



ผู้ตรวจการแผ่นดิน

เสริมสร้างธรรมาภิบาล พัฒนางานสู่สากล



รายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี ๒๕๖๒

ภาพรวมผลการดำเนินงาน ตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน



สถิติผลการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียน
ในปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๒

๑.๑ สถิติผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินเปรียบเทียบ
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒	
	จำนวน (เรื่อง)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (เรื่อง)	สัดส่วน (ร้อยละ)
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้พิจารณา ทั้งสิ้น	๔,๔๓๕	๑๐๐.๐๐	๔,๒๘๒	๑๐๐.๐๐
๑.๑ เรื่องที่รับไว้ในปีงบประมาณ	(๒,๓๓๘)	-	(๒,๖๑๒)	-
๑.๒ เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณา ยกมาจาก ปีงบประมาณก่อน	(๒,๐๙๗)	-	(๑,๖๗๐)	-
เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	๒,๗๖๕	๖๒.๓๔	๒,๒๐๕	๕๑.๔๗
เรื่องร้องเรียนยกไปดำเนินการในปีงบประมาณถัดไป	๑,๖๗๐	๓๗.๖๖	๒,๐๗๗	๔๘.๕๑

เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ดังกล่าว สามารถ
จำแนกตามผลการดำเนินการ ดังนี้

การดำเนินการ	จำนวน (เรื่อง)
เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	๒,๒๐๕
- ดำเนินการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา	๒,๐๖๕
- ผู้ร้องเรียนได้ถอนเรื่องร้องเรียน	๖๖
- ผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม	๑๕
- ข้อมูลไม่ชัดเจน	๕๙

สถิติเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จจำแนกตามผลการดำเนินการ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐	จำนวน (เรื่อง)
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินต้องเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒๑
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินแสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว เห็นว่า ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมเนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องตามนัยมาตรา ๒๒ (๒)	๓๑
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ เมื่อเห็นว่ากรณีบทบัญญัติแห่งกฎหมายมีปัญหาความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ และกรณีการละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพตามที่รัฐธรรมนูญคุ้มครอง	๕
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วไม่เสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครอง เนื่องจากไม่เป็นไปตามนัยของมาตรา ๒๓ (๑)(๒) กรณีบทบัญญัติแห่งกฎหมายมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ หรือ กฎ คำสั่ง หรือการกระทำใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐมีปัญหาความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย	๑๑๘
- เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วไม่ยื่นคำร้องต่อศาลรัฐธรรมนูญ กรณีการละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพตามที่รัฐธรรมนูญคุ้มครอง ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาความของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๖๑ ตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน มาตรา ๒๒ (๔)	๕๔
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและได้แสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว เห็นว่าเป็นเรื่องเฉพาะตัวเป็นรายกรณีที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานของรัฐที่จะขจัดความเดือดร้อนหรืออำนวยความสะดวก กรณีที่การดำเนินการในเรื่องนั้นมีกฎหมายกำหนดให้มีการร้องทุกข์หรืออุทธรณ์ไว้แล้ว และได้ส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานของรัฐนั้นพิจารณาดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจต่อไป	๖

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐	จำนวน (เรื่อง)
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและได้แสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว เห็นว่าเป็นเรื่องเฉพาะตัวเป็นรายกรณีที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นเรื่องเกี่ยวกับการทุจริต และได้ส่งเรื่องให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ หรือคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินพิจารณาดำเนินการต่อไป	๘
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว พบว่าเป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษา คำสั่ง หรือคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดแล้ว	๒๐๖
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว พบว่าเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน	๙๖๑
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว พบว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระอื่น หรือองค์กรอิสระอื่นรับไว้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระนั้นแล้ว	๙๐
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว พบว่าเป็นการร้องเรียนโดยใช้สิทธิไม่สุจริตและการพิจารณาจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนส่วนรวม	๒๙
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว พบว่าเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอย่างเหมาะสมแล้ว	๕๕๑
- เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว พบว่า เป็นเรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเคยสรุปผลการพิจารณาแล้ว	๒๑
- เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว พบว่า เป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล/วินัย	๓๓

