



การรับรู้และความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน
ของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย

เสนอ

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้จัดทำ

นายพิริยะ ศิริโพธิ์พันธุ์กุล

ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

รายงานการศึกษาฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเสนอเป็นผลงานทางวิชาการประกอบการพิจารณากำหนดตำแหน่งระดับชำนาญการพิเศษ

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ปี พ.ศ. 2562

กิตติกรรมประกาศ

ผู้ศึกษาขอขอบคุณ ผอ. รอยพิมพ์ ธีระวงษ์ ที่ให้การส่งเสริม สนับสนุน ไปจนถึงเคียงข้างในทุกวิถีทาง เพื่อให้ข้าพเจ้าเห็นความสำคัญในการจัดทำผลงานทางวิชาการเพื่อความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และขอขอบคุณ ผู้อำนวยการสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ให้การสนับสนุนในการจัดทำผลงานของข้าพเจ้าจนเป็นที่เรียบร้อย

ขอขอบคุณคณะกรรมการตรวจสอบผลงานผู้เสนอขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ และคณะกรรมการประเมินผลเพื่อพิจารณาผลงานที่เสนอของข้าพเจ้า ซึ่งประกอบด้วย ท่านรองเลขาธิการฯ (นายกมลธรรม วาสบุญมา) ท่านสังกัด ปกติ อาจารย์ ดร. อารีรัตน์ ภาคพิชเจริญ และ ดร.มนทกานต์ ฉิมมา มีที่สละเวลาให้เกียรติเป็นกรรมการพิจารณาผลงานของข้าพเจ้า และเห็นความสำคัญและคุณค่าของผลงานฉบับนี้ แม้จะเป็นเพียงการศึกษาวิจัยพื้นฐาน ตลอดจนได้มีความเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับการเพิ่มเติมผลงานฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์เหมาะสม มากยิ่งขึ้น และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้อ่านและผู้ศึกษาค้นคว้าในโอกาสต่อไป

ขอขอบคุณ Mr. Stephen Jackman ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข แบบสอบถามฉบับภาษาอังกฤษ จนมีความสมบูรณ์ และขอขอบคุณ Mr. Tsai Yao Chung และ Mr. Chen Tung Wei สำหรับการแปลแบบสอบถามเป็นภาษาจีน ด้วยความพากเพียรและตั้งใจยิ่ง

ขอขอบคุณมิตรสหาย และเพื่อนร่วมงานหลายท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อาจารย์ ดร.วศิน โกมุท นายกฤษฎา ชูย์อาทิตย์ นางสาวชาลิณี ถนัดงาน นางสาวนวลจันทร์ วีระกุล รวมถึงเหล่าอาสาสมัครคริสตศาสนิกชนวัดแม่พระองค์อุปถัมภ์ ที่ทำให้การเก็บข้อมูลเป็นไปด้วยความราบรื่นและสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายในระยะเวลาอันสั้น

ขอขอบคุณ นางสาวอัญรัตน์ เสียมไหม ผู้เป็นเสมือนสหายทางความคิด ที่คอยให้ความเห็นและให้การสนับสนุนในทุกด้านอย่างเต็มที่ จนทำให้ผลงานนี้ตั้งอยู่ในกรอบทางวิชาการที่เหมาะสม

ขอบคุณครอบครัวที่ให้การศึกษาคือดีแก่ข้าพเจ้า ซึ่งเป็นการปลูกปัญญาและเป็นรากฐานสำคัญของชีวิตที่มั่นคง อันมีส่วนทำให้ข้าพเจ้ามีความเจริญ และมีสัมมาอาชีพะจนถึงเวลาปัจจุบัน

คุณค่าทั้งหลายที่ได้รับจากผลงานการศึกษานี้ ข้าพเจ้าขออุทิศเพื่อเป็นกตัญญูทวดที่แต่บิดา มารดา และบูรพคณาจารย์ที่เคยอบรมสั่งสอน รวมทั้งผู้มีพระคุณในชีวิตของข้าพเจ้าทุกท่าน

พิริยะ ศิริโพธิ์พันธุ์กุล

บทคัดย่อ

การศึกษา “การรับรู้และความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับและพฤติกรรมการรับรู้ ระดับความคาดหวัง และปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ สืบหาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวที่เดินทางเข้ามาและพำนักในราชอาณาจักรไทยเกินกว่า 90 วัน จำนวน 406 คน ในช่วงระหว่างวันที่ 18 มีนาคม - 9 พฤษภาคม 2562 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยสะดวก

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชาย มีอายุเฉลี่ย 32 ปี 9 เดือน สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษา ถิ่นสัญชาติฟิลิปปินส์ และเดินทางมาจากสาธารณรัฐฟิลิปปินส์ พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยเฉลี่ย 4 ปี 11 เดือน เดินทางเข้ามาเพื่อการศึกษา เข้าร่วมการประชุม หรือการฝึกอบรม กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเคยติดต่อบริการกับหน่วยงานของรัฐไทย โดยสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองเป็นหน่วยงานที่ติดต่อบ่อยที่สุด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการติดต่อบริการ ปัญหาที่ประสบมากที่สุด คือ ภาษาและการสื่อสาร โดยใช้ความอดทนและไม่ดำเนินการใด ๆ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยร้องเรียนหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐทั้งในประเทศอื่น ประเทศมาตุภูมิ หรือแม้แต่ในประเทศไทย และไม่ทราบว่าตนเองมีสิทธิในการร้องเรียนหน่วยงานของรัฐไทย และหากต้องการร้องเรียน ส่วนใหญ่ก็ยังไม่ทราบว่าจจะร้องเรียนได้ที่ใด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่าเมื่อครั้งผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือ Ombudsman ในประเทศมาตุภูมิของตน แต่ไม่เคยร้องเรียน สำหรับผู้ตรวจการแผ่นดินไทย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทย โดยกลุ่มที่มีการรับรู้ ระบุว่ารู้จักจากข่าว ส่วนใหญ่ไม่เคยร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทย และในอนาคต หากต้องการร้องเรียนจะขอให้ญาติ ครอบครัว หรือเพื่อนคนไทยช่วยเหลือ ทั้งนี้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยอยู่ในระดับต่ำ มีคะแนนการรับรู้เฉลี่ย 7.49 คะแนน อยู่ในระดับปานกลาง โดยส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลที่เป็นหลักการพื้นฐานในการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยได้อย่างถูกต้องเท่านั้น และส่วนใหญ่เห็นว่า เว็บไซต์เป็นช่องทางที่ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้ดีที่สุด ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทยอยู่ในระดับค่อนข้างมาก (4.14 คะแนน) โดยมีความคาดหวังในประเด็น “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง ไม่มีอคติ ปราศจากการแทรกแซง” มากที่สุด และปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 90 ได้แก่ อายุ การประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ผู้ประกอบการ การประกอบอาชีพอาจารย์มหาวิทยาลัย/นักวิจัย ความเป็นผู้ถือสัญชาติ/เป็นชาวจีนและไต้หวัน ความเป็นผู้ถือสัญชาติ/เป็นชาวฟิลิปปินส์ การรับรู้หรือมีข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิในการร้องเรียนหน่วยงานของรัฐไทย และประสบการณ์ร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินหรือ Ombudsman ในประเทศมาตุภูมิ

จากผลการศึกษาข้างต้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรกำหนดแผนกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์โดยรวมคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยเข้าเป็นกลุ่มเป้าหมาย โดยมุ่งเน้นกลุ่มชาวจีน เพื่อสร้างการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิในการร้องเรียนและภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินไทย ปรับปรุงเว็บไซต์ และพัฒนาเฟซบุ๊กของสำนักงาน ควรใช้สโลแกนที่สื่อถึงภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินไทย ในการสร้างการรับรู้ ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ผู้ตรวจการแผ่นดินควรปรับปรุงระเบียบเพื่อให้ผู้ร้องเรียนมีโอกาสโต้แย้งคำวินิจฉัย ในการแสวงหาข้อเท็จจริงต้องคำนึงถึงหลักความเป็นกลาง และหลักนิติรัฐ และการแจ้งผลการวินิจฉัยควรระบุข้อกฎหมายที่ใช้ในการพิจารณา และเหตุผลที่มีแสดงถึงการรับฟังข้อมูลจากทั้งสองฝ่าย

คำสำคัญ: ผู้ตรวจการแผ่นดิน การรับรู้ ความคาดหวัง ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ คนต่างด้าว

Abstract

The quantitative study on " Perception and Expectation of Foreigners, residing in the Kingdom of Thailand, about the Thai Ombudsman" aims to examine the behavior and level of perception, level of expectation to the Thai Ombudsman, and factors effecting the perception of foreigners, residing in Thailand, about the Thai Ombudsman, in order to make recommendations for the improvement of the Office of the Ombudsman. The data collection was conducted from March 18-May 9, 2019, directly from 406 respondents, by convenience sampling method.

The results revealed that most respondents were male, with an average age of 32 years and 9 months, holding a bachelor's degree. Most of them are Filipino, traveling from the Philippines, residing in the Kingdom for an average of 4 years and 11 months. The purpose to stay in Thailand was studying, attending the conference/training courses. All of respondents had transactions with Thai government agencies as they must contact the Immigration Office. Most respondents faced problems in their transactions. The most common problem was language and communication. However, the respondents kept patience and did not take any action. Most respondents had no experience to complain against the government agencies or officials in other countries, native countries, or even in Thailand, and did not know that they had the right to complain. Moreover, they did not know where to lodge the complaints against Thai government agencies/officials. Even they indicated that there is an Ombudsman in their native countries, but they never lodged complaints. Most respondents did not know that there was the Ombudsman in Thailand. The respondents who perceived the existence of Thai Ombudsman, learnt from news. Most of them never complained to Thai Ombudsman, but if they need to do so, they will ask the family or Thai friends to help. The perception about the Thai Ombudsman was at low level, but the average score of perception was 7.49, or at a moderate level. Most of them correctly acknowledged only the basic principle of Thai Ombudsman. Website was the most efficient channel for Thai Ombudsman to reach them. The analysis also found that the expectation of the respondents for the Thai Ombudsman at high level (4.14 points). The most expected issue was "*Thai Ombudsman performs duties with impartiality, without bias and without political interference*". At the 90% of confidence level Factors effecting the perception of respondents, about Thai Ombudsman were "Age" "Occupation of business owner/entrepreneur" "Occupation of university instructor/researcher" "The nationality/being Chinese and Taiwanese" "The nationality/being Filipino" "The Recognition about the right to complain against Thai government agencies" and "Experience to complain to the Ombudsman in native countries".

In accordance with the above results, The Office of the Thai Ombudsman should formulate the public relations strategic plan that includes foreigners residing in the Kingdom of Thailand as a target group, with the special focus on Chinese people. In order to create awareness about the right to complaint and the perception of Thai Ombudsman, Office's website and Facebook page should be improved. Slogan should be invented to concretely advertise the mission of Thai Ombudsman. As to the complaint handling and investigation, the Thai Ombudsman's regulation should be revise to give rights to appeal against the Ombudsman's decision and the deliberation of complaints should be based on the Rule of Law, in the impartial manner. Letter of decision of the ombudsman to the foreign complainants should specify the related laws and the reasons given by admissible evidences and facts from both parties.

Keyword: Ombudsman, Perception, Expectation, Factors effecting the perception, Foreigners

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อ	ง
Abstract	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	6
1.3 ระเบียบวิธีวิจัย (วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย)	6
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	8
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
1.6 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	10
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้	11
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง	15
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน	18
2.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน	18
2.3.2 ผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทย	19
2.3.2.1 ความเป็นมาของผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทย	19
2.3.2.2 หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน	21
2.3.2.3 แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	22
2.3.2.4 นโยบายของผู้ตรวจการแผ่นดิน	25
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
2.4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย	28
2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย	30
2.4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ และความคาดหวังของประชาชน ที่มีต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน	36

บทที่ 3	วิธีการดำเนินการวิจัย	38
3.1	การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
3.1.1	ข้อมูลทุติยภูมิ	38
3.1.2	ข้อมูลปฐมภูมิ	39
3.1.2.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
3.1.2.2	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
3.2	การวิเคราะห์ข้อมูล	46
3.2.1	การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าว ผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย	46
3.2.2	การวิเคราะห์พฤติกรรม และระดับการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของ คนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย (วัตถุประสงค์ข้อที่ 1)	46
3.2.3	การวิเคราะห์ระดับความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนัก อยู่ในราชอาณาจักรไทย (วัตถุประสงค์ข้อที่ 2)	47
3.2.4	การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าว ผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย (วัตถุประสงค์ข้อที่ 3)	48
3.2.5	ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้และความคาดหวัง ต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย	53
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
4.1	ผลการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าว ผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย	55
4.2	ผลการวิเคราะห์พฤติกรรม และระดับการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของ กลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย	68
4.2.1	ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการติดต่อราชการของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าว ผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย	68
4.2.2	ระดับการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าว ผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย	80

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย	87
4.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย	96
4.5 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้และความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย	103
4.5.1 ประเด็นเกี่ยวกับการติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐไทย	103
4.5.1.1 ปัญหาเกี่ยวกับภาษาและการสื่อสารในการติดต่อราชการ	103
4.5.1.2 ปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อราชการกับเจ้าหน้าที่ของรัฐไทย	104
4.5.1.3 ปัญหาในการติดต่อกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	104
4.5.2 ประเด็นเกี่ยวกับบทบาทและการดำเนินการของผู้ตรวจการแผ่นดินไทย	105
4.5.2.1 ปัญหาเกี่ยวกับการรับรู้ผู้ตรวจการแผ่นดินไทย	105
4.5.2.2 ปัญหาเกี่ยวกับบทบาทของผู้ตรวจการแผ่นดินไทย	106
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	107
5.1 สรุปผลการศึกษา	108
5.2 ข้อเสนอแนะ	112
5.2.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	112
5.2.1.1 ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย	112
5.2.1.2 ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติการ	115
5.2.1.3 ข้อเสนอแนะเชิงวิจัย	120
บรรณานุกรม	122
ภาคผนวก	128
ภาคผนวก ก	129
แบบสอบถาม (ภาษาไทย)	130
แบบสอบถาม (ภาษาอังกฤษ)	134

	หน้า
แบบสอบถาม (ภาษาจีน)	138
แบบสอบถาม (ฉบับออนไลน์)	143
ภาคผนวก ข (ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง)	153
ภาคผนวก ค (การประมวลผลและวิเคราะห์ในรูปสมการถดถอยพหุคูณ)	156
ประวัติผู้ศึกษา	159

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ	56
ตาราง 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกตามสัญชาติ	58
ตาราง 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกสัญชาติตามกลุ่มภูมิภาค	60
ตาราง 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกตามประเทศมาตุภูมิ	62
ตาราง 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกตามกลุ่มประเทศ/ดินแดนมาตุภูมิที่มีองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน	64
ตาราง 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกตามระยะเวลาการพำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย	65
ตาราง 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกตามการถือครองใบอนุญาตทำงาน	66
ตาราง 4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการพำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย	67
ตาราง 4.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกตามการมีประสบการณ์ในการติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐไทย	68
ตาราง 4.10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกตามส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่กลุ่มตัวอย่างติดต่อราชการบ่อยครั้งที่สุด	70
ตาราง 4.11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกตามประสบการณ์ในการติดต่อกับส่วนราชการ/หน่วยงานของรัฐไทย	71

ตาราง	หน้า
ตาราง 4.12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ประสบปัญหา หรือพบกับความยากลำบากในการติดต่อราชการ จำแนกตามปัญหา หรือความยากลำบากในการติดต่อราชการ	72
ตาราง 4.13 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกตามวิธีการตอบสนองต่อปัญหา หรือความยากลำบากในการติดต่อราชการ	73
ตาราง 4.14 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกตามประสบการณ์ในการร้องเรียนหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในประเทศอื่น หรือประเทศมาตุภูมิ และในประเทศไทย	74
ตาราง 4.15 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกตามการรับรู้หรือมีข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิในการร้องเรียนหน่วยงานของรัฐไทย	74
ตาราง 4.16 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่คนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกตามหน่วยงานที่จะนึกถึง เมื่อต้องการร้องเรียนหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ของรัฐไทย	76
ตาราง 4.17 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกตามการรับรู้การมีอยู่ขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินหรือ Ombudsman ในประเทศมาตุภูมิ	77
ตาราง 4.18 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่รับรู้ว่ามีองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือ Ombudsman ในประเทศมาตุภูมิ จำแนกตามประสบการณ์ในการร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือ Ombudsman ในประเทศมาตุภูมิ	78
ตาราง 4.19 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกตามการรับรู้การมีอยู่ของผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทย	78
ตาราง 4.20 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ทราบว่า มีผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทย จำแนกตามช่องทางการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทย	79
ตาราง 4.21 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกตามแนวโน้มพฤติกรรมในการร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทย	80

ตาราง	หน้า
ตาราง 4.22 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกตามระดับการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทย	81
ตาราง 4.23 การรับรู้เกี่ยวกับบทบาทและการดำเนินการของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของกลุ่ม ตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย	84
ตาราง 4.24 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกตาม ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่เห็นว่าสามารถเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้ดีที่สุด	86
ตาราง 4.25 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย ที่ไม่มีความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทย	88
ตาราง 4.26 ระดับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย ต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทย	94
ตาราง 4.27 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของคนต่างด้าว ผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย	102

