ส่วนที่ ๒

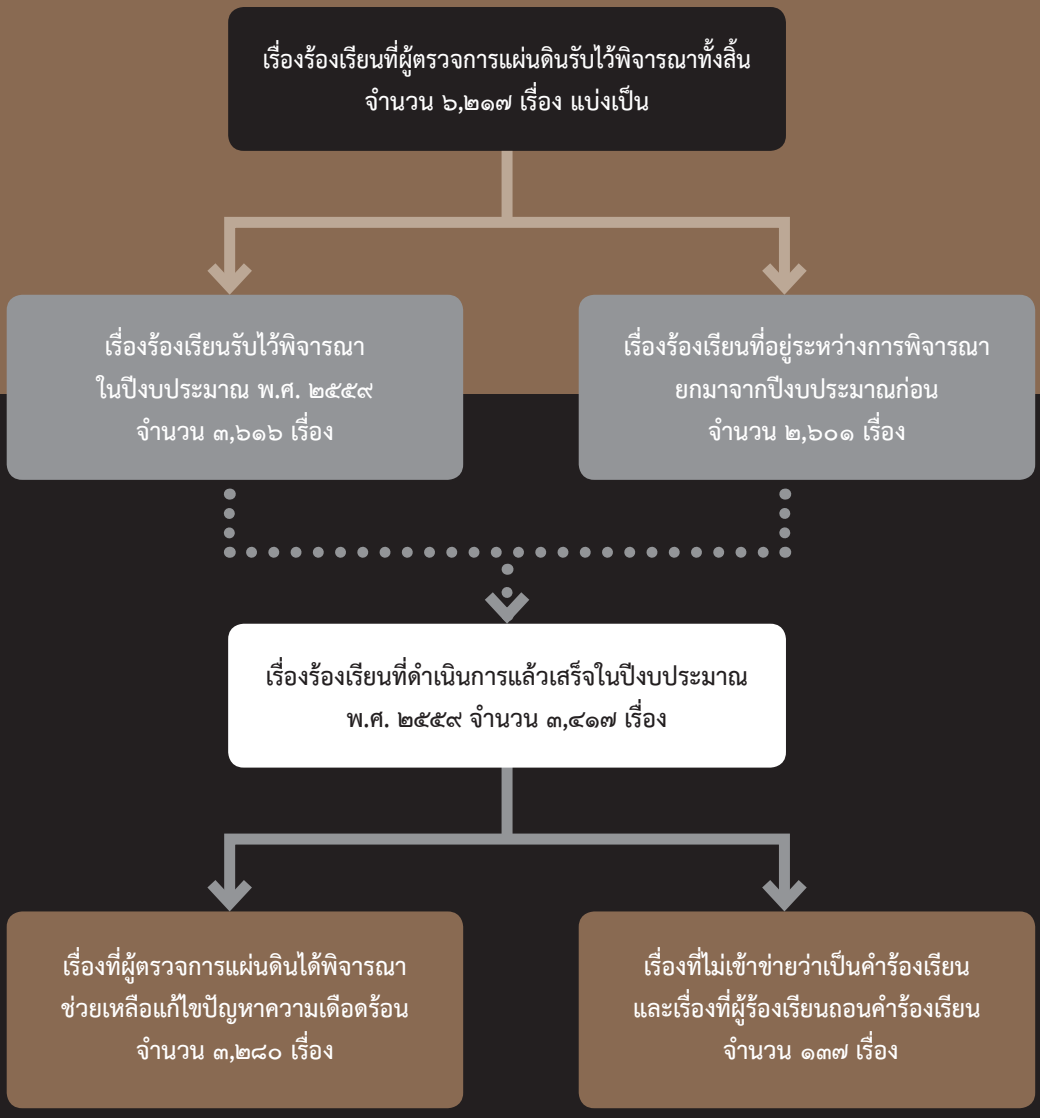
ผลการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน
พร้อมข้อสังเกตหรือข้อเสนอแนะที่เสนอต่อ
หน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ
หรือราชการส่วนท้องถิ่น

๒.๑ ผลการดำเนินงานด้านการสอบสวนข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน

การดำเนินงานด้านการสอบสวนข้อเท็จจริงตามคำเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ตรวจการแผ่นดินมีนโยบายการทำงานในเชิงรุกโดยเน้นการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยดำเนินการไปพร้อมกับการสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างการทำงานของหน่วยงานของรัฐและประชาชนที่อาจจะมีความเข้าใจที่ไม่ตรงกันในเรื่องของขั้นตอน หรือกระบวนการทำงานของหน่วยงานของรัฐ ผ่านช่องทางที่หลากหลายโดยเฉพาะสื่อสาธารณะต่าง ๆ อาทิ “รายการตู้ ปณ. ข่าว ๓ ทางสถานีโทรทัศน์ช่อง ๓ (ช่อง SD ๒๘)” “รายการสถานีประชาชน ทางสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส” “รายการสายด่วนรัฐสภา ทางสถานีวิทยุและโทรทัศน์รัฐสภา” นอกจากนี้ ยังมีกิจกรรมการลงพื้นที่ในโครงการต่าง ๆ อาทิ โครงการผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจร โครงการผู้ตรวจการแผ่นดินพบประชาชน โครงการพระราชทานความช่วยเหลือร่วมกับสำนักราชเลขาธิการ และลงพื้นที่เพื่อสอบสวนแสวงหาข้อเท็จจริง และประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนโดยตรงได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อันเป็นการเสริมสร้างความเข้าใจอันดีและช่วยลดข้อขัดแย้งระหว่างหน่วยงานของรัฐกับประชาชน นำไปสู่การลดจำนวนเรื่องร้องเรียนหน่วยงานของรัฐโดยไม่จำเป็นอีกด้วย ส่งผลให้ผู้ร้องเรียนพึงพอใจและไม่ประสงค์ที่จะยื่นคำร้องเป็นเรื่องร้องเรียนต่อไป ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ มีเรื่องร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน ๓,๖๑๖ เรื่อง และมีการประสานงานเพื่อให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้นในการช่วยแก้ไขปัญหาความทุกข์ร้อน กรณีเป็นปัญหาที่ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อนแก่ประชาชนผ่านสายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน (โทร ๑๖๗๖) รวมทั้งสิ้น จำนวน ๙,๔๐๒ ครั้ง

ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ผลการดำเนินงานด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน ปรากฏดังนี้

สถิติเรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้พิจารณา ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

