



รายงานประจำปี
ผู้ตรวจการแผ่นดิน

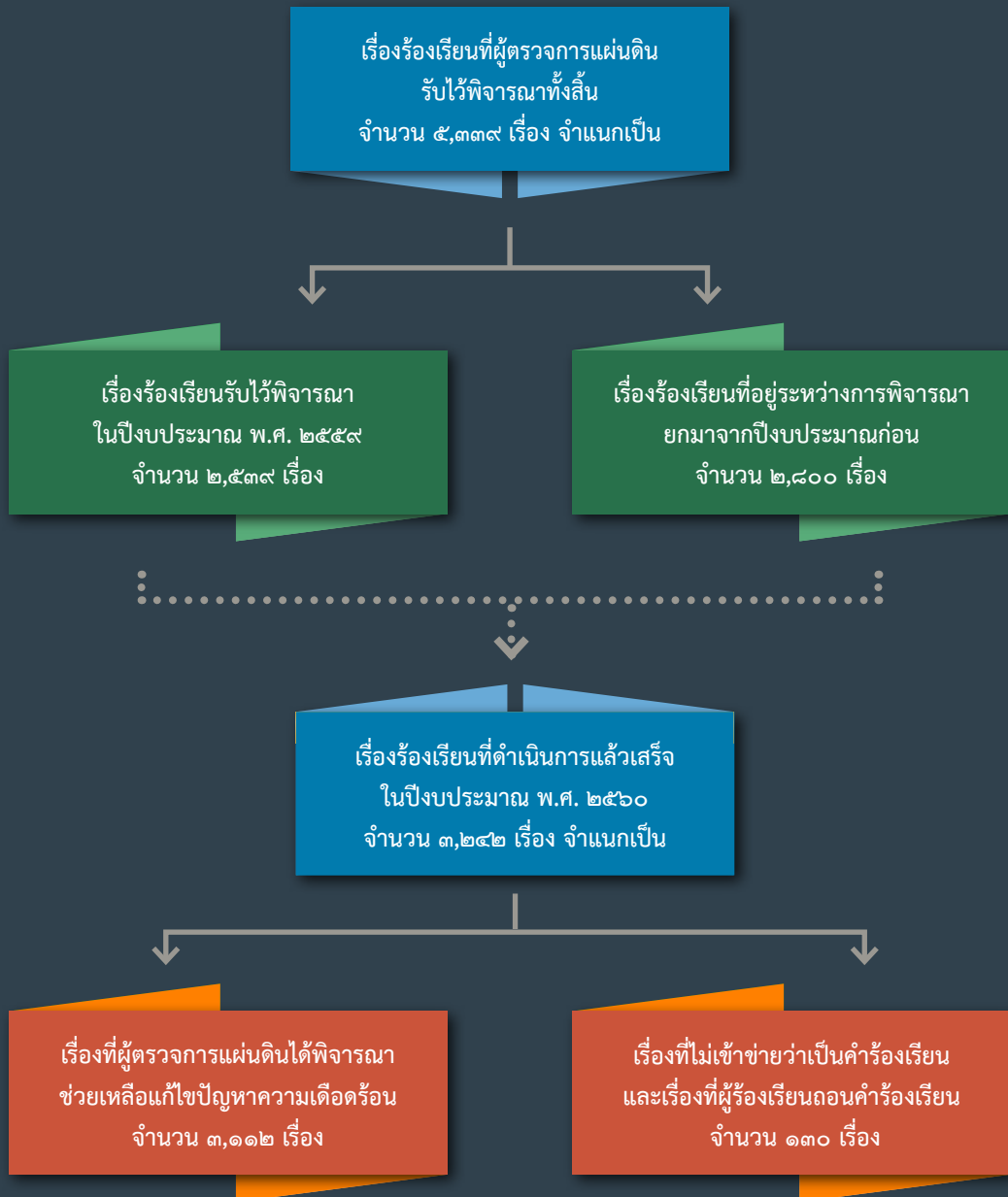


ส่วนที่ ๒

ผลการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน
พร้อมข้อสังเกตหรือข้อเสนอแนะที่เสนอต่อ
หน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ
หรือราชการส่วนท้องถิ่น