สารบัญรูปภาพ

ภาพ	หน้า
ภาพที่ 1 กระบวนการรับรู้	14

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติได้บัญญัติเกี่ยวกับสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมืองในข้อ 7 ว่า “ทุกคนเสมอภาคกันตามกฎหมายและมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองทางกฎหมายอย่างเท่าเทียมกันโดยปราศจากการเลือกปฏิบัติใด ทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองเท่าเทียมกันจากการเลือกปฏิบัติใด อันเป็นการล่วงละเมิดปฏิญญานี้ และจากการยุยงให้มีการเลือกปฏิบัติดังกล่าว” และในข้อ 8 ว่า “ทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับการเยียวยาอันมีประสิทธิผลจากศาลที่มีอำนาจแห่งรัฐ ต่อการกระทำอันล่วงละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐาน ซึ่งตนได้รับตามรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย” ข้อกำหนดดังกล่าวเป็นหลักการพื้นฐานสากลด้านสิทธิมนุษยชนที่รัฐภาคีต่างๆ ทั่วโลกได้ใช้เป็นแนวทางในการคุ้มครองดูแลสิทธิและเสรีภาพของพลเมืองของตน ซึ่งรวมถึงประเทศไทยด้วย

ในประเทศไทย นอกเหนือจากองค์กรฝ่ายตุลาการแล้ว ได้มีการจัดตั้งหน่วยงานต่าง ๆ ขึ้นมาทำหน้าที่เป็นกลไกในการคุ้มครองและแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนเสียหายจากการถูกละเมิดสิทธิของพลเมืองตามหลักการดังกล่าว กล่าวคือ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้บัญญัติจัดตั้งองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญขึ้นเป็นครั้งแรก รวมถึงผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา (ชื่อในขณะนั้น) โดยมีเจตนารมณ์ให้เป็นหน่วยงานตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐมิให้ล่วงละเมิดสิทธิของประชาชนผ่านกระบวนการแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนที่ได้รับจากประชาชน และแม้จะมีการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองในเวลาต่อมาซึ่งส่งผลให้รัฐธรรมนูญมีการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย แต่บทบาท หน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทยก็ยังคงไว้ซึ่งหลักการสำคัญดังกล่าวมาจนถึงรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ซึ่งเป็นฉบับปัจจุบัน คือ การขจัดความไม่เป็นธรรมที่เกิดแก่ผู้ร้องเรียนจากการปฏิบัติ หรือไม่ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย การละเลยการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกประเภท และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 22 บัญญัติให้

ผู้ตรวจการแผ่นดิน มีหน้าที่และอำนาจดังต่อไปนี้

(1) เสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ บรรดาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ

(2) แสวงหาข้อเท็จจริงเมื่อเห็นว่าผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้จัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมนั้น

(3) เสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ ของรัฐธรรมนูญ

(4) หน้าที่และอำนาจอื่นตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้หรือกฎหมายอื่น การดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจตามวรรคหนึ่ง ต้องมุ่งหมายที่จะส่งเสริม สนับสนุน และให้คำแนะนำ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ขจัดความเหลื่อมล้ำ อำนาจประโยชน์ให้แก่ประชาชนอย่างทัดเทียมกัน และลดภาระที่เกิดขึ้นกับประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ รวมทั้งจัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมที่หน่วยงานของรัฐปฏิบัติต่อประชาชน

ในแง่ของเขตอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน (Jurisdiction) ที่มีต่อผู้มีสิทธิร้องเรียน เมื่อพิจารณาตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาว่าด้วยการเสนอ การรับคำร้องเรียน และการสอบสวนหาข้อเท็จจริง พ.ศ. 2545 ซึ่งยังคงใช้บังคับได้ต่อไปเท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 จนกว่าจะมีระเบียบหรือประกาศในเรื่องนั้น ๆ ตามพระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ในข้อ 4 ได้กำหนดความหมายของ “ผู้มีสิทธิร้องเรียน” หมายความว่า บุคคลหรือคณะบุคคล ผู้ได้รับความเสียหาย หรือผู้ประสบพบเหตุตามมาตรา 16 (1)(ก) หรือ (ข) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. 2542” ซึ่งอาจเทียบใช้กับมาตรา 22 (2) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ในปัจจุบัน นั้น จากนิยามดังกล่าว มิได้ระบุเฉพาะเจาะจงถึงสัญชาติของผู้มีสิทธิร้องเรียน นอกจากนี้ ในร่างระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้งการร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ... ซึ่งอยู่ในขั้นตอนการพิจารณา เพื่อให้มีผลบังคับใช้ต่อไป ก็ได้บัญญัติความหมายของ ผู้มีสิทธิร้องเรียน ไว้ดังเช่นระเบียบฉบับข้างต้น แต่ในข้อ 8 ได้กำหนดว่า “ผู้ใดพบหรือได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือมีผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากหน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ ของรัฐธรรมนูญ หรือมีกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการ

ปฏิบัติงานใด ๆ บรรดาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ อาจแจ้งหรือร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณาดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจต่อไปได้” และในข้อ 7 วรรคสอง กำหนดว่า “กรณีที่ผู้แจ้ง ผู้ร้องเรียน หรือบุคคลใด ไม่สามารถพูดหรือได้ยินหรือสื่อความหมายได้ หรือไม่เข้าใจภาษาไทย และไม่มีล่าม ให้สำนักงานจัดให้มีพนักงานเจ้าหน้าที่หรือบุคคลใดมาอำนวยความสะดวกแก่บุคคลดังกล่าว โดยไม่ชักช้า” (สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, 2561) จึงเป็นการรับรองว่าบุคคลแม้จะไม่สื่อสารหรือเข้าใจภาษาไทยได้ย่อมมีสิทธิร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน นอกจากนี้ หากพิจารณาในเชิงเจตนารมณ์ของกฎหมายที่มุ่งไปยังผลแห่งการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมที่เกิดขึ้นจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือการปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ย่อมเท่ากับว่า กฎหมายมุ่งหมายที่จะให้ผู้ตรวจการแผ่นดินดำเนินการคุ้มครองบุคคลหรือคณะบุคคลเป็นการทั่วไป โดยมีพิกัดคำนึงว่าบุคคลหรือคณะบุคคลนั้นเป็นผู้มีสัญชาติไทยหรือไม่ ดังนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงมีหน้าที่และอำนาจในการแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้จัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมของบุคคลหรือคณะบุคคลทุกสัญชาติที่ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมจากหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐไทยโดยเสมอกัน และคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรซึ่งต้องติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐไทย จึงมีสิทธิในการร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งถือเป็นองค์กรกึ่งตุลาการ (Quasi-Judicial) เพื่อเข้าสู่ขั้นแรกของกระบวนการยุติธรรมทางปกครองในการอำนวยความสะดวกจนมีคำวินิจฉัยอันจะมีผลให้เกิดการเยียวยาจากหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ถูกร้องเรียนได้

อนึ่ง จากสภาพสังคมและเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในยุคที่ผ่านมา โดยเฉพาะการพัฒนาประเทศเพื่อเป็นฐานการผลิตของภาคอุตสาหกรรม ซึ่งรัฐบาลไทยมีนโยบายส่งเสริมการลงทุนจากนักลงทุนต่างประเทศ ผลที่ตามมาคือ การหลั่งไหลของคนต่างด้าวเข้ามาในราชอาณาจักรที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี นอกจากนี้ ปัญหาการขาดแคลนแรงงานในภาคอุตสาหกรรมและเกษตรกรรมในประเทศไทย จึงเป็นปัจจัยดึงดูดที่สำคัญให้แรงงานจากประเทศเพื่อนบ้าน ที่เดินทางเข้ามาเพื่อเติมช่องว่างของการขาดแคลนแรงงานในประเทศไทย (บุษยรัตน์ กาญจนดิษฐ์, 2550) อีกทั้ง โครงสร้างทางสังคมของประเทศไทยที่เปลี่ยนแปลงไป มีการขยายตัวของกลุ่มชนชั้นกลางที่มีวุฒิการศึกษาและแสวงหางานที่มีรายได้สูงขึ้น ทำให้สังคมมีความต้องการแรงงานต่างด้าวเพื่อเข้ามาทำงานบางประเภทที่ถูกปฏิเสธจากคนไทย เช่น งานสกปรก (Dirty) อันตราย (Dangerous) งานยาก ใช้ความพิถีพิถัน (Difficult) และ ทรากตรำ (Drudgery) การเข้ามาของแรงงานต่างด้าวที่มากขึ้นเป็นผลมาจากการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่มีความซับซ้อนขึ้น การผลิตสินค้าและบริการต่าง ๆ จึงต้องอาศัยทั้งแรงงานจำนวนมากและเฉพาะเจาะจงมากขึ้น

นอกจากนี้ บริบทของเศรษฐกิจการเมืองระหว่างประเทศที่มีความเสรีมากขึ้น การลดเงื่อนไขทางการค้าและข้อกีดกันทางเศรษฐกิจ การส่งเสริมการค้าเสรีระหว่างประเทศ รวมถึงการจัดตั้งประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) ซึ่งมีเป้าหมายสำคัญในทางเศรษฐกิจ คือ การรวมกันเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวกันในอาเซียนโดยส่งเสริมให้เกิดการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการและการลงทุน แรงงาน และทุน จึงทำให้มีการไหลเข้าของคนต่างด้าวเข้ามาประกอบธุรกิจในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ซึ่งจาก ข้อมูลสถิติ จำนวนคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานในประเทศไทย ประจำเดือนพฤษภาคม 2561 ของสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน พบว่า มีแรงงานต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้ทำงานในราชอาณาจักรทั้งสิ้น 2,244,849 คน ในจำนวนนี้เป็นแรงงานคนต่างด้าวตามพระราชกำหนดการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2560 มาตรา 59 ประเภททั่วไป ซึ่งหมายถึง คนต่างด้าวที่มีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร หรือได้รับอนุญาตให้เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวตามพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 มาตรา 34 โดยมีใช้ได้รับอนุญาตให้เข้ามาในฐานะนักท่องเที่ยว หรือผู้เดินทางผ่าน และไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่กำหนดในกฎกระทรวง จำนวน 105,304 คน โดยส่วนใหญ่ทำงานประเภทผู้จัดการฝ่ายอื่นๆ 36,259 ตำแหน่ง ผู้ประกอบอาชีพด้านการสอน 23,982 ตำแหน่ง และผู้บริหารระดับสูง 23,168 ตำแหน่ง ส่วนใหญ่เป็นผู้ถือสัญชาติจีน ญี่ปุ่น ฟิลิปปินส์ อินเดีย อังกฤษ สหรัฐอเมริกา ฝรั่งเศส เกาหลีใต้ ไต้หวัน รัสเซียตามลำดับ ซึ่งจำนวนดังกล่าวเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับข้อมูลสถิติคนต่างด้าวที่เดินทางเข้ามาโดยได้รับการตรวจลงตราประเภทคนอยู่ชั่วคราว (Non-Immigrant Visa) ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ประจำเดือนกรกฎาคม 2561 ที่มีจำนวนคนต่างด้าวที่ได้รับการตรวจลงตราประเภทคนอยู่ชั่วคราวทั้งสิ้น 182,136 คน (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2561) ซึ่งครอบคลุมคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรในการอื่น เช่น กรณีเป็นครอบครัวของผู้มีสัญชาติไทยหรือผู้มีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร และกรณีคนต่างด้าวใช้ชีวิตในบั้นปลายในประเทศไทยของคนต่างด้าวผู้สูงอายุ กรณีเป็นคู่ความหรือพยานในการพิจารณาคดี กรณีการเป็นนักกีฬาอาชีพหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องด้านกีฬาอาชีพ ฯลฯ เป็นต้น

อนึ่ง ในด้านนโยบายการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยในปัจจุบัน เมื่อพิจารณาตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561-2565) อันเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีบทบาทสำคัญภายใต้กรอบความร่วมมือระหว่างประเทศ เช่น สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (IOI) และสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชีย (AOA) ในการสร้างและขยายความร่วมมือและแลกเปลี่ยนกับองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศ โดยจัดให้มีเวทีสร้างความสัมพันธ์ทั้งระดับทวิภาคี และพหุภาคี ประสานความร่วมมือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมถึงการลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อเป็นกลไกการแก้ไขปัญหาให้กับ

ประชาชนทั้งชาวไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศ และคนต่างชาติที่เข้ามาอาศัยในประเทศไทย ที่ผ่านมา ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ให้ความสำคัญในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนและพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยคำนึงถึงความเดือดร้อนของประชาชนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเป็นสำคัญ และได้จัดทำความร่วมมือการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาของประชาชน ในระดับทวิภาคีกับองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินต่างประเทศหลายแห่ง ได้แก่ คณะกรรมการต่อต้านการทุจริตและคุ้มครองสิทธิพลเมืองแห่งสาธารณรัฐเกาหลี (Anti-Corruption and Civil Rights Commission: ACRC) ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย (Ombudsman Republik Indonesia) คณะกรรมการตรวจสอบแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน (The National Commission of Supervision of the People's Republic of China: NCS) และผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งสาธารณรัฐอุซเบกิสถาน (Authorized Person of the Oliy Majlis of the Republic of Uzbekistan for Human Rights (Ombudsman)) เพื่อพัฒนาช่องทางการร้องเรียน การให้บริการ และการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนของประเทศคู่ภาคีที่ไปพำนักในแต่ละประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขความทุกข์ร้อน ความไม่สะดวกที่เกิดขึ้นกับประชาชน รวมทั้งเพื่อสร้างความร่วมมือ แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ พัฒนาระบบการแก้ไขเรื่องร้องเรียน เยียวยาปัญหาความไม่สะดวกต่างๆ อาทิ แรงงานไม่ได้รับความเป็นธรรมจากนายจ้าง การออกหนังสือตรวจลงตรา (วีซ่า) การศึกษาต่อในต่างประเทศ เป็นต้น ซึ่งจากนโยบายของผู้ตรวจการแผ่นดินดังกล่าว สะท้อนถึงการให้ความสำคัญของผู้ตรวจการแผ่นดินในการคุ้มครองสิทธิของบุคคลที่อยู่ในราชอาณาจักรทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยสนับสนุนให้บุคคลตระหนักในสิทธิการร้องเรียน และสามารถเข้าถึงกระบวนการแก้ไขและเยียวยาทางปกครองได้ โดยสะดวกและเท่าเทียมกัน

อย่างไรก็ดี จากสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปดังกล่าว เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับ การเข้าถึงผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา พบว่า มีผู้ร้องเรียนที่เป็นคนต่างด้าวได้เสนอเรื่องมายังผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อขอให้ตรวจสอบ แสวงหาข้อเท็จจริง และพิจารณาวินิจฉัยเพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาความไม่เป็นธรรม จำนวนหนึ่ง ซึ่งเมื่อพิจารณาจากข้อมูลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ปรากฏข้อมูลว่า มีเรื่องร้องเรียนที่เสนอโดยคนต่างด้าวต่อผู้ตรวจการแผ่นดินนับตั้งแต่ปี 2543 จนถึงวันที่ 27 กันยายน 2561 ในประเด็นปัญหาต่าง ๆ จำนวนประมาณ 168 เรื่อง ทั้งนี้ ยังไม่รวมเรื่องร้องเรียนบางส่วนที่มีความเป็นไปได้ว่าเป็นความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเกิดแก่คนต่างด้าว แต่ได้มอบให้บุคคลผู้มีสัญชาติไทยเป็นผู้เสนอเรื่องร้องเรียนแทนตน จึงเห็นได้ว่า จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับจากคนต่างด้าวยังมีจำนวนจำกัด เมื่อเปรียบเทียบกับสถานการณ์ของสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไป และมีจำนวนคนต่างด้าวเข้ามาพำนักในราชอาณาจักรเป็นจำนวนมาก

ทุกปี จึงเป็นที่น่าสนใจว่า การรับรู้ของคนต่างด้าวเกี่ยวกับกระบวนการแก้ไขปัญหาและเยียวยาทางปกครองในประเทศไทย และการรับรู้เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจ บทบาท การเข้าถึงผู้ตรวจการแผ่นดินไทยอยู่ในระดับใด มีความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินในระดับใด และมีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย ดังนั้น จึงสมควรที่จะได้มีการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้และความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย ซึ่งผลการศึกษาและข้อเสนอแนะจากการศึกษานี้ จะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในการปรับปรุง กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ และการสร้างการเข้าถึงกลุ่มคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักร อันจะเป็นการสนับสนุนบทบาทของผู้ตรวจการแผ่นดินในการอำนวยความสะดวกให้แก่บุคคลกลุ่มต่างๆ ได้อย่างเสมอภาค สอดคล้องและสนับสนุนนโยบายของผู้ตรวจการแผ่นดินในการขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างประเทศ เพื่อเป็นกลไกการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนคนต่างชาติที่เข้ามาอาศัยในประเทศไทย และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของยุทธศาสตร์ผู้ตรวจการแผ่นดิน ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ที่กำหนดให้ “ผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นองค์กรอิสระ เป็นกลาง เป็นธรรม เสริมสร้างธรรมาภิบาลในประชาคมโลกอย่างยั่งยืน” โดยมุ่งเน้นการทำงานเชิงรุกและเข้มข้น เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน เพื่อนำไปสู่สังคมที่เป็นธรรม โดยคำนึงถึงบริบทและสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ

1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาถึงระดับและพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย

1.2.2 เพื่อศึกษาถึงระดับความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย

1.2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย

1.3 ระเบียบวิธีวิจัย (วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย)

เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยตรง โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้รับการออกแบบจากการศึกษา ค้นคว้า และทบทวนจากหลักการแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ ความคาดหวังของบุคคลต่อการดำเนินการขององค์กร รวมถึงวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