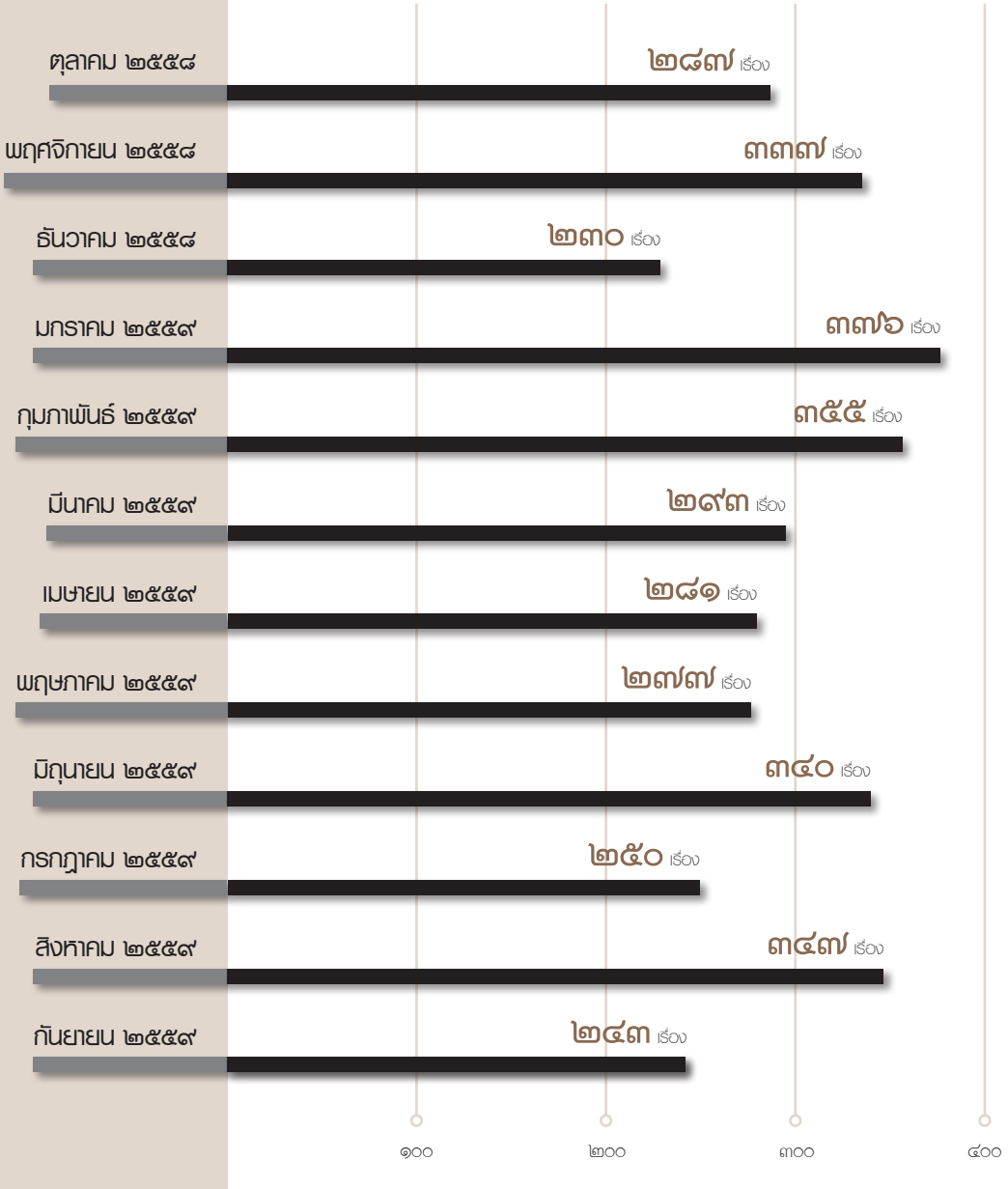


เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ จำนวน ๓,๔๑๗ เรื่อง สามารถจำแนกตามผลดำเนินการได้ดังนี้

ผลการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนหรือความ ไม่เป็นธรรม หรือดำเนินการเพื่อให้มีการชดใช้ความเสียหายแก่ประชาชนอย่างเหมาะสมแล้ว	๖๓๖
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินได้เสนอความเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแนวทางหรือวิธีปฏิบัติงาน หรือเสนอแนะให้มีการปรับปรุงกฎหมายเพื่ออำนวยความเป็นธรรมให้แก่ประชาชน	๑๗๐
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว เห็นว่า มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการทุจริตหรือประพฤติมิชอบในวงราชการ หรือมีมูลความผิดทางอาญา หรือมีมูลความผิดทางวินัย จึงแจ้งให้หน่วยงานที่มีอำนาจสอบสวนและผู้บังคับบัญชาดำเนินการตามกฎหมาย และรายงานให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบ	๗
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว พบว่า เป็นกรณีการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบด้วยรัฐธรรมนูญขององค์กรในกระบวนการยุติธรรม ทั้งนี้ไม่รวมถึงการพิจารณาพิพากษาอรรถคดีของศาล	๑
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว พบว่า ไม่มีปัญหาความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ จึงไม่เสนอเรื่องไปยังศาลรัฐธรรมนูญ	๑๐

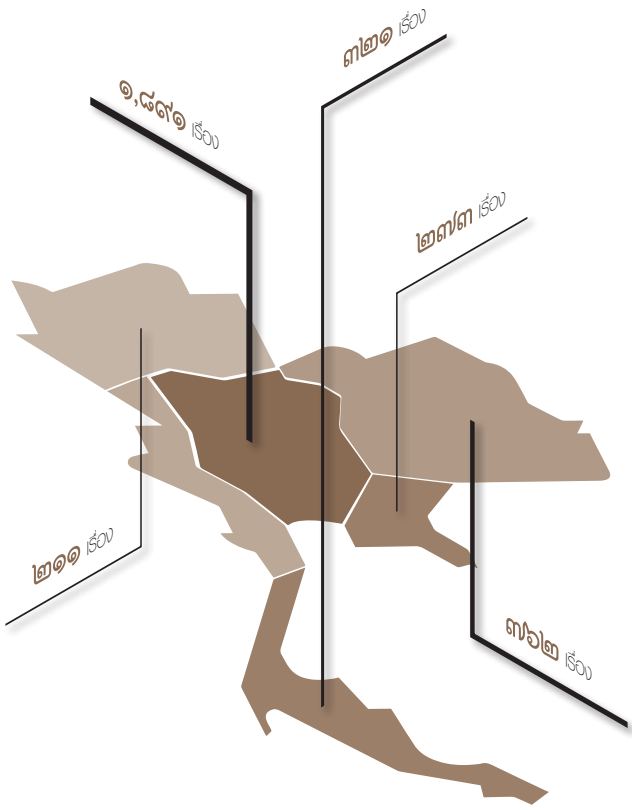
ผลการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว พบว่า มีปัญหาความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ จึงเสนอเรื่องไปยังศาลรัฐธรรมนูญ	๑
เรื่องร้องเรียนด้านจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว พบว่า เป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ฝ่าฝืนตามมาตรฐานทางจริยธรรมตามประมวลจริยธรรม	๙
เรื่องร้องเรียนด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้ที่รับผิดชอบในการบังคับการให้เป็นไปตามประมวลจริยธรรมดำเนินการบังคับให้เป็นไปตามประมวลจริยธรรม	๑๕
เรื่องที่กฎหมายบัญญัติมิให้ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการ	๒,๐๓๑
เรื่องที่กฎหมายบัญญัติมิให้ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการ และผู้ตรวจการแผ่นดินได้ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม	๓๙๙
เรื่องที่ผู้ร้องเรียนขอถอนคำร้องเรียน	๑๒๔
เรื่องที่ไม่เข้าข่ายว่าเป็นคำร้องเรียน	๑๔

