



รายงานประจำปี ผู้ตรวจการแผ่นดิน

๒๕๕๘

ส่วนที่



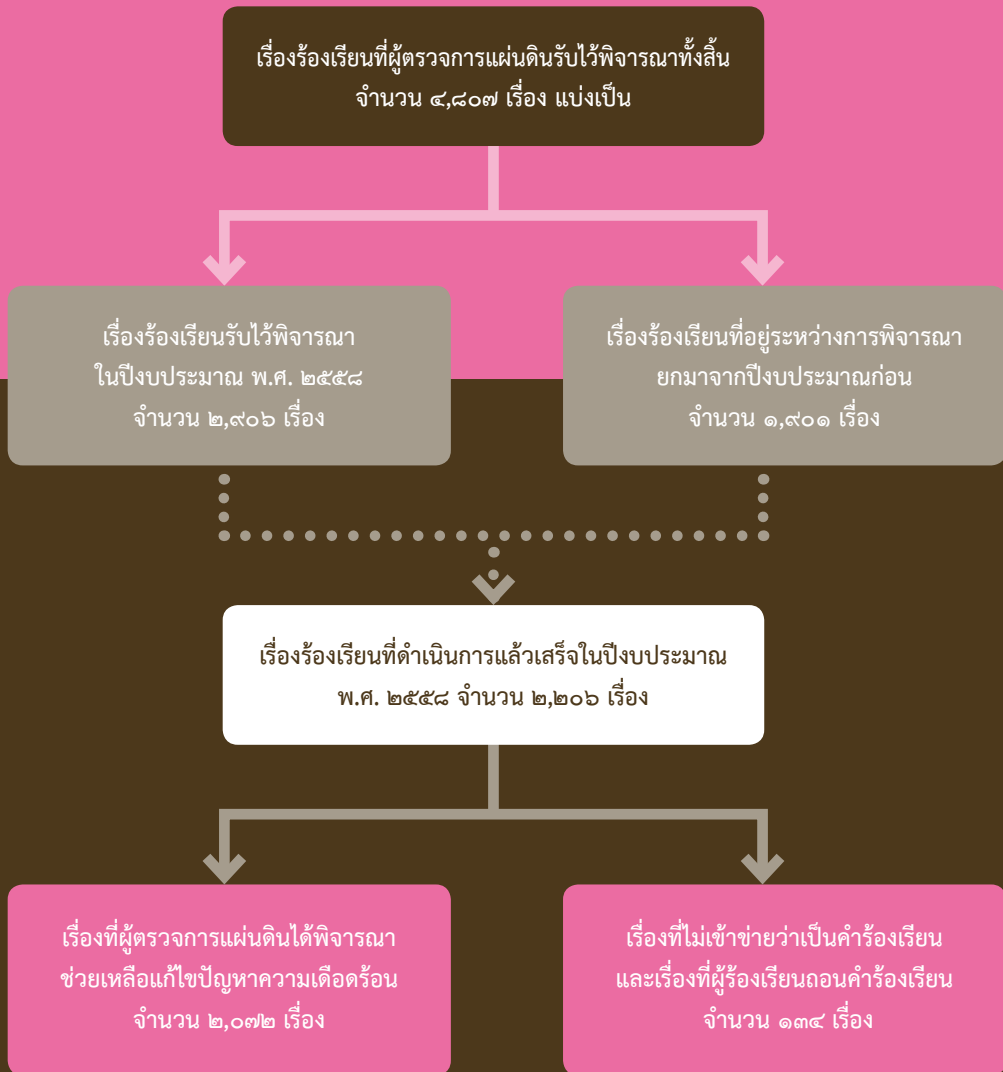
ผลการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน
พร้อมข้อสังเกตหรือข้อเสนอแนะที่เสนอต่อ
หน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ
หรือราชการส่วนท้องถิ่น

๒.๑ ผลการดำเนินงานด้านการสอบสวนข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน

การดำเนินงานด้านการสอบสวนข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ตรวจการแผ่นดินมีนโยบายการทำงานในเชิงรุกโดยเน้นการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยดำเนินการไปพร้อมกับการสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างการทำงานของหน่วยงานของรัฐและประชาชนที่อาจจะมี ความเข้าใจที่ไม่ตรงกันในเรื่องของขั้นตอน หรือกระบวนการทำงานของหน่วยงานของรัฐ ผ่านช่องทางที่หลากหลายโดยเฉพาะสื่อสาธารณะต่าง ๆ อาทิ “รายการตู้ ปณ. ขาว ๓ ทางสถานี โทรทัศน์ช่อง ๓ (ช่อง SD ๒๘)” “รายการสถานีประชาชน ทางสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส” “รายการสายด่วนรัฐสภา ทางสถานีวิทยุและโทรทัศน์รัฐสภา” นอกจากนี้ ยังมีกิจกรรมการลงพื้นที่ ในโครงการต่าง ๆ อาทิ โครงการผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจร โครงการผู้ตรวจการแผ่นดินพบประชาชน โครงการพระราชทานความช่วยเหลือร่วมกับสำนักงานเลขาธิการ โครงการเยาวชนเครือข่าย ผู้ตรวจการแผ่นดิน (Youth Ombudsman) และลงพื้นที่เพื่อสอบสวน แสวงหาข้อเท็จจริง และ ประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนโดยตรงได้อย่าง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อันเป็นการเสริมสร้างความเข้าใจอันดีและช่วยลดข้อขัดแย้งระหว่าง หน่วยงานของรัฐกับประชาชน นำไปสู่การลดจำนวนเรื่องร้องเรียนหน่วยงานของรัฐโดยไม่จำเป็น อีกด้วย ส่งผลให้ผู้ร้องเรียนพึงพอใจและไม่ประสงค์ที่จะยื่นคำร้องเป็นเรื่องร้องเรียนต่อไป ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ มีเรื่องร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน ๒,๙๐๖ เรื่อง และมีสัดส่วนการประสานงานเพื่อให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้นในการช่วยแก้ไขปัญหาความทุกข์ร้อน กรณีเป็นปัญหาที่ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อนแก่ประชาชนผ่านสายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน (โทร ๑๖๗๖) เพิ่มมากขึ้น โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ มีประชาชนใช้บริการสายด่วนผู้ตรวจการ แผ่นดิน โทร ๑๖๗๖ เพื่อปรึกษาปัญหาข้อกฎหมาย หรือขอความช่วยเหลือในการประสานงาน กับหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งสิ้น จำนวน ๑๖,๘๘๒ ครั้ง เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า จำนวน ๒,๘๕๒ สาย หรือคิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๓

ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ผลการดำเนินงานด้านการพิจารณาสอบสวน หาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน ปรากฏดังนี้

สถิติเรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้พิจารณา ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