แบบสอบถามถูกออกแบบขึ้นเพื่อสอบถามข้อมูลปัจจัยพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง พฤติกรรมและปัญหาในการติดต่อราชการกับหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ประสบการณ์ในการร้องเรียน หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ผ่านมา ระดับและพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทย และระดับความคาดหวังที่มีต่อผู้ตรวจการแผ่นดินในบทบาทและการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ การเข้าถึงประชาชน การให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

การวิเคราะห์ข้อมูล มีสถิติที่ใช้ดังนี้

การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง คนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย ใช้ข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เช่น ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายถึงข้อมูลด้านเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์พฤติกรรมการติดต่อราชการ และระดับการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย (วัตถุประสงค์ข้อที่ 1) การศึกษาในส่วนนี้จะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

(1) การวิเคราะห์พฤติกรรมการติดต่อราชการกับหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น พฤติกรรม การติดต่อราชการ พฤติกรรม การเข้าถึงกระบวนการแก้ไขปัญหาและเยียวยาทางปกครอง ซึ่งใช้สถิติเชิงพรรณนา เช่น ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นต้น และ

(2) การวิเคราะห์ระดับการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จะศึกษาจากข้อคำถามในแบบสอบถาม ซึ่งสร้างขึ้นมาใช้ทดสอบกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 10 ข้อ โดยมีคำตอบ 3 ตัวเลือก คือ ถูก ผิด และไม่ทราบ มีวิธีให้คะแนน คือ ตอบถูกให้ 2 คะแนน ตอบผิด และไม่ทราบให้ 0 คะแนน นำคะแนนที่ได้มาจัดแบ่งระดับความรู้ออกเป็นกลุ่มคะแนน คือ ระดับต่ำ ปานกลาง และสูง โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่แบบจัดกลุ่มเพื่อคำนวณหาอันตรภาคชั้น ซึ่งคือจำนวนคะแนนในแต่ละชั้น ดังนี้

การวิเคราะห์ระดับความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย (วัตถุประสงค์ข้อที่ 2) วิเคราะห์จากข้อคำถามในแบบสอบถาม ซึ่งสร้างขึ้นมาเพื่อสอบถามถึงความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีระดับความคาดหวัง คือ คาดหวังน้อย ค่อนข้างน้อย ปานกลาง ค่อนข้างมาก และมาก มีวิธีให้คะแนนคำตอบคือ 1, 2, 3, 4, และ 5 ตามลำดับ จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาจัดแบ่งระดับความคาดหวังออกเป็นกลุ่มความคาดหวังน้อย ค่อนข้างน้อย ปานกลาง ค่อนข้างมาก และมาก โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่แบบจัดกลุ่มเพื่อคำนวณหาอันตรภาค

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย (วัตถุประสงค์ข้อที่ 3) ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถามในส่วนของปัจจัยพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง และปัจจัยด้านพฤติกรรมการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ เพื่อนำมาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย โดยใช้วิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Least Squares Method) ในรูปของสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ คนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คนต่างด้าวที่เดินทางเข้ามาและพำนักในราชอาณาจักรไทยเกินกว่า 90 วัน รวมถึงกลุ่มคนต่างด้าวที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยโดยได้รับการตรวจลงตราประเภทคนอยู่ชั่วคราว (Non-Immigrant Visa) ทั้งนี้ จากสถิติของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ประจำเดือนกรกฎาคม 2561 พบว่า มีจำนวนคนต่างด้าวที่ได้รับการตรวจลงตราประเภทคนอยู่ชั่วคราวทั้งสิ้น 182,136 คน

สำหรับในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการศึกษาค้างนี้ เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนและจำนวนประชากรมีมาก จึงสามารถคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane โดยในกรณีศึกษานี้กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้างนี้ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยสะดวก (Convenience Sampling)

1.4.2 ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษานี้ดำเนินการสำรวจข้อมูลจากคนต่างด้าวทุกสัญชาติที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย ในช่วงระหว่างวันที่ 18 มีนาคม ถึง วันที่ 9 พฤษภาคม 2562

1.4.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษาการรับรู้และความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยครั้งนี้ ดำเนินการศึกษาข้อมูลทั่วไปเพื่อทราบถึงปัจจัยพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง รวมถึงการศึกษาพฤติกรรมการติดต่อราชการของกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาการรับรู้ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของกลุ่มตัวอย่าง โดยทำการทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อวัดความถูกต้องในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินไทย รวมถึงการเข้าถึงและบริการของผู้ตรวจการแผ่นดิน การศึกษาระดับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทย ตลอดจนการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ผลการศึกษาจะทำให้ทราบถึงระดับและพฤติกรรมการรับรู้ ตลอดจนปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย ซึ่งเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่ยังไม่เคยมีการศึกษา มาก่อน และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงแนวทางการประชาสัมพันธ์ และสร้างการเข้าถึงกลุ่มคนต่างด้าวที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.5.2 ผลการศึกษาจะทำให้ทราบถึงระดับความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย และสามารถนำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาแนวทางการพัฒนา งานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มคนต่างด้าวที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยได้อย่างเหมาะสม

1.5.3 ผลการศึกษาจะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย ซึ่งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอาจนำข้อมูลนี้ไปพิจารณาปรับใช้กำหนด กลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์และสร้างการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินให้กับกลุ่มคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.6 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

ในการศึกษานี้ กำหนดนิยามความหมายเฉพาะของคำศัพท์ต่าง ๆ ที่ใช้ดังนี้

1.6.1 “คนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย” หมายถึง บุคคลที่มีได้ถือสัญชาติไทย เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรอย่างถูกต้องตามกฎหมายคนเข้าเมือง พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยเกินกว่า 90 วัน โดยได้รับการตรวจลงตราจากรัฐบาลไทยประเภทคนอยู่ชั่วคราว (Non-Immigrant Visa) หรือตรวจลงตราประเภทอื่นที่มีการขออนุญาตอยู่ต่อในราชอาณาจักรไทย

1.6.2 “ประเทศมาตุภูมิ” หมายถึง ประเทศหรือดินแดนอันเป็นที่เกิด หรือประเทศต้นทางของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยก่อนเดินทางเข้ามาพำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย

1.6.3 “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทย” หมายถึง องค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในหัวข้อนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎีในเรื่องการรับรู้ ความคาดหวังของบุคคล ตลอดจนผลการศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ ความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติในประเทศไทยต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ผ่านมา เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการศึกษาวิเคราะห์การรับรู้และความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

ชิฟแมน และคานุก (Schiffman & Kanuk, 2000) ให้ความหมายของการรับรู้ คือ กระบวนการที่บุคคลแต่ละคนมี การเลือกการประมวลผลและการตีความเกี่ยวกับตัวกระตุ้นหรือสิ่งเร้าออกมา ให้ความหมาย และวาดภาพของโลกที่มีเนื้อหา

เทมส์คัต คทวนิช (2546) นิยามการรับรู้ หมายถึง กระบวนการในการแปลความหมายที่เกิดขึ้นภายหลังร่างกายรับสัมผัสจากสิ่งเร้า ซึ่งการรับรู้เป็นพื้นฐานที่สำคัญของการเรียนรู้ที่สำคัญของบุคคล และในการตอบสนองพฤติกรรมใด ๆ ของบุคคลจะขึ้นอยู่กับการรับรู้สภาพแวดล้อมและความสามารถในการแปลความหมายของสภาพแวดล้อมนั้น

สุรัตน์ ตรีสุกุล (2547) ระบุว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการในการให้ความสนใจและเลือกเก็บ การรวบรวม และจัดระบบและการแปลความหมายหรือสร้างความหมายให้แก่ข้อมูลที่ได้รับเพื่อให้เข้าใจความหมายของสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมรอบตัว

วิลเบอร์ แชรรมม์ อธิบายว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการแปลความหมายของสิ่งที่พบหรือสิ่งที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมรอบตัว (Schramm, 1960, p. 6) กล่าวคือ เมื่อมนุษย์ได้รับสิ่งเร้าหรือข้อมูลผ่านทางประสาท การรับรู้ทั้งห้า ได้แก่ การเห็นด้วยตา การได้กลิ่นด้วยจมูก การรับรสด้วยลิ้น และการสัมผัสทางผิวหนังแล้ว สิ่งเร้าหรือข้อมูลนั้นจะถูกส่งผ่านไปยังสมองซึ่งมีหน้าที่รวบรวม และแปลความหมายของสิ่งเร้าหรือข้อมูลที่ได้รับด้วยกระบวนการที่รวดเร็วและเกิดเป็นการรับรู้

กระบวนการรับรู้ของมนุษย์เกิดขึ้นจากกระบวนการย่อย คือ การให้ความสนใจและการเลือกรับสิ่งเร้า การรวบรวมและจัดระบบของสิ่งเร้า และการแปลความหมาย โดยที่ การให้ความสนใจและการเลือกรับสิ่งเร้า เป็นกระบวนการที่ประสาทรับรู้ของมนุษย์ถูกกระตุ้นด้วยสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมรอบตัว แต่มนุษย์มีขีดจำกัดในการรับรู้ทุกสิ่งทุกอย่างที่เกิดขึ้น จึงจำเป็นที่จะต้องเลือกรับรู้ โดยการเลือกรับรู้ที่ตนสนใจ (Selective Attention) คือ การเลือกรับรู้สิ่งที่น่าสนใจเพื่อตอบสนองต่อความต้องการทั้งร่างกายและจิตใจ ตอบสนองความสนใจของตน หรือตอบสนองต่อความมุ่งหวัง หรือคาดหวัง ส่วนการเลือกที่จะเปิดรับ (Selective Exposure) โดยปกติมนุษย์จะเลือกเปิดรับสิ่งต่างๆ ซึ่งคิดว่าสอดคล้องกับความเชื่อ ค่านิยม ทัศนคติ การตัดสินใจ ฯลฯ และจะหลีกเลี่ยงการเปิดรับสิ่งที่ขัดแย้งกับความคิดเห็นหรือความสนใจของตน (Joseph T. Klapper, 1960, p. 19-25) เพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ หรือเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับตนเอง

หลังจากที่บุคคลได้รับรู้สภาพแวดล้อมหรือสิ่งเร้าแล้ว จะเข้าสู่กระบวนการแปลความหมาย ซึ่งในขั้นตอนนี้จะมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ คือ ปัจจัยที่มาจากตัวบุคคล และคุณลักษณะของสิ่งเร้า (เดิมศักดิ์ ศพวงนิช, 2546, หน้า 127)

ปัจจัยที่มาจากตัวบุคคล ได้แก่

- ความสมบูรณ์ของอวัยวะที่ใช้ในการรับรู้ (Sensory Organ)
- ประสบการณ์เดิม (Previous Experience) เพราะบุคคลจำต้องอาศัยประสบการณ์เดิม เพื่อช่วยในการรับรู้และแปลความหมายของสิ่งเร้า และประสบการณ์เดิมยังมีผลต่อทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งเร้า
- ความต้องการที่จะรับรู้ (Need) เพราะบุคคลจะเลือกรับรู้ในสิ่งที่ตนต้องการ
- ความใส่ใจ (Attention) และการเลือกที่จะรับรู้ (Selection) เกิดขึ้นในกรณีที่บุคคลตกอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีสิ่งเร้าจำนวนมาก บุคคลจึงต้องมีการเลือกที่จะรับรู้เฉพาะสิ่งที่น่าสนใจ
- สภาวะทางอารมณ์ (Emotion) หากบุคคลตกอยู่ในสภาวะทางอารมณ์ที่เครียด หงุดหงิด หรือมีความกังวล ย่อมส่งผลให้การรับรู้ของบุคคลนั้นลดน้อยลง
- ความคาดหวัง (Expectancy) บุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อสิ่งที่ตนจะรับรู้ในเหตุการณ์ที่กำลังจะเกิดขึ้นในกายภาพหน้า
- สติปัญญา (Intelligence) บุคคลที่มีสติปัญญาดีจะสามารถรับรู้สิ่งเร้าได้ดีและ มีความลึกซึ้ง

- การให้คุณค่าต่อสิ่งที่รับรู้ (Value) ถ้าบุคคลมีการให้คุณค่าต่อสิ่งเรานั้น จะมีผลให้บุคคลมีการรับรู้ต่อสิ่งเรานั้นมากเป็นพิเศษ หรือเลือกที่จะรับรู้สิ่งเรานั้นก่อน
- การถูกชักจูง (Persuasion) บุคคลอื่น คนหมู่มาก หรือสังคมมักมีอิทธิพลต่อบุคคลในการรับรู้ กล่าวคือ ทำให้เกิดความสนใจในการที่จะรับรู้ต่อสิ่งเรานั้น

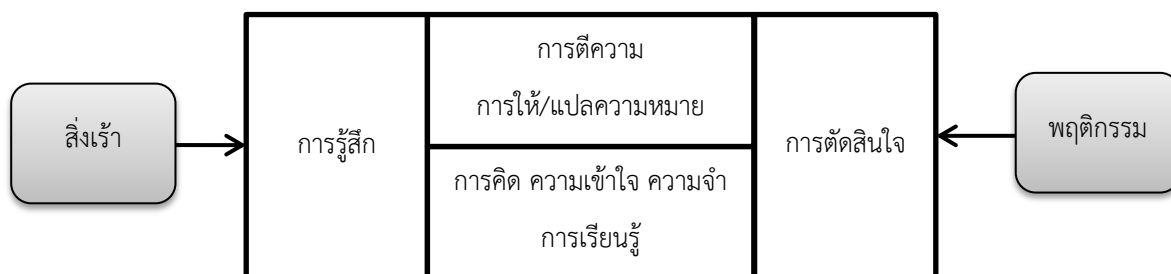
ในด้านปัจจัยด้านคุณลักษณะของสิ่งเร้า ได้แก่

- ขนาดของสิ่งเร้า (Size) เป็นสิ่งที่สามารถดึงดูดความสนใจให้บุคคลเกิดความรับรู้ โดยบุคคลจะรับรู้สิ่งเร้าที่มีขนาดใหญ่ดีกว่าสิ่งเร้าที่มีขนาดเล็ก
- ความเข้มของสิ่งเร้า (Intensity) บุคคลจะมีการรับรู้สิ่งเร้าที่มีความเข้มได้มากกว่าสิ่งเร้าที่มีความเข้มน้อย เช่น ความเข้มของเสียง ความเข้มของสี
- การเปลี่ยนแปลง สิ่งเร้าที่มีรูปแบบใหม่จะทำให้บุคคลเกิดความสนใจได้มากกว่าสิ่งเร้าที่มีรูปแบบเดิม ไม่มีการเปลี่ยนแปลง
- การเคลื่อนไหว (Movement) การเคลื่อนไหวของสิ่งเร้าจะทำให้บุคคลเกิดความสนใจที่จะรับรู้ในสิ่งเร้านั้นมากขึ้น เช่น การแสดงภาพเคลื่อนไหว อะนิเมชัน หรือไฟกระพริบ
- การกระทำซ้ำ (Repetition) บุคคลจะรับรู้สิ่งเร้าได้เร็วขึ้น ถ้าสิ่งเร้านั้นมีการเกิดขึ้นบ่อยครั้ง เช่น สื่อโฆษณาที่มีการเปิดเผยแพร่บ่อยครั้ง หรือความถี่ในการเปิดเสียงตรรกยนต์ที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดความสนใจและรับรู้ในเสียงตรรกยนต์นั้น
- สี สิ่งเร้าที่มีสีสัณฐานขนาดจะดึงดูดความสนใจของบุคคล และมีผลต่ออารมณ์และความรู้สึกของบุคคล โดยบุคคลจะรับรู้สิ่งเร้าที่มีสีขนาดได้เร็ว แต่จะให้ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในสิ่งเร้าสีอ่อนมากกว่า
- ความแตกต่าง สิ่งเร้าที่มีลักษณะแตกต่างออกจากสิ่งเร้าที่อยู่ภายในกลุ่มเดียวกัน จะทำให้บุคคลรับรู้สิ่งเร้านั้นได้

ดังนั้น ในแง่ข้อจำกัดในการรับรู้ของบุคคลที่บุคคลต้องเลือกรับ พบว่า มนุษย์มีแนวโน้มที่จะรับสิ่งเร้าที่ เข้มข้น รุนแรง ชัดเจน หรือเด่นชัด รวมทั้งสิ่งเร้าที่เป็นเหตุการณ์แปลกใหม่ได้มากกว่าเหตุการณ์ปกติที่เกิดขึ้นรอบตัว เช่น สีเข้ม เสียงดัง กลิ่นรุนแรง การสัมผัสที่รุนแรง (Adler, Rosenfeld, Towne, 1998, P. 35)

ส่วนกระบวนการย่อยสุดท้ายของกระบวนการรับรู้ คือ การแปลความหมาย อันได้แก่การให้ความหมายแก่สิ่งเร้าหรือสภาพแวดล้อมหรือข้อมูลที่ได้รับ ซึ่งมนุษย์จะใช้สมองในการให้หรือสร้างความหมายให้แก่สิ่งเร้าหรือข้อมูลนั้น สมองจะอาศัยบริบทของข้อมูลผนวกกับประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมา เป็นส่วนช่วยให้เกิดการรับรู้สิ่งต่าง ๆ รอบตัวมนุษย์จะมีความหมายต่อบุคคลมากน้อยเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับว่ามนุษย์ให้ความสนใจในแง่มุมหรือด้านใดของสิ่งเร้าหรือข้อมูลนั้น และมนุษย์ได้จัดระบบและแปลความหมายของสิ่งที่พบเห็นอย่างไร (Wood, 2001) หากในขั้นตอนการแปลความหมาย สิ่งเร้าหรือข้อมูลมีความคลุมเครือ ไม่ชัดเจนมากเพียงใด ความหมายที่ได้รับก็จะมีหลากหลายออกไปได้มากเพียงนั้น

