

รายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. ๒๕๖๔





สถิติผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๑.๑ สถิติผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนไว้ดำเนินการทั้งสิ้น จำนวน ๔,๘๖๖ เรื่อง และได้พิจารณาตรวจสอบ แสวงหาข้อเท็จจริงจนมีคำวินิจฉัย หรือมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน จำนวน ๒,๖๗๕ เรื่อง ดังนี้

การดำเนินการ	จำนวน (เรื่อง)	สัดส่วน (ร้อยละ)
๑. เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้พิจารณา ประกอบด้วย	๔,๘๖๖	๑๐๐.๐๐
๑.๑ เรื่องที่รับไว้ในปีงบประมาณ	๒,๙๙๑	-
๑.๒ เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณายกมาจากปีงบประมาณก่อน	๑,๘๗๕	-
๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย		
๒.๑ เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	๒,๖๗๕	๕๔.๘๗
๒.๒ เรื่องร้องเรียนยกไปดำเนินการในปีงบประมาณถัดไป	๒,๑๙๑	๔๕.๐๓

เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สามารถจำแนกตามผลการดำเนินการดังนี้

การดำเนินการ	จำนวน (เรื่อง)
เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	๒,๖๗๕
- ดำเนินการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา	๒,๖๓๐
- ผู้ร้องเรียนได้ถอนเรื่องร้องเรียน/ ข้อมูลไม่ชัดเจน	๔๕

สถิติเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
 จำแนกตามผลการดำเนินการตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ
 ว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐

มาตรา ๒๒ หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน	จำนวน (เรื่อง)
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๒๒ (๑)	๑๘
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินแสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว เห็นว่า ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมเนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องตามนัยมาตรา ๒๒ (๒)	๑๙
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วน ตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ ๒๒ (๓)	๑
- เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วไม่ยื่นคำร้องต่อศาลรัฐธรรมนูญ กรณีการละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพตามที่รัฐธรรมนูญคุ้มครอง ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยวิธีพิจารณาความของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๖๑ ตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน มาตรา ๒๒ (๔)	๕๓
รวม	๙๑

มาตรา ๒๓ การเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญ หรือศาลปกครองเพื่อพิจารณา	จำนวน (เรื่อง)
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ เมื่อเห็นว่ากรณีบทบัญญัติแห่งกฎหมายมีปัญหาความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ และกรณีการละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพตามที่รัฐธรรมนูญคุ้มครอง ๒๓ (๑)	๔๘
- เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วไม่เสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญ หรือศาลปกครอง เนื่องจากไม่เป็นไปตามนัยของมาตรา ๒๓ (๑)(๒) กรณี บทบัญญัติแห่งกฎหมายมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ หรือ กฎ คำสั่ง หรือ การกระทำใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ หรือกฎหมาย	๓๓
รวม	๘๑

มาตรา ๓๖ เรื่องเฉพาะตัวหรือเรื่องที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานของรัฐ	จำนวน (เรื่อง)
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและได้แสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว เห็นว่าเป็นเรื่องเฉพาะตัวเป็นรายกรณีที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานของรัฐ ที่จะขจัดความเดือดร้อนหรืออำนวยความสะดวก กรณีที่การดำเนินการในเรื่องนั้น มีกฎหมายกำหนดให้มีการร้องทุกข์หรืออุทธรณ์ไว้แล้ว และได้ส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานของรัฐนั้นพิจารณาดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจต่อไป ๓๖ (๑)	๗
- เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว พบว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล / วินัย ๓๖ (๒)	๓๗
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและได้แสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว เห็นว่า เป็นเรื่องเฉพาะตัวเป็นรายกรณีที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นเรื่องเกี่ยวกับการทุจริต และได้ส่งเรื่องให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ หรือคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินพิจารณาดำเนินการต่อไป ๓๖ (๓)	๒
รวม	๔๖

