



รายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี

๒๕๖๑



ภาพรวมผลการดำเนินงาน
ตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

๑. สถิติผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐	
	จำนวน (เรื่อง)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (เรื่อง)	สัดส่วน (ร้อยละ)
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้พิจารณา ทั้งสิ้น	๔,๔๓๕	๑๐๐.๐๐	๕,๓๓๙	๑๐๐.๐๐
๑.๑ เรื่องที่รับไว้ในปีงบประมาณ	(๒,๓๓๘)	-	(๒,๕๓๙)	-
๑.๒ เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณา ยกมาจาก ปีงบประมาณก่อน	(๒,๐๙๗)	-	(๒,๘๐๐)	-
เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	๒,๗๖๕	๖๒.๓๔	๓,๒๔๒	๖๐.๗๒
เรื่องร้องเรียนยกไปดำเนินการในปีงบประมาณถัดไป	๑,๖๗๐	๓๗.๖๖	๒,๐๙๗	๓๙.๒๘

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ผู้ตรวจการแผ่นดินมีเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการทั้งสิ้น ๔,๔๓๕ เรื่อง ในจำนวนนี้ ประกอบด้วย เรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการยกมาจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวน ๒,๐๙๗ เรื่อง และเป็นเรื่องร้องเรียนที่ได้รับไว้ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ อีกจำนวน ๒,๓๓๘ เรื่อง สำหรับผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาตรวจสอบแสวงหาข้อเท็จจริง และมีคำวินิจฉัยตลอดจนข้อเสนอแนะแล้ว จำนวน ๒,๗๖๕ เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๒.๓๔ ของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการทั้งหมด

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยเปรียบเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่า ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในจำนวนที่ลดลงเพียงเล็กน้อย กล่าวคือ จาก ๒,๕๓๙ เรื่อง เป็น ๒,๓๓๘ เรื่อง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผลเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงบทบาทและหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ และตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ ในช่วงต้นปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ซึ่งในการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินบางกรณี ผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมายอื่น จึงมีผลให้ผู้ร้องเรียนชะลอการยื่นเรื่องร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาจากสัดส่วนในเรื่องร้องเรียนที่แล้วเสร็จ พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ผู้ตรวจการแผ่นดินมีผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จเพิ่มสูงขึ้นจากปีงบประมาณก่อนหน้า กล่าวคือ เพิ่มขึ้นจากอัตราร้อยละ ๖๐.๗๒ เป็นร้อยละ ๖๒.๓๔ ของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการทั้งสิ้น

ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ดังกล่าวสามารถจำแนกตามผลการดำเนินการ ดังนี้

การดำเนินการ	จำนวน (เรื่อง)
เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	๒,๓๖๕
- ดำเนินการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา	๒,๖๖๘
- ผู้ร้องเรียนได้ถอนเรื่องร้องเรียน	๘๖
- ผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม	๘
- ข้อมูลไม่ชัดเจน	๒
- ไม่ใช่ผู้ร้อง หรือถูกแอบอ้างชื่อ	๑

อนึ่ง ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ เป็นปีที่การปฏิบัติงานตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินมีการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากเป็นช่วงเวลาคาบเกี่ยวกันของการมีผลใช้บังคับของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินสองฉบับ ซึ่งได้กำหนดรายละเอียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จึงแบ่งออกได้เป็นสองช่วง กล่าวคือ การดำเนินการในระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม – ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๐ เป็นการดำเนินการตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๒ จำนวน ๘๖๔ เรื่อง และการดำเนินการในระหว่างวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๐ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑ เป็นการดำเนินการตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวน ๑,๙๐๑ เรื่อง โดยมีรายละเอียดผลการดำเนินการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ดังนี้

สถิติเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จจำแนกตามผลการดำเนินการ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐	จำนวน (เรื่อง)	พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๒	จำนวน (เรื่อง)
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินต้องเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือ คำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗	- เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงแล้ว และได้จัดทำรายงานสรุปข้อเท็จจริง พร้อมทั้งความเห็น และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการต่อไป	๔๐
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินแสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว เห็นว่า ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม เนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องตามนัยมาตรา ๒๒ (๒)	๔๗	-	๔๗