๒.๑ ผลการดำเนินงานด้านการสอบสวนข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน

สถิติผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

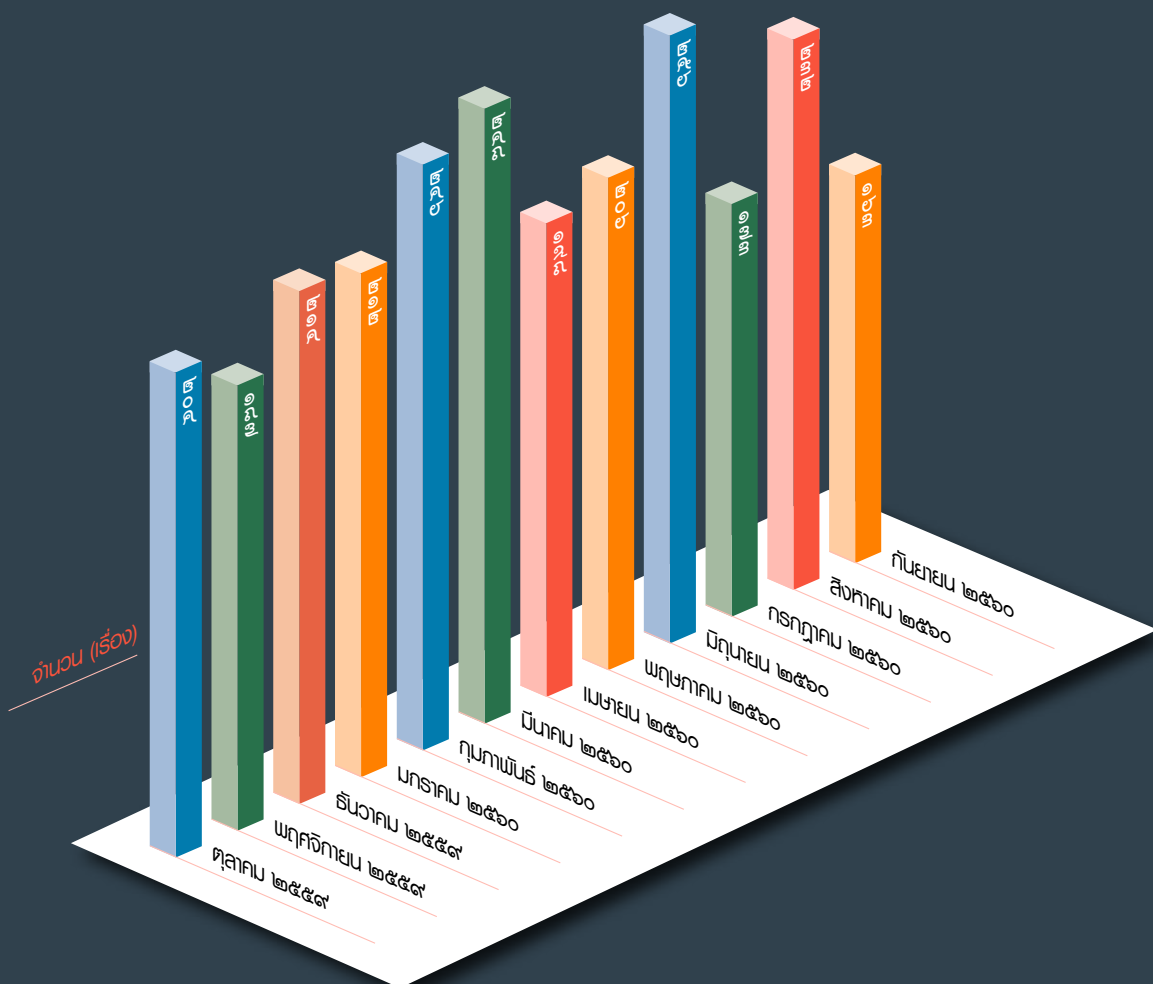


เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
จำนวน ๓,๒๕๒ เรื่อง สามารถจำแนกตามผลดำเนินการได้ดังนี้

ผลการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม หรือดำเนินการเพื่อให้มีการชดเชยความเสียหายแก่ประชาชนอย่างเหมาะสมแล้ว	๕๘๑
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินได้เสนอความเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแนวทางหรือวิธีปฏิบัติงาน หรือการปรับปรุงกฎหมายเพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้แก่ประชาชน	๑๓๐
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว เห็นว่า มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการทุจริตหรือประพฤติมิชอบในวงราชการ หรือมีมูลความผิดทางอาญา หรือมีมูลความผิดทางวินัย จึงแจ้งให้หน่วยงานที่มีอำนาจสอบสวนและผู้บังคับบัญชาดำเนินการตามกฎหมาย และรายงานให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบ	๕
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว พบว่า ไม่มีปัญหาความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ จึงไม่เสนอเรื่องไปยังศาลรัฐธรรมนูญ	๑๙
เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว ไม่ปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีการฝ่าฝืนหรือปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรมตามประมวลจริยธรรม	๔
เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในการบังคับการให้เป็นไปตามประมวลจริยธรรม ดำเนินการบังคับให้เป็นไปตามประมวลจริยธรรม	๑๕
เรื่องที่ถูกกฎหมายบัญญัติมิให้ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการ	๒,๑๓๘
เรื่องที่ถูกกฎหมายบัญญัติมิให้ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการ และผู้ตรวจการแผ่นดินได้ส่งเรื่องไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามสมควรแก่กรณีต่อไป	๒๑๙
เรื่องที่ผู้ร้องเรียนขอถอนคำร้องเรียน	๑๒๗
เรื่องที่ไม่เข้าข่ายว่าเป็นคำร้องเรียน	๓

เรื่องร้องเรียนที่ได้รับเข้าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวน ๒,๕๓๙ เรื่อง

จำแนกตามรายเดือน



เรื่องร้องเรียนที่ได้รับไว้พิจารณาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

จำแนกตามรายเดือน

ปี	เดือน	จำนวน (เรื่อง)
๒๕๕๙	ตุลาคม	๒๐๔
๒๕๕๙	พฤศจิกายน	๑๘๗
๒๕๕๙	ธันวาคม	๒๑๔
๒๕๖๐	มกราคม	๒๑๒
๒๕๖๐	กุมภาพันธ์	๒๔๖
๒๕๖๐	มีนาคม	๒๔๘
๒๕๖๐	เมษายน	๑๙๘
๒๕๖๐	พฤษภาคม	๒๐๖
๒๕๖๐	มิถุนายน	๒๕๖
๒๕๖๐	กรกฎาคม	๑๗๓
๒๕๖๐	สิงหาคม	๒๓๒
๒๕๖๐	กันยายน	๑๖๓
รวมทั้งสิ้น		๒,๕๓๙



จำนวนโรงเรียนที่รับเข้าในปีงบประมาณ

พ.ศ. ๒๕๖๐

จำแนกตามภาค

จังหวัดที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ๑๐ อันดับ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

อันดับ	จังหวัด	เรื่องร้องเรียน (เรื่อง)
๑	กรุงเทพมหานคร	๘๔๗
๒	นนทบุรี	๑๒๖
๓	ชลบุรี	๙๓
๔	นครราชสีมา	๖๘
๕	เชียงใหม่	๖๕
๖	ปทุมธานี	๖๔
๗	นครสวรรค์	๕๑
	อุดรธานี	๕๑
๘	ขอนแก่น	๔๗
๙	อุบลราชธานี	๔๕
๑๐	สมุทรปราการ	๔๓