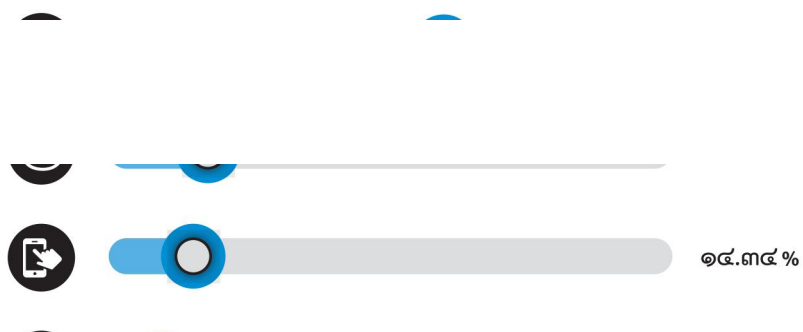
มาตรา ๓๗ เรื่องที่ห้ามรับไว้พิจารณา	จำนวน (เรื่อง)
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้วพบว่า เป็นเรื่องนโยบายที่คณะรัฐมนตรีกำหนด เว้นแต่นโยบายนั้นขัดต่อรัฐธรรมนูญ หรือมีผลให้มีการละเลยการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญ ๓๗ (๑)	๓
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้วพบว่า เป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาคำสั่ง หรือคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดแล้ว ๓๗ (๒)	๑๔๑
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้วพบว่า เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ๓๗ (๓)	๑๙๙
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้วพบว่า เป็นเรื่องที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระอื่น หรือองค์กรอิสระอื่นรับไว้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระนั้นแล้ว ๓๗ (๔)	๖๓
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้วพบว่า เป็นการร้องเรียนโดยใช้สิทธิไม่สุจริตและการพิจารณาจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนส่วนรวม ๓๗ (๕)	๑

มาตรา ๓๗ เรื่องที่ห้ามรับไว้พิจารณา	จำนวน (เรื่อง)
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว มีคำวินิจฉัย / ข้อเสนอแนะที่เป็นผลให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการแก้ไขความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรมอย่างเหมาะสมแล้ว ๓๗ (๖)	๗๒๐
- เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว พบว่าเป็น เรื่อง / ประเด็นที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเคยมีคำวินิจฉัยแล้ว ๓๗ (๗)	๒๒
- เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้ดำเนินการและแสวงหาข้อเท็จจริงแล้ว พบว่า เป็นเรื่องที่มีลักษณะตามมาตรา ๓๗ (๘) เรื่องอื่นตามมติที่ผู้ตรวจการแผ่นดิน กำหนด	๑,๒๖๓
- เรื่องที่ผู้ร้องเรียนถอนเรื่องร้องเรียน	๔๕
รวม	๒,๔๕๗
รวมทั้งสิ้น	๒,๖๗๕

เรื่องร้องเรียนที่รับไว้พิจารณาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำแนกตามภูมิภาคและจังหวัด

ภาค / จังหวัด		จำนวน (ร้อยละ)	ภาค / จังหวัด		จำนวน (ร้อยละ)
ภาคเหนือ		๑๔๔ (๕.๘๑)	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		๓๒๐ (๑๐.๗๐)
๑	เชียงใหม่	๔๔	๑	นครราชสีมา	๕๓
๒	ลำปาง	๒๑	๒	ร้อยเอ็ด	๕๐
๓	อุตรดิตถ์	๒๑	๓	อุดรธานี	๔๒
๔	เชียงราย	๒๐	๔	ขอนแก่น	๒๙
๕	ลำพูน	๑๐	๕	อุบลราชธานี	๒๐
๖	พะเยา	๙	๖	สกลนคร	๑๘
๗	น่าน	๗	๗	บุรีรัมย์	๑๖
๘	แม่ฮ่องสอน	๗	๘	ศรีสะเกษ	๑๕
๙	แพร่	๕	๙	ชัยภูมิ	๑๓
กรุงเทพมหานคร		๑,๒๓๗ (๔๑.๓๖)	๑๐	กาฬสินธุ์	๑๐
ภาคกลาง		๖๒๔ (๒๐.๘๖)	๑๑	มหาสารคาม	๙
๑	นนทบุรี	๑๓๔	๑๒	เลย	๘
๒	ปทุมธานี	๗๐	๑๓	มุกดาหาร	๗
๓	สมุทรปราการ	๖๗	๑๔	สุรินทร์	๗
๔	พระนครศรีอยุธยา	๔๖	๑๕	นครพนม	๖
๕	นครปฐม	๓๘	๑๖	ยโสธร	๖
๖	สุพรรณบุรี	๓๑	๑๗	หนองคาย	๕
๗	สมุทรสาคร	๓๐	๑๘	หนองบัวลำภู	๓
๘	พิษณุโลก	๒๘	๑๙	บึงกาฬ	๒
๙	นครสวรรค์	๒๖	๒๐	อำนาจเจริญ	๑
๑๐	สระบุรี	๒๔	ภาคใต้		๓๐๒ (๑๐.๑๐)
๑๑	ลพบุรี	๒๓	๑	สงขลา	๖๗
๑๒	อุทัยธานี	๒๐	๒	ภูเก็ต	๕๓
๑๓	กำแพงเพชร	๑๗	๓	สุราษฎร์ธานี	๔๕
๑๔	สุโขทัย	๑๒	๔	นครศรีธรรมราช	๒๙
๑๕	นครนายก	๑๑	๕	พังงา	๒๔
๑๖	พิจิตร	๑๑	๖	กระบี่	๑๘
๑๗	ชัยนาท	๘	๗	ชุมพร	๑๗
๑๘	สิงห์บุรี	๘	๘	ตรัง	๑๖
๑๙	อ่างทอง	๘	๙	ยะลา	๑๕
๒๐	เพชรบูรณ์	๗	๑๐	พัทลุง	๗
๒๑	สมุทรสงคราม	๕	๑๑	ปัตตานี	๕
ภาคตะวันออก		๑๘๕ (๖.๑๙)	๑๒	นราธิวาส	๓
๑	ชลบุรี	๗๗	๑๓	สตูล	๒
๒	ฉะเชิงเทรา	๓๔	๑๔	ระนอง	๑
๓	ระยอง	๒๙	ภาคตะวันตก		๑๒๑ (๔.๐๕)
๔	สระแก้ว	๑๗	๑	กาญจนบุรี	๓๘
๕	ปราจีนบุรี	๑๔	๒	ราชบุรี	๓๔
๖	จันทบุรี	๙	๓	ประจวบคีรีขันธ์	๒๐
๗	ตราด	๕	๔	เพชรบุรี	๑๗
			๕	ตาก	๑๒
			ไม่ระบุชัดเจน		๕๘ (๑.๙๓)
รวมทั้งสิ้น ๒,๙๙๑ เรื่อง (๑๐๐)					

จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน



หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
ไปรษณีย์	๑,๗๖๐	๕๘.๘๔
เว็บไซต์ (www.ombudsman.go.th)	๕๐๐	๑๖.๗๒

เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาหยิบยกมาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	๑๒	๐.๔๐
อื่น ๆ (การเข้าร่วมกิจกรรม / โครงการต่าง ๆ ของ สผผ.)	๔	๐.๑๓

เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

จำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

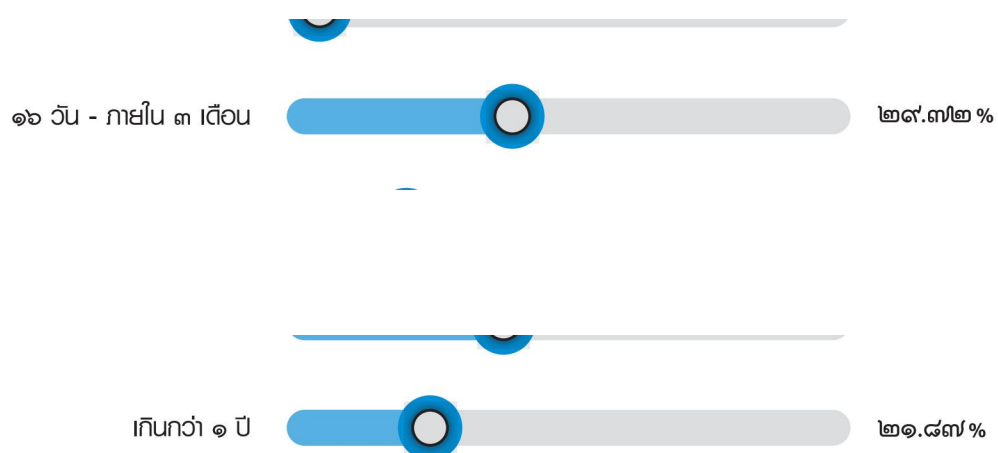
หน่วยงาน		รวม	ร้อยละ
๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๖๐๒	๒๒.๕๐
๒	กระทรวงมหาดไทย	๓๔๓	๑๒.๘๒
๓	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๒๐๙	๗.๘๑
๔	หน่วยงานอิสระอื่นของรัฐ	๑๐๙	๔.๐๗
๕	กระทรวงยุติธรรม	๑๐๓	๓.๘๕
๖	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๙๖	๓.๕๙
๗	กระทรวงคมนาคม	๘๔	๓.๑๔
๘	กระทรวงศึกษาธิการ	๖๘	๒.๕๔
๙	กระทรวงการคลัง	๖๓	๒.๓๖
๑๐	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๕๓	๑.๙๘
๑๑	กระทรวงสาธารณสุข	๕๑	๑.๙๑
๑๒	องค์กรตามรัฐธรรมนูญ	๒๘	๑.๐๕
๑๓	สำนักนายกรัฐมนตรี	๒๗	๑.๐๑
๑๔	กระทรวงกลาโหม	๒๖	๐.๙๗
๑๕	ศาลและหน่วยธุรการของศาล	๒๕	๐.๙๓
๑๖	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๒๐	๐.๗๕
๑๗	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๑๙	๐.๗๑
๑๘	หน่วยงานเอกชน	๑๘	๐.๖๗
๑๙	กระทรวงแรงงาน	๑๕	๐.๕๖
๒๐	กระทรวงพาณิชย์	๑๓	๐.๔๙