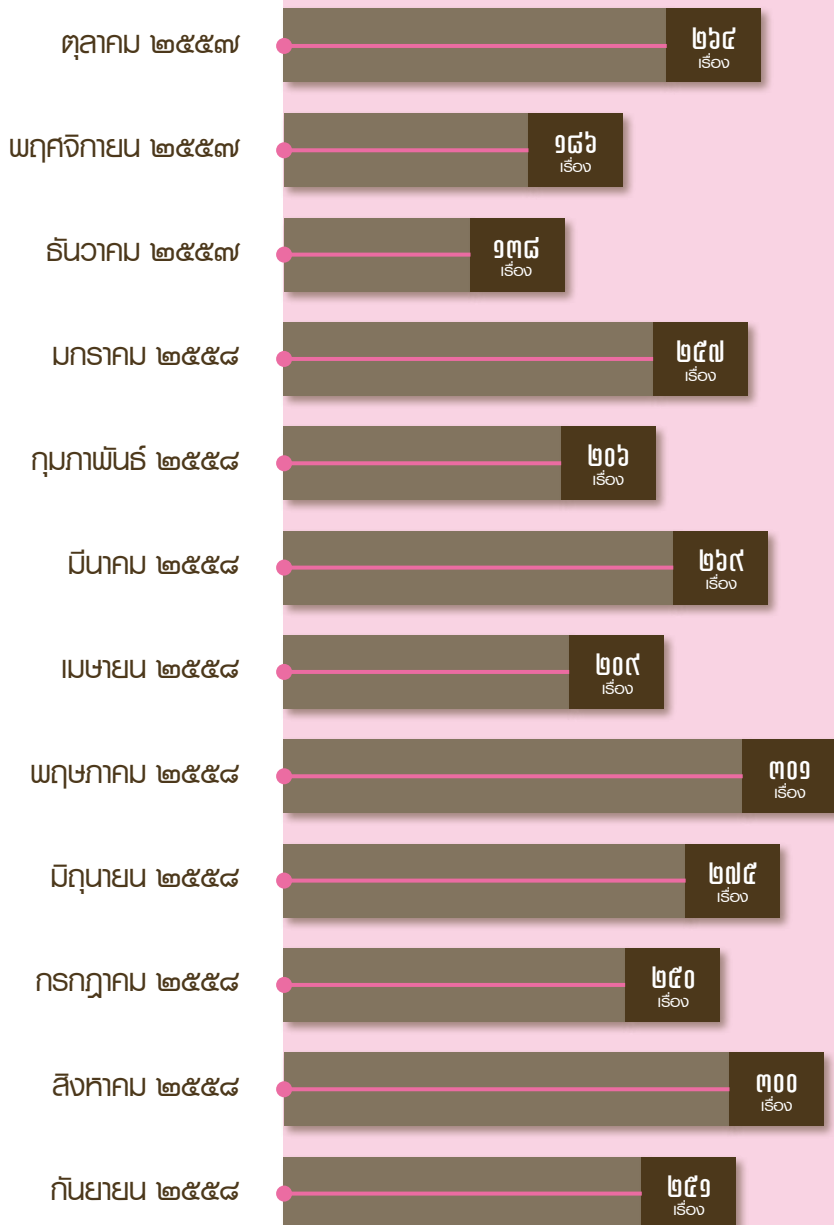


เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘
จำนวน ๒,๒๐๖ เรื่อง สามารถจำแนกตามผลดำเนินการได้ดังนี้

ผลการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม หรือดำเนินการเพื่อให้มีการชดใช้ความเสียหายแก่ประชาชนอย่างเหมาะสมแล้ว	๕๖๗
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินได้เสนอความเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแนวทางหรือวิธีปฏิบัติงาน หรือเสนอแนะให้มีการปรับปรุงกฎหมายเพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้แก่ประชาชน	๕๖
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว เห็นว่า มีเหตุอันควรสงสัยว่า มีการทุจริตหรือประพฤติมิชอบในวงราชการ หรือมีมูลความผิดทางอาญา หรือมีมูลความผิดทางวินัย จึงแจ้งให้หน่วยงานที่มีอำนาจสอบสวนและผู้บังคับบัญชาดำเนินการตามกฎหมาย และรายงานให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบ	๑
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว พบว่า เป็นกรณีการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบด้วยรัฐธรรมนูญขององค์กรในกระบวนการยุติธรรม ทั้งนี้ไม่รวมถึงการพิจารณาพิพากษาอรรถคดีของศาล	๗
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว พบว่า ไม่มีปัญหาความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ จึงไม่เสนอเรื่องไปยังศาลรัฐธรรมนูญ	๑๓

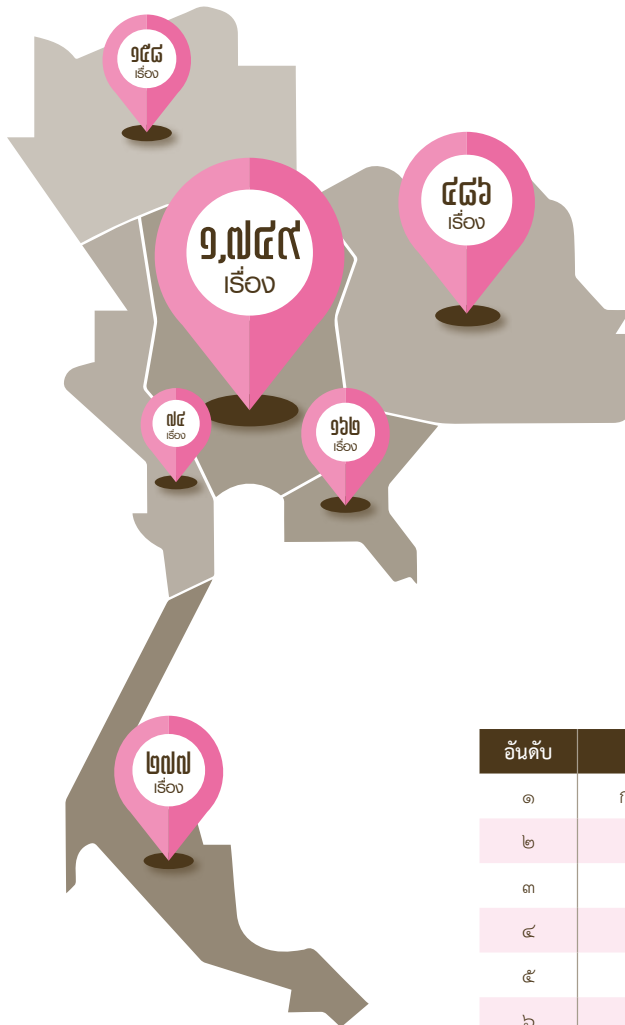
ผลการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
เรื่องร้องเรียนด้านจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว พบว่า เป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรมตามประมวลจริยธรรม	๗
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดิน เห็นว่า ควรไต่สวนและเปิดเผยผลการไต่สวนต่อสาธารณะ	๑
เรื่องร้องเรียนด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณา ส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบในการบังคับการให้เป็นไปตามประมวลจริยธรรม ดำเนินการบังคับให้เป็นไปตามประมวลจริยธรรม	๖
เรื่องที่ถูกกฎหมายบัญญัติมิให้ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการ	๑,๑๒๓
เรื่องที่ถูกกฎหมายบัญญัติมิให้ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการ และผู้ตรวจการแผ่นดินได้ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม	๒๗๘
เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว พบว่า เป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย จึงยุติการพิจารณาและส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไปตามควรแก่กรณี	๑๓
เรื่องของผู้ร้องเรียนขอถอนคำร้องเรียน	๑๓๔