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐	จำนวน (เรื่อง)	พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๒	จำนวน (เรื่อง)
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอต่อศาลรัฐธรรมนูญ เมื่อเห็นว่ามีกรณีบทบัญญัติแห่งกฎหมายมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ	๒	-	
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว พบว่า บทบัญญัติแห่งกฎหมายมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ หรือ กฎ คำสั่ง หรือ การกระทำใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐ มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ หรือกฎหมาย ตามนัยมาตรา ๒๓	๒๙	- เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว พบว่า มีประเด็นเกี่ยวกับบทบัญญัติแห่งกฎหมายมีปัญหาความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ หรือ กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง หรือการกระทำมีปัญหาความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย	๑๓
- เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณากลับกรองก่อนจะเข้าสู่การพิจารณาวินิจฉัยของศาลรัฐธรรมนูญ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาความของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๔๖	๑๑	-	
- เรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการตามกฎหมายอื่น	๒	-	
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ ดำเนินการและได้แสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว เห็นว่าเป็นเรื่องเฉพาะตัวเป็นรายกรณีที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานของรัฐที่จะจัดความเดือดร้อนหรืออำนวยความสะดวก กรณีที่การดำเนินการในเรื่องนั้นมีกฎหมายกำหนดให้มีการร้องทุกข์หรืออุทธรณ์ไว้แล้ว และได้ส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานของรัฐนั้นพิจารณาดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจต่อไป	๑๑	-	

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐	จำนวน (เรื่อง)	พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๒	จำนวน (เรื่อง)
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและได้แสวงหาข้อเท็จจริงแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องเฉพาะตัวเป็นรายกรณีเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลหรือการดำเนินการทางวินัยของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และได้ส่งเรื่องให้ผู้มีอำนาจดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลหรือการดำเนินการทางวินัยในกรณีนั้นดำเนินการต่อไป	๖๙	- เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้วพบว่า เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล หรือการลงโทษทางวินัยของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น และได้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๒๗
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและได้แสวงหาข้อเท็จจริงแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องเฉพาะตัวเป็นรายกรณีที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการทุจริต และได้ส่งเรื่องให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ หรือคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินพิจารณาดำเนินการต่อไป	๑๙	- เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้วพบว่า เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตหรือประพฤตินิชอบในวงราชการ และได้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามนัยมาตรา ๒๙ (๑)	๔๑
-		- เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้วพบว่า มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการทุจริตหรือประพฤตินิชอบในวงราชการ หรือมีมูลความผิดทางอาญา หรือมีมูลความผิดทางวินัย จึงแจ้งให้หน่วยงานที่มีอำนาจสอบสวนเรื่องนั้น ๆ	๑

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐	จำนวน (เรื่อง)	พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๒	จำนวน (เรื่อง)
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและได้แสวงหาข้อเท็จจริงแล้วพบว่า เป็นนโยบายที่คณะรัฐมนตรีกำหนดไว้แต่้นโยบายนั้นขัดต่อรัฐธรรมนูญหรือมีผลให้มีการละเลยการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญ	๕	-	
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและได้แสวงหาข้อเท็จจริงแล้วพบว่า เป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาคำสั่ง หรือคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดแล้ว	๑๗๗	- เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้วพบว่า เป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาเสร็จเด็ดขาดแล้ว	๘๐
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและได้แสวงหาข้อเท็จจริงแล้วพบว่า เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน	๒๐๒	- เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้วพบว่า เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน	๓๔๖
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและได้แสวงหาข้อเท็จจริงแล้วพบว่า เป็นเรื่องที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระอื่น หรือองค์กรอิสระอื่นรับไว้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระนั้นแล้ว	๙๑	-	
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและได้แสวงหาข้อเท็จจริงแล้วพบว่า เป็นการร้องเรียนโดยใช้สิทธิไม่สุจริตและการพิจารณาจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนส่วนรวม	๑	-	