กระบวนการของการรับรู้ (Process of Perception) เป็นกระบวนการที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความเข้าใจ (Understand) การคิด (Thinking) การรู้สึก (Sensing) ความจำ (Memory) การเรียนรู้ (Learning) การตัดสินใจ (Decision) การแสดงพฤติกรรม (Behavior) กันยา สุวรรณแสง (2544, หน้า 129) ได้สรุปกระบวนการดังกล่าว ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กระบวนการรับรู้

ที่มา : กันยา สุวรรณแสง.จิตวิทยาทั่วไป, 2544

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (2540) เสนอแนวคิดว่า ในการสร้างความประทับใจนั้น บุคคลจะนำเอาข้อมูลต่าง ๆ มารวมกัน แต่เนื่องจากข้อมูลต่าง ๆ นั้นมีลักษณะที่แตกต่างกัน การนำข้อมูลมาประมวลสรุป จึงมีการให้น้ำหนักที่ไม่เท่ากัน ซึ่งโดยทั่วไป บุคคลจะให้น้ำหนักและความสำคัญของข้อมูล 5 ประเภท ดังนี้

- ข้อมูลซึ่งบ่งบอกลักษณะที่แท้จริงของบุคคลซึ่งเกิดขึ้นเป็นประจำมากกว่าลักษณะที่เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว
- ข้อมูลที่มาจากแหล่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ
- ข้อมูลที่ได้รับครั้งแรกนั้น จะมีผลต่อความประทับใจมากกว่าข้อมูลที่ได้รับในภายหลัง
- ข้อมูลที่มีเนื้อหาในทางลบมักถูกให้น้ำหนักมากกว่าข้อมูลที่มีเนื้อหาในทางบวก

- ข้อมูลซึ่งมีแนวโน้มไปในด้านบวกหรือด้านลบด้านใดด้านหนึ่งจะถูกให้น้ำหนักมากกว่า ข้อมูลที่มีลักษณะกลาง ๆ

การเรียนรู้มีความสำคัญต่อการเรียนรู้โดยการเรียนรู้ทำให้เกิดการเรียนรู้ ซึ่งหากไม่มีการรับรู้ การเรียนรู้จะไม่เกิดขึ้นได้ และในทำนองเดียวกัน การเรียนรู้มีผลต่อการรับรู้ครั้งใหม่ของคุณ เนื่องจาก บุคคลต้องอาศัยความรู้พื้นฐาน และประสบการณ์เดิมในการช่วยแปลความหมายให้ทราบว่าสิ่งเร้าที่รับรู้ในครั้งใหม่นั้นคืออะไร นอกจากนี้ การรู้อยังมีความสำคัญต่อเจตคติ อารมณ์ และแนวโน้มของพฤติกรรม เมื่อบุคคลมีการรับรู้แล้วย่อมเกิดความรู้สึก เกิดอารมณ์ ซึ่งจะพัฒนาเป็นเจตคติ แล้วพัฒนาไปสู่องค์ความรู้ในที่สุด (กันยา, 2544)

จากความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข้างต้น สรุปได้ว่า การรับรู้ คือ กระบวนการที่บุคคลตอบสนองต่อสิ่งเร้า โดยรู้สึก ให้ความสนใจ เลือกรับ แปลความหมาย จนไปสู่การตัดสินใจ ที่อาจมีการแสดงออกที่เป็น การตอบสนองต่อสิ่งเร้า นั้น การทำให้บุคคลมีการรับรู้ที่ชัดเจน เข้าใจ ตรงไปตรงมา ข้อมูลจะต้องมีความชัดเจน ไม่คลุมเครือ เพื่อที่บุคคลจะได้ไม่ต้องใช้การแปลความหมายมาก นอกจากนี้ การรับรู้ทำให้เกิดการเรียนรู้ และบุคคลต้องคิด และแปลความหมายของสิ่งเร้าโดยอาศัยความรู้พื้นฐาน และประสบการณ์เดิมของคุณ นอกจากนี้ การรับรู้ของบุคคลย่อมเกิดอารมณ์และความรู้สึก ซึ่งจะพัฒนาเป็นเจตคติ และองค์ความรู้ได้ในที่สุด

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

ฟินน์ (Finn, 1921) ความคาดหวัง หมายถึง การประเมินค่าบุคคล หรือตนเองด้านจิตใต้สำนึก และใช้ความคาดหวังนั้นมาเป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมที่จะมีต่อบุคคลที่ตนคาดหวัง หรือต่อตนเองในลักษณะที่ตนคิดว่าถูกต้อง

สุภักฎาณี สุขสำราญ (2544) สรุปว่า ความคาดหวังเป็นระดับพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่อาศัยประสบการณ์เดิมของตนในการตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งที่จะไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนด หรือต้องการให้เป็นไปตามความต้องการของตน

ศิวพร ชิมะโชติ (2556) ระบุว่า บุคคลจะมีความคาดหวังเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ด้วยเหตุนี้ ความต้องการและความคาดหวังจึงเป็นสิ่งที่มีความเกี่ยวข้องกันอย่างไม่สามารถแยกออกจากกันได้ เพราะถ้ามนุษย์เกิดความต้องการแล้ว ย่อมเกิดความคาดหวังตามมา อย่างไรก็ตาม ความต้องการของมนุษย์เมื่อได้รับการตอบสนองในระดับที่ต้องการแล้ว ก็จะทำให้มนุษย์เกิดความคาดหวังในสิ่งที่อยู่สูงขึ้นไปอีกตามลำดับ

เอ็ดเวิร์ด ซี ทอลแมน (Edward C. Tolman) เป็นนักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ได้นำเสนอ ทฤษฎีของการแสดงพฤติกรรมไปสู่จุดหมาย ซึ่งต่อมา ถูกเรียกว่า “ทฤษฎีเครื่องหมาย (Sign theory) หรือทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)” ซึ่งอธิบายว่าการเรียนรู้จะเกิดขึ้นโดยอาศัยความรู้และความเข้าใจ (Cognitive) โดยที่ “การเรียนรู้เกิดจากการใช้เครื่องหมายเป็นตัวชี้ทางให้แสดงพฤติกรรมไปสู่จุดหมายปลายทาง” การเรียนรู้โดยใช้เครื่องหมายตามทฤษฎีของทอลแมนทำให้เกิดการเรียนรู้ได้ 3 ลักษณะ คือ ลักษณะแรก คือ การคาดหวังรางวัล (Reward expectancy) กล่าวคือ การตอบสนองหรือการเรียนรู้ของกายภาพ จะเกิดจากการคาดหวังรางวัลที่พอใจ เนื่องจากแต่ละบุคคลหรือสิ่งมีชีวิตมีลักษณะทางกายภาพที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจทางกายภาพต่อรางวัลต่าง ๆ จึงย่อมแตกต่างกันออกไป เช่น แมวชอบปลา แต่สุนัขชอบเนื้อ ดังนั้น ถ้าผู้เรียนคาดว่าจะได้รับรางวัลที่ไม่ตรงตามที่ตนเองพอใจและต้องการ ก็จะไม่แสดงพฤติกรรมมองหาสิ่งที่ต้องการต่อไป ลักษณะที่สอง คือ การเรียนรู้สถานที่ (Place learning) ทอลแมนเชื่อว่า ผู้เรียนจะเคลื่อนไหวหรือแสดงพฤติกรรมการเรียนรู้จากจุดเริ่มต้นไปยังจุดหมายปลายทางเป็นลำดับขั้นตอนตามแต่สถานการณ์ที่เปลี่ยนไป กล่าวคือ ถ้ามีการเริ่มต้นไปยังจุดหมายปลายทางได้สำเร็จ ผู้เรียนจะเลือกแสดงพฤติกรรมนั้นก่อน แต่เมื่อต่อมามีอุปสรรคหรือมีการปิดกั้นเส้นทางที่เคยเดินทางมาสู่จุดหมายปลายทางได้สำเร็จ ผู้เรียนจะเปลี่ยนเส้นทางหรือวิธีการเรียนรู้ไปเรื่อย ๆ เพื่อไปยังจุดหมายปลายทางให้ได้ เช่นเดียวกับการฝึกให้หนูวิ่งไปในเขาวงกตที่เป็นทางสองแพร่ง ถ้าหนูวิ่งไปทางซ้ายจะไม่มีอาหาร แต่ถ้าวิ่งไปทางขวาจะมีอาหาร แต่เมื่อทดสอบโดยกำหนดให้ไม่มีอาหารทั้งซ้ายและขวา หนูก็จะวิ่งไปทางขวาทุกครั้ง เพราะหนูเรียนรู้จากสถานที่มากกว่าเรียนรู้จากสิ่งที่ตอบสนอง ซึ่งก็คืออาหารนั่นเอง ลักษณะที่สาม คือ การเรียนรู้แฝง (Latent learning) ทอลแมนกล่าวว่า การเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนแปลงทางด้านความคิด (Cognitive Domain) ซึ่งไม่สามารถสังเกตเห็นได้ว่าบุคคลหรือสิ่งมีชีวิตนั้นเกิดการเรียนรู้มากขึ้นเท่าใด กระทั่งถึงเวลาที่จำเป็นหรือเหมาะสมการทดลองที่สนับสนุนการเรียนรู้แฝง โดยทอลแมนร่วมกับฮอนซิก (Honzik) ในปี ค.ศ. 1930 โดยแบ่งหนูออกเป็น 3 กลุ่ม ให้วิ่งในเขาวงกตรูปตัวที (T maze) (กลุ่มที่ 1) ให้วิ่งในเขาวงกตที่เป็นเวลา 10 วัน โดยไม่ได้รับอาหารปลายทางเขาวงกต จนกระทั่งวันที่ 11 จึงได้รับอาหาร (กลุ่มที่ 2) ให้วิ่งในเขาวงกตโดยได้รับอาหารสม่ำเสมอทุกวัน (กลุ่มที่ 3 เป็นกลุ่มควบคุม) ให้วิ่งในเขาวงกตโดยไม่ได้รับอาหารเลย ผลปรากฏว่ากลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 วิ่งในเขาวงกตถูกต้องและใกล้เคียงกันมากกว่ากลุ่มที่ 3 แสดงว่าวิธีการให้รางวัลมีผลต่อการเรียนรู้บ้าง แต่ไม่มากนัก เพราะไม่ว่าจะให้รางวัลสม่ำเสมอ หรือให้บ้างไม่ให้บ้าง ก็มีการแสดงพฤติกรรมไม่แตกต่างกันมากนัก

จากแนวคิดของทอลแมน ช่างต้น เดโซ สวานานท์ (2520) ได้นิยามโดยสรุปทฤษฎีความคาดหวังไว้ว่าเป็นทฤษฎีการเรียนรู้ที่สำคัญทฤษฎีหนึ่ง ที่ทอลแมน (E.C. Tolman) ตั้งขึ้น โดยกล่าวว่า สิ่งที่ได้มาในการเรียนรู้ก็คือ การเตรียมพร้อมที่จะมีปฏิริยาต่อสิ่งหนึ่ง เสมือนหนึ่งสิ่งนั้นเป็นสัญญาณสำหรับอีกสิ่งหนึ่งที่จะตามมา

จูเลียน รอตเตอร์ (Julian Rotter) ได้แบ่งประเภทของความคาดหวังไว้เป็น 2 ลักษณะ (อ้างถึงใน สุรีย์ กาญจนวงศ์, 2542) คือ ความคาดหวังเฉพาะ (Specific expectancies) จะสะท้อนให้เห็นประสบการณ์ที่ได้รับจากสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งในอดีต ในขณะที่ความคาดหวังทั่วไป (Generalized expectancies) จะเป็นผลรวมของประสบการณ์ในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่คล้ายคลึงหรือเกี่ยวข้องกัน

เบญจา นิลบุตร (2540 หน้า 10) กล่าวว่า ความคาดหวังเกิดจากความรู้สึกนึกคิดในการคาดคะเนเหตุการณ์ล่วงหน้าว่าจะเกิดขึ้นอย่างไร อันเป็นความปรารถนาจะนำไปถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้

สกาเวเดือน ปณสมิทธิ (2540, หน้า 64) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า เป็นแนวคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด แล้วแสดงออกมาโดยการพูด การเขียน และการแสดงออกดังกล่าวนั้น ขึ้นอยู่กับภูมิหลังทางสังคม ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลอื่นอาจไม่เห็นด้วยก็ได้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ความคาดหวังคือการแสดงออกทางทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก ทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออกโต้ตอบสิ่งต่าง ๆ ในรูปของการยอมรับหรือปฏิเสธ จึงควรพิจารณาในด้านองค์ประกอบของทัศนคติควบคู่ไปด้วย

อริยา คูหา (2545, หน้า 73-74) กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนที่เกิดมาบนโลกนี้ เมื่อเติบโตขึ้นในช่วงอายุหนึ่งที่มีความต้องการ ความรู้สึกเป็นของตนเอง หรือเมื่อมีวุฒิภาวะเจริญเติบโตขึ้นในทางความคิด ทุกคนก็มีเป้าหมายให้กับตัวเองเพื่อต้องการให้เกิดความสำเร็จ และในการเดินทางที่จะไปสู่เป้าหมายนั้น ทุกคนก็จะต้องมีความคาดหวังให้กับความสำเร็จนั้น เพื่อให้ความคาดหวังนั้นอาจจะเป็นความคาดหวังให้กับตัวเอง หรือเป็นความคาดหวังกับบุคคลอื่น โดยทำการคาดหวังให้บุคคลอื่นเป็นไปตามที่ตัวต้องการตามเป้าหมายที่วางไว้

จากความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังข้างต้น สรุปได้ว่า ความคาดหวัง คือ การที่บุคคลมีความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดมาจากทัศนคติ อารมณ์ที่มีต่อสิ่งนั้น รวมเข้ากับผลจากการสั่งสมการเรียนรู้จากความเข้าใจ และประสบการณ์ของบุคคลนั้น เกิดเป็นความคิดที่บุคคลต้องการให้สิ่งนั้น

เป็นไปตามที่ตนต้องการ หรือได้รับการตอบสนองที่ตรงกับความต้องการ ความพึงพอใจของบุคคล หรือเป็นไปตามแนวทางที่ตนเห็นว่าดี หรือคิดว่าถูกต้อง หรือเป็นประโยชน์กับตน

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน

2.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน

ระบบผู้ตรวจการแผ่นดิน (อลิซ, 2550, หน้า 85-89) หรือ Ombudsman ถือกำเนิดขึ้นครั้งแรกในโลก เมื่อปี ค.ศ. 1809 ที่ประเทศสวีเดน โดยในระยะแรก ผู้ตรวจการแผ่นดิน มีลักษณะแบบดั้งเดิม กล่าวคือ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับการแต่งตั้งจากรัฐสภา เพื่อทำหน้าที่ สอบสวน หาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของรัฐต่าง ๆ ซึ่งหลักการของผู้ตรวจการแผ่นดิน กล่าวคือ การเป็นสถาบันเพื่อคุ้มครองพลเมืองจากความไม่เป็นธรรมจากการบริหารราชการที่ไม่ถูกต้องชอบธรรมของรัฐ เป็นหลักการที่องค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินในทุกประเทศยึดถือเช่นเดียวกัน แม้ว่าจะมีรายละเอียดในการดำเนินการปลีกย่อยที่อาจแตกต่างกันไปตามบริบทของแต่ละประเทศ

ในเวลาต่อมา ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีพัฒนาการที่ต่างไปจากแนวคิดดั้งเดิม คือ มีการก่อตั้งผู้ตรวจการแผ่นดินขึ้นในภาคเอกชน (Private sector Ombudsman) และถึงแม้ว่าจะใช้ชื่อเรียกว่าผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือ Ombudsman เหมือนกัน แต่ทว่าองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินบางแห่งมิได้มีคุณสมบัติสำคัญบางประการอย่างที่องค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินพึงมี เช่น ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และการดำเนินการโดยไม่เปิดเผยความลับ และมีแนวโน้มในระยะหลังที่องค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินก่อตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนมากขึ้น โดยเฉพาะในประเทศแถบอเมริกาใต้ และยุโรปตะวันออก

ปัจจุบัน อาจแบ่งองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศต่าง ๆ ได้ออกเป็น 2 ระบบ คือ

(1) องค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินที่เป็นองค์กายนหนึ่งของรัฐบาล (Supervisory organs with links to Government) เช่น กระทรวงตรวจสอบ (Ministry of Supervision) ของสาธารณรัฐประชาชนจีน สำนักงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (Public Complaints Bureau) แห่งมาเลเซีย ซึ่งด้วยสถานะที่องค์กรเหล่านี้อยู่ในโครงสร้างเดียวกับรัฐบาล จึงทำให้การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินหรือหน่วยงานตรวจสอบข้างต้นเป็นไปอย่างตรงไปตรงมา หากหน่วยงานที่ถูกตรวจสอบยอมรับในคำวินิจฉัยหรือข้อเสนอแนะดังกล่าวแล้ว

กรณีที่หน่วยงานไม่เห็นด้วยกับข้อเสนอแนะก็จะมีกระบวนการโต้แย้งอย่างเปิดเผย และดำเนินไปตามสายการบังคับบัญชาของโครงสร้างราชการปกติ