เรื่องร้องเรียนที่ได้รับเข้าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จำนวน ๒,๙๐๖ เรื่อง จำแนกตามรายเดือน



จำนวนเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

จำแนกตามภาค



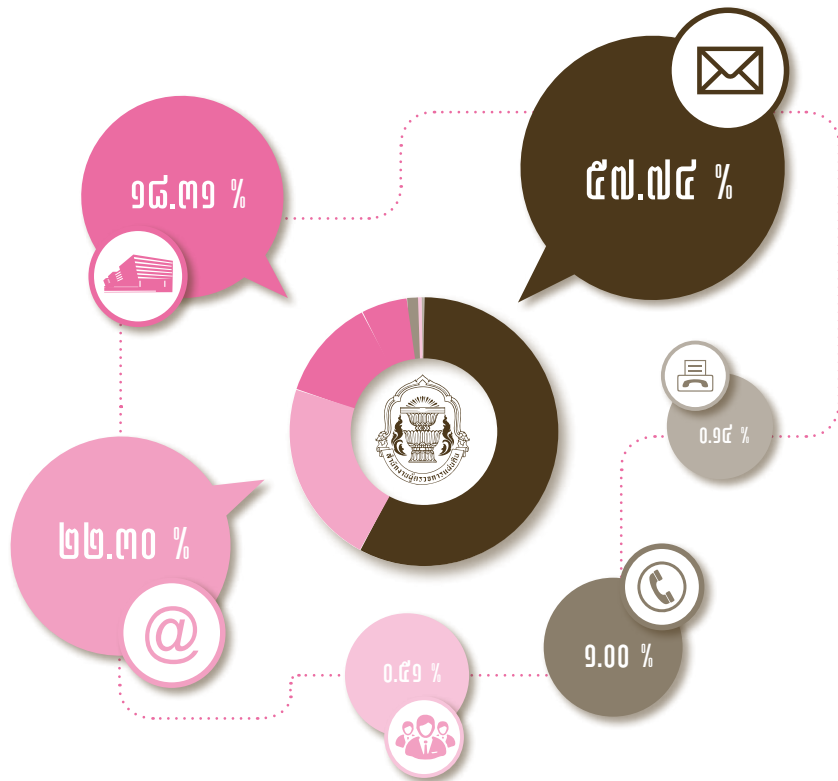
อันดับ	จังหวัด	เรื่องร้องเรียน (เรื่อง)
๑	กรุงเทพมหานคร	๑,๐๖๕
๒	นนทบุรี	๑๕๕
๓	ชลบุรี	๗๓
๔	นครราชสีมา	๖๘
๕	เชียงใหม่	๖๓
๖	สุรินทร์	๕๗
๗	สงขลา	๕๐
๘	นครปฐม	๔๘
๙	สมุทรปราการ	๔๗
๑๐	ปทุมธานี	๔๕

จำนวนเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จำแนกตามภาคและจังหวัด

ภาค / จังหวัด		จำนวน (เรื่อง)	ภาค / จังหวัด		จำนวน (เรื่อง)
ภาคเหนือ		๑๕๘	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		๔๘๖
๑	เชียงใหม่	๖๓	๑	นครราชสีมา	๖๘
๒	เชียงราย	๒๓	๒	สุรินทร์	๕๗
๓	อุตรดิตถ์	๒๑	๓	ขอนแก่น	๔๔
๔	แพร่	๑๒	๔	อุบลราชธานี	๔๔
๕	พะเยา	๑๑	๕	อุดรธานี	๓๗
๖	ลำปาง	๑๐	๖	บุรีรัมย์	๒๙
๗	น่าน	๘	๗	มหาสารคาม	๒๙
๘	ลำพูน	๖	๘	ศรีสะเกษ	๒๖
๙	แม่ฮ่องสอน	๔	๙	ชัยภูมิ	๒๑
ภาคกลาง		๑,๗๔๙	๑๐	ร้อยเอ็ด	๑๙
๑	กรุงเทพมหานคร	๑,๐๖๕	๑๑	หนองบัวลำภู	๑๔
๒	นนทบุรี	๑๕๕	๑๒	อำนาจเจริญ	๑๔
๓	นครปฐม	๔๘	๑๓	มุกดาหาร	๑๓
๔	สมุทรปราการ	๔๗	๑๔	บึงกาฬ	๑๓
๕	ปทุมธานี	๔๕	๑๕	กาฬสินธุ์	๑๒
๖	ลพบุรี	๔๔	๑๖	หนองคาย	๑๒
๗	พระนครศรีอยุธยา	๔๐	๑๗	เลย	๑๐
๘	นครสวรรค์	๓๖	๑๘	ยโสธร	๙
๙	เพชรบูรณ์	๒๙	๑๙	นครพนม	๙
๑๐	สมุทรสาคร	๒๘	๒๐	สกลนคร	๖
๑๑	พิษณุโลก	๒๘	ภาคใต้		๒๗๗
๑๒	สระบุรี	๒๖	๑	สงขลา	๕๐
๑๓	สุพรรณบุรี	๒๖	๒	นครศรีธรรมราช	๔๒
๑๔	เพชรบุรี	๒๓	๓	สุราษฎร์ธานี	๓๘
๑๕	สิงห์บุรี	๒๓	๔	ภูเก็ต	๒๔
๑๖	พิจิตร	๒๐	๕	พังงา	๒๓
๑๗	กำแพงเพชร	๑๔	๖	ยะลา	๒๓
๑๘	อ่างทอง	๑๒	๗	ปัตตานี	๑๗
๑๙	สุโขทัย	๑๑	๘	กระบี่	๑๔
๒๐	ชัยนาท	๑๐	๙	ตรัง	๑๓
๒๑	นครนายก	๙	๑๐	ชุมพร	๑๒
๒๒	สมุทรสงคราม	๘	๑๑	สตูล	๗
๒๓	อุทัยธานี	๒	๑๒	ระนอง	๖
ภาคตะวันออก		๑๖๒	๑๓	นราธิวาส	๕
๑	ชลบุรี	๗๓	๑๔	พัทลุง	๓
๒	ฉะเชิงเทรา	๒๕	ภาคตะวันตก		๗๔
๓	ระยอง	๑๙	๑	กาญจนบุรี	๒๙
๔	ปราจีนบุรี	๑๕	๒	ราชบุรี	๒๖
๕	จันทบุรี	๑๕	๓	ประจวบคีรีขันธ์	๑๐
๖	ตราด	๘	๔	ตาก	๙
๗	สระแก้ว	๗			