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐		จำนวน (เรื่อง)
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว พบว่าเป็นเรื่องที่มีลักษณะตามมาตรา ๓๗ (๘) เรื่องอื่นตามมติที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด		๕๙
- เรื่องที่ผู้ร้องเรียนถอนเรื่องร้องเรียน		๑๒
รวม		๒,๒๐๕

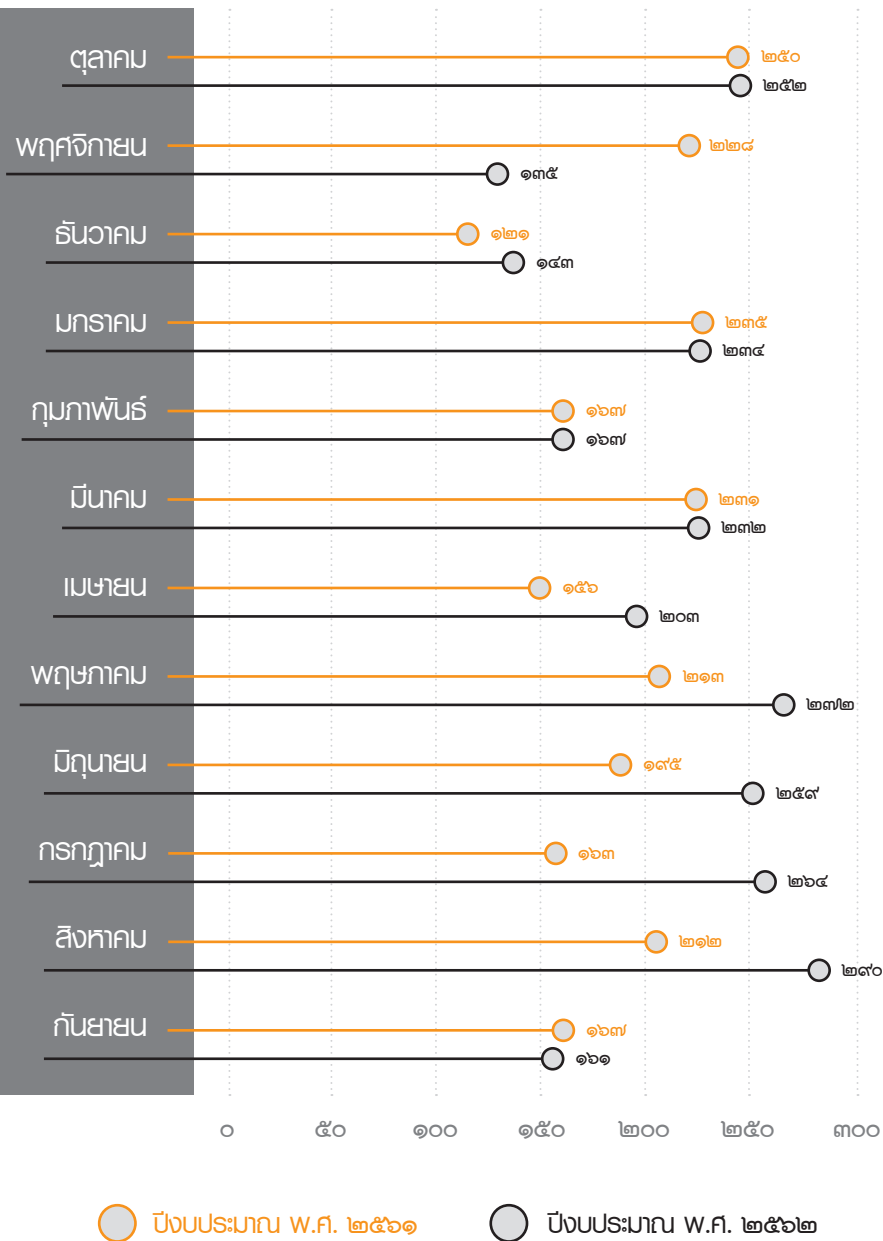
เปรียบเทียบเรื่องร้องเรียนที่ได้รับไว้พิจารณาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และ ๒๕๖๒