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐	จำนวน (เรื่อง)	พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๒	จำนวน (เรื่อง)
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและได้แสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว พบว่า เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอย่างเหมาะสมแล้ว	๔๑๙	- เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว พบว่า เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม หรือได้รับการชดเชยความเสียหายอย่างเหมาะสมแล้ว	๑๔๙
- เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว พบว่า เป็นเรื่องและผู้ตรวจการแผ่นดินเคยสรุปผลการพิจารณาแล้ว	๒๕	- เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว พบว่า เป็นเรื่องและผู้ตรวจการแผ่นดินเคยสรุปผลการพิจารณาแล้ว	๘
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว พบว่า เป็นเรื่องที่มีลักษณะตามมาตรา ๓๗ (๘) เรื่องอื่นตามมติที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด	๗๒๑	- เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว พบว่า ผู้ร้องเรียนไม่มาให้ถ้อยคำ ไม่แสดงพยาน หลักฐาน หรือไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งจากผู้ตรวจการแผ่นดิน ภายในเวลาที่กำหนด โดยไม่มีเหตุอันสมควร	๑๕
-		- เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว พบว่า เป็นการร้องเรียนผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรมตามประมวลจริยธรรม	๑
-		- เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการแล้ว พบว่า เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนไม่ปฏิบัติตามบทบัญญัติ ๒๔ ว่าด้วยวิธีการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน	๑๒๐
- เรื่องที่ผู้ร้องเรียนถอนเรื่องร้องเรียน	๖๓	- เรื่องที่ผู้ร้องเรียนถอนเรื่องร้องเรียน	๒๓
รวม	๑,๙๐๑	รวม	๘๖๔

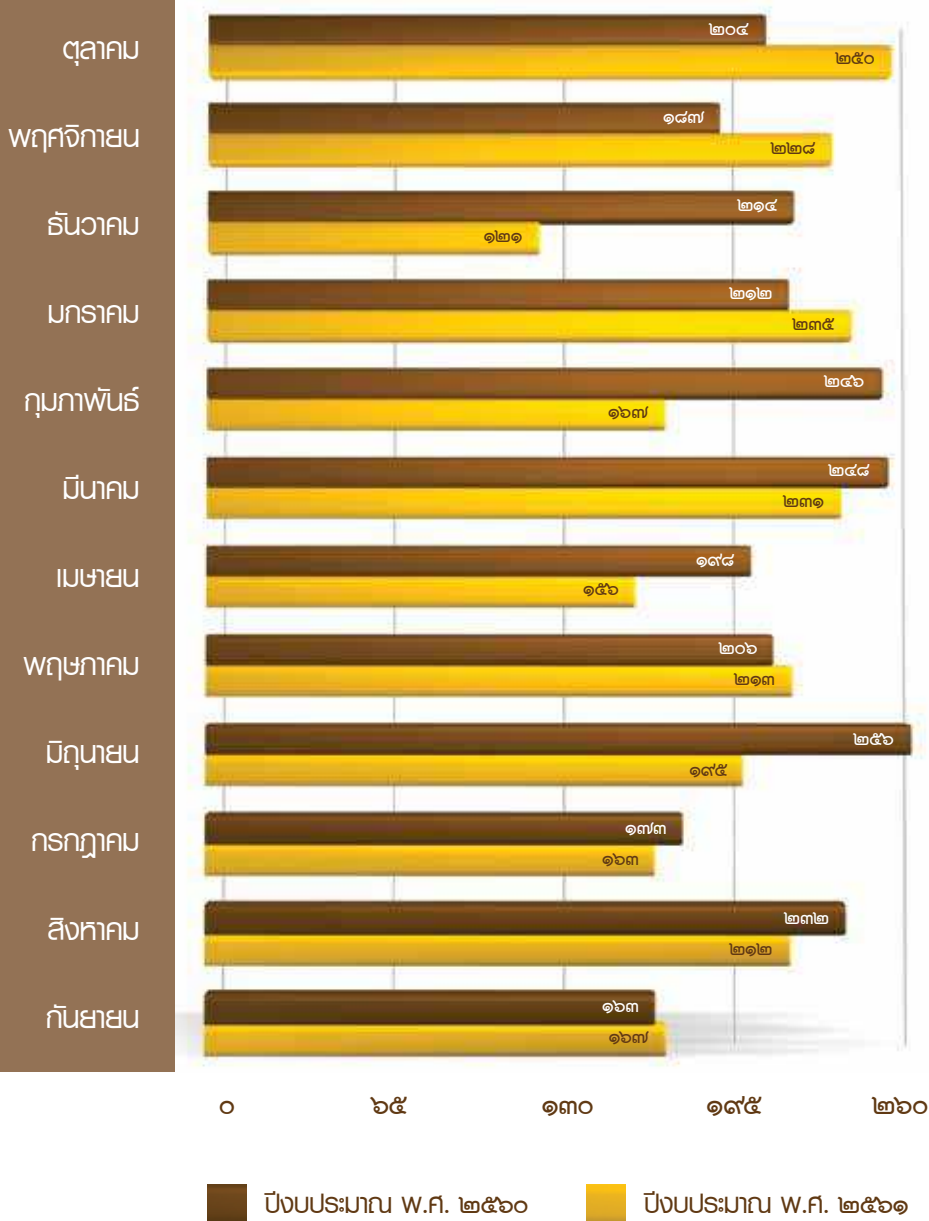
เปรียบเทียบเรื่องร้องเรียนที่ได้รับไว้พิจารณาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ และ ๒๕๖๑