เรื่องร้องเรียนที่รับไว้พิจารณาในบึงบอระเพ็ด พ.ศ. ๒๕๖๐ จำแนกตามภูมิภาคและจังหวัด

ภาค / จังหวัด		จำนวน (เรื่อง)	ภาค / จังหวัด		จำนวน (เรื่อง)
ภาคเหนือ		๑๕๒	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		๔๖๔
๑	เชียงใหม่	๖๕	๑	นครราชสีมา	๖๘
๒	เชียงราย	๒๑	๒	อุดรธานี	๕๑
๓	ลำปาง	๑๘	๓	ขอนแก่น	๔๗
๔	ลำพูน	๑๓	๔	อุบลราชธานี	๔๕
๕	พะเยา	๘	๕	มหาสารคาม	๒๖
๖	อุตรดิตถ์	๘	๖	ศรีสะเกษ	๒๖
๗	แพร่	๗	๗	ชัยภูมิ	๒๑
๘	น่าน	๗	๘	บุรีรัมย์	๒๐
๙	แม่ฮ่องสอน	๕	๙	สุรินทร์	๑๘
ภาคกลาง		๑,๔๔๒	๑๐	ร้อยเอ็ด	๑๘
๑	กรุงเทพมหานคร	๘๔๗	๑๑	เลย	๑๘
๒	นนทบุรี	๑๒๖	๑๒	สกลนคร	๑๖
๓	ปทุมธานี	๖๔	๑๓	หนองบัวลำภู	๑๕
๔	นครสวรรค์	๕๑	๑๔	หนองคาย	๑๕
๕	สมุทรปราการ	๔๓	๑๕	กาฬสินธุ์	๑๓
๖	พระนครศรีอยุธยา	๓๘	๑๖	นครพนม	๑๐
๗	พิษณุโลก	๓๒	๑๗	มุกดาหาร	๘
๘	สระบุรี	๒๙	๑๘	ยโสธร	๕
๙	พิจิตร	๒๘	๑๙	อำนาจเจริญ	๓
๑๐	สุพรรณบุรี	๒๗	๒๐	บึงกาฬ	๑
๑๑	นครปฐม	๒๕	ภาคใต้		๒๔๙
๑๒	เพชรบูรณ์	๒๔	๑	ภูเก็ต	๓๖
๑๓	ลพบุรี	๒๐	๒	ปัตตานี	๓๔
๑๔	สมุทรสาคร	๑๘	๓	สงขลา	๓๒
๑๕	สุโขทัย	๑๗	๔	สุราษฎร์ธานี	๒๙
๑๖	นครนายก	๑๓	๕	นครศรีธรรมราช	๒๖
๑๗	กำแพงเพชร	๑๑	๖	ชุมพร	๒๓
๑๘	สิงห์บุรี	๙	๗	พังงา	๑๖
๑๙	อ่างทอง	๕	๘	ตรัง	๑๔
๒๐	ชัยนาท	๕	๙	พัทลุง	๑๑
๒๑	อุทัยธานี	๗	๑๐	ยะลา	๑๐
๒๒	สมุทรสงคราม	๔	๑๑	กระบี่	๘
ภาคตะวันออก		๑๙๙	๑๒	สตูล	๕
๑	ชลบุรี	๙๓	๑๓	ระนอง	๓
๒	ระยอง	๒๙	๑๔	นราธิวาส	๒
๓	สระแก้ว	๒๐	ภาคตะวันตก		๑๑๕
๔	ปราจีนบุรี	๑๘	๑	กาญจนบุรี	๓๒
๕	ฉะเชิงเทรา	๑๕	๒	ราชบุรี	๒๗
๖	จันทบุรี	๑๔	๓	ประจวบคีรีขันธ์	๒๔
๗	ตราด	๑๐	๔	ตาก	๒๐
			๕	เพชรบุรี	๑๒
รวมทั้งสิ้น ๒,๖๒๒ เรื่อง					

*หมายเหตุ: เรื่องร้องเรียนบางเรื่องมีหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมากกว่า ๑ หน่วยงาน และมากกว่า ๑ จังหวัด

เรื่องร้องเรียนที่รับไว้พิจารณาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน



หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
ไปรษณีย์	๑,๕๔๗	๖๐.๙๓
ยื่นเรื่องด้วยตัวเอง ณ ที่ทำการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๔๕๐	๑๗.๗๓
เว็บไซต์ (www.ombudsman.go.th)	๓๕๔	๑๓.๙๔
โมบายแอปพลิเคชัน	๑๗๕	๖.๘๙
สายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน (โทร. ๑๖๗๖)	๑๒	๐.๔๗
เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาหยิบยกมาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่*	๑	๐.๐๔
รวม	๒,๕๓๙	๑๐๐.๐๐