เรื่องร้องเรียนที่ได้รับเข้าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ จำแนกตามรายเดือน



จำนวนเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

จำแนกตามภาค



อันดับ	จังหวัด	เรื่องร้องเรียน (เรื่อง)
๑	กรุงเทพมหานคร	๑,๐๓๔
๒	นครราชสีมา	๒๔๔
๓	นนทบุรี	๑๙๖
๔	ชลบุรี	๑๒๖
๕	เชียงใหม่	๘๕
๖	อุบลราชธานี	๗๘
๗	ปทุมธานี	๗๔
๘	สมุทรปราการ	๖๘
๙	ศรีสะเกษ	๖๔
๑๐	นครปฐม	๖๒

จังหวัดที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ๑๐ อันดับ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

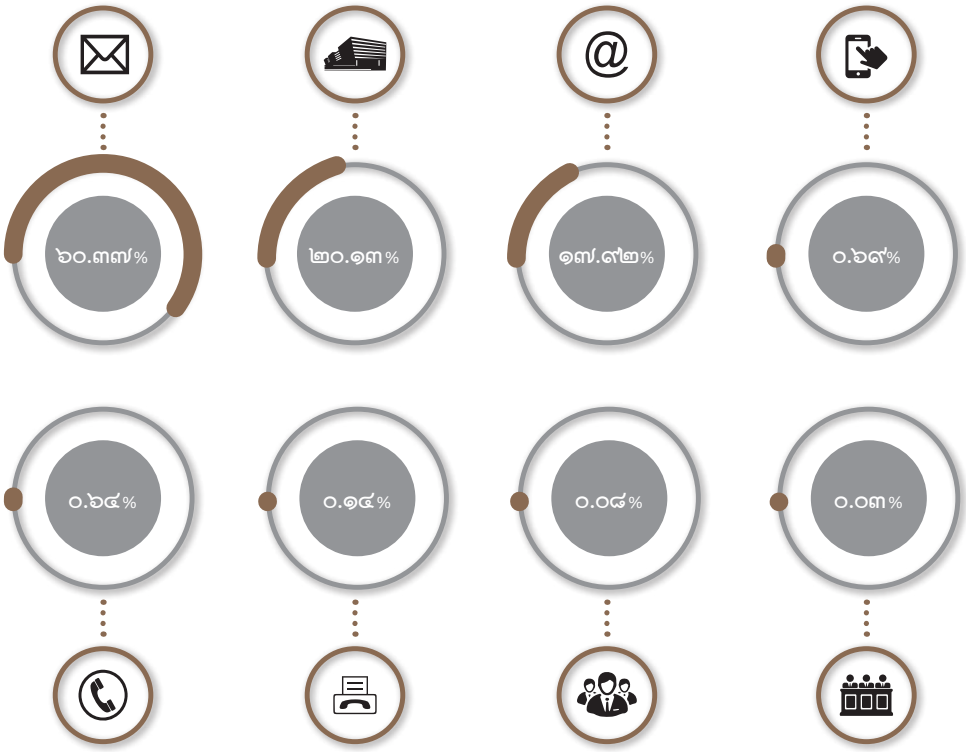
เรื่องร้องเรียนที่รับไว้พิจารณาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ จำแนกตามภูมิภาคและจังหวัด