หน่วยงาน		รวม	ร้อยละ
๒๑	กระทรวงพลังงาน	๑๑	๐.๔๑
๒๒	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๙	๐.๓๔
๒๓	กระทรวงอุตสาหกรรม	๙	๐.๓๔
๒๔	รัฐวิสาหกิจในกำกับของรัฐมนตรี	๖	๐.๒๒
๒๕	หน่วยงานอิสระไม่สังกัดกระทรวง	๖	๐.๒๒
๒๖	ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง และทบวง	๖	๐.๒๒
๒๗	รัฐสภาและหน่วยราชการในฝ่ายรัฐสภา	๕	๐.๑๙
๒๘	กระทรวงวัฒนธรรม	๕	๐.๑๙
๒๙	องค์กรวิชาชีพ	๕	๐.๑๙
๓๐	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๓	๐.๑๑
๓๑	กระทรวงการต่างประเทศ	๒	๐.๐๗
๓๒	ส่วนราชการในกำกับของรัฐมนตรี	๑	๐.๐๔
๓๓	หน่วยงานอื่น ๆ (วัด/กองทุนต่าง ๆ/มูลนิธิ ฯ)	๖๓๕	๒๓.๗๔
รวม		๒๓,๖๗๕	๑๐๐.๐๐

***หมายเหตุ:** เนื่องจากเรื่องร้องเรียนบางเรื่องได้ร้องเรียนหลายหน่วยงาน ทำให้ผลรวมของจำนวนเรื่องที่จำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมีจำนวนมากกว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ



ภายใน ๑๕ วัน	๑๑	๐.๔๑
๑๖ วัน - ภายใน ๓ เดือน	๗๙๕	๒๙.๗๒
เกินกว่า ๓ เดือน - ภายใน ๖ เดือน	๕๑๑	๒๙.๑๐



๑.๒ สถิติผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินเปรียบเทียบ
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	
	จำนวน (เรื่อง)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (เรื่อง)	สัดส่วน (ร้อยละ)
เรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับไว้พิจารณาทั้งสิ้น ประกอบด้วย				
๑.๑ เรื่องที่รับไว้ในปีงบประมาณ	๓,๑๔๐	-	๒,๙๙๑	-
๑.๒ เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณายกมา จากปีงบประมาณก่อน	๑,๘๐๘	-	๑,๘๗๕	-
รวมเรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดิน รับไว้พิจารณาทั้งสิ้น	๔,๙๔๘	๑๐๐.๐๐	๔,๘๖๖	๑๐๐.๐๐
เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	๓,๐๗๓	๖๒.๑๑	๒,๖๗๕	๕๔.๙๗
เรื่องร้องเรียนยกไปดำเนินการ ในปีงบประมาณถัดไป	๑,๘๗๕	๓๗.๘๙	๒,๑๙๑	๔๕.๐๓