รวมทั้งสิ้น ๒,๙๐๖ เรื่อง

จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน



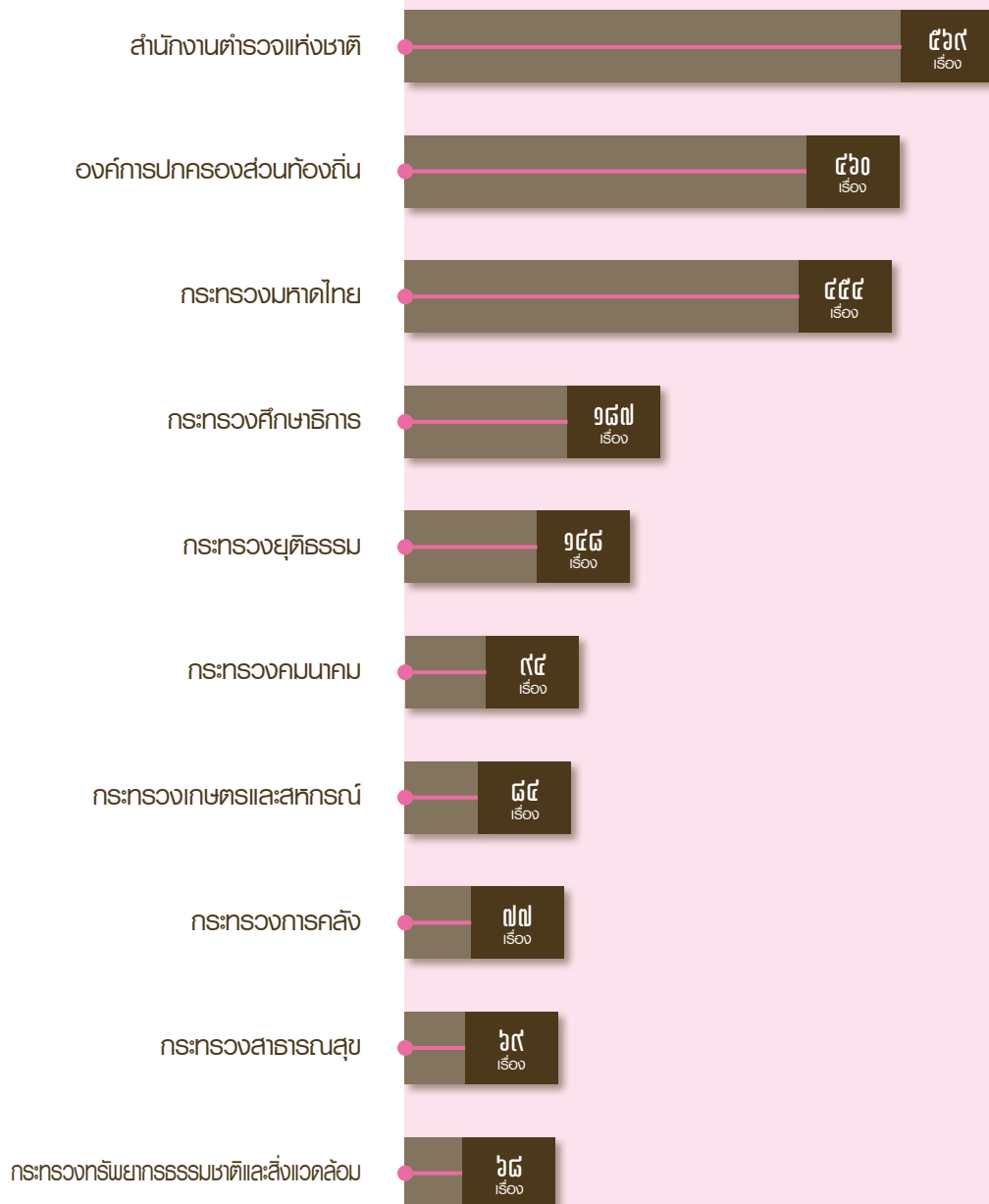
หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
ไปรษณีย์	๑,๖๗๘	๕๗.๗๔
เว็บไซต์ www.ombudsman.go.th	๖๔๘	๒๒.๓๐
ยื่นเรื่องด้วยตัวเอง ณ ที่ทำการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๕๓๒	๑๘.๓๑
CALL CENTER ๑๖๗๖ สายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน	๒๙	๑.๐๐
เครือข่ายผู้ตรวจการแผ่นดิน (สภาทนายความ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ศูนย์ ICT ชุมชนเพื่อพ่อหลวง)	๑๕	๐.๕๑
โทรสาร	๔	๐.๑๔
รวม	๒,๙๐๖	๑๐๐.๐๐

เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘
จำนวน ๒,๒๐๖ เรื่อง จำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