ภาค / จังหวัด		จำนวน (เรื่อง)
ภาคเหนือ		**๒๑๑**
๑	เชียงใหม่	๘๕
๒	เชียงราย	๓๑
๓	ลำปาง	๒๒
๔	แพร่	๑๘
๕	อุตรดิตถ์	๑๔
๖	น่าน	๑๒
๗	ลำพูน	๑๒
๘	แม่ฮ่องสอน	๙
๙	พะเยา	๘
ภาคกลาง		**๑,๘๙๑**
๑	กรุงเทพมหานคร	๑,๐๓๔
๒	นนทบุรี	๑๙๖
๓	ปทุมธานี	๗๔
๔	สมุทรปราการ	๖๘
๕	นครปฐม	๖๒
๖	พระนครศรีอยุธยา	๔๔
๗	เพชรบูรณ์	๔๑
๘	สุโขทัย	๔๑
๙	สระบุรี	๓๙
๑๐	นครสวรรค์	๓๘
๑๑	สุพรรณบุรี	๓๕
๑๒	พิษณุโลก	๓๕
๑๓	ลพบุรี	๓๓
๑๔	พิจิตร	๓๑
๑๕	อ่างทอง	๒๓
๑๖	สมุทรสาคร	๒๑
๑๗	สิงห์บุรี	๑๘
๑๘	กำแพงเพชร	๑๕
๑๙	นครนายก	๑๕
๒๐	ชัยนาท	๑๓
๒๑	สมุทรสงคราม	๘
๒๒	อุทัยธานี	๗
ภาคตะวันออก		**๒๗๓**
๑	ชลบุรี	๑๒๖
๒	ฉะเชิงเทรา	๔๗
๓	ระยอง	๔๓
๔	ปราจีนบุรี	๒๐
๕	จันทบุรี	๑๖
๖	ตราด	๑๕
๗	สระแก้ว	๖

ภาค / จังหวัด		จำนวน (เรื่อง)
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		**๗๖๒**
๑	นครราชสีมา	๒๔๔
๒	อุบลราชธานี	๗๘
๓	ศรีสะเกษ	๖๔
๔	ขอนแก่น	๕๖
๕	สุรินทร์	๕๐
๖	บุรีรัมย์	๓๙
๗	ร้อยเอ็ด	๓๕
๘	อุดรธานี	๓๑
๙	มหาสารคาม	๒๗
๑๐	ชัยภูมิ	๒๕
๑๑	กาฬสินธุ์	๑๙
๑๒	สกลนคร	๑๖
๑๓	เลย	๑๔
๑๔	นครพนม	๑๒
๑๕	หนองคาย	๑๑
๑๖	อำนาจเจริญ	๑๐
๑๗	ยโสธร	๑๐
๑๘	มุกดาหาร	๙
๑๙	หนองบัวลำภู	๗
๒๐	บึงกาฬ	๕
ภาคใต้		**๓๒๑**
๑	นครศรีธรรมราช	๕๘
๒	สงขลา	๔๘
๓	สุราษฎร์ธานี	๔๐
๔	ภูเก็ต	๒๘
๕	พังงา	๒๗
๖	กระบี่	๒๔
๗	ชุมพร	๒๑
๘	ตรัง	๑๙
๙	ปัตตานี	๑๓
๑๐	ยะลา	๑๑
๑๑	พัทลุง	๑๑
๑๒	ระนอง	๙
๑๓	สตูล	๗
๑๔	นราธิวาส	๕
ภาคตะวันตก		**๑๕๘**
๑	ราชบุรี	๔๘
๒	กาญจนบุรี	๔๔
๓	ประจวบคีรีขันธ์	๒๕
๔	ตาก	๒๑
๕	เพชรบุรี	๒๐

รวมทั้งสิ้น ๓,๖๑๖ เรื่อง

เรื่องเรื่องเรียนที่รับไว้พิจารณาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน



หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
ไปรษณีย์	๒,๑๘๓	๖๐.๓๗
ยื่นเรื่องด้วยตัวเอง ณ ที่ทำการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๗๒๘	๒๐.๑๓
เว็บไซต์ (www.ombudsman.go.th)	๖๔๘	๑๗.๙๒
โมบายแอปพลิเคชั่น	๒๕	๐.๖๙
สายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน (โทร. ๑๖๗๖)	๒๓	๐.๖๔
โทรสาร	๕	๐.๑๔
เครือข่ายของผู้ตรวจการแผ่นดิน (สภาทนายความ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ศูนย์ไอซีทีชุมชนเพื่อพ่อหลวง)	๓	๐.๐๘
เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาหยิบยกมาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	๑	๐.๐๓
รวม	**๓,๖๑๖**	**๑๐๐.๐๐**