(2) องค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินที่เป็นอิสระ อยู่นอกเหนือการกำกับของรัฐบาล (Classical Ombudsman and similar model) ซึ่งเป็นตัวแบบดั้งเดิม ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจมีเพียงหนึ่งคน หรือมากกว่า ขึ้นอยู่กับกฎหมายในประเทศนั้นจะกำหนด หากผู้ตรวจการแผ่นดินมีเพียงคนเดียว การดำเนินการจะไม่สลับซับซ้อน เนื่องจากผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถใช้อำนาจได้เด็ดขาดและเต็มที่ เช่น ผู้ตรวจการแผ่นดิน (Wafaqi Mohtasib) แห่งสาธารณรัฐอิสลามปากีสถาน แต่ในกรณีผู้ตรวจการแผ่นดินที่อยู่ในรูปแบบขององค์กรกลุ่มที่มีผู้ตรวจการแผ่นดินได้หลายคน ก็จะมีการแบ่งภารกิจความรับผิดชอบตามหน้าที่ มีอำนาจและดุลยพินิจภายใต้ขอบเขตงานและหน้าที่เฉพาะที่ผู้ตรวจการแผ่นดินแต่ละคนรับผิดชอบ ไม่สามารถก้าวล่วงดุลยพินิจของผู้ตรวจการแผ่นดินท่านอื่นได้ และจะมีการแต่งตั้งผู้ตรวจการแผ่นดินสูงสุด หรือประธานผู้ตรวจการแผ่นดินขึ้น โดยการดำเนินงานร่วมกันของผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีได้หลายคนนี้ จะยึดหลักฉันทามติเป็นสำคัญ อนึ่ง ผู้ตรวจการแผ่นดินตามตัวแบบดั้งเดิมนี มีสถานะที่เป็นอิสระจากฝ่ายบริหารหรือรัฐบาลอย่างสิ้นเชิง ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงไม่มีอำนาจโดยตรงในการสั่งการให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการใด ๆ ได้ กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ไม่อาจบังคับให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการเพื่อแก้ไข เยียวยา ชดเชยความเสียหาย หรือปฏิบัติตามความเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินได้ เช่น ผู้ตรวจการแผ่นดิน (Ombudsman) แห่งเขตบริหารพิเศษฮ่องกง เป็นต้น

2.3.2 ผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทย

2.3.2.1 ความเป็นมาของผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทย

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 กำหนดให้มีกลไกการคุ้มครองสิทธิและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐขึ้นหลายองค์กร เช่น คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ศาลปกครอง ศาลรัฐธรรมนูญ คณะกรรมการการเลือกตั้ง รวมถึงผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา โดยมุ่งหวังให้องค์กรต่างๆ เหล่านี้มีการทำงานอย่างเป็นอิสระ ปลอดจากการแทรกแซงจากหน่วยงานหรือบุคคลภายนอก ทั้งนี้เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้แก่สาธารณชนโดยปราศจากการชี้หน้า ซึ่งตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้บัญญัติเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาไว้ในมาตรา 196-198 โดยมีรัฐธรรมนูญข้างต้น

แล้ว ยังมีการตราพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. 2542 เพื่อแจกแจงรายละเอียดเกี่ยวกับจำนวน คุณสมบัติ รวมทั้งบทบาทและอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาไว้ด้วย ต่อมา เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2549 คณะปฏิรูปการปกครองในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ได้ทำการยึดอำนาจและประกาศยกเลิกรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และต่อมา ได้มีประกาศคณะปฏิรูปการปกครองในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ฉบับที่ 14 ให้พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้ต่อไป และหลังจากที่สภาร่างรัฐธรรมนูญได้กร่างรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ขึ้น และประชาชนได้ลงประชามติรับร่างรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 เมื่อวันที่ 19 สิงหาคม 2550 ส่งผลให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ทำหน้าที่ต่อไป (สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา, 2551)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ซึ่งมีเจตนารมณ์สานต่อจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ที่มุ่งหวังให้มีกลไกการคุ้มครองสิทธิของประชาชนและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ แต่เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 จึงได้บัญญัติปรับเปลี่ยนชื่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาใหม่เป็น “ผู้ตรวจการแผ่นดิน” พร้อมกับได้ให้อำนาจหน้าที่แก่ผู้ตรวจการแผ่นดิน ในมาตรา 242-245 กล่าวคือ อำนาจหน้าที่ในการพิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนที่มีต่อข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับ ได้แก่ การตรวจสอบการละเลยการปฏิบัติหน้าที่หรือการปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ชอบด้วยกฎหมายขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและองค์กรในกระบวนการยุติธรรม (ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการพิจารณาพิพากษาอรรถคดีของศาล) การดำเนินการเกี่ยวกับจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ การติดตาม ประเมินผล และจัดทำข้อเสนอแนะในการปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญ รวมตลอดถึงข้อพิจารณาเพื่อแก้ไขเพิ่มเติมรัฐธรรมนูญในกรณีที่เห็นว่ามี ความจำเป็น ตลอดจนบัญญัติให้ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถดำเนินการพิจารณาและสอบสวนได้ด้วยตนเองโดยไม่มีการร้องเรียนได้ หากเป็นกรณีที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นว่าเป็นการกระทำที่มีผลกระทบต่อความเสียหายของประชาชนส่วนรวม หรือเพื่อเป็นการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ (ราชกิจจานุเบกษา, 2552)

2.3.2.2 หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ปัจจุบัน ผู้ตรวจการแผ่นดินดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจที่บัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ดังต่อไปนี้

(1) เสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ บรรดาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ

(2) แสวงหาข้อเท็จจริงเมื่อเห็นว่ามีผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่ และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้จัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมนั้น

(3) เสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมีได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วน ตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ ของรัฐธรรมนูญ

(4) หน้าที่และอำนาจอื่นตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือกฎหมายอื่น

การดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจข้างต้น ต้องมุ่งหมายที่จะส่งเสริมสนับสนุนและให้คำแนะนำ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ขจัดความเหลื่อมล้ำ อำนวยประโยชน์ให้แก่ประชาชนอย่างทัดเทียมกัน และลดภาระที่เกิดขึ้นกับประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ รวมทั้งจัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมที่หน่วยงานของรัฐปฏิบัติต่อประชาชน

ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องไม่ดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินตาม (1) หรือ (2) โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งให้คณะรัฐมนตรีทราบเพื่อพิจารณาสั่งการตามความเห็นสมควรต่อไป อนึ่ง ในกรณีการดำเนินการตามหน้าที่ข้างต้น พบว่า เป็นกรณีที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนให้ผู้ตรวจการแผ่นดินส่งเรื่องให้คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติดำเนินการต่อไป (ราชกิจจานุเบกษา, 2560)

นอกจากนี้ ในการปฏิบัติหน้าที่สามประการข้างต้น ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองได้เมื่อเห็นว่า

(1) บทบัญญัติแห่งกฎหมายใดมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ ให้เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ และให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัยโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ

(2) กฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย ให้เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลปกครองและให้ศาลปกครองพิจารณาวินิจฉัยโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง (ราชกิจจานุเบกษา, 2560)

2.3.2.3 แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้บังคับบัญชา กำกับดูแล และรับผิดชอบร่วมกันของผู้ตรวจการแผ่นดิน มีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้ (ราชกิจจานุเบกษา, 2560)

(1) รับผิดชอบงานธุรการและดำเนินการเพื่อให้ผู้ตรวจการแผ่นดินบรรลุภารกิจและหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 และกฎหมายอื่น

(2) อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ ส่งเสริม และสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(3) ศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและสนับสนุนให้มีการวิจัยเกี่ยวกับงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(4) ดำเนินการ และส่งเสริมหรือสนับสนุนหรือประสานงานกับหน่วยงานของรัฐหรือภาคเอกชนในการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(5) ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่มีกฎหมายกำหนด หรือที่ผู้ตรวจการแผ่นดินมีมติมอบหมาย

ปัจจุบัน ในปี 2561 การดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561-2565) ซึ่งเนื้อหาสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ตลอดจนแผนและยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ของประเทศ โดยมีสาระสำคัญ สรุปได้ดังนี้

วิสัยทัศน์ (Vision) “เป็นกลไกหลักในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพื่อความเป็นธรรมของแผ่นดิน”

พันธกิจ (Mission) ตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมที่ยั่งยืน

1. การแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนอย่างเป็นธรรม
2. การเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อปรับปรุง แก้ไขกฎหมาย ที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรม
3. การติดตามและรายงานการปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ

ค่านิยมองค์กร (Core Value) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนดค่านิยมหลักองค์กรเพื่อใช้เป็นเครื่องชี้นำพฤติกรรมของบุคลากรและนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย โดยค่านิยมหลักขององค์กร คือ FAIRS ซึ่งประกอบไปด้วย

Fair เป็นธรรม: การปฏิบัติหน้าที่อย่างมีเหตุผล ความถูกต้อง และเป็นกลาง ยึดมั่นในหลักการและธรรมาภิบาล ถือความถูกต้อง เสมอภาค และเที่ยงธรรม

Accountability ความรับผิดชอบ: ความเอาใจใส่ และความรับผิดชอบต่อหน้าที่และองค์กรด้วยความมุ่งมั่นให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อประชาชน ส่วนรวม และประเทศชาติ

Integrity ความถูกต้องชอบธรรม: การเป็นผู้มีความสง่างาม ตั้งมั่นในความซื่อสัตย์ซื่อตรง เที่ยงธรรมกล้ายืนหยัดในสิ่งถูกต้อง และไม่ยอมนิ่งเฉยต่อการกระทำที่ไม่ถูกต้อง

Respectability การยอมรับนับถือ: ความเคารพน่าเชื่อถือในการทำงานอย่างมืออาชีพ มีประสิทธิภาพอย่างถูกต้อง เหมาะสม ไม่ผิดพลาดและบรรลุเป้าหมายขององค์กร

Service Mind **จิตบริการ**: การมีจิตใจพร้อมให้บริการ ช่วยเหลือ และประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ได้รับสิ่งอันพึงประสงค์ และเกิดความประทับใจในการปฏิบัติงานขององค์กร

ประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic Issue) เพื่อให้สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ และพันธกิจ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้กำหนดและนำกรอบประเด็นยุทธศาสตร์ที่จะดำเนินการในช่วงปี พ.ศ. 2561 - 2565 ดังต่อไปนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การยกระดับและเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชน

เป้าประสงค์ (Goal) ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนและความไม่เป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ

กลยุทธ์ที่ 1.1 พัฒนาแนวทางในการให้หน่วยงานภาครัฐแก้ไขปัญหาคความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน

กลยุทธ์ที่ 1.2 ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญ

กลยุทธ์ที่ 1.3 พัฒนาการแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม

กลยุทธ์ที่ 1.4 สร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงกลไกการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนจากผู้ตรวจการแผ่นดิน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและบูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วนเพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่สังคม

เป้าประสงค์ (Goal) ทุกภาคส่วนทั้งภายในประเทศ และระหว่างประเทศมีความรู้และเข้าใจหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและให้ความร่วมมือในการขับเคลื่อนภารกิจด้านการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม

กลยุทธ์ที่ 2.1 เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ทุกภาคส่วนและเพิ่มความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม

กลยุทธ์ที่ 2.2 บูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานและทุกภาคส่วน

กลยุทธ์ที่ 2.3 สร้างและขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

เป้าประสงค์ (Goal) บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการจัดทำและเชื่อมโยงองค์ความรู้มีระบบเทคโนโลยีดิจิทัล และการบริหารจัดการที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้และสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับองค์กรอื่นในบริบทที่แตกต่างกันไป สามารถตอบสนองต่อภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

กลยุทธ์ที่ 3.1 พัฒนาและบริหารจัดการองค์ความรู้เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน

กลยุทธ์ที่ 3.2 พัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการงานของสำนักงาน

กลยุทธ์ที่ 3.3 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน

กลยุทธ์ที่ 3.4 พัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน

2.3.2.4 นโยบายของผู้ตรวจการแผ่นดิน

จากแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561-2565) ผู้ตรวจการแผ่นดินได้กำหนดแนวนโยบายในการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจด้านต่าง ๆ รวมถึงด้านการอำนวยความสะดวกให้แก่คนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักร ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ (สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, 2561)

ในด้านปรัชญาการดำเนินงาน นโยบายและทิศทางการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินมิใช่เพียงดำเนินการตรวจสอบการดำเนินงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ คำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือไม่เท่านั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินจะต้องตรวจสอบเพิ่มเติมว่า ประชาชนยังได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอยู่หรือไม่ หากยังคงมีอยู่ต้องขจัดให้หมดไป โดยการเสนอแนะแก้ไข

กฎหมาย กฎ คำสั่ง หรือระเบียบการปฏิบัติงานซึ่งเป็นต้นเหตุแห่งความเดือดร้อนนั้นซึ่งสอดคล้องกับมาตรา 22 ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

ด้านการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนให้เน้นทำงานเชิงรุก ตั้งมั่นในความสุจริต เที่ยงธรรมมีความกล้าหาญ การแสวงหาข้อเท็จจริง การประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง ข้อกฎหมายต่างๆ จะต้องพิจารณาให้ครบถ้วน รอบคอบ ตั้งอยู่บนข้อเท็จจริง และหลักกฎหมายเพื่อสร้างศรัทธาและความเชื่อมั่นให้กับประชาชน นอกจากนี้ต้องเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินการ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับเรื่องร้องเรียนที่ปรากฏ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

ด้านการพัฒนางานประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร ให้ทำงานเชิงรุกเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของผู้ตรวจการแผ่นดินให้เป็นที่รู้จักและสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงการเปลี่ยนผ่านบทบาทหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

ด้านการบริหารจัดการองค์การ การพัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลให้เป็นมาตรฐาน เน้นการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ในทุกระดับเพื่อเสริมสร้างความรู้ ทักษะ และศักยภาพให้สามารถปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพและเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานภายในประเทศและระดับสากล เน้นการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหลัก

ด้านการต่างประเทศ ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีบทบาทสำคัญภายใต้กรอบความร่วมมือระหว่างประเทศ เช่น สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (International Ombudsman Institute: IOI) และสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชีย (Asian Ombudsman Association: AOA) เป็นโอกาสอันดีที่จะสร้างและขยายความร่วมมือและแลกเปลี่ยนกับองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินของต่างประเทศ โดยจัดให้มีเวทีสร้างความสัมพันธ์ทั้งระดับทวิภาคีและพหุภาคี ประสานความร่วมมือทางวิชาการต่างๆ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมถึงการลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อเป็นการกรอบวงแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนทั้งชาวไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศ และคนต่างชาติที่เข้ามาอาศัยในประเทศไทย

ที่ผ่านมา ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ให้ความสำคัญในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนและพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยคำนึงถึงความเดือดร้อนของประชาชนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเป็นสำคัญ และได้มีการจัดทำความร่วมมือการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในการ

แก้ไข้ปัญหาของประชาชนในระดับทวิภาคี เพื่อพัฒนาช่องทางการร้องเรียน การให้บริการ และการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนของประเทศคู่ภาคีที่ไปพำนักในแต่ละประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไข้ความทุกข์ร้อน ความไม่สะดวกที่เกิดขึ้นกับประชาชน รวมทั้งเพื่อสร้างความร่วมมือ แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ พัฒนาระบบการแก้ไข้เรื่องร้องเรียน เยียวยาปัญหาความไม่สะดวกต่าง ๆ ผู้ตรวจการแผ่นดินถือเป็นช่องทางหนึ่งที่ผู้ประสบปัญหาสามารถร้องเรียนได้ โดยเฉพาะผู้ที่อยู่ต่างประเทศ ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินจะเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้สามารถเยียวาปัญหาความทุกข์ร้อนให้แก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และนับเป็นการดำเนินงานด้านความร่วมมือระหว่างประเทศในการช่วยเหลือประชาชนทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่ประสบผลสำเร็จอย่างดียิ่ง

จนถึงปัจจุบันในปี 2561 ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือในการดำเนินการแก้ไข้ปัญหาให้กับประชาชนทั้งชาวไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศ และคนต่างชาตินที่เข้ามาอาศัยในประเทศไทยกับหน่วยงานในต่างประเทศ ได้แก่ Anti-Corruption and Civil Rights Commission แห่งสาธารณรัฐเกาหลี National Supervisory Commission แห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน Ombudsman Republik Indonesia แห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย Authorized Person of the Oliy Majlis แห่งสาธารณรัฐอุซเบกิสถาน และ Administrative Evaluation Bureau ในสังกัด Ministry of Internal Affairs and Communication แห่งญี่ปุ่น

นอกจากนี้ ภายหลังกการรวมตัวกันเป็นประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) ของประเทศสมาชิกสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of South East Asian Nations: ASEAN) ซึ่งรวมถึงประเทศไทย ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ตระหนักถึงปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายหลังกการรวมประเทศกลุ่มอาเซียนอย่างเป็นทางการ จึงมีแนวคิดว่าหน่วยงานตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐในประเทศ กลุ่มอาเซียนควรมีการเตรียมความพร้อมเพื่อแสวงหาความเป็นธรรมและคุ้มครองประชาชนในประชาคมอาเซียน ทั้งในกรณีปัญหาของประชาชนไทยที่ทำงานในประชาคมอาเซียน และปัญหาที่เกิดขึ้นกับประชาชนของกลุ่มประชาคมอาเซียนที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย โดยการแสวงหาความร่วมมือกับผู้ตรวจการแผ่นดิน และหน่วยตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐในอาเซียน เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการสร้างความเป็นธรรม และคุ้มครองประชาชนและเป็นการแสดงบทบาทองค์กรตรวจสอบของประเทศไทยให้เป็นที่ยอมรับและเชื่อมั่นในประชาคมอาเซียน (สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, 2561)

ทั้งนี้ ในปี 2562 ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีแนวคิดริเริ่มในการสถาปนาความร่วมมือในระดับพหุภาคีระหว่างองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินหรือองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่ใกล้เคียงภายในกลุ่มประเทศเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ในนาม “เวทีผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Southeast Asian Ombudsman Forum: SEAOF)” เพื่อผลักดันให้การการสร้างความเป็นธรรม และคุ้มครองประชาชน เกิดประสิทธิภาพและมีความเป็นรูปธรรมมากขึ้นในระดับอนุภูมิภาค