จำแนกตามรายเดือน

เดือน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
ตุลาคม	๒๐๔	๒๕๐
พฤศจิกายน	๑๘๗	๒๒๘
ธันวาคม	๒๑๔	๑๒๑
มกราคม	๒๑๒	๒๓๕
กุมภาพันธ์	๒๔๖	๑๖๗
มีนาคม	๒๔๘	๒๓๑
เมษายน	๑๙๘	๑๕๖
พฤษภาคม	๒๐๖	๒๑๓
มิถุนายน	๒๕๖	๑๙๕
กรกฎาคม	๑๗๓	๑๖๓
สิงหาคม	๒๓๒	๒๑๒
กันยายน	๑๖๓	๑๖๗
รวมทั้งสิ้น	๒,๕๓๙	๒,๓๓๘

เปรียบเทียบเรื่องร้องเรียนที่ได้รับไว้พิจารณาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ และ ๒๕๖๑

จำแนกตามรายเดือน



เปรียบเทียบจังหวัดที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ๑๐ อันดับ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ และ ๒๕๖๑

อันดับ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	
	จังหวัด	จำนวน	จังหวัด	จำนวน
๑	กรุงเทพมหานคร	๘๔๗	กรุงเทพมหานคร	๘๙๔
๒	นนทบุรี	๑๒๖	นนทบุรี	๑๑๓
๓	ชลบุรี	๙๓	ชลบุรี	๑๐๓
๔	นครราชสีมา	๖๘	ปทุมธานี	๖๑
๕	เชียงใหม่	๖๕	นครราชสีมา	๕๙
๖	ปทุมธานี	๖๔	เชียงใหม่	๕๓
๗	นครสวรรค์ อุตรธานี	๕๑	พระนครศรีอยุธยา สุพรรณบุรี	๕๒
		๕๑		๕๒
๘	ขอนแก่น	๔๗	ระยอง	๔๘
๙	อุบลราชธานี	๔๕	สมุทรปราการ	๔๔
๑๐	สมุทรปราการ	๔๓	ขอนแก่น	๓๙

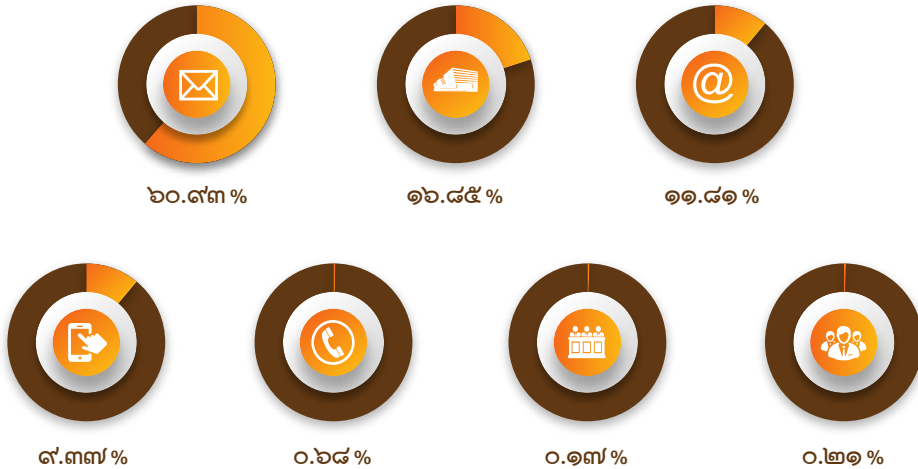
เรื่องร้องเรียนที่รับไว้พิจารณาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำแนกตามภูมิภาคและจังหวัด