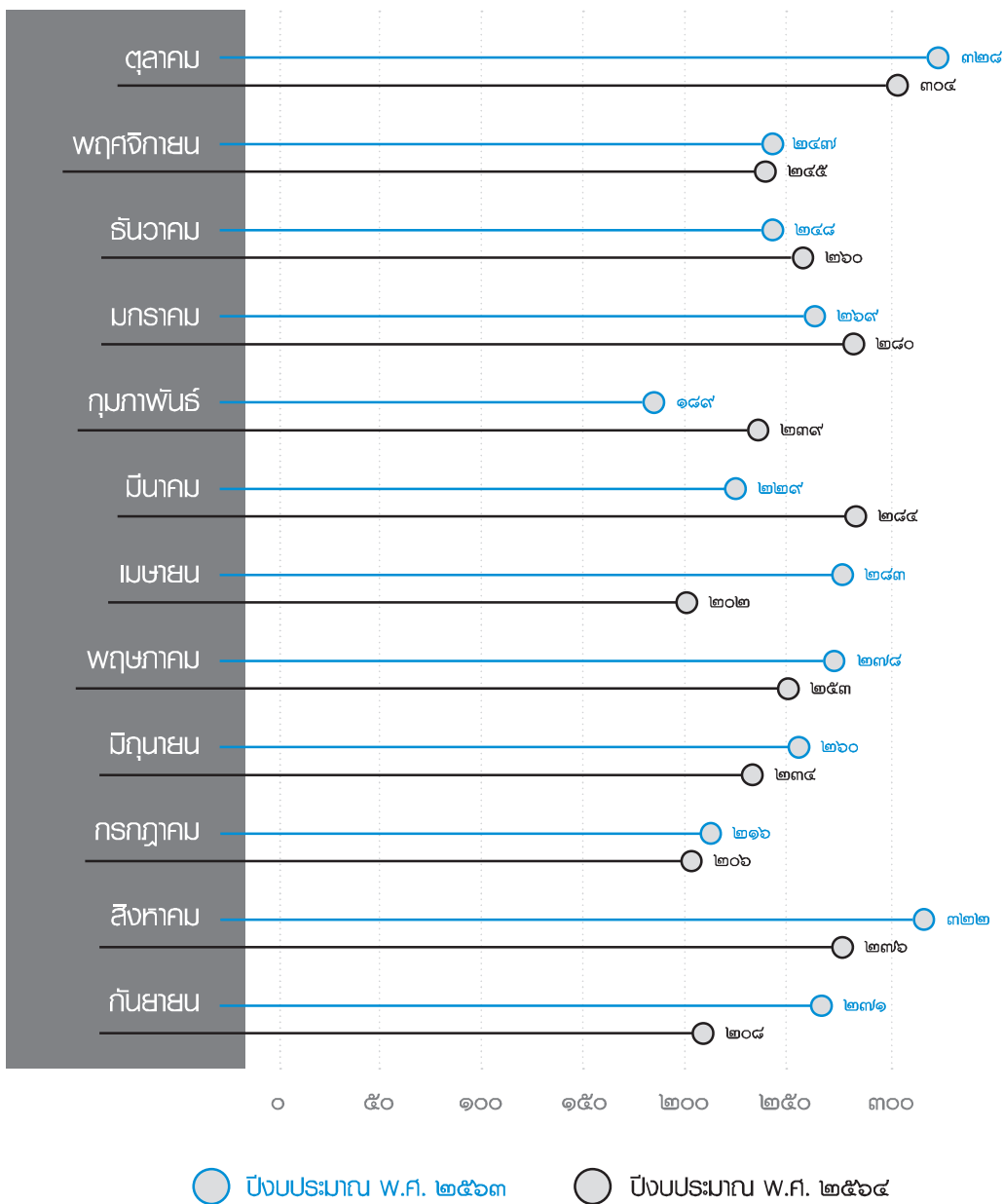
เปรียบเทียบเรื่องร้องเรียนที่ได้รับไว้พิจารณาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และ พ.ศ. ๒๕๖๔

จำแนกตามรายเดือน

เดือน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
ตุลาคม	๓๒๘	๓๐๔
พฤศจิกายน	๒๔๗	๒๔๕
ธันวาคม	๒๔๘	๒๖๐
มกราคม	๒๖๙	๒๘๐
กุมภาพันธ์	๑๘๙	๒๓๙
มีนาคม	๒๒๙	๒๘๔
เมษายน	๒๘๓	๒๐๒
พฤษภาคม	๒๗๘	๒๕๓
มิถุนายน	๒๖๐	๒๓๔
กรกฎาคม	๒๑๖	๒๐๖
สิงหาคม	๓๒๒	๒๗๖
กันยายน	๒๗๑	๒๐๘
รวมทั้งสิ้น	๓,๑๔๐	๒,๙๙๑

เปรียบเทียบเรื่องร้องเรียนที่ได้รับไว้พิจารณาในปีงบประมาณ W.ศ. ๒๕๖๓ และ W.ศ. ๒๕๖๔