จำแนกตามรายเดือน

เดือน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
ตุลาคม	๒๕๐	๒๕๒
พฤศจิกายน	๒๒๘	๑๓๕
ธันวาคม	๑๒๑	๑๔๓
มกราคม	๒๓๕	๒๓๔
กุมภาพันธ์	๑๖๗	๑๖๗
มีนาคม	๒๓๑	๒๓๒
เมษายน	๑๕๖	๒๐๓
พฤษภาคม	๒๑๓	๒๗๒
มิถุนายน	๑๙๕	๒๕๙
กรกฎาคม	๑๖๓	๒๖๔
สิงหาคม	๒๑๒	๒๙๐
กันยายน	๑๖๗	๑๖๑
รวมทั้งสิ้น	๒,๓๓๘	๒,๖๑๒

เปรียบเทียบเรื่องร้องเรียนที่ได้รับไว้พิจารณาในปีงบประมาณ W.ฟ. ๒๕๖๑ || ๒๕๖๒

จำแนกตามรายเดือน



เปรียบเทียบจังหวัดที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ๑๐ อันดับ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และ ๒๕๖๒

อันดับ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒	
	จังหวัด	จำนวน	จังหวัด	จำนวน
๑	กรุงเทพมหานคร	๘๙๔	กรุงเทพมหานคร	๑,๑๑๖
๒	นนทบุรี	๑๑๓	นนทบุรี	๑๔๘
๓	ชลบุรี	๑๐๓	ปทุมธานี	๑๐๘
๔	ปทุมธานี	๖๑	ชลบุรี	๙๕
๕	นครราชสีมา	๕๙	เชียงใหม่	๖๙
๖	เชียงใหม่	๕๓	สมุทรปราการ	๖๒
๗	พระนครศรีอยุธยา สุพรรณบุรี	๕๒	นครราชสีมา	๕๕
๘	ระยอง	๔๘	ขอนแก่น	๕๔
๙	สมุทรปราการ	๔๔	นครสวรรค์	๕๐
๑๐	ขอนแก่น	๓๙	พระนครศรีอยุธยา	๔๖

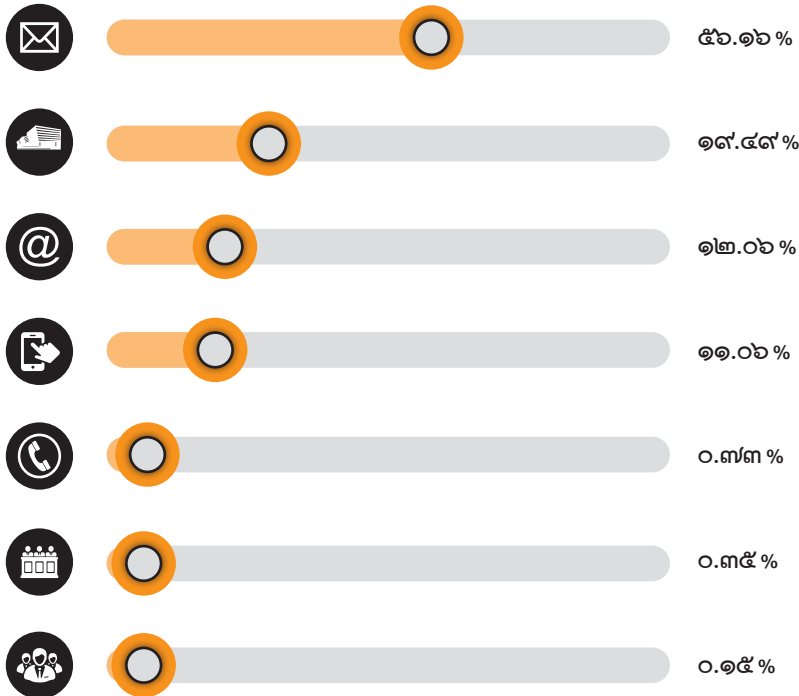
เรื่องร้องเรียนที่รับไว้พิจารณาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จำแนกตามภูมิภาคและจังหวัด