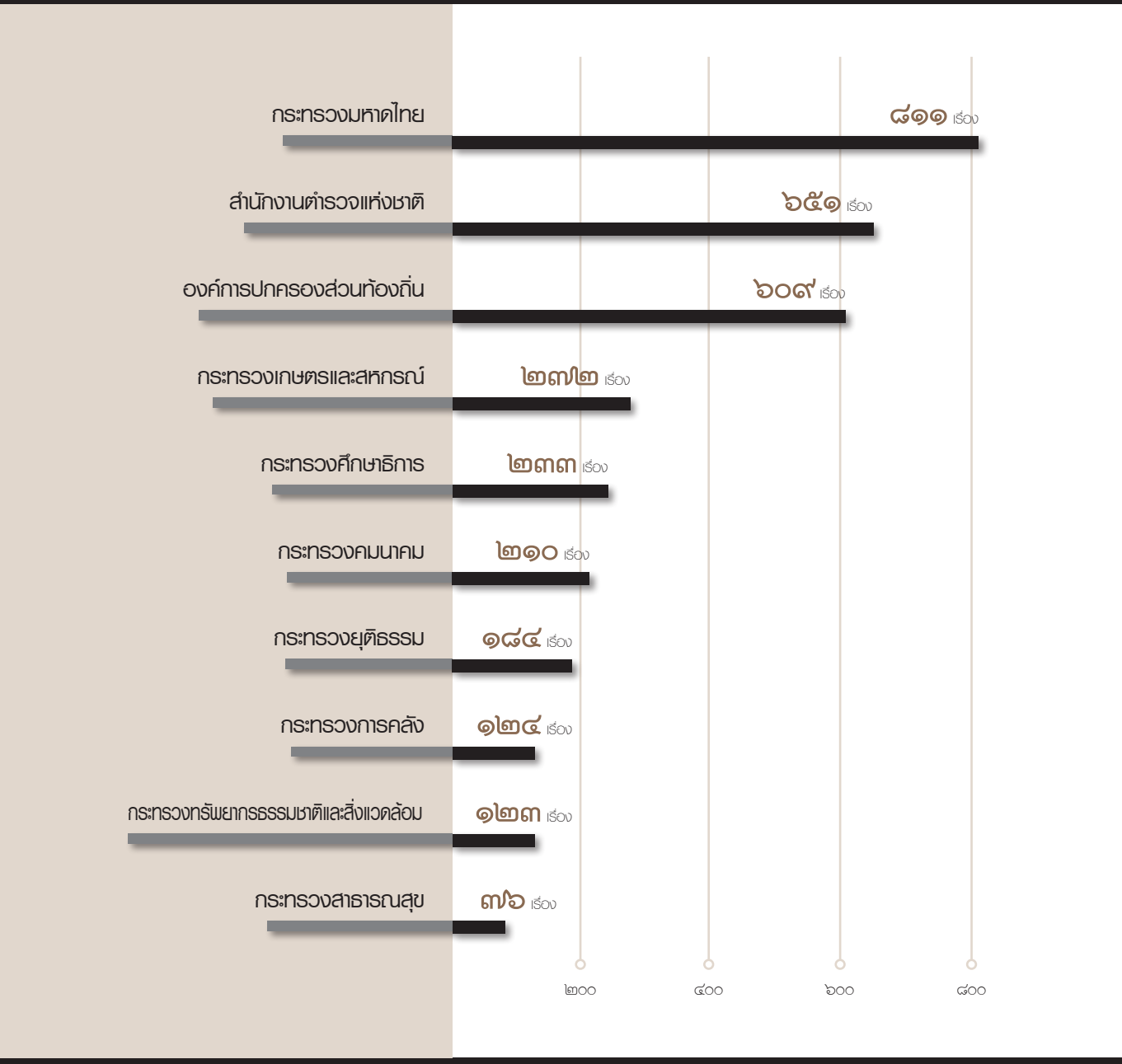
เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ จำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