จำแนกตามรายเดือน

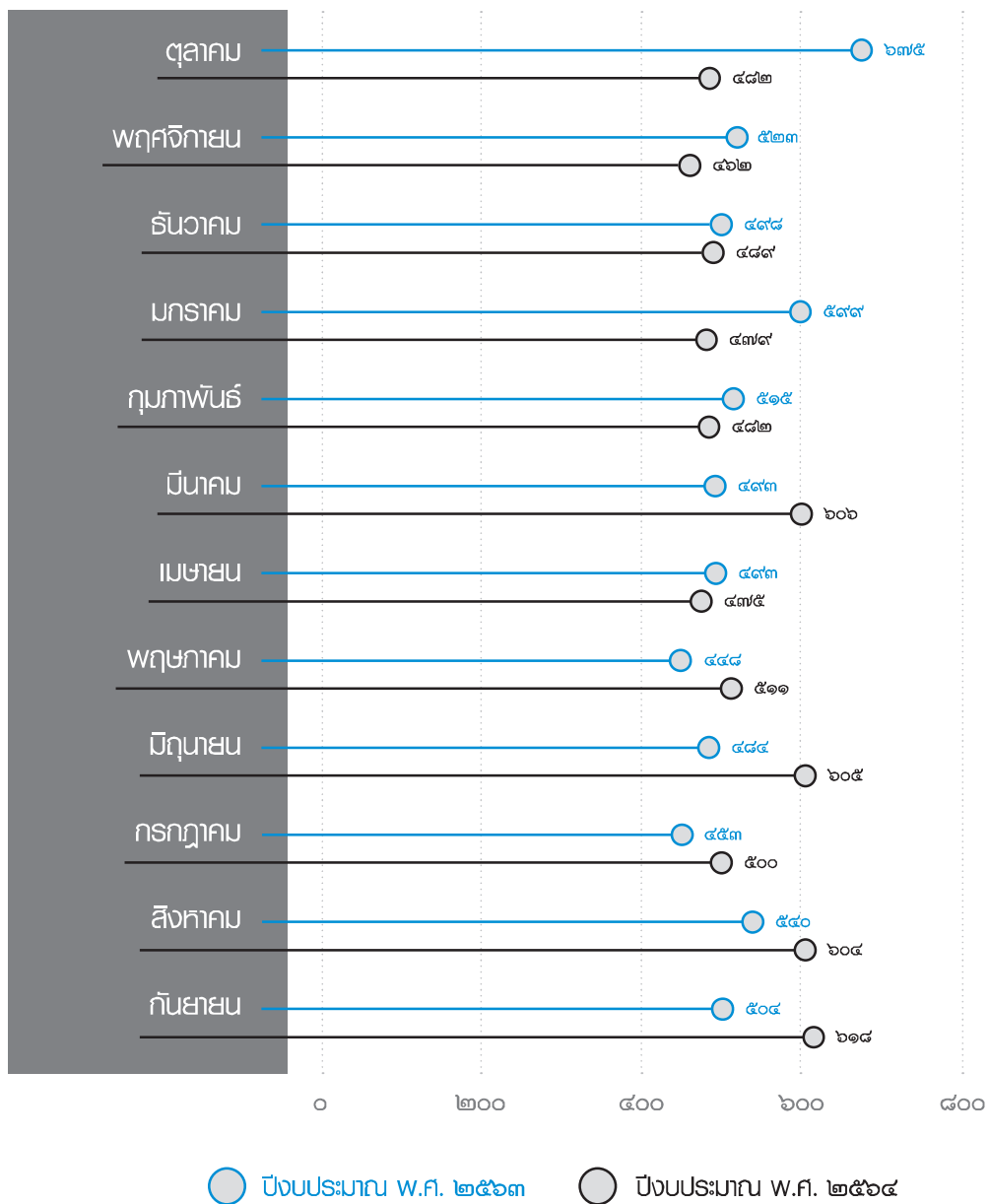


เปรียบเทียบจำนวนการให้บริการประชาชนผ่านสายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน
(โทร ๑๖๓๖) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และ พ.ศ. ๒๕๖๔
จำแนกตามรายเดือน

เดือน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
ตุลาคม	๖๗๕	๔๘๒
พฤศจิกายน	๕๒๓	๔๖๒
ธันวาคม	๔๙๘	๔๘๙
มกราคม	๕๙๙	๔๗๙
กุมภาพันธ์	๕๑๕	๔๘๒
มีนาคม	๔๙๓	๖๐๖
เมษายน	๔๙๓	๔๗๕
พฤษภาคม	๔๔๘	๕๑๑
มิถุนายน	๔๘๔	๖๐๕
กรกฎาคม	๔๕๓	๕๐๐
สิงหาคม	๕๔๐	๖๐๔
กันยายน	๕๐๔	๖๑๘
รวม	๖,๒๒๕	๖,๓๑๓