ภาค / จังหวัด		จำนวน (เรื่อง)	ภาค / จังหวัด		จำนวน (เรื่อง)
ภาคเหนือ		๑๖๙	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		๔๒๗
๑	เชียงใหม่	๖๙	๑	นครราชสีมา	๕๕
๒	เชียงราย	๒๔	๒	ขอนแก่น	๕๔
๓	อุตรดิตถ์	๒๐	๓	บุรีรัมย์	๔๑
๔	ลำปาง	๑๖	๔	อุบลราชธานี	๓๔
๕	แพร่	๑๓	๕	อุดรธานี	๒๖
๖	น่าน	๑๒	๖	ร้อยเอ็ด	๒๕
๗	ลำพูน	๑๐	๗	ชัยภูมิ	๒๓
๘	พะเยา	๔	๘	เลย	๒๓
๙	แม่ฮ่องสอน	๑	๙	สุรินทร์	๒๒
ภาคกลาง		๑,๘๓๒	๑๐	ศรีสะเกษ	๑๙
๑	กรุงเทพมหานคร	๑,๑๑๖	๑๑	สกลนคร	๑๙
๒	นนทบุรี	๑๔๘	๑๒	กาฬสินธุ์	๑๖
๓	ปทุมธานี	๑๐๘	๑๓	ยโสธร	๑๖
๔	สมุทรปราการ	๖๒	๑๔	นครพนม	๑๓
๕	นครสวรรค์	๕๐	๑๕	หนองคาย	๑๐
๖	พระนครศรีอยุธยา	๔๖	๑๖	บึงกาฬ	๙
๗	นครปฐม	๔๑	๑๗	อำนาจเจริญ	๗
๘	สระบุรี	๓๗	๑๘	มุกดาหาร	๖
๙	ลพบุรี	๒๖	๑๙	มหาสารคาม	๕
๑๐	กำแพงเพชร	๒๖	๒๐	หนองบัวลำภู	๔
๑๑	สุพรรณบุรี	๒๑	ภาคใต้		๒๓๙
๑๒	เพชรบูรณ์	๒๐	๑	สุราษฎร์ธานี	๔๒
๑๓	สิงห์บุรี	๑๖	๒	สงขลา	๓๒
๑๔	อ่างทอง	๑๖	๓	นครศรีธรรมราช	๒๓
๑๕	พิจิตร	๑๖	๔	ภูเก็ต	๒๓
๑๖	สมุทรสาคร	๑๔	๕	กระบี่	๑๙
๑๗	สมุทรสงคราม	๑๓	๖	ตรัง	๑๙
๑๘	สุโขทัย	๑๒	๗	ระนอง	๑๓
๑๙	นครนายก	๑๒	๘	ยะลา	๑๓
๒๐	พิษณุโลก	๑๒	๙	ชุมพร	๑๒
๒๑	อุทัยธานี	๑๑	๑๐	สตูล	๑๑
๒๒	ชัยนาท	๙	๑๑	ปัตตานี	๑๐
ภาคตะวันออก		๒๑๗	๑๒	พัทลุง	๙
๑	ชลบุรี	๙๕	๑๓	พังงา	๗
๒	ระยอง	๓๖	๑๔	นราธิวาส	๖
๓	ฉะเชิงเทรา	๓๖	ภาคตะวันตก		๑๐๔
๔	ปราจีนบุรี	๒๔	๑	ราชบุรี	๓๖
๕	จันทบุรี	๑๐	๒	ประจวบคีรีขันธ์	๒๓
๖	ตราด	๙	๓	เพชรบุรี	๑๗
๗	สระแก้ว	๗	๔	กาญจนบุรี	๑๖
			๕	ตาก	๑๒
รวมทั้งสิ้น ๒,๙๘๘ เรื่อง					

*หมายเหตุ: เรื่องร้องเรียนบางเรื่องมีหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมากกว่า ๑ หน่วยงาน และมากกว่า ๑ จังหวัด

เรื่องร้องเรียนที่รับไว้พิจารณาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน



หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
ไปรษณีย์	๑,๔๖๗	๕๖.๑๖
ยื่นเรื่องด้วยตัวเอง ณ ที่ทำการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๕๐๙	๑๙.๔๙
เว็บไซต์ (www.ombudsman.go.th)	๓๑๕	๑๒.๐๖
โมบายแอปพลิเคชัน	๒๘๙	๑๑.๐๖
สายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน (โทร. ๑๖๗๖)	๑๙	๐.๗๓
เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาหยิบยกมาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	๙	๐.๓๕
เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณา	๔	๐.๑๕
รวม	๒,๖๑๒	๑๐๐.๐๐

เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

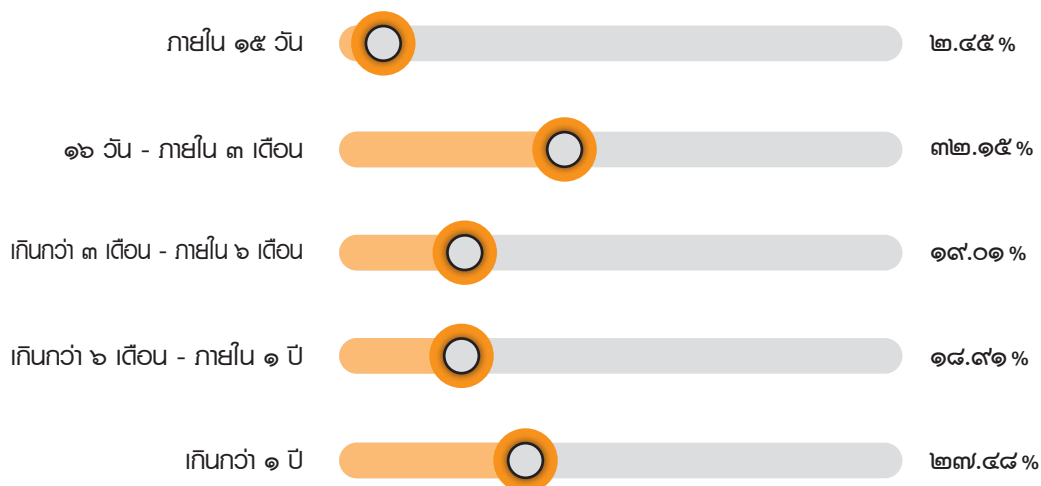
	หน่วยงาน	รวม
๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๕๓๑
๒	กระทรวงมหาดไทย - กรมการปกครอง (๑๕๙) - กรมที่ดิน (๑๐๕) - สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (๖๙)	๔๑๕
๓	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - เทศบาล (๑๖๕) - องค์การบริหารส่วนตำบล (๑๓๐) - สำนักงานเขต (๔๔)	๔๐๓
๔	กระทรวงศึกษาธิการ - สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (๔๕) - สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (๒๘) - สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (๘)	๑๐๓
๕	กระทรวงคมนาคม - กรมทางหลวง (๒๕) - กรมการขนส่งทางบก (๑๘) - การรถไฟแห่งประเทศไทย (๑๑)	๙๓
๖	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ - สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (๒๘) - กรมชลประทาน (๒๐) - สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร (๑๐)	๙๐
๗	ศาลและหน่วยธุรการของศาล - ศาลจังหวัด (๒๗) - ศาลรัฐธรรมนูญ (๑๐) - ศาลฎีกา (๘)	๘๗
๘	กระทรวงยุติธรรม - กรมราชทัณฑ์ (๔๙) - กรมบังคับคดี (๑๐) - กรมสอบสวนคดีพิเศษ (๗)	๘๖
๙	องค์กรตามรัฐธรรมนูญ - สำนักงานอัยการสูงสุด (๒๕) - สำนักงานการเลือกตั้ง (๒๕) - สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (๑๖)	๗๘
๑๐	กระทรวงการคลัง - กรมธนารักษ์ (๑๕) - กรมศุลกากร (๑๐) - กรมสรรพากร (๗)	๗๕