	หน่วยงาน	รวม
๑	**กระทรวงมหาดไทย** - กรมการปกครอง (๒๗๒) - กรมที่ดิน (๑๗๙) - สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (๖๙)	๖๖๘
๒	**สำนักงานตำรวจแห่งชาติ**	๖๖๕
๓	**องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** - องค์การบริหารส่วนตำบล (๒๔๐) - เทศบาล (๒๔๐) - กรุงเทพมหานคร (๙๖)	๖๑๓
๔	**กระทรวงศึกษาธิการ** - สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (๑๐๐) - สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (๙๑) - สำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา (๒๑)	๒๕๐
๕	**กระทรวงยุติธรรม** - กรมราชทัณฑ์ (๙๘) - กรมบังคับคดี (๔๔)	๑๙๒
๖	**กระทรวงคมนาคม** - กรมทางหลวง (๒๙) - กรมทางหลวงชนบท (๒๕) - กรมการขนส่งทางบก (๒๔)	๑๓๒
๗	**หน่วยงานภาคเอกชน**	๑๒๔
๘	**กระทรวงเกษตรและสหกรณ์** - กรมชลประทาน (๓๔) - สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (๒๖) - กรมส่งเสริมสหกรณ์ (๑๓)	๑๑๘
๙	**กระทรวงการคลัง** - กรมบัญชีกลาง (๒๑) - กรมธนารักษ์ (๑๕) - กรมสรรพากร (๑๕)	๑๐๖
๑๐	**กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม** - กรมป่าไม้ (๓๕) - กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (๒๘) - สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (๖)	๘๔

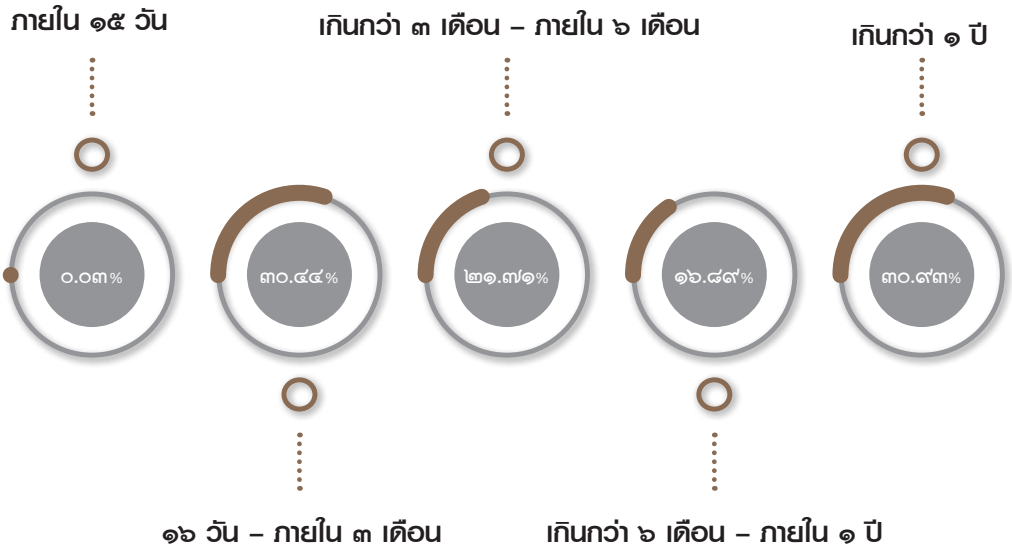
	หน่วยงาน	รวม
๑๑	กระทรวงสาธารณสุข	๗๘
๑๒	องค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานธุรการขององค์กรตามรัฐธรรมนูญ	๖๘
๑๓	หน่วยงานอิสระอื่นของรัฐ	๖๓
๑๔	ศาลและหน่วยธุรการของศาล	๔๘
๑๕	กระทรวงกลาโหม	๔๒
๑๖	กระทรวงอุตสาหกรรม	๓๕
๑๗	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๓๓
๑๘	สำนักนายกรัฐมนตรี	๓๓
๑๙	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๒๒
๒๐	กระทรวงแรงงาน	๒๒
๒๑	ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง และทบวง	๑๕
๒๒	กระทรวงพลังงาน	๑๕
๒๓	รัฐสภาและคณะรัฐมนตรี	๑๓
๒๔	รัฐวิสาหกิจในกำกับของรัฐมนตรี	๑๐
๒๕	หน่วยงานอิสระไม่สังกัดกระทรวง	๗
๒๖	กระทรวงวัฒนธรรม	๖
๒๗	กระทรวงการต่างประเทศ	๔
๒๘	กระทรวงพาณิชย์	๔
๒๙	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๓
๓๐	องค์กรวิชาชีพ	๓
๓๑	กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๑
๓๒	พรรคการเมือง	๑
๓๓	อื่น ๆ (วัด สหกรณ์ กองทุนหมู่บ้าน ฯลฯ)	๑๑
รวม		**๓,๔๘๙***