หมายเหตุ: *กรณีปัญหาการขยายเขตไฟฟ้าในพื้นที่ห่างไกล

เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ จำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

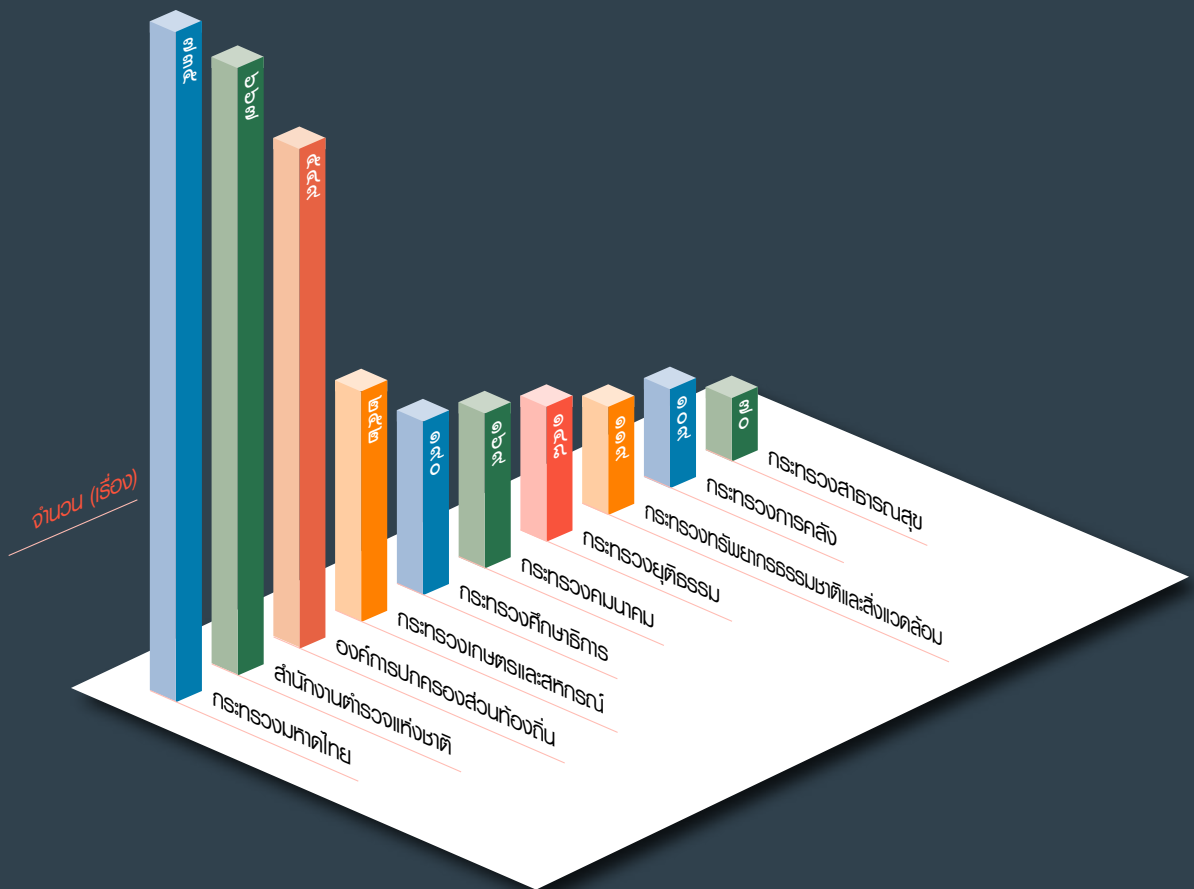
หน่วยงาน		รวม
๑	กระทรวงมหาดไทย - กรมที่ดิน (๓๔๑) - กรมการปกครอง (๑๗๙) - สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (๗๗)	๗๓๒
๒	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๖๖๓
๓	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - เทศบาล (๒๒๑) - องค์การบริหารส่วนตำบล (๒๒๐) - กรุงเทพมหานคร (๖๙)	๕๔๘
๔	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ - สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (๑๙๑) - กรมชลประทาน (๒๓) - กรมส่งเสริมสหกรณ์ (๘)	๒๕๑
๕	กระทรวงศึกษาธิการ - สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (๗๖) - สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (๖๖) - สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (๑๖)	๑๙๐
๖	กระทรวงคมนาคม - กรมทางหลวง (๙๓) - การรถไฟแห่งประเทศไทย (๑๖) - กรมการขนส่งทางบก (๑๔)	๑๖๘
๗	กระทรวงยุติธรรม - กรมราชทัณฑ์ (๗๘) - กรมบังคับคดี (๑๖) - สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (๑๑)	๑๔๗
๘	หน่วยงานภาคเอกชน	๑๒๔
๙	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม - กรมป่าไม้ (๖๖) - กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (๒๗) - กรมทรัพยากรน้ำ (๖)	๑๑๗
๑๐	กระทรวงการคลัง - ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (๑๘) - กรมธนารักษ์ (๑๕) - กรมสรรพากร (๑๔)	๑๐๘