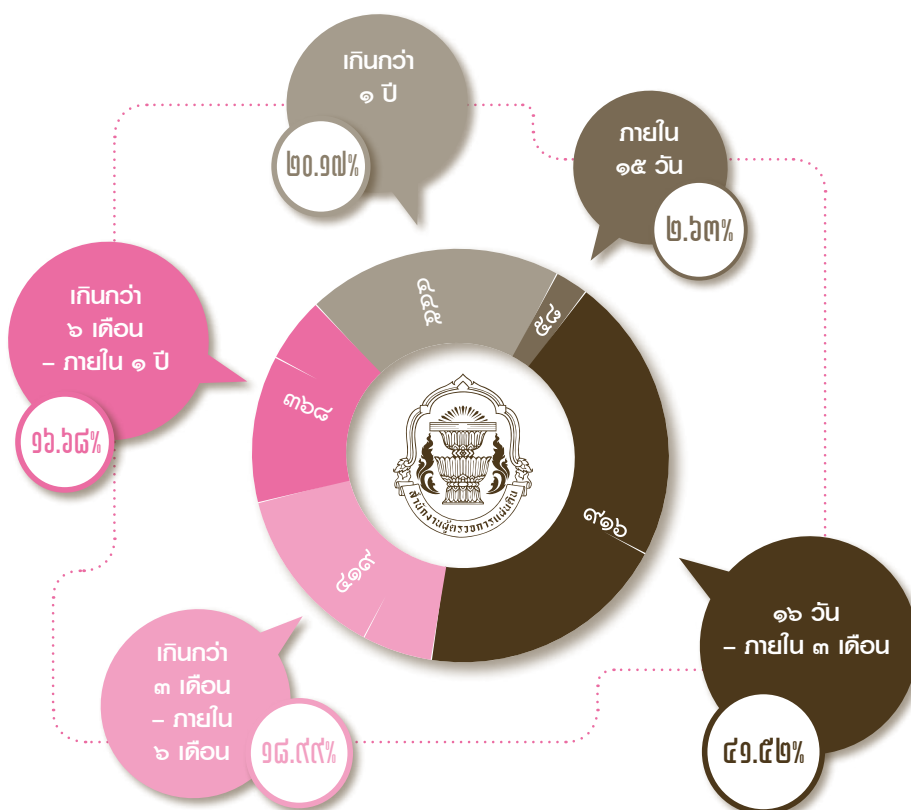
	หน่วยงาน	รวม
๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๔๕๔
๒	องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น - องค์การบริหารส่วนตำบล (๑๕๓) - เทศบาล (๑๒๒) - กรุงเทพมหานคร (๖๘)	๓๖๖
๓	กระทรวงมหาดไทย - กรมการปกครอง (๑๒๖) - กรมที่ดิน (๙๙) - กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (๔๔)	๓๕๖
๔	กระทรวงศึกษาธิการ - สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (๖๕) - สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (๖๐) - สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (๘)	๑๖๗
๕	กระทรวงยุติธรรม - กรมราชทัณฑ์ (๘๗) - กรมบังคับคดี (๑๐) - สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด	๑๒๒
๖	กระทรวงคมนาคม - กรมทางหลวง (๑๗) - กรมการขนส่งทางบก (๑๑) - การรถไฟแห่งประเทศไทย (๘)	๖๑
๗	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ - สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (๑๔) - กรมปศุสัตว์ (๑๑) - กรมชลประทาน (๘)	๖๐
๘	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม - กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (๓๓) - กรมป่าไม้ (๑๕) - สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (๖)	๕๔
๙	กระทรวงการคลัง - กรมสรรพากร (๑๔) - ธนาคารออมสิน (๘) - ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (๗)	๕๖

	หน่วยงาน	รวม
๑๐	องค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานธุรการขององค์กรตามรัฐธรรมนูญ - สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (๒๑) - สำนักงานอัยการสูงสุด (๑๔) - สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง (๗)	๕๐
๑๑	กระทรวงสาธารณสุข	๔๖
๑๒	หน่วยงานภาคเอกชน	๔๐
๑๓	สำนักนายกรัฐมนตรี	๓๘
๑๔	ศาลและหน่วยงานธุรการของศาล	๓๖
๑๕	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๒๕
๑๖	กระทรวงกลาโหม	๒๔
๑๗	หน่วยงานอื่นของรัฐ	๒๑
๑๘	กระทรวงพลังงาน	๑๘
๑๙	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๑๕
๒๐	กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๒
๒๑	กระทรวงแรงงาน	๙
๒๒	รัฐสภาและหน่วยราชการในฝ่ายรัฐสภา	๖
๒๓	กระทรวงพาณิชย์	๕
๒๔	ส่วนราชการในกำกับของรัฐมนตรี	๕
๒๕	องค์กรวิชาชีพ	๕
๒๖	กระทรวงวัฒนธรรม	๕
๒๗	หน่วยงานอิสระไม่สังกัดกระทรวง	๓
๒๘	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๓
๒๙	รัฐวิสาหกิจในกำกับของรัฐมนตรี	๒
๓๐	กระทรวงการต่างประเทศ	๒
๓๑	กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๑
๓๒	ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีและกระทรวง	๑
๓๓	อื่น ๆ (วัด สหกรณ์ กองทุนหมู่บ้าน ฯลฯ)	๑๓๓
รวม		๒,๒๐๖