***หมายเหตุ:** เนื่องจากเรื่องร้องเรียนบางเรื่องได้ร้องเรียนหลายหน่วยงาน ทำให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมีมากกว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

เรื่องเรื่องเรียนที่รับไว้พิจารณาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙
จำแนกตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามคำร้องเรียนมากที่สุด ๑๐ อันดับ

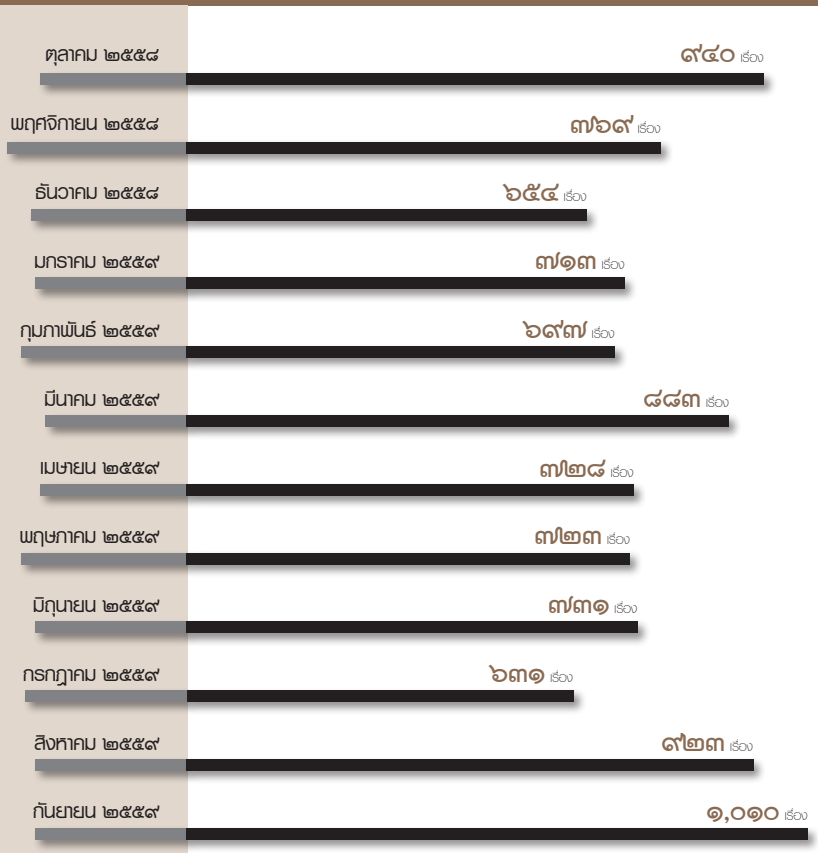


เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ



ระยะเวลาในการดำเนินการ	เรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ร้อยละ
ภายใน ๑๕ วัน	๑	๐.๐๓
๑๖ วัน – ภายใน ๓ เดือน	๑,๐๔๐	๓๐.๔๔
เกินกว่า ๓ เดือน – ภายใน ๖ เดือน	๗๔๒	๒๑.๗๑
เกินกว่า ๖ เดือน – ภายใน ๑ ปี	๕๗๗	๑๖.๘๙
เกินกว่า ๑ ปี	๑,๐๕๗	๓๐.๙๓
รวม	**๓,๔๑๗**	**๑๐๐.๐๐**

ผลการให้บริการประชาชนผ่านสายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน (โทร ๑๖๗๖)
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ จำแนกตามรายเดือน



การให้บริการประชาชน ผ่านสายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน (โทร ๑๖๗๖)
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ จำแนกตามลักษณะการให้บริการ

ลักษณะการให้บริการ	จำนวน (สาย)
ติดตามผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน	๓,๓๑๑
รับเป็นเรื่องร้องเรียนทางวาจา	๒๓
ประสานงานและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น โดยผู้ร้องเรียนพึงพอใจ และไม่ยื่นคำร้องเป็นเรื่องร้องเรียนต่อไป	๔๕
ให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำเพื่อช่วยเหลือปัญหาทางด้านกฎหมายแก่ประชาชน	๖,๐๒๓
รวม	๙,๔๐๒