หน่วยงาน		สบ
๑๑	องค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานธุรการขององค์กรตามรัฐธรรมนูญ	๗๒
๑๒	กระทรวงสาธารณสุข	๗๐
๑๓	ศาลและหน่วยงานธุรการของศาล	๕๗
๑๔	กระทรวงกลาโหม	๔๗
๑๕	สำนักนายกรัฐมนตรี	๓๖
๑๖	หน่วยงานอิสระอื่นของรัฐ	๓๐
๑๗	กระทรวงอุตสาหกรรม	๒๕
๑๘	กระทรวงแรงงาน	๒๕
๑๙	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๒๒
๒๐	กระทรวงพลังงาน	๒๑
๒๑	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑๕
๒๒	รัฐสภาและคณะรัฐมนตรี	๑๔
๒๓	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑๑
๒๔	กระทรวงพาณิชย์	๑๐
๒๕	อื่น ๆ (วัด สหกรณ์ กองทุนหมู่บ้าน ฯลฯ)	๑๐
๒๖	ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง และทบวง	๙
๒๗	องค์กรวิชาชีพ	๔
๒๘	รัฐวิสาหกิจในกำกับของรัฐมนตรี	๓
๒๙	กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๓
๓๐	กระทรวงวัฒนธรรม	๓
๓๑	กระทรวงการต่างประเทศ	๑
สบ		๓,๕๓๖*

*หมายเหตุ: เนื่องจากเรื่องร้องเรียนบางเรื่องได้ร้องเรียนหลายหน่วยงาน ทำให้ผลรวมของจำนวนเรื่องที่จำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมีจำนวนมากกว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

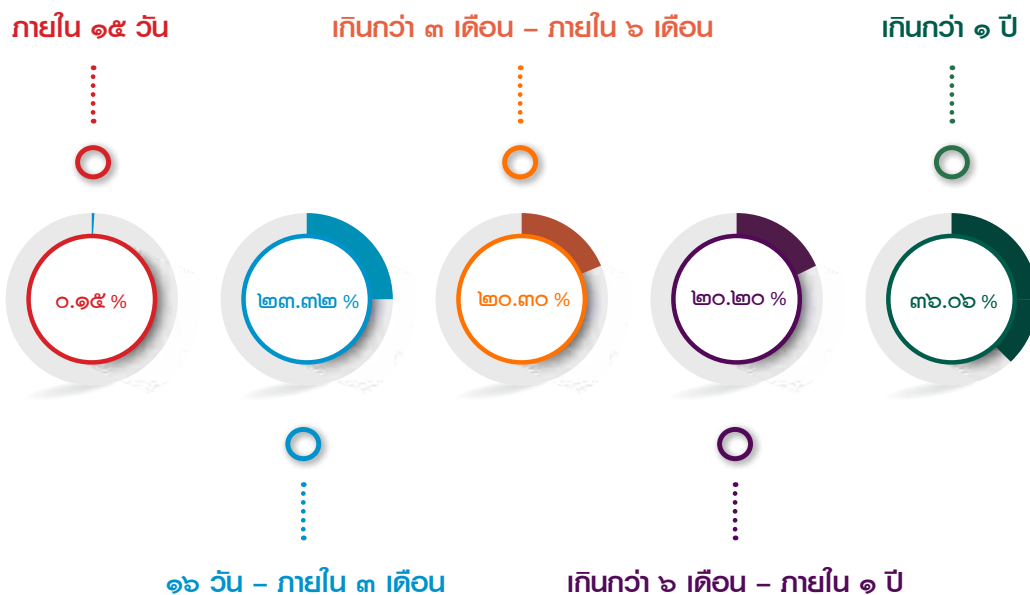
เรื่องร้องเรียนที่รับไว้พิจารณาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

จำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ๑๐ อันดับ



เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

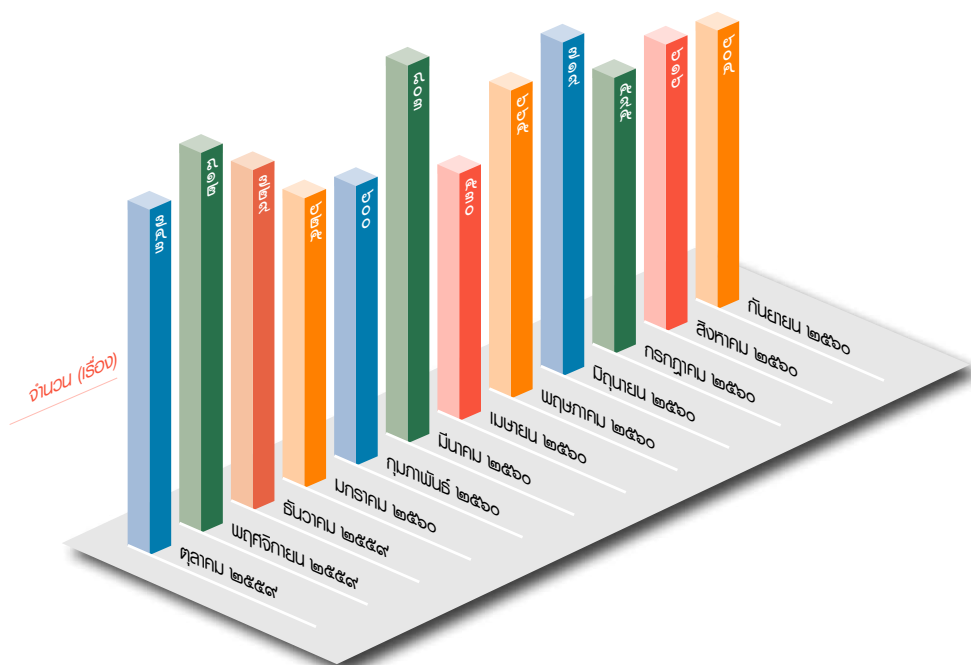
จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ



ระยะเวลาในการดำเนินการ	เรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ร้อยละ
ภายใน ๑๕ วัน	๕	๐.๑๕
๑๖ วัน – ภายใน ๓ เดือน	๗๕๖	๒๓.๓๒
เกินกว่า ๓ เดือน – ภายใน ๖ เดือน	๖๕๘	๒๐.๓๐
เกินกว่า ๖ เดือน – ภายใน ๑ ปี	๖๕๕	๒๐.๒๐
เกินกว่า ๑ ปี	๑,๑๖๘	๓๖.๐๓
รวม	๓,๒๔๒	๑๐๐.๐๐

การให้บริการประชาชนผ่านสายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน (โทร ๑๖๓๖)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ จำแนกตามรายเดือน



ผลการให้บริการประชาชน ผ่านสายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน (โทร ๑๖๓๖)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ จำแนกตามลักษณะการให้บริการ

ลักษณะการให้บริการ	จำนวน (สาย)
ติดตามผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน	๓,๓๒๑
รับเป็นเรื่องร้องเรียนทางวาจา	๑๔
ประสานงานและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น โดยผู้ร้องเรียนพึงพอใจ และไม่ยื่นคำร้องเป็นเรื่องร้องเรียนต่อไป	๒๖
ให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำเพื่อช่วยเหลือปัญหาทางด้านกฎหมายแก่ประชาชน	๔,๖๘๐
รวม	๘,๐๔๑