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ๑๐ อันดับ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

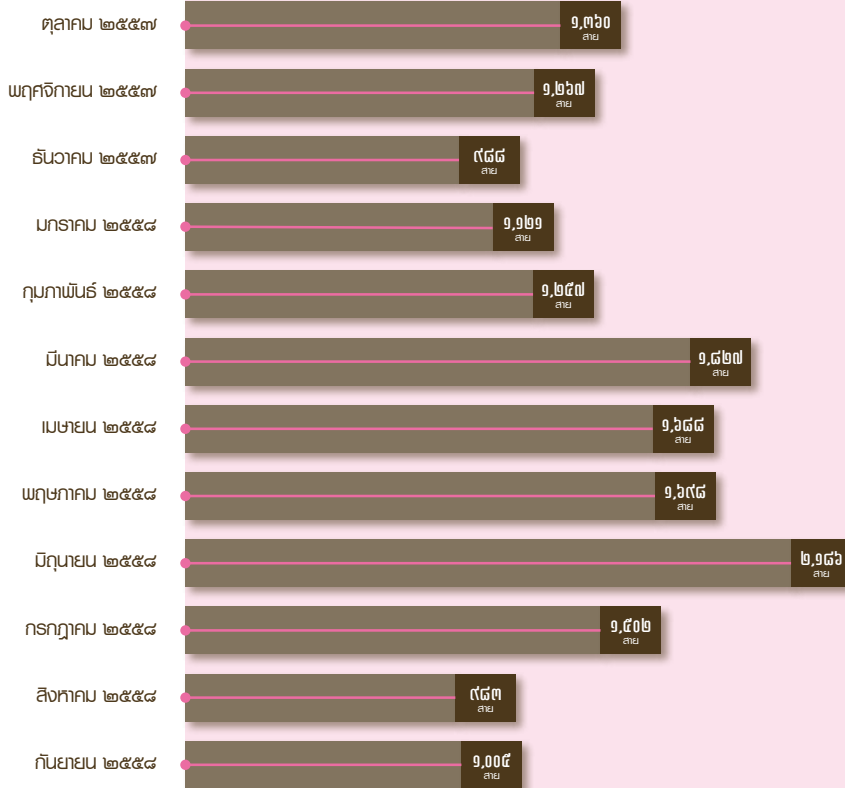


เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ



ระยะเวลาในการดำเนินการ	เรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ร้อยละ
ภายใน ๑๕ วัน	๕	๒.๖๓
๑๖ วัน - ภายใน ๓ เดือน	๙๖	๔๑.๕๒
เกินกว่า ๓ เดือน - ภายใน ๖ เดือน	๔๑	๑๘.๙๙
เกินกว่า ๖ เดือน - ภายใน ๑ ปี	๓๖	๑๖.๖๘
เกินกว่า ๑ ปี	๔๔	๒๐.๑๗
รวม	๒๐๖	๑๐๐.๐๐

จำนวนการให้บริการประชาชน ผ่านสายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน (โทร ๑๖๗๖) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘



ลักษณะการให้บริการประชาชน ผ่านสายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน (โทร ๑๖๗๖) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

ลักษณะการให้บริการ	จำนวน (สาย)
ติดตามผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน	๒,๓๖๖
รับเป็นเรื่องร้องเรียนทางวาจา	๒๘
ประสานงานและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น โดยผู้ร้องเรียนพึงพอใจ และไม่ยื่นคำร้องเป็นเรื่องร้องเรียนต่อไป	๗๘
ให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำเพื่อช่วยเหลือปัญหาทางด้านกฎหมาย	๑๔,๔๑๐
รวม	๑๖,๘๘๒