,๘๒๘**	**๑๐๐.๐๐**

จากสถิติผลการดำเนินงานด้านการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน จะเห็นได้ว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ มีเรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้พิจารณาวินิจฉัยตามบทบัญญัติของกฎหมาย จำนวนทั้งสิ้น ๔,๗๒๙ เรื่อง ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริง และมีคำวินิจฉัยแล้วทั้งสิ้น ๒,๘๒๘ เรื่อง ซึ่งนอกจากผู้ตรวจการแผ่นดินจะรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ผู้ร้องเรียนไว้พิจารณาดำเนินการผ่านทางช่องทางต่าง ๆ แล้ว ผู้ตรวจการแผ่นดินยังได้คำนึงถึงความเดือดร้อนของประชาชนที่จำเป็นจะต้องได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาโดยเร็วเป็นสำคัญ จึงได้มีนโยบายให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้บริการประชาชนผ่านช่องทางโทรศัพท์สายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน หมายเลข ๑๖๗๖ (โทรฟรีทั่วประเทศ) ซึ่งเจ้าหน้าที่จะให้บริการรับเรื่องร้องเรียนด้วยวาจาเพื่อให้ประชาชน ซึ่งยังมีอีกเป็นจำนวนมากที่ประสบปัญหาความคับข้องหรือไม่ได้รับความสะดวก จากการดำเนินการของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐที่ต้องการขอรับคำปรึกษา หรือขอคำแนะนำในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ หรือขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินประสานงานเพื่อช่วยเหลือปัญหาโดยมิได้ประสงค์จะร้องเรียนให้มีการตรวจสอบในเรื่องดังกล่าวได้มีโอกาสสนทนากับเจ้าหน้าที่โดยตรง ดังนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านกฎหมาย คอยให้บริการประชาชนที่โทรศัพท์เข้ามาขอรับคำปรึกษาปัญหาข้อกฎหมายต่าง ๆ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ มีประชาชนโทรศัพท์เข้ามาขอรับคำปรึกษาและคำแนะนำทางด้านกฎหมาย ทั้งสิ้น ๑๔,๐๓๐ สาย ส่วนใหญ่เป็นการขอคำปรึกษาและคำแนะนำปัญหาทางด้านกฎหมาย จำนวน ๑๑,๙๒๗ สาย ติดตามผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑,๘๐๔ สาย ซึ่งที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้ประสานงานและให้ความช่วยเหลือผู้ร้องเรียนจนปัญหาของผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขและผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจจนไม่ยื่นเป็นเรื่องร้องเรียนต่อไป

จะเห็นได้ว่า ช่องทางการติดต่อผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านสายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน (โทร ๑๖๗๖) เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการเข้าถึงบริการของผู้ตรวจการแผ่นดินได้อย่างรวดเร็ว และสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการเป็นอย่างมาก ในขณะเดียวกันการให้บริการดังกล่าวของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ถือเป็นการเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างภาครัฐกับประชาชน เป็นการให้ข้อมูลความรู้ที่ถูกต้องแก่ประชาชน และช่วยลดความขัดแย้งอันจะนำไปสู่การร้องเรียนหรือการฟ้องร้องเป็นคดีต่อกันอีกด้วย ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ผู้ตรวจการแผ่นดินและเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ให้บริการประชาชนผ่านสายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน (โทร ๑๖๗๖) ปรากฏดังนี้

จำนวนการให้บริการประชาชน ผ่านสายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน (โทร ๑๖๗๖) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗



ลักษณะการให้บริการประชาชน ผ่านสายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน (โทร ๑๖๗๖) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

ลักษณะการให้บริการ	จำนวน (สาย)
ติดตามผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน	๑,๘๐๔
รับเป็นเรื่องร้องเรียนทางวาจา	๓๐
ประสานงานและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น โดยผู้ร้องเรียนพึงพอใจ และไม่ยื่นคำร้องเป็นเรื่องร้องเรียนต่อไป	๘๖
ให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำเพื่อช่วยเหลือปัญหาทางด้านกฎหมาย	๑๑,๙๒๗
ไม่เข้าข่ายว่าเป็นการร้องเรียน หรือไม่เข้าข่ายว่าเป็นการขอคำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาเรื่องร้องเรียน	๑๘๓
รวม	๑๔,๐๓๐