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย

สุขสันต์ ส่งประเสริฐ (2542) ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจศึกษากรณี สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสอบถามนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาใช้บริการจากสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา จำนวน 237 ราย และสัมภาษณ์เชิงลึก 11 ราย เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการตำรวจ ได้แก่ กระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มุ่งเน้นให้บริการ ส่วนปัจจัยด้านข้อมูลภูมิหลัง ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา และอาชีพ และปัจจัยด้านระบบการให้บริการ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการตำรวจ

จิริยุทธ บุญแต่ง (2546) ทำการศึกษาทัศนคติและความประทับใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อประเทศไทย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวน 254 คน ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการศึกษา พบว่า ก่อนเดินทางเข้าในประเทศไทย นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รู้จักประเทศไทยจากสื่อบุคคล ได้แก่ ญาติ พี่น้อง เพื่อน เป็นต้น และในระหว่างที่เดินทางท่องเที่ยวจะติดตามข่าวสารข้อมูลจากสื่อหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ วัฒนธรรมและประเพณีไทยเป็นสิ่งจูงใจสำคัญ ก่อนเดินทางและขณะเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศประทับใจวิธีการปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีอัธยาศัย เป็นกันเอง และมีความอ่อนโยนมากที่สุด ปัญหาที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เผชิญ คือ ปัญหาด้านการจราจร ปัญหาการสื่อสารกับคนท้องถิ่น ปัญหามลภาวะ อย่างไรก็ตาม ประเทศไทยก็ยังมีภาพลักษณ์ค่อนข้างดี เพราะในทัศนะของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รู้สึกดี เมื่อได้เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ ระบุว่า แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยส่วนใหญ่ เชื่อถือได้ มีกลุ่มตัวอย่าง

เพียงร้อยละ 2.36 ที่เห็นว่าเชื่อถือไม่ได้ เนื่องจากข้อมูลที่ได้รับมาก่อนเดินทางบิดเบือนไปจากข้อเท็จจริงที่ได้มาพบด้วยตัวเอง กล่าวคือ ข้อมูลสถานการณ์โรคเอดส์ โสเภณี ความปลอดภัย ยาเสพติด และเศรษฐกิจไทย

ภุริกรณ เดชดี (2557) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวนานาชาติที่มีต่อการบริการของสำนักแก้ไขปัญหาคารลอกหลวงและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือนักท่องเที่ยวนานาชาติที่ทราบเกี่ยวกับสำนักแก้ไขปัญหาคารลอกหลวงและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา จำนวน 400 คน ที่ได้จากการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง เลือกเก็บเฉพาะที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ทำอากาศยานดอนเมือง และบริเวณสำนักแก้ไขปัญหาคารลอกหลวงและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวนานาชาติมีความคาดหวังในการบริการโดยรวม อยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคาดหวังมากที่สุดทุกด้านเช่นกัน ได้แก่ ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการ ด้านคุณค่าที่ผู้รับบริการได้รับ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านผู้ให้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศและอายุของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความคาดหวังในการบริการของสำนักแก้ไขปัญหาคารลอกหลวงและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการของสำนักแก้ไขปัญหาคารลอกหลวงและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในด้านความสะดวก ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามลำดับ สรุปผลการวิจัย นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความคาดหวังในการบริการของสำนักแก้ไขปัญหาคารลอกหลวงและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มากที่สุดทุกด้าน เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับเพศและอายุ พบว่า ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับรายได้เฉลี่ยพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชลธิรศน์ สุขหอม (2556) ศึกษา “ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ณ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ” โดยมีกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย คือ นักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ณ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 400 คน ที่ได้จากการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง เลือกเก็บเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวเอเชียและชาวยุโรป ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความคาดหวังต่อการบริการระดับมากในทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพการบริการของบุคลากร ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านการท่องเที่ยว ด้านสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และนักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจระดับมากต่อการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในด้านคุณภาพการบริการของบุคลากร และมีความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับมากในด้านข้อมูลสารสนเทศด้านการท่องเที่ยว ด้านสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจพบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติมีระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งพบว่า ในด้านคุณภาพการบริการบุคคล และด้านข้อมูลสารสนเทศด้านการท่องเที่ยว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ในด้านสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน และผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเอเชียและนักท่องเที่ยวชาวยุโรป พบว่า ไม่แตกต่างกัน สรุปผลการวิจัยความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลท่องเที่ยวการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย

ฉลองรัฐ ยิ่งไพบูลย์ (2538) ศึกษาเกี่ยวกับ “การแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพื่อการปรับตัวของอาจารย์ชาวต่างประเทศ ของสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์” เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกตอย่างมีส่วนร่วมกับกลุ่มตัวอย่างอาจารย์ชาวต่างประเทศของสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์ ที่เดินทางเข้ามาปฏิบัติหน้าที่คนละ 6 สัปดาห์ จำนวน 30 คน ผลการศึกษา พบว่า แหล่งข่าวสารของอาจารย์ชาวต่างประเทศ คือ สื่อบุคคล รองลงมา คือ หนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ ในกรณีที่แหล่งข่าวสารแหล่งแรกเป็นแหล่งอื่น กลุ่มตัวอย่างจะหาข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งบุคคลก่อน แหล่งข่าวสารมีทั้งช่องทางเดียวและหลายช่องทาง ขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ โอกาส ประเภทของข้อมูลข่าวสาร และความยากง่ายในการมาซึ่งข้อมูล ประเภทของสารมีทั้งปัจจัยสี่ การทำงาน ความบันเทิง และข้อมูลที่มีลักษณะเฉพาะ

วรรณภา จินดาศรี (2544) ทำการศึกษา เรื่อง “ความพึงพอใจของคนต่างด้าวต่อระบบและกระบวนการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองหนองคาย ศึกษาเฉพาะกรณี หมอตรวจคนเข้าเมือง” โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มคนต่างด้าวที่มาติดต่อขอใช้บริการ จำนวน 170 คน ผลการศึกษา พบว่า คนต่างด้าวที่มาขอใช้บริการที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองหนองคายส่วนใหญ่ เป็นชาย อายุมากกว่า 45 ปี ขึ้นไป สัญชาติอเมริกันมากที่สุด โดยส่วนใหญ่มาติดต่อเพื่อขอยุติต่อในราชอาณาจักร ทั้งนี้ คนต่างด้าวที่มาติดต่อส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด กล่าวคือ ในด้านระบบการให้บริการ ส่วนในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และอาคารสถานที่ให้บริการ

สำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (2548) ทำการสำรวจเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง: กรณีศึกษา สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สวนพลู และศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน ถนนรัชดาภิเษก” ระหว่างวันที่ 14-27 ธันวาคม 2548 กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้มาขอรับบริการจากสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,382 คน โดยใช้ภาษาอังกฤษ ภาษาญี่ปุ่น และภาษาจีนในการสื่อสาร ณ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สวนพลู และศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน ถนนรัชดาภิเษก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 14.80 ถือเป็นสัญชาติญี่ปุ่น รองลงมาคือสัญชาติอเมริกัน อินเดีย อังกฤษ ไทย จีน ฝรั่งเศส เยอรมัน ไต้หวัน เป็นต้น ผลการสำรวจ พบว่า ผู้มาขอรับบริการให้ความคาดหวังต่อประเด็นต่าง ๆ ของงานบริการค่อนข้างสูง ในขณะเดียวกัน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานก็สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการได้ค่อนข้างดีเช่นกัน ซึ่งในภาพรวมผู้ตอบให้คะแนนความคาดหวัง และคะแนนการปฏิบัติงานจริงเกินกว่า 3 คะแนน ในเกือบทุกด้านของงานบริการ ยกเว้นด้านเครื่องอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ เมื่อพิจารณาถึงรายละเอียดในแต่ละหัวข้อ พบว่า ผู้ตอบให้คะแนนความคาดหวังในหัวข้ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุดเป็นอันดับแรก โดยมีคะแนนการปฏิบัติงานจริงสูงที่สุดในเรื่องความสะอาดของอาคารสถานที่ ในหัวข้อการบริหารจัดการ ผู้ที่ขอรับบริการคาดหวังการบริการในด้านต่าง ๆ พอ ๆ กัน โดยมีคะแนนการปฏิบัติงานจริงสูงที่สุดในด้าน ความสนใจในการปกปิดข้อมูลส่วนตัวและธุรกิจ ในหัวข้อขั้นตอนการดำเนินงาน กลุ่มตัวอย่างความคาดหวังในแต่ละด้านใกล้เคียงกัน แต่ด้านที่ได้รับคะแนนการปฏิบัติงานจริงสูงที่สุด คือ หลักเกณฑ์การอนุญาตมีความโปร่งใส ยุติธรรม ในหัวข้อ การให้บริการของพนักงาน และเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้ตอบให้คะแนนความคาดหวังในแต่ละด้าน ใกล้เคียงกันในระดับสูง โดยมีคะแนนการปฏิบัติงานจริงสูงสุดในด้านบุคลิกภาพ และการแต่งกาย กับด้านความสุภาพและมารยาทของเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5.80 ระบุถึงการร้องเรียนต่อการบริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง โดยประเด็นที่มีการร้องเรียนมากที่สุดคือ เรื่องระยะเวลา กระบวนการที่ยุ่งยาก ซึ่งมีผู้ระบุมากถึง ร้อยละ 41.70 รองลงมาคือ ประเด็นการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองที่ทำอากาศยานกรุงเทพ (ดอนเมือง) เป็นต้น

ซอว์ อ่อง (Zaw Aung 2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง Protecting labor rights of Burmese migrant workers: A case study of Yaung Chi Oo workers Association in Mae Sot, Thailand พบว่า ในช่วงปี 2551 มีความต้องการจ้างแรงงานข้ามชาติที่มีทักษะการทำงานในระดับต่ำจำนวนมากถึง 1.2 ล้านคน เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานภายในประเทศ ซึ่งแรงงานข้ามชาติมากกว่าร้อยละ 80 ที่ได้รับการจ้างงาน

ในภาคเศรษฐกิจของไทย เป็นแรงงานชาวพม่าที่เคลื่อนย้ายข้ามชายแดนไทย โดยที่แม่สอดเป็นเมืองชายแดนที่มีแรงงานข้ามชาติชาวพม่ากระจุกตัวอยู่มากที่สุดแห่งหนึ่ง ราว 200,000 คน โดยพบว่ามีผลกระทบเชิงลบของแรงงานตามกฎหมายแรงงานจำนวนมาก ซึ่งเป็นผลมาจากความอ่อนแอของหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบและการละเว้นโทษให้กับเจ้าของโรงงาน ทำให้ภาคประชาสังคมของไทยและต่างชาติเข้ามามีบทบาทในการคุ้มครองสิทธิแรงงานข้ามชาติชาวพม่าในอำเภอแม่สอด จนเกิดหลักนิติรัฐแบบไม่เป็นทางการในตลาดแรงงานของเมืองชายแดน การปกครองโดยกฎหมายนี้ถือเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้สมาคมของซิว ซึ่งไม่มีสถานะตามกฎหมายแต่สามารถให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายและด้านอื่นๆ เพื่อคุ้มครองสิทธิแรงงานข้ามชาติชาวพม่าในอำเภอแม่สอดได้ภายใต้กรอบของกฎหมายไทย

ตัน หลี่ (Dan Li, 2552) ทำการศึกษา เรื่อง “Chinese overseas students perceptions of Thai society and culture : a case study of Yunnan students in universities in Thailand” โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ในเชิงลึกเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อวิเคราะห์ทัศนคติเกี่ยวกับวัฒนธรรมและสังคมจากมุมมองของนักศึกษาชาวจีนที่มาศึกษาในหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยในประเทศไทย มีเป้าหมายที่นักศึกษาชาวจีนจากมณฑลยูนนาน ที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต จำนวน 250 ราย และจากมหาวิทยาลัยบูรพา 150 ราย ผลการศึกษา พบว่า ยิ่งนักศึกษาชาวจีนมีประสบการณ์ในประเทศไทยยิ่งนานเท่าใด ก็จะมีทัศนคติต่อสังคมและวัฒนธรรมไทยในเชิงบวกมากขึ้นเท่านั้น และเมื่อนักศึกษาชาวจีนสามารถพัฒนาทักษะทางการพูดภาษาไทยได้ดีขึ้น ก็จะค้นพบคุณลักษณะทางสังคมและวัฒนธรรมของประเทศไทยได้มากขึ้น เมื่อพวกเขามีเวลาที่จะปรับตัวและทำความคุ้นเคยกับวิถีชีวิตแบบไทยมากเท่าใดก็จะยังมีทัศนคติในเชิงบวกมากขึ้น

ทิพวรรณ ศรีสิม (2552) ทำการศึกษา เรื่อง “การศึกษาภาพลักษณ์ของพยาบาลวิชาชีพตามการรับรู้ของผู้รับบริการชาวต่างชาติ โรงพยาบาลเอกชน ในเครือสมิติเวช” ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้รับบริการชาวต่างชาติที่รับไว้รักษาในหอผู้ป่วยของโรงพยาบาลเอกชนในเครือโรงพยาบาลสมิติเวช จำนวน 267 คน ผลการศึกษา พบว่า ภาพลักษณ์ของพยาบาลวิชาชีพตามการรับรู้ของผู้รับบริการชาวต่างชาติโดยรวมอยู่ในระดับดี ผู้รับบริการชาวต่างชาติที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพไม่ต่างกัน ผู้รับบริการชาวต่างชาติที่มีเพศ เชื้อชาติ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับพยาบาลและประสบการณ์การมารับบริการต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้รับบริการเพศหญิงมีการรับรู้ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพดีกว่าผู้รับบริการเพศชาย ผู้รับบริการเชื้อชาติญี่ปุ่นการรับรู้ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพที่แตกต่างจากเชื้อชาติ ยุโรป อเมริกา เอเชีย และออสเตรเลีย ผู้รับบริการที่

ได้รับข้อมูลข่าวสารทางบวกเกี่ยวกับพยาบาลมีการรับรู้ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพที่ดีกว่ากลุ่มที่ได้รับข้อมูลข่าวสารทางลบเกี่ยวกับพยาบาล ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ครั้ง มีการรับรู้ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพดีกว่ากลุ่มที่เข้ารับบริการมากกว่า 10 ครั้ง

ฐิติพร สันติราษฎร์ภักดี (2555) ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง “การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานชาวไทยและต่างชาติในองค์การข้ามชาติ” โดยทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งซึ่งเป็นองค์การข้ามชาติที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 270 คน ได้แก่ พนักงานชาวไทย 171 คน และพนักงานชาวต่างชาติหลากหลายเชื้อชาติ 99 คน ผลการศึกษา พบว่า ในพนักงานชาวไทยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และในกลุ่มพนักงานชาวต่างชาติก็พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างชัดเจนเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ พบว่า ระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพนักงานชาวไทยสูงกว่าของพนักงานชาวต่างชาติ อย่างเชื่อถือได้ทางสถิติ โดยพบว่า พนักงานชาวไทยมีระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การรายด้านแต่ละด้านสูงกว่าของพนักงานชาวต่างชาติอย่างชัดเจนด้วย ในส่วนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบด้วยว่า พนักงานชาวไทยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากกว่า พนักงานชาวต่างชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณารายมิติพบว่าพนักงานชาวไทย มีพฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือด้านความอดทนอดกลั้น ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านการให้ความร่วมมือ มากกว่าพนักงานชาวต่างชาติ อย่างเชื่อถือได้ทางสถิติ อย่างไรก็ตาม ไม่พบความแตกต่างของ พฤติกรรมด้านการสำนึกในหน้าที่ที่ถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ ฐิติพรอภิปรายว่า การที่พนักงานชาวไทยมีระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การในแต่ละด้านสูงกว่าพนักงานชาวต่างชาติอาจเนื่องมาจากนโยบายเกี่ยวกับระบบโครงสร้างค่าตอบแทนและการพิจารณาผลตอบแทนขององค์การที่ศึกษามีความแตกต่างระหว่างกลุ่มพนักงานชาวไทยและกลุ่มพนักงานต่างชาติเช่นพนักงานต่างชาติได้รับผลตอบแทนในอัตราที่สูงกว่าแต่ไม่ได้รับการปรับเงินเดือนและไม่ได้รับโบนัสเป็นปกติเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานชาวไทย รวมทั้งข้อจำกัดในการสื่อสารภาษาต่างประเทศของหัวหน้าแผนกชาวไทยไม่สามารถสื่อสารทำความเข้าใจกับพนักงานต่างชาติได้ชัดเจน สำหรับตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกล่าวได้ว่า พนักงานชาวไทยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในแต่ละด้านในระดับที่สูงกว่าของพนักงานชาวต่างชาติอย่างเด่นชัด ยกเว้นพฤติกรรม ด้านการสำนึกในหน้าที่ที่ไม่พบความแตกต่างกันที่ถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ อาจอธิบายได้ว่า เนื่องมาจากความแตกต่างของสัญญาณว่าจ้างที่ส่วนใหญ่พนักงานชาวไทย

มีสัญญาณว่าจ้างทำงานแบบพนักงานประจำ ทำให้พนักงานชาวไทยมีความรู้สึกอยากอยู่กับองค์กรนาน ๆ และต้องการเห็นองค์กรเติบโตมากกว่าพนักงานชาวต่างชาติที่มีสัญญาณว่าจ้างแบบกำหนดระยะเวลาแน่นอนชัดเจน (Fixed-Term Employment) และไม่ได้รับการปรับเงินเดือนและโบนัสประจำปีเป็นปกติดังเช่นพนักงานชาวไทย