ภาค / จังหวัด		จำนวน (เรื่อง)	ภาค / จังหวัด		จำนวน (เรื่อง)
ภาคเหนือ		๑๓๙	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		๓๙๓
๑	เชียงใหม่	๕๓	๑	นครราชสีมา	๕๙
๒	เชียงราย	๒๓	๒	ขอนแก่น	๓๙
๓	ลำปาง	๑๕	๓	อุดรธานี	๓๕
๔	น่าน	๑๑	๔	ร้อยเอ็ด	๒๙
๕	ลำพูน	๑๐	๕	ศรีสะเกษ	๒๙
๖	พะเยา	๙	๖	อุบลราชธานี	๒๖
๗	แพร่	๘	๗	สกลนคร	๒๓
๘	แม่ฮ่องสอน	๕	๘	สุรินทร์	๒๓
๙	อุตรดิตถ์	๕	๙	ชัยภูมิ	๒๐
ภาคกลาง		๑,๕๐๔	๑๐	กาฬสินธุ์	๒๐
๑	กรุงเทพมหานคร	๘๙๔	๑๑	บุรีรัมย์	๑๗
๒	นนทบุรี	๑๑๓	๑๒	มหาสารคาม	๑๖
๓	ปทุมธานี	๖๑	๑๓	นครพนม	๑๓
๔	พระนครศรีอยุธยา	๕๒	๑๔	ยโสธร	๑๑
๕	สุพรรณบุรี	๕๒	๑๕	หนองคาย	๘
๖	สมุทรปราการ	๔๔	๑๖	เลย	๗
๗	นครสวรรค์	๓๖	๑๗	บึงกาฬ	๖
๘	นครปฐม	๒๙	๑๘	มุกดาหาร	๕
๙	เพชรบูรณ์	๒๘	๑๙	อำนาจเจริญ	๕
๑๐	สมุทรสาคร	๒๗	๒๐	หนองบัวลำภู	๒
๑๑	สระบุรี	๒๕	ภาคใต้		๒๒๑
๑๒	ลพบุรี	๒๔	๑	นครศรีธรรมราช	๓๖
๑๓	พิษณุโลก	๒๒	๒	ปัตตานี	๓๔
๑๔	พิจิตร	๒๑	๓	สงขลา	๒๘
๑๕	นครนายก	๑๘	๔	สุราษฎร์ธานี	๒๕
๑๖	สิงห์บุรี	๑๓	๕	ภูเก็ต	๒๔
๑๗	สุโขทัย	๑๑	๖	กระบี่	๑๖
๑๘	กำแพงเพชร	๙	๗	ชุมพร	๑๓
๑๙	สมุทรสงคราม	๘	๘	ตรัง	๑๓
๒๐	ชัยนาท	๗	๙	พังงา	๑๑
๒๑	อ่างทอง	๕	๑๐	พัทลุง	๙
๒๒	อุทัยธานี	๕	๑๑	ยะลา	๕
ภาคตะวันออก		๒๑๔	๑๒	ระนอง	๓
๑	ชลบุรี	๑๐๓	๑๓	นราธิวาส	๓
๒	ระยอง	๔๘	๑๔	สตูล	๑
๓	จันทบุรี	๑๙	ภาคตะวันตก		๙๓
๔	ฉะเชิงเทรา	๑๙	๑	ราชบุรี	๓๕
๕	ปราจีนบุรี	๑๗	๒	กาญจนบุรี	๒๕
๖	สระแก้ว	๕	๓	ประจวบคีรีขันธ์	๑๓
๗	ตราด	๓	๔	เพชรบุรี	๑๐
รวมทั้งสิ้น ๒,๕๖๔ เรื่อง			๕	ตาก	๑๐