เปรียบเทียบจำนวนการให้บริการประชาชนผ่านสายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน
(โทร ๑๖๓๖) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และ พ.ศ. ๒๕๖๔

จำแนกตามรายเดือน



เปรียบเทียบจำนวนการให้บริการประชาชนผ่านสายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน
(โทร ๑๖๓๖) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และ พ.ศ. ๒๕๖๔

จำแนกตามลักษณะการให้บริการ

ลักษณะการให้บริการ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (สาย)	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (สาย)
ให้คำปรึกษาและคำแนะนำเพื่อช่วยเหลือ ปัญหาทางด้านกฎหมายแก่ประชาชน	๒,๒๙๙	๒,๕๐๑
ติดตามผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน	๒,๙๑๒	๒,๘๕๒
โทรกลั่นแกล้ง โทรผิด	๙๔๖	๘๘๙
ประสานงานและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ในเบื้องต้น โดยผู้ร้องเรียนพึงพอใจและ ไม่ยื่นคำร้องเป็นเรื่องร้องเรียนต่อไป	๔๕	๕๒
รับเป็นเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์	๒๓	๑๙
รวม	๖,๒๒๕	๖,๓๑๓

เปรียบเทียบจังหวัดที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ๑๐ อันดับ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และ พ.ศ. ๒๕๖๔

อันดับ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	
	จังหวัด	จำนวน	จังหวัด	จำนวน
๑	กรุงเทพมหานคร	๑,๓๐๔	กรุงเทพมหานคร	๑,๒๓๗
๒	นนทบุรี	๑๖๗	นนทบุรี	๑๓๔
๓	ชลบุรี	๙๐	ชลบุรี	๗๗
๔	ปทุมธานี สมุทรปราการ	๗๒	ปทุมธานี	๗๐
๕	นครราชสีมา	๕๙	สงขลา สมุทรปราการ	๖๗
๖	เชียงใหม่	๕๒	ภูเก็ต นครราชสีมา	๕๓
๗	กาญจนบุรี	๕๑	ร้อยเอ็ด	๕๐
๘	สุราษฎร์ธานี	๕๐	พระนครศรีอยุธยา	๔๖
๙	ฉะเชิงเทรา	๔๖	สุราษฎร์ธานี	๔๕
๑๐	สงขลา	๔๕	เชียงใหม่	๔๔

เปรียบเทียบจังหวัดที่มีการร้องเรียนน้อยที่สุด ๑๐ อันดับ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และ พ.ศ. ๒๕๖๔

อันดับ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	
	จังหวัด	จำนวน	จังหวัด	จำนวน
๑	นราธิวาส ยะลา	๒	ระนอง อำนาจเจริญ	๑
๒	แม่ฮ่องสอน ระนอง	๓	สตูล บึงกาฬ	๒
๓	ยโสธร หนองบัวลำภู อุทัยธานี	๔	นราธิวาส หนองบัวลำภู	๓
๔	อำนาจเจริญ สตูล	๖	ตราด ปัตตานี แพร่ สมุทรสงคราม หนองคาย	๕
๕	แพร่ บึงกาฬ สมุทรสงคราม ชัยนาท นครนายก อ่างทอง ปัตตานี	๗	นครพนม ยโสธร	๖
๖	ลำพูน น่าน มุกดาหาร สระแก้ว พัทลุง	๙	น่าน พัทลุง เพชรบูรณ์ มุกดาหาร แม่ฮ่องสอน สุรินทร์	๗
๗	สกลนคร สิงห์บุรี	๑๐	ชัยนาท เลย สิงห์บุรี อ่างทอง	๘

อันดับ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	
	จังหวัด	จำนวน	จังหวัด	จำนวน
๘	ตรัง	๑๑	จันทบุรี พะเยา มหาสารคาม	๙
๙	อุดรดิตถ์ นครพนม ตราด ตาก	๑๒	กาฬสินธุ์ ลำพูน	๑๐
๑๐	สุโขทัย	๑๔	นครนายก พิจิตร	๑๑