สอนนาลี นันทวงก์ (Sonenaly Nanthavong 2556) ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง Expectation and Benefits from Working in Thailand: A Case Study of Young Lao Migrant Workers in Prachin Buri Province ศึกษาแรงงานอพยพชาวลาว จำนวน 85 คน โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ พบว่า แรงงานชาวลาวส่วนใหญ่มาจากแขวงหลวงพระบางเพื่อทำงานในโรงงานแปรรูปอาหารในจังหวัดปราจีนบุรี เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรโดยผ่านบริษัทจัดหาแรงงาน ซึ่งสามารถให้การคุ้มครองสิทธิของแรงงานภายใต้กฎหมายไทยและบันทึกความเข้าใจที่มีการลงนามกันระหว่าง สปป. ลาวและประเทศไทย เมื่อ ค.ศ. 2002 ได้ศึกษาการเดินทางเข้ามาทำงานโดยช่องทางอื่น. กลุ่มตัวอย่างชาวลาวส่วนใหญ่คาดหวังในการหารายได้ ว่าพวกเขาจะหาเงินได้มากขึ้นเพื่อสนับสนุนและช่วยเหลือครอบครัวที่บ้าน นอกจากนี้ พวกเขายังได้รับประสบการณ์และทักษะใหม่ ๆ ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้เมื่อเดินทางกลับบ้านเกิดเมืองนอน เงินที่ได้จากการเก็บออมสามารถนำไปใช้ลงทุนในกิจการบางอย่างของตนเองเมื่อพวกเขากลับไป เช่น สวนยาง ฟาร์มเห็ด ฯลฯ ผลประโยชน์อีกประการหนึ่งคือ แรงงานอพยพชาวลาวที่อยู่ในวัยหนุ่มสาวสามารถที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับกระบวนการผลิตจากงานที่ทำได้ด้วย

สิโรจน์ สกุลณะมรรคา (2557) ทำการศึกษาเรื่อง “การปรับตัวของพนักงานต่างชาติต่อบริบทการทำงานแบบไทย กรณีศึกษาพนักงานต่างชาติที่ทำงานในบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ เอเชียแปซิฟิก-วิศวกรรมการผลิต จำกัด” โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานต่างชาติที่ทำงานในบริษัทโตโยต้ามอเตอร์เอเชียแปซิฟิก-วิศวกรรมการผลิต จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 32 คน ผลวิจัยพบว่า พนักงานต่างชาติส่วนใหญ่ตื่นตัวและเล็งเห็นถึงการได้รับคุณประโยชน์จากการเป็นพนักงานภายใต้ ICT program คือ การได้เพิ่มทักษะความรู้ของตนเองที่มีอยู่เพิ่มประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างสถานที่และการทำงานร่วมกับคนต่างชาติต่างวัฒนธรรม อีกทั้งได้รับมุมมองในการทำงานที่กว้างขึ้นระดับภูมิภาคและความก้าวหน้าในอาชีพของตนเอง แต่ก็มี ความกังวลอยู่บ้างในด้านงานที่ได้รับมอบหมายและภาระความรับผิดชอบของงานที่มากขึ้นเมื่อเทียบกับการทำงานที่บริษัทต้นสังกัด . รูปแบบการทำงานของคนไทยมีส่วนคล้ายคลึงกันกับประเทศอินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ มาเลเซีย เพราะมีวัฒนธรรมที่ใกล้เคียงกัน แต่มีความแตกต่างกับประเทศอินเดีย สิงคโปร์ ออสเตรเลีย อังกฤษ แอฟริกาใต้ อาร์เจนติน่า เพราะมีความแตกต่างทางวัฒนธรรมอย่างสิ้นเชิง พฤติกรรมและวินัยการทำงานของคนไทยในมุมมองของพนักงานต่างชาติ มีทั้งส่วนที่เป็นข้อดีและส่วนที่ควรปรับปรุง : ข้อดี คือ ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีน้ำใจ อ่อนน้อมถ่อมตน มีความเป็นกันเอง

มีความตั้งใจมุ่งมั่น ส่วนข้อที่ควรปรับปรุง เช่น การเข้าทำงานสาย การหันหลังไปคุยกับคนข้างหลังทำให้คนอื่นไม่เห็นหน้าระหว่างสนทนา การไม่สวมยูนิฟอร์มตามกฎของบริษัท การใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร มีอุปสรรคที่พบคือ คนไทยมีความกังวลหรือลังเลที่จะเป็นฝ่ายเริ่มก่อน สำเนียงการพูดออกเสียงภาษาอังกฤษที่แปลกของคนไทยซึ่งมีวิธีการแก้ไขปัญหาโดย การพูดคุยกันอย่างสม่ำเสมอทั้งในที่ประชุมและนอกการประชุม การใช้ตัวจดบันทึก (Memo) หรือการใช้อีเมลในการยืนยันความเข้าใจ อีกทั้งพนักงานของ ICT ได้พยายามปรับตัวที่จะเรียนรู้และเข้าใจการใช้ภาษาอังกฤษของคนไทย เช่น คำศัพท์ที่คนไทยคุ้นเคยหรือใช้บ่อย เป็นต้น การทำงานที่บริษัท TMAP-EM พนักงานต่างชาติทุกคนยึดหลักวิถีโตโยต้าในการทำงาน แต่จะเน้นพิเศษ คือ การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น (Respect for People) และการทำงานเป็นทีม (Teamwork) เนื่องจากบริษัท TMAP-EM เป็นสำนักงานใหญ่ประจำภูมิภาค (Regional Headquarter) ที่มีพนักงานหลากหลายทางเชื้อชาติและวัฒนธรรม เพื่อให้เข้าใจและการยอมรับถึงความคิดเห็นที่อาจแตกต่างกัน เพื่อนำไปสู่การงานเป็นทีม พร้อมทั้งบรรลุเป้าหมายของงาน พนักงานต่างชาติส่วนใหญ่ใช้เวลาประมาณ 3 เดือนในการปรับตัวเพื่อให้เข้าใจถึงวัฒนธรรมการทำงานของคนไทย โดยกลยุทธ์ที่พนักงานต่างชาติส่วนใหญ่ใช้ปรับตัวในการทำงานร่วมกับคนไทย คือ การพยายามทำตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของทีม โดยผ่านการสังเกต การพูดคุย การเป็นผู้ฟังที่ดีและฟังอย่างตั้งใจ เพื่อพยายามทำความเข้าใจในการทำงานแบบคนไทย อุปสรรคในเรื่องการปรับตัวของพนักงานต่างชาติส่วนใหญ่ในการทำงานร่วมกับคนไทย คือ การใช้ภาษาไทยเป็นหลักในการประชุมที่มีพนักงาน ICT เข้าร่วมประชุมด้วยทำให้ไม่สามารถเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ที่แท้จริงและขาดความต่อเนื่องของข้อมูลการประชุมแม้ว่าจะมีล่ามคอยช่วยแปลแล้วก็ตาม อีกทั้งการเก็บความรู้สึกและอารมณ์ของคนไทยที่ไม่แสดงออกอย่างเปิดเผยทำให้ไม่สามารถเข้าใจได้อย่างแท้จริง

สุธิรา อัครสายวิรุณ (2559) ทำการศึกษา “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร” โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานชาวต่างชาติที่ ทำงานในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน และสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานครโดยรวม อยู่ในระดับมาก ทุกด้านมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ด้านผลตอบแทนและ สวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง การงาน ด้านวิธีการบังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน ตามลำดับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยของ

พนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก ทักษะคติของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจในการทำงานและทัศนคติมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยสามารถทำนายความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 82.9

2.4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องการรับรู้ และความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน

ชนลัทักษณ์ ตฤณวร (2545) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความรู้ความเข้าใจของประชาชนกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างที่พักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 275 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามเชิงทดสอบ (ถูก/ผิด) จำนวน 30 ข้อคำถาม ผลการศึกษา พบว่า ความรู้ความเข้าใจของประชาชนกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาอยู่ในระดับปานกลาง จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา กับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ความเข้าใจ ยกเว้นปัจจัยด้านอายุที่ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ลาวัลย์ ฤทธิ์ประวัติ (2548) ทำการศึกษา เรื่อง ความคาดหวังของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มีต่อบทบาทของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่มีข้อคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังจำนวน 31 ข้อคำถาม ผลการศึกษา พบว่า ความคาดหวังของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มีต่อบทบาทของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาอยู่ในระดับสูง ซึ่งได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 (ค่าคะแนนเต็มเท่ากับ 5) โดยปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประสบการณ์เกี่ยวกับการทำเรื่องร้องเรียนไม่ทำให้ความคาดหวังของประชาชนแตกต่างกัน ยกเว้นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

Naomi Creutzfeldt (2015) ทำการศึกษาเรื่อง “What People Expect from the Ombudsmen in the UK” โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่เคยร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินที่เป็นหน่วยงานของรับและเอกชน ผลการศึกษา ซึ่งแบ่งเป็นระยะของการให้บริการ พบว่า ในระยะแรกของการมาติดต่อกับผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ร้องเรียนจะมีความคาดหวังในระดับที่สูงมากเกินไป ในระยะนี้ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการ

แผ่นดินจึงมีบทบาทสำคัญมากในการปฏิบัติต่อผู้ร้องเรียน ในขั้นตอนการพิจารณาดำเนินการ กลุ่มตัวอย่างผู้ร้องเรียนที่ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินที่เป็นองค์กรของรัฐมีโอกาสน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินในภาคเอกชนมากที่จะพึงพอใจในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการผู้ตรวจการแผ่นดินที่เป็นองค์กรของรัฐเกือบร้อยละ 60 มีความ “ไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก (Very dissatisfied)” กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้สึกดีกับวิธีการติดต่อสื่อสารกับผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยพบว่า มีผู้ตอบว่า รู้สึกดีมาก (Very happy) และรู้สึกดีพอควร (Fairly happy) รวมกันมากถึงเกือบร้อยละ 80 ในการขึ้นการวินิจฉัย พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการผู้ตรวจการแผ่นดินที่เป็นองค์กรของรัฐกับที่เป็นองค์กรเอกชนมีความแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง โดยที่มีกลุ่มตัวอย่างผู้ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินที่เป็นองค์กรของรัฐเพียงร้อยละ 11 เท่านั้นที่มีความพึงพอใจในผลการวินิจฉัย ขณะที่กลุ่มตัวอย่างผู้ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินที่เป็นองค์กรเอกชนมากถึงร้อยละ 53 พึงพอใจในผลการวินิจฉัยที่ได้รับ อย่างไรก็ตาม องค์กรใดก็ตาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือเกินกว่าร้อยละ 60 ตอบว่า “เต็มใจอย่างมาก (Very willing) เต็มใจพอควร (Fairly willing)” ที่จะยอมรับผลวินิจฉัย แต่กลุ่มตัวอย่างที่ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินที่เป็นองค์กรของรัฐมีผู้ตอบว่าเต็มใจอย่างมากที่จะยอมรับผลวินิจฉัยเพียงร้อยละ 10 เท่านั้น โดยที่ร้อยละ 51 ตอบว่า ไม่เต็มใจอย่างยิ่ง “(Very unwilling)” ที่จะยอมรับผลวินิจฉัย ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประมาณร้อยละ 60.4 เห็นว่า ขั้นตอนการดำเนินการของผู้ตรวจการแผ่นดิน “ค่อนข้างเป็นธรรม (Somewhat fair) และเป็นธรรมมาก (Very fair)” ขณะที่กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 25 เห็นว่า “ค่อนข้างไม่เป็นธรรม (Somewhat unfair) และไม่เป็นธรรมอย่างมาก (Very unfair)” และพบว่า ร้อยละ 57 ของกลุ่มตัวอย่างที่ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินที่เป็นองค์กรของรัฐรู้สึกว่าการดำเนินการดำเนินการของผู้ตรวจการแผ่นดินมีความ “ค่อนข้างไม่เป็นธรรม (Somewhat unfair) และไม่เป็นธรรมอย่างมาก (Very unfair)”

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย

การศึกษา เรื่อง “ การรับรู้และความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย ” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงระดับและพฤติกรรมการรับรู้ ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน และระดับความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย อันจะนำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อส่งเสริมการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย และเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยได้อย่างเหมาะสม โดยกำหนดแนวทางการศึกษาโดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) อันเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในด้านข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

3.1.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา ค้นคว้า และอ้างอิงข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ ตำรา วารสาร บทความ เอกสารวิชาการ ทั้งในท้องสมุด และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต โดยมุ่งเน้นศึกษาทฤษฎี หลักการ และแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง การรับรู้ของบุคคล ประกอบกับบทบาทและการดำเนินการของผู้ตรวจการแผ่นดินไทย รวมถึงสืบค้นวิทยานิพนธ์ ผลงานการศึกษา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของชาวต่างประเทศในราชอาณาจักรไทยกลุ่มต่าง ๆ อาทิ งานวิจัยเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในประเทศไทย งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคนต่างชาติผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักร เพื่อศึกษาทบทวนผลการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติ ความคาดหวัง การรับรู้ของคนต่างด้าวในประเทศไทย และศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อผู้ตรวจการแผ่นดินทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาและเป็นแนวทางในการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3.1.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยมีรายละเอียดในการดำเนินการ ดังนี้

3.1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ดำเนินการศึกษาระดับการรับรู้และความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินจากคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักร อย่างไรก็ตาม เนื่องจากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างต้องอาศัยข้อมูลจำนวนประชากรที่แน่นอน ซึ่งได้แก่ สถิติจำนวนคนต่างด้าวที่เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรไทยโดยได้รับการตรวจลงตราประเภทคนอยู่ชั่วคราว (Non-Immigrant Visa) ซึ่งจากข้อมูลสถิติของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ประจำเดือนกรกฎาคม 2561 พบว่า มีจำนวนคนต่างด้าวที่ได้รับการตรวจลงตราประเภทคนอยู่ชั่วคราวทั้งสิ้น 182,136 คน (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2561)

กลุ่มตัวอย่าง ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนและจำนวนประชากรมีจำนวนมาก จึงสามารถคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane คือ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

โดยในกรณีศึกษานี้กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

เมื่อแทนค่าในสูตรคำนวณ จึงเท่ากับ

$$\frac{182,136}{1 + 182,136 (0.05)^2} = 399.12$$

จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ในการได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยสะดวก (Convenience Sampling) เก็บข้อมูลจากคนต่างด้าวทุกเพศ ทุกวัย มีความสามารถในการอ่านออกเขียนได้ และเป็นผู้ที่พำนักอาศัยอยู่ในราชอาณาจักรไทยเกินกว่า 90 วัน ด้วยวัตถุประสงค์ต่างๆ เช่น การประกอบอาชีพ การทำงาน การปฏิบัติหน้าที่ทางราชการ การลงทุนและประกอบธุรกิจ การศึกษา การวิจัย การท่องเที่ยวในระยะยาว การเผยแพร่ศาสนา การเดินทางมาเยี่ยมญาติหรือพักอาศัยกับครอบครัว การรับการรักษาพยาบาล การใช้ชีวิตบั้นปลายสำหรับผู้สูงอายุ ฯลฯ เป็นต้น

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ดำเนินการแบ่งออกเป็น

(1) การแจกแบบสอบถามแบบพบตัว จำนวน 355 ชุด โดยผู้ศึกษาเป็นผู้ดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวที่พบโดยบังเอิญด้วยตัวเองระหว่างวันที่ 28 มีนาคม 2562 ถึงวันที่ 10 พฤษภาคม 2562 ในสถานที่ต่าง ๆ ดังนี้

- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 2 ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ
- โบสถ์คาทอลิกแม่พระองค์อุปถัมภ์ (Mary Help of Christians Church) ถนนกรุงเทพกรีฑา เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ
- งานเทศกาล AU Myanmar Water Festival ณ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ วิทยาเขตหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ (ในวันที่ 7 เมษายน 2562)
- มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
- พื้นที่สาธารณะ และศูนย์การค้าในเขตบางนา ประเวศ พระโขนง และวัฒนา กรุงเทพฯ

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการเผยแพร่แบบสอบถามแบบพบตัว โดยใช้แบบสอบถามฉบับภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และภาษาไทย เป็นการตอบแบบสอบถามแบบเพียงครั้งเดียว โดยผู้ศึกษาจะถามความสมัครใจของกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม จากนั้นจึงแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง อธิบายที่มาของการศึกษา และทำความเข้าใจในการตอบ กลุ่มตัวอย่างจะทำการตอบแบบสอบถามด้วยตัวเองตามเข้าใจ เฉลี่ยใช้เวลาประมาณ 10-15 นาที เป็นการตอบเพียงครั้งเดียว และผู้ศึกษาจะรับแบบสอบถามคืนทันทีที่กลุ่มตัวอย่างตอบเสร็จ ในบางกรณีจะมีการสอบถามหรือสัมภาษณ์ข้อมูลเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติมด้วย

(2) การใช้แบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งผู้ศึกษาจัดทำขึ้นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการเผยแพร่และสามารถเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างอย่างกว้างขวาง โดยมีโครงสร้างและเนื้อหาตรงกับแบบสอบถามปกติ ทั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการเผยแพร่แบบสอบถามออนไลน์เฉพาะแบบสอบถามฉบับภาษาอังกฤษเท่านั้น ทำการเผยแพร่ผ่านบริการเก็บข้อมูลออนไลน์ของ Google Drive ซึ่งจากการเผยแพร่แบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 18 มีนาคม 2562 ถึงวันที่ 10 พฤษภาคม 2562 มีแบบสอบถามที่มีผู้ตอบคืนกลับมาจำนวน 51 ชุด