*หมายเหตุ: เรื่องร้องเรียนบางเรื่องมีหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมากกว่า ๑ หน่วยงาน และมากกว่า ๑ จังหวัด

เรื่องร้องเรียนที่รับไว้พิจารณาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน



หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
ไปรษณีย์	๑,๔๒๔	๖๐.๙๓
ยื่นเรื่องด้วยตัวเอง ณ ที่ทำการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๓๙๔	๑๖.๘๕
เว็บไซต์ (www.ombudsman.go.th)	๒๗๖	๑๑.๘๑
นโยบายแอปพลิเคชัน	๒๑๙	๙.๓๗
สายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน (โทร. ๑๖๗๖)	๑๖	๐.๖๘
เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาหยิบยกมาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่*	๔	๐.๑๗
เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณา	๕	๐.๒๑
รวม	๒,๓๓๘	๑๐๐.๐๐

*เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินหยิบยกมาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ อยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน ๔ เรื่อง ประกอบด้วย

๑. การแก้ไขปัญหาแนวเขตพื้นที่ทับซ้อนในเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า หมู่เกาะเสม็ด
๒. การแก้ไขปัญหาค่าความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
๓. หน่วยงานรัฐละเลยไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ที่ก่อให้เกิดความเสียหาย กรณี การดำเนินการตรวจสอบการผลิตเครื่องสำอางของบริษัทเอกชนรายหนึ่ง

๔. การปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐที่ก่อให้เกิดความเสียหาย กรณีการพิจารณาให้บริษัทเอกชนรายหนึ่งเปิดดำเนินการกิจการโดยมีการนำขยะอิเล็กทรอนิกส์มาทำลายในพื้นที่อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

จำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

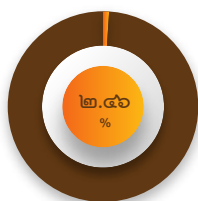
หน่วยงาน		รวม
๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๗๗๘
๒	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - เทศบาล (๑๙๓) - องค์การบริหารส่วนตำบล (๑๖๕) - ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร (๔๔)	๔๖๕
๓	กระทรวงมหาดไทย - กรมการปกครอง (๑๗๔) - กรมที่ดิน (๑๓๖) - สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (๗๐)	๔๖๕
๔	กระทรวงศึกษาธิการ - สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (๗๑) - สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (๕๑) - สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (๑๖)	๑๖๙
๕	กระทรวงคมนาคม - กรมทางหลวง (๓๒) - การรถไฟแห่งประเทศไทย (๑๘) - กรมการขนส่งทางบก (๑๒)	๑๓๙
๖	หน่วยงานภาคเอกชน	๑๒๒
๗	กระทรวงยุติธรรม - กรมราชทัณฑ์ (๖๕) - กรมบังคับคดี (๑๑) - กรมสอบสวนคดีพิเศษ (๙)	๑๐๘
๘	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ - สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (๓๗) - กรมชลประทาน (๑๘) - กรมปศุสัตว์ (๘)	๙๒
๙	กระทรวงสาธารณสุข - สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (๕๘) - กรมการแพทย์ (๑๑) - สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (๔)	๙๐
๑๐	กระทรวงการคลัง	๗๘
๑๑	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๖๕
๑๒	องค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยธุรการขององค์กรตามรัฐธรรมนูญ	๖๔