หน่วยงาน		SOJ
๑๑	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม - กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (๒๑) - กรมป่าไม้ (๑๓) - สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (๙)	๔๙
๑๒	กระทรวงสาธารณสุข	๔๑
๑๓	สำนักนายกรัฐมนตรี	๓๙
๑๔	กระทรวงกลาโหม	๓๑
๑๕	หน่วยงานเอกชน	๒๖
๑๖	หน่วยงานอิสระอื่นของรัฐ	๑๘
๑๗	กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๗
๑๘	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๑๗
๑๙	กระทรวงพลังงาน	๑๖
๒๐	กระทรวงแรงงาน	๑๔
๒๑	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑๓
๒๒	ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง และทบวง	๑๒
๒๓	กระทรวงพาณิชย์	๑๑
๒๔	รัฐสภาและหน่วยราชการในฝ่ายรัฐสภา	๙
๒๕	ไม่ระบุชัดเจน	๙
๒๖	กระทรวงวัฒนธรรม	๗
๒๗	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๖
๒๘	องค์กรวิชาชีพ	๖
๒๙	รัฐวิสาหกิจในกำกับของรัฐมนตรี	๕
๓๐	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๕
๓๑	กระทรวงการต่างประเทศ	๔
๓๒	หน่วยงานอิสระไม่สังกัดกระทรวง	๒
๓๓	ส่วนราชการในกำกับของรัฐมนตรี	๑
๓๔	หน่วยงานอื่นๆ เช่น วัด กองทุน ฯลฯ	๑๔๗
SOJ		๒,๔๖๖*

*หมายเหตุ: เนื่องจากเรื่องร้องเรียนบางเรื่องได้ร้องเรียนหลายหน่วยงาน ทำให้ผลรวมของจำนวนเรื่องที่จำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมีจำนวนมากกว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

เรื่องร้องเรียนที่รับไว้พิจารณาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ



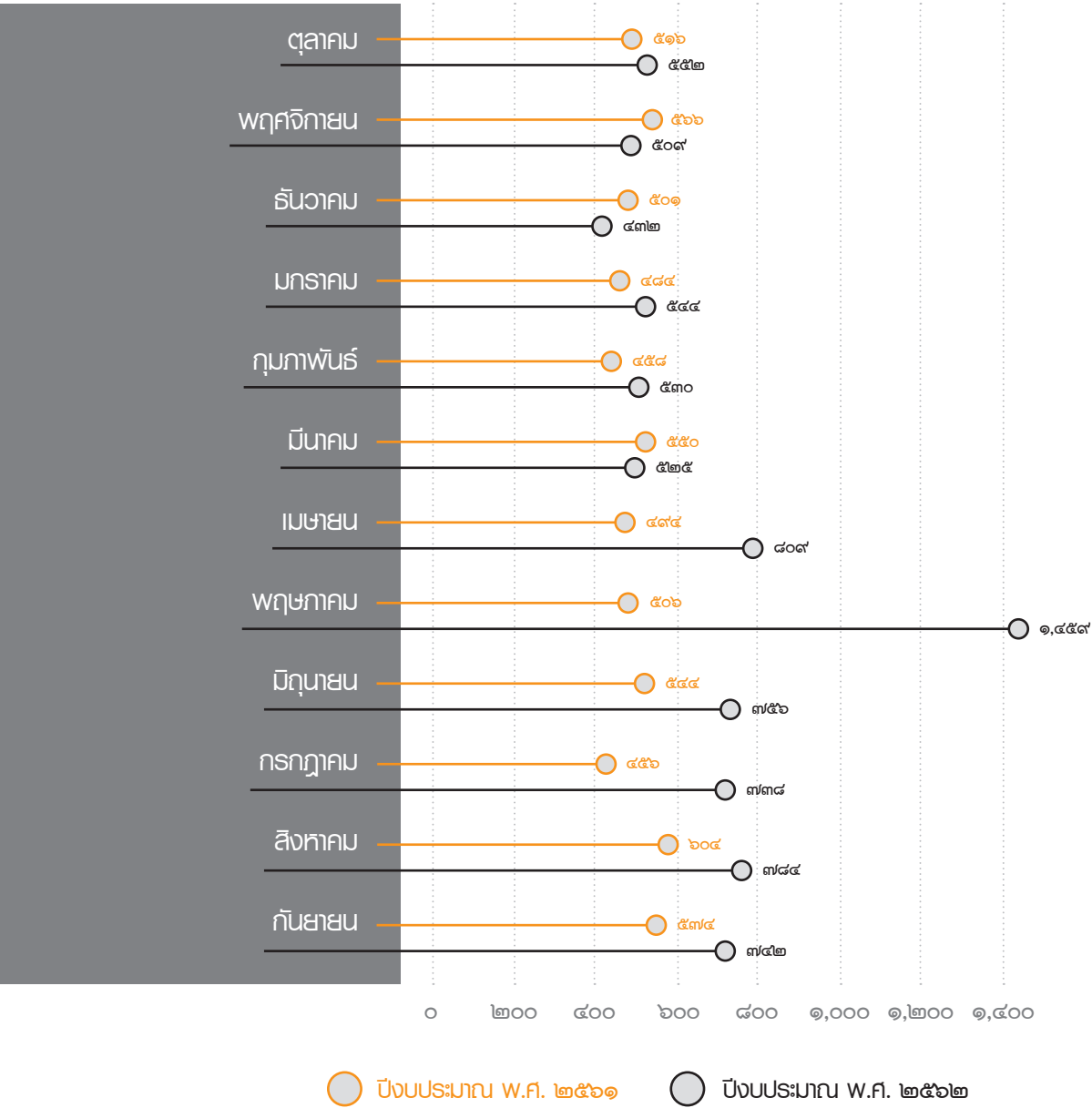
ระยะเวลาในการดำเนินการ	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ร้อยละ
ภายใน ๑๕ วัน	๕๔	๒.๔๕
๑๖ วัน - ภายใน ๓ เดือน	๗๐๙	๓๒.๑๕
เกินกว่า ๓ เดือน - ภายใน ๖ เดือน	๔๑๙	๑๙.๐๑
เกินกว่า ๖ เดือน - ภายใน ๑ ปี	๔๑๗	๑๘.๙๑
เกินกว่า ๑ ปี	๖๐๖	๒๗.๔๘
รวม	๒,๒๐๕	๑๐๐.๐๐