รวมแบบสอบถามที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งสิ้น 406 ฉบับ

3.1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

(1) แบบสอบถาม

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ มีรูปแบบเป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เรื่อง “การรับรู้และความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย” ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วยข้อคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple choices) ข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list) แบบทดสอบการรับรู้ (Test) ข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) และข้อคำถามปลายเปิด (Open-ended question) ซึ่งแบบสอบถามสามารถแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. การทำงาน
5. อาชีพ
6. สัญชาติ
7. ประเทศมาตุภูมิ
8. ระยะเวลาที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยจนถึงปัจจุบัน
9. การถือครองใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว
10. วัตถุประสงค์ในการพำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย

เป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list) โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบเพียงข้อเดียว ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ การถือครองใบอนุญาตทำงาน และวัตถุประสงค์ในการพำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย ประกอบกับข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended question) ให้ผู้ตอบใส่ข้อมูล ได้แก่ อายุ สัญชาติ ประเทศ/ดินแดนมาตุภูมิ และระยะเวลาที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรม การติดต่อราชการ ได้แก่

1. ประสบการณ์การติดต่อกับหน่วยงานของรัฐไทย
2. หน่วยงานของรัฐไทยที่ต้องติดต่อบ่อยที่สุด
3. ปัญหาหรือความยากลำบากในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐไทย
4. วิธีการตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้นในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐไทย
5. ประสบการณ์ในการร้องเรียนหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในประเทศ/ดินแดนอื่น หรือประเทศ/ดินแดนมาตุภูมิ
6. ประสบการณ์ในการร้องเรียนหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในประเทศไทย
7. การรับรู้ของคนต่างด้าวเกี่ยวกับสิทธิในการร้องเรียนหน่วยงานของรัฐไทย
8. การรับรู้ของคนต่างด้าวเกี่ยวกับหน่วยงานที่รับร้องเรียนหน่วยงานของรัฐไทย

ในส่วนนี้ ออกแบบโดยใช้ข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list) โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบเพียงข้อเดียว ในลักษณะคำตอบใช่ (Yes) หรือ ไม่ใช่ (No) ยกเว้นคำถามเกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐไทยที่ต้องติดต่อบ่อยที่สุด ปัญหาหรือความยากลำบากในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐไทย วิธีการตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้นในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐไทย และการรับรู้ของคนต่างด้าวเกี่ยวกับหน่วยงานที่รับร้องเรียนหน่วยงานของรัฐไทย ที่สามารถตอบได้หลายตัวเลือก และมีข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended question) ให้ผู้ตอบใส่ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ส่วนที่ 3 การรับรู้ของคนต่างด้าวที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทย ได้แก่

1. การรับรู้ของคนต่างด้าวเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือ Ombudsman ในประเทศ/ดินแดนมาตุภูมิ
2. ประสบการณ์ของคนต่างด้าวในการร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือ Ombudsman ในประเทศ/ดินแดนมาตุภูมิ
3. การรับรู้ของคนต่างด้าวเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทย

4. ช่องทางในการรับรู้ของคนต่างด้าวเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทย
5. ประสบการณ์ในการร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทย
6. พฤติกรรมการร้องเรียนกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยในอนาคต
7. แบบทดสอบการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทย

แบบสอบถามส่วนนี้ ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก คือ ส่วนที่เป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list) โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบเพียงข้อเดียว ในลักษณะคำตอบใช่ (Yes) หรือ ไม่ใช่ (No) และแบบหลายตัวเลือก ในข้อคำถามเกี่ยวกับช่องทางในการรับรู้ของคนต่างด้าวที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทย อีกส่วนหนึ่งเป็นแบบทดสอบการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทย เพื่อวัดความถูกต้องในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินไทย รวมถึงการเข้าถึงและบริการของผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 10 ข้อ ซึ่ง ซึ่งมีทั้งข้อความเป็นจริง และเป็นเท็จผสมกัน และให้ผู้ตอบอ่านข้อความ โดยไม่แจ้งให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ทราบถึงข้อมูลที่เป็นจริงเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมาก่อน เพื่อทดสอบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินถูกต้องหรือไม่ เพียงใด ข้อ โดยมีคำตอบ 3 ตัวเลือก คือ ถูก ผิด และไม่ทราบ

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังของคนต่างด้าวที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยที่มีต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทย

เป็นข้อคำถามในรูปแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) เกี่ยวกับความคาดหวังของคนต่างด้าวที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยต่อบทบาทและการดำเนินการของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยในด้านการให้บริการ การเข้าถึงประชาชน การแสดงบทบาทและการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ จำนวน 13 ข้อ โดยในแต่ละข้อจะกำหนดข้อความที่แสดงถึงบทบาทและการดำเนินการของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยในด้านต่างๆ และให้ผู้ตอบแสดงความเห็นต่อข้อความดังกล่าวในแต่ละข้อโดยประมาณค่า ระดับความคาดหวังของตน คือ คาดหวังน้อย ค่อนข้างน้อย ปานกลาง ค่อนข้างมาก และมาก หรือไม่คาดหวังเลย มีวิธีให้คะแนนคำตอบคือ 1, 2, 3, 4, 5 ตามลำดับ หรือ 0 สำหรับกรณีที่ไม่มีความคาดหวังเลย

ลักษณะเกณฑ์การให้คะแนนระดับความคาดหวัง มีดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความคาดหวังมาก
4	หมายถึง	ระดับความคาดหวังค่อนข้างมาก
3	หมายถึง	ระดับความคาดหวังปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความคาดหวังค่อนข้างน้อย
1	หมายถึง	ระดับความคาดหวังน้อย
0	หมายถึง	ไม่มีความคาดหวัง

นอกจากนี้ ในตอนท้ายของแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended question) ที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นหรือมีข้อเสนอแนะอื่นใดเพิ่มเติมได้โดยอิสระ

(2) ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล (แบบสอบถาม)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ มีวิธีในการสร้างและทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

ขั้นตอนแรก ดำเนินการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี หลักการ และวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ ความคาดหวัง ตลอดจนบทบาทหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงวรรณกรรม งานวิจัยและผลการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้และความคาดหวังของคนต่างด้าวในประเทศไทย เกี่ยวกับเรื่องต่างๆ

ขั้นตอนที่สอง พัฒนารอบแนวคิดในการศึกษา อันจะนำไปสู่การสร้างเครื่องมือ ซึ่งได้แก่ แบบสอบถามตามกรอบดังกล่าว

ขั้นตอนที่สาม นำแบบสอบถามไปปรึกษาหารือกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีประสบการณ์ในการออกแบบและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสำรวจเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน พิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา และปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนที่สี่ นำแบบสอบถามไปแปลเป็นภาษาต่างประเทศ คือ ภาษาอังกฤษ และภาษาจีน โดยที่แบบสอบถามฉบับภาษาอังกฤษ ดำเนินการแปลโดยผู้ศึกษา และส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กำไลทิพย์ ปัตตะพงษ์ ตำแหน่ง ผู้ช่วยอธิการบดี ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ และอาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ภาควิชาภาษาตะวันตก คณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของการแปลในเชิงไวยากรณ์ และแก้ไขปรับปรุง

จากนั้นส่งแบบสอบถามให้ Mr. Stephen Jackman ตำแหน่ง ที่ปรึกษาด้านวิศวกรรมการสำรวจนอกชายฝั่ง พลเมืองชาวสหราชอาณาจักร ในฐานะชาวต่างประเทศเจ้าของภาษา มีประสบการณ์ในการพำนักอยู่ใน ประเทศไทย ติดตามข่าวสารข้อมูลทางการเมืองของประเทศไทย และมีความเข้าใจในการดำเนินงานของ Ombudsman เป็นอย่างดี เป็นผู้ตรวจสอบความเหมาะสมของการใช้ภาษา การสื่อความหมาย และการสร้างความเข้าใจกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ฉบับภาษาจีน ดำเนินการแปลโดย Mr. Chen Tung Wei และ Mr. Tsai Yao Chung ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายผลิตภัณฑ์ บริษัท โอชายะ กรุ๊ป จำกัด พลเมืองชาวไต้หวัน ซึ่งพำนักอยู่ในประเทศไทย และมีความเข้าใจเกี่ยวกับการเมืองไทย โดยแปลจากแบบสอบถามฉบับภาษาอังกฤษที่ผ่านการตรวจสอบ และ ผู้ศึกษาเป็นผู้ให้ข้อมูลอธิบายความหมายในแต่ละข้อคำถามและคำศัพท์เฉพาะประกอบการแปล เมื่อ ดำเนินการแปลแบบสอบถามแล้ว ผู้ศึกษาได้ส่งแบบสอบถามฉบับภาษาจีนให้ นางสาวปรียทรรศน์ ฤกษ์โอภาส ครูผู้สอนภาษาจีน สถาบันสอนภาษาเปี่ยมมิตร กรุงเทพฯ ดำเนินการตรวจสอบความเหมาะสมของการใช้ ภาษา การสื่อความหมาย และแก้ไขปรับปรุง จากนั้นนำแบบสอบถามฉบับภาษาจีนไปใช้ทดสอบการสื่อ ความหมาย โดยใช้เก็บข้อมูลจากชาวต่างด้าวผู้ถือสัญชาติ จีน ไต้หวัน จำนวน 10 คน ซึ่งพบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามทุกคนสามารถอ่านและเข้าใจความหมายของข้อคำถามตรงกัน สามารถทำแบบสอบถามได้ ครบถ้วน และจากการสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามชาวจีนที่สามารถสื่อสารภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษได้ พบว่า ไม่มีข้อสงสัยในข้อคำถามในแบบสอบถามแต่อย่างใด

ขั้นตอนสุดท้าย นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Try-out) ก่อนนำไปใช้จริง โดย นำไปใช้ทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยฉบับนี้ จำนวนรวม 30 คน ณ อาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานดอนเมือง และนำมาหาความเชื่อมั่นในส่วนของ การทดสอบการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน ไทยและความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbach's alpha coefficient) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีการของครอนบัก ทั้งนี้ ผลลัพธ์ค่า สัมประสิทธิ์แอลฟาจะมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูงซึ่ง ซึ่งโดยทั่วไป หากมีค่ามากกว่า 0.7 ถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งจากทดสอบแบบสอบถามในทั้งสองส่วน พบว่า ข้อคำถามในการทดสอบการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ที่ระดับ 0.886 ส่วนข้อคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทย มีค่าเท่ากับ 0.853 ซึ่งเป็นค่าที่สามารถ ยอมรับได้ แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ จึงนำแบบสอบถามนี้ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่ม ตัวอย่างต่อไป

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการเก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามทั้งฉบับภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และภาษาไทย ทั้งโดยวิธีการเก็บข้อมูลแบบพบตัวและผ่านบริการเก็บข้อมูลออนไลน์ของ Google Drive มาตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นดำเนินการลงรหัสข้อมูล แล้วนำมาประมวลผลด้วยชุดโปรแกรมสำเร็จรูปสถิติเพื่อสังคมศาสตร์ หรือ Statistical Package for Social Sciences (SPSS) ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

3.2.1 การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง คนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย ใช้ข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เช่น ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง เพื่ออธิบายถึงข้อมูลด้านเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง

3.2.2 การวิเคราะห์พฤติกรรม และระดับการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย (วัตถุประสงค์ข้อที่ 1)

การศึกษาในส่วนนี้จะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

(1) การวิเคราะห์พฤติกรรมการติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น พฤติกรรมการติดต่อราชการ พฤติกรรมการเข้าถึงกระบวนการแก้ไขปัญหาและเยียวยาทางปกครอง ซึ่งใช้สถิติเชิงพรรณนา เช่น ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นต้น และ

(2) การวิเคราะห์ระดับการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จะศึกษาจากข้อคำถามในแบบสอบถาม ซึ่งสร้างขึ้นมาใช้ทดสอบกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 10 ข้อ โดยมีคำตอบ 3 ตัวเลือก คือ ถูก ผิด และไม่ทราบ มีวิธีให้คะแนน คือ ตอบถูกให้ 2 คะแนน ตอบผิด และไม่ทราบให้ 0 คะแนน นำคะแนนที่ได้มาจัดแบ่งระดับความรู้ออกเป็นกลุ่มคะแนน คือ ระดับต่ำ ปานกลาง และสูง โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่แบบจัดกลุ่มเพื่อคำนวณหาอันตรภาคชั้น ซึ่งคือ จำนวนคะแนนในแต่ละชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{จำนวนคะแนนในแต่ละชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้นที่แบ่ง} \\
 &= (20 - 0) / 3 \\
 &= 6.67
 \end{aligned}$$

จากการคำนวณสามารถแบ่งเกณฑ์ช่วงชั้นในการวัดระดับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็น 3 ระดับ ได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ระดับความรู้ต่ำ} &= 0.00-6.67 \text{ คะแนน} \\
 \text{ระดับความรู้ปานกลาง} &= 6.68-13.34 \text{ คะแนน} \\
 \text{ระดับความรู้สูง} &= 13.35-20.00 \text{ คะแนน}
 \end{aligned}$$

3.2.3 การวิเคราะห์ระดับความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย (วัตถุประสงค์ข้อที่ 2)

ระดับความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย ทำการวิเคราะห์จากข้อคำถามในแบบสอบถาม ซึ่งสร้างขึ้นมาเพื่อสอบถามถึงความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีระดับความคาดหวัง คือ คาดหวังน้อย ค่อนข้างน้อย ปานกลาง ค่อนข้างมาก และมาก มีวิธีให้คะแนนคำตอบคือ 1, 2, 3, 4, และ 5 ตามลำดับ จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาจัดแบ่งระดับความคาดหวังออกเป็นกลุ่มความคาดหวังน้อย ค่อนข้างน้อย ปานกลาง ค่อนข้างมาก และมาก โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่แบบจัดกลุ่ม เพื่อคำนวณหาอันตรภาคชั้น ซึ่งคือจำนวนคะแนนในแต่ละชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{จำนวนคะแนนในแต่ละชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้นที่แบ่ง} \\
 &= (5 - 1) / 5 \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ดังนั้น จึงกำหนดระดับความคาดหวังของคนต่างด้าวที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยที่มีต่อผู้ตรวจการแผ่นดินจากคะแนนเฉลี่ยได้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ในช่วง 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความคาดหวังอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ในช่วง 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความคาดหวังอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ในช่วง 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ในช่วง 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความคาดหวังอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ในช่วง 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

3.2.4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย (วัตถุประสงค์ข้อที่ 3)

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถามในส่วนของปัจจัยพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคม และปัจจัยด้านพฤติกรรมการติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำมาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย โดยใช้วิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Least Squares Method) ในรูปของสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ในการศึกษานี้จะใช้ข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถามในส่วนของปัจจัยพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง และปัจจัยด้านพฤติกรรมการติดต่อราชการของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย เพื่อนำมาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย โดยใช้วิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Least Squares Method) ในรูปของสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ดังสมการ (1)

$$Y = f(\text{age, crr1, crr 2, crr 3, crr 4, crr5, crr6, crr7, crr8, crr9, conti1, conti2, conti3, conti4, conti5, conti6, conti7, conti8, cbrto, durt, wpm, prob, pcom, rht, xpombn}) \quad (1)$$

โดย	Y	คือ	การรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย มีหน่วยเป็นคะแนนเฉลี่ย
	age	คือ	อายุของกลุ่มตัวอย่าง มีหน่วยเป็นปี
	crr1	คือ	อาชีพพนักงานบริษัท กำหนดให้ 0 = ไม่ได้ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท 1 = ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท กำหนดให้อาชีพพนักงานบริษัทเป็นตัวแปรฐานของอาชีพ
	crr2	คือ	อาชีพข้าราชการ กำหนดให้ 0 = ไม่ได้ประกอบอาชีพข้าราชการ 1 = ประกอบอาชีพราชการ
	crr3	คือ	เป็นนักเรียน/นักศึกษา กำหนดให้ 0 = ไม่ได้เป็นนักเรียน/นักศึกษา 1 = เป็นนักเรียน/นักศึกษา
	crr4	คือ	อาชีพครูสอนภาษา กำหนดให้ 0 = ไม่ได้ประกอบอาชีพครูสอนภาษา 1 = ประกอบอาชีพครูสอนภาษา
	crr5	คือ	อาชีพอิสระ กำหนดให้ 0 = ไม่ได้ประกอบอาชีพอิสระ 1 = ประกอบอาชีพอิสระ
	crr6	คือ	อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน กำหนดให้ 0 = ไม่ได้ประกอบอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน 1 = ประกอบอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน
	crr7	คือ	อาชีพเจ้าของธุรกิจ/ผู้ประกอบการ กำหนดให้ 0 = ไม่ได้ประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ผู้ประกอบการ 1 = ประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ผู้ประกอบการ
	crr8	คือ	อาชีพอาจารย์มหาวิทยาลัย/นักวิจัย กำหนดให้ 0 = ไม่ได้ประกอบอาชีพอาจารย์มหาวิทยาลัย/นักวิจัย 1 = ประกอบอาชีพอาจารย์มหาวิทยาลัย/นักวิจัย

- crr9 คือ อาชีพอื่น ๆ เช่น สื่อมวลชน บรรณาธิการ นักกีฬา ทำงานมูลนิธิ/องค์กรระหว่างประเทศ และรวมถึงกลุ่มที่ไม่ได้ทำงาน ผู้เกษียณอายุ
- 0 = ไม่ได้ประกอบอาชีพอื่น ๆ
- 1 = ประกอบอาชีพอื่น ๆ
- conti1 คือ ความเป็นผู้ถือสัญชาติ/เป