๑.๓ วิเคราะห์ผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ผู้ตรวจการแผ่นดินมีเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการทั้งสิ้น จำนวน ๔,๘๖๖ เรื่อง ในจำนวนนี้ประกอบด้วยเรื่องร้องเรียนที่เป็นเรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการยกมาจากปีงบประมาณก่อนหน้า จำนวน ๑,๘๗๕ เรื่อง และเป็นเรื่องร้องเรียนที่รับไว้ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๒,๙๙๑ เรื่อง ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนแสวงหาข้อเท็จจริงจนมีคำวินิจฉัย และข้อเสนอแนะแล้ว จำนวน ๒,๖๗๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๙๗ ของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการทั้งสิ้น ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีเรื่องร้องเรียนลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๘๒ เรื่อง และเมื่อพิจารณาในด้านเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ พบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๓๙๘ เรื่อง ทั้งนี้ เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ที่มีความรุนแรงขึ้นได้มีการเฝ้าระวังอย่างเข้มงวดและสูงสุด รวมถึงการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19)

อย่างไรก็ตาม แม้สถานการณ์ดังกล่าวจะเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน แต่ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีความพยายามเป็นอย่างยิ่งที่จะดำเนินงานให้เกิดความคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชน โดยกำชับให้เจ้าหน้าที่เร่งดำเนินงานให้แล้วเสร็จอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ได้มีการปรับใช้รูปแบบการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์เข้ากับการทำงาน เช่น การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดประชุมออนไลน์ การประชาสัมพันธ์ช่องทางการยื่นเรื่องร้องเรียนและการติดตามเรื่องร้องเรียนผ่านสื่อโซเชียลมีเดียต่าง ๆ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เช่น แอปพลิเคชันเพื่อรับเรื่องร้องเรียนผ่านมือถือ เว็บไซต์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และนอกจากนี้ยังได้สร้างแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ ทั้งเฟซบุ๊กและยูทูปของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสารกับประชาชน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงผู้ตรวจการแผ่นดินได้โดยสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ผู้ตรวจการแผ่นดินยังเน้นการแก้ไขปัญหาด้วยความรวดเร็ว โดยแบ่งเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๒ ประเภท คือ ๑) เรื่องร้องเรียนที่ต้องแสวงหาข้อเท็จจริงโดยละเอียด (Full Investigation) ศึกษาข้อกฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่งที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อมูลทางวิชาการ หรืออาจมีการประชุมปรึกษาหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลประกอบการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ซึ่งเรื่องร้องเรียนประเภทดังกล่าวจะใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานสักกระยะหนึ่ง แต่อย่างไรก็ดี ผู้ตรวจการแผ่นดินพยายามดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๖ เดือน ถึง ๑๘ เดือน และ ๒) เรื่องร้องเรียนที่ได้ข้อยุติโดยเร็ว (Early Resolution) เป็นปัญหาทั่วไปสามารถแก้ไขได้ด้วยการประสานงาน โดยเฉพาะปัญหาด้านสาธารณสุขโรคและบริการสาธารณสุขประโยชน์ต่าง ๆ ที่ประชาชนมักร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งส่วนใหญ่มักเกิดจากความไม่เข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่าง ๆ ของประชาชนทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการจากหน่วยงานของรัฐเท่าที่ควร ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประสานงานทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยความรวดเร็ว ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้แก้ไขปัญหาเชิงระบบ โดยการศึกษาปัญหาเชิงโครงสร้างของปัญหาเพื่อป้องกันมิให้เกิดการร้องเรียน หรือแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเชิงระบบ

เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการร้องเรียนในประเด็นปัญหาเดิม โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้มีการศึกษาปัญหาเรื่องร้องเรียนเชิงระบบ ตัวอย่างเช่น

๑. การสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรทางการแพทย์ และบุคลากรสาธารณสุขทุกระดับในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

๒. โครงการการบริหารจัดการที่ดินของประเทศไทย กรณีศึกษาปัญหาการออกเอกสารสิทธิในการถือครองที่ดินให้กับประชาชน

๓. การแก้ไขปัญหาการสาธารณสุขของประชาชนและนักท่องเที่ยวบนพื้นที่เกาะพะงัน

๔. โครงการศึกษาเรื่องความเหมาะสมในการเก็บค่าธรรมเนียมการติดตั้งประปาใหม่ให้กับผู้ขอใช้น้ำ กรณีศึกษาการประปานครหลวง

๕. การศึกษาผลกระทบจากการดำเนินโครงการพัฒนาศถานีกลางบางซื่อ

๖. การพัฒนาระบบการแพทย์ฉุกเฉินทางทะเล ตามนโยบาย “ผู้ตรวจการแผ่นดินยกระดับความปลอดภัยทางน้ำ” และการดำเนินงานของศูนย์การแพทย์เขาหลัก จังหวัดพังงา และโครงการจัดตั้งศูนย์ตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางทะเล (Andaman Hub Medical Network)