เปรียบเทียบจำนวนการให้บริการประชาชนผ่านสายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน
(โทร ๑๖๓๖) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และ ๒๕๖๒
จำแนกตามรายเดือน

เดือน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
ตุลาคม	๕๑๖	๕๕๒
พฤศจิกายน	๕๖๖	๕๐๙
ธันวาคม	๕๐๑	๔๓๒
มกราคม	๔๘๔	๕๔๔
กุมภาพันธ์	๔๕๘	๕๓๐
มีนาคม	๕๕๐	๕๒๕
เมษายน	๔๙๔	๘๐๙
พฤษภาคม	๕๐๖	๑,๔๕๙
มิถุนายน	๕๔๔	๗๕๖
กรกฎาคม	๔๕๖	๗๓๘
สิงหาคม	๖๐๔	๗๘๔
กันยายน	๕๗๔	๗๔๒
รวม	๖,๒๕๓	๘,๓๘๐

เปรียบเทียบจำนวนการให้บริการประชาชนผ่านสายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน
(โทร ๑๖๓๖) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และ ๒๕๖๒

จำแนกตามรายเดือน



เปรียบเทียบจำนวนการให้บริการประชาชนผ่านสายด่วนพิทักษ์การแผ่นดิน
(โทร ๑๖๓๖) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และ ๒๕๖๒

จำแนกตามลักษณะการให้บริการ

ลักษณะการให้บริการ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (สาย)	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (สาย)
ให้คำปรึกษาและคำแนะนำเพื่อช่วยเหลือ ปัญหาทางด้านกฎหมายแก่ประชาชน	๔,๖๘๐	๓,๑๐๗
ติดตามผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน	๓,๓๒๑	๓,๔๕๐
โทรกลั่นแกล้ง โทรผิด	-	๑,๗๖๖
ประสานงานและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ในเบื้องต้น โดยผู้ร้องเรียนพึงพอใจและ ไม่ยื่นคำร้องเป็นเรื่องร้องเรียนต่อไป	๒๖	๓๖
รับเป็นเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์	๑๔	๒๑
รวม	๘,๐๔๑	๘,๓๘๐