หน่วยงาน		SOU
๑๓	ศาลและหน่วยธุรการของศาล	๕๗
๑๔	กระทรวงกลาโหม	๕๔
๑๕	หน่วยงานอิสระอื่นของรัฐ	๓๕
๑๖	ไม่ระบุชัดเจน	๒๙
๑๗	สำนักนายกรัฐมนตรี	๒๓
๑๘	กระทรวงแรงงาน	๑๗
๑๙	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๑๖
๒๐	กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๕
๒๑	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑๕
๒๒	กระทรวงพาณิชย์	๑๔
๒๓	ยังไม่ระบุหน่วยงาน	๑๓
๒๔	กระทรวงวัฒนธรรม	๑๑
๒๕	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑๑
๒๖	ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง และทบวง	๑๐
๒๗	กระทรวงพลังงาน	๙
๒๘	รัฐวิสาหกิจในกำกับของรัฐ	๔
๒๙	องค์กรวิชาชีพ	๒
๓๐	หน่วยงานอิสระไม่สังกัดกระทรวง	๒
๓๑	หน่วยงานอิสระสังกัดกระทรวง	๑
๓๒	รัฐสภาและหน่วยราชการในฝ่ายรัฐสภา	๑
๓๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๑
๓๔	หน่วยงานอื่นๆ เช่น วัด กองทุน ฯลฯ	๑๑๘
SOU		๓,๐๙๓*

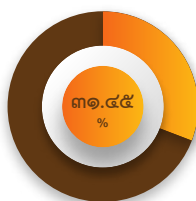
*หมายเหตุ: เนื่องจากเรื่องร้องเรียนบางเรื่องได้ร้องเรียนหลายหน่วยงาน ทำให้ผลรวมของจำนวนเรื่องที่จำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมีจำนวนมากกว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

เรื่องร้องเรียนที่รับไว้พิจารณาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

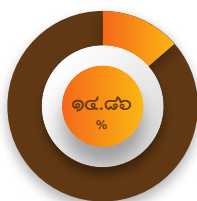
จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ



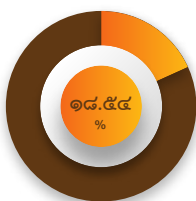
ภายใน ๑๕ วัน



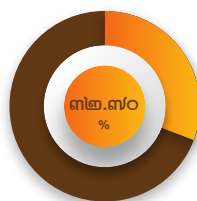
๑๖ วัน - ภายใน ๓ เดือน



เกินกว่า ๓ เดือน
- ภายใน ๖ เดือน



เกินกว่า ๖ เดือน
- ภายใน ๑ ปี



เกินกว่า ๑ ปี

ระยะเวลาในการดำเนินการ	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ร้อยละ
ภายใน ๑๕ วัน	๖๗	๒.๔๖
๑๖ วัน - ภายใน ๓ เดือน	๘๕๕	๓๑.๔๕
เกินกว่า ๓ เดือน - ภายใน ๖ เดือน	๔๐๔	๑๔.๘๖
เกินกว่า ๖ เดือน - ภายใน ๑ ปี	๕๐๔	๑๘.๕๔
เกินกว่า ๑ ปี	๘๘๙	๓๒.๗๐
รวม	๒,๗๑๙	๑๐๐.๐๐

เปรียบเทียบจำนวนการให้บริการประชาชนผ่านสายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน

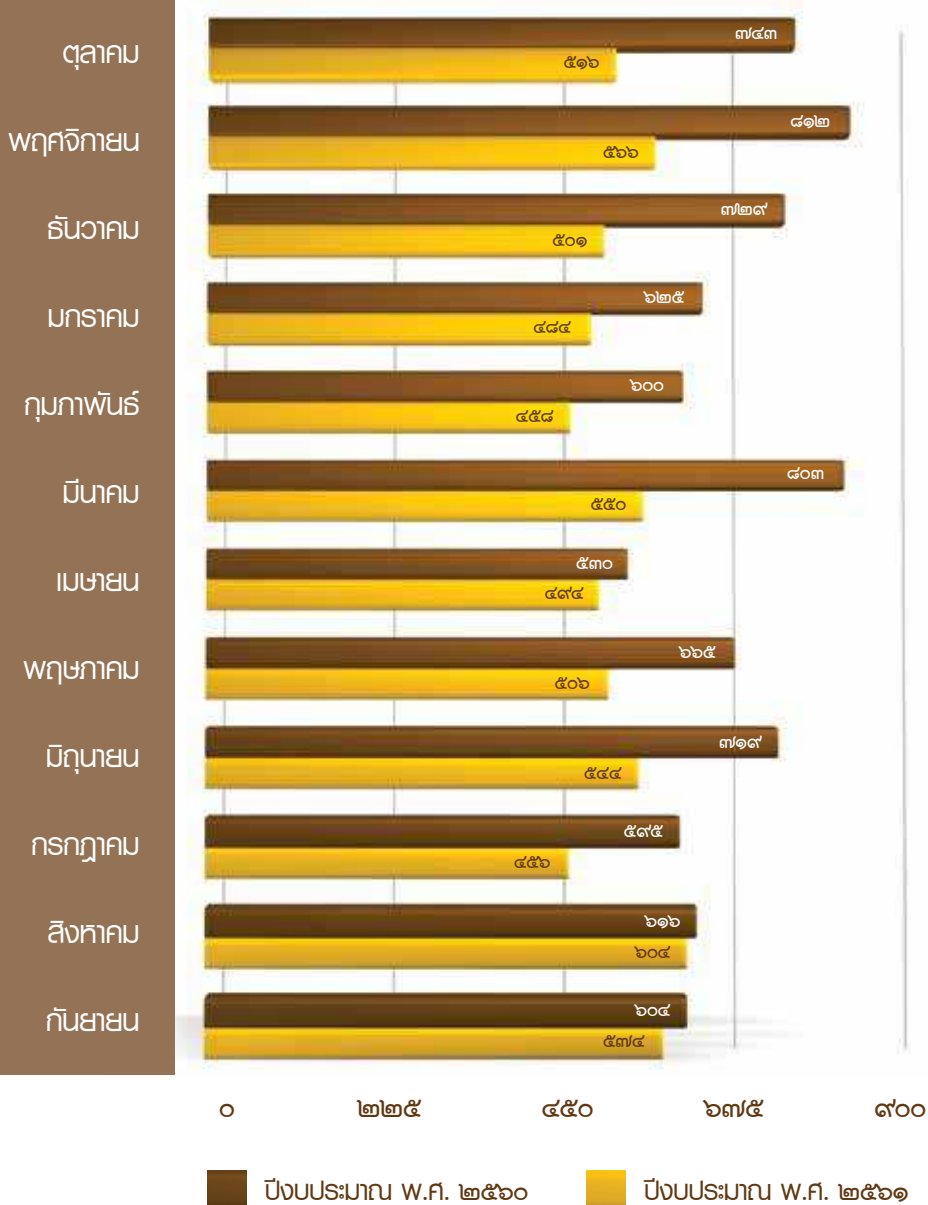
(โทร ๑๖๓๖) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ และ ๒๕๖๑

จำแนกตามรายเดือน

เดือน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
ตุลาคม	๗๔๓	๕๑๖
พฤศจิกายน	๘๑๒	๕๖๖
ธันวาคม	๗๒๙	๕๐๑
มกราคม	๖๒๕	๔๘๔
กุมภาพันธ์	๖๐๐	๔๕๘
มีนาคม	๘๐๓	๕๕๐
เมษายน	๕๓๐	๔๙๔
พฤษภาคม	๖๖๕	๕๐๖
มิถุนายน	๗๑๙	๕๔๔
กรกฎาคม	๕๙๕	๔๕๖
สิงหาคม	๖๑๖	๖๐๔
กันยายน	๖๐๔	๕๗๔
รวม	๘,๐๔๑	๖,๒๕๓

เปรียบเทียบจำนวนการให้บริการประชาชนผ่านสายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน
(โทร ๑๖๓๖) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ และ ๒๕๖๑

จำแนกตามรายเดือน



เปรียบเทียบจำนวนการให้บริการประชาชนผ่านสายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน
(โทร ๑๖๓๖) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ และ ๒๕๖๑

จำแนกตามลักษณะการให้บริการ

ลักษณะการให้บริการ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ (สาย)	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (สาย)
ให้คำปรึกษาและคำแนะนำเพื่อช่วยเหลือ ปัญหาทางด้านกฎหมายแก่ประชาชน	๓,๔๑๖	๔,๖๘๐
ติดตามผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน	๒,๘๐๐	๓,๓๒๑
ประสานงานและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ในเบื้องต้น โดยผู้ร้องเรียนพึงพอใจและ ไม่ยื่นคำร้องเป็นเรื่องร้องเรียนต่อไป	๒๐	๒๖
รับเป็นเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์	๑๖	๑๔
รวม	๖,๒๕๒	๘,๐๔๑