๑.๒ วิเคราะห์ผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ผู้ตรวจการแผ่นดินมีเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการทั้งสิ้น ๔,๒๘๒ เรื่อง ในจำนวนนี้ ประกอบด้วย เรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ยกมาจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๑,๖๗๐ เรื่อง และเป็นเรื่องร้องเรียนที่ได้รับไว้ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๒,๖๑๒ เรื่อง สำหรับผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาตรวจสอบแสวงหาข้อเท็จจริง และมีคำวินิจฉัยตลอดจนข้อเสนอแนะแล้ว จำนวน ๒,๒๐๕ เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ ๕๑.๔๙ ของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการทั้งสิ้น

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยเปรียบเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่า ผู้ตรวจการแผ่นดินดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริง และแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ลดลงเพียงเล็กน้อย จาก ๒,๗๖๕ เรื่อง เป็น ๒,๒๐๕ เรื่อง เป็นผลเนื่องมาจากในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๓๒ วรรคสองได้กำหนดให้ก่อนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีข้อเสนอแนะ ผู้ตรวจการแผ่นดินต้องหารือร่วมกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพ ความสามารถ และอุปสรรคของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องที่จะดำเนินการตามแนวทางที่เสนอแนะประกอบด้วย ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการระยะหนึ่ง และเมื่อมีการออกคำวินิจฉัยให้หน่วยงานของรัฐแก้ไขความทุกข์ร้อนต่าง ๆ แล้วผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการติดตามผลการปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองประโยชน์สาธารณะและเพื่อให้ปัญหาความทุกข์ร้อนของประชาชนสามารถแก้ไขได้จริง

นอกจากนี้ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ผู้ตรวจการแผ่นดินเน้นการทำงานในเชิงรุก กล่าวคือ การแก้ไขปัญหาเชิงระบบ โดยการเน้นการศึกษาปัญหาในเชิงโครงสร้างของปัญหา และหาแนวทางแก้ไขปัญหามาภาพรวม ซึ่งในการศึกษาปัญหาและแก้ไขปัญหาเชิงระบบนี้ จะใช้ระยะเวลาในการดำเนินการค่อนข้างนานกว่าการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนรายกรณี แต่ผลสัมฤทธิ์จากการแก้ไขปัญหาเชิงระบบนั้นจะส่งผลต่อประชาชนเป็นจำนวนมาก โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้มีการศึกษาเรื่องร้องเรียนเชิงระบบ ตัวอย่าง เช่น

(๑) การศึกษาการกำหนดค่าทดแทนตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการเวนคืน อสังหาริมทรัพย์ พ.ศ. ๒๕๓๐

(๒) การศึกษาปัญหาธุรกิจการให้บริการเช่าที่พักระยะสั้นเพื่อการท่องเที่ยว รูปแบบใหม่ แอร์บีเอ็นบี (Airbnb)

(๓) การศึกษาการประกอบกิจการดูทรายในแม่น้ำโขง

(๔) การศึกษา เรื่อง อุโมงค์ระบายน้ำ (ในเขต กรุงเทพมหานคร)

(๕) การศึกษาเชิงวิชาการเพื่อพัฒนาระบบงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ชุดโครงการ วิจัยการบริหารจัดการที่ดินของประเทศไทย และ

(๖) การบูรณาการเพื่อแก้ไขปัญหาเชิงระบบบนพื้นที่เกาะพะงัน จ.สุราษฎร์ธานี

จะเห็นได้ว่าหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินนั้นได้ครอบคลุมกับภารกิจหลายประการ และจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการแสวงหาข้อเท็จจริง ทั้งข้อมูลทางวิชาการ ข้อมูลด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่ง รวมถึงกระบวนการคิด วิเคราะห์ร่วมกันกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่มีคุณภาพและเชื่อถือได้ ส่งผลให้ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานพอสมควร จึงทำให้ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผลการดำเนินการที่แล้วเสร็จลดจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ เล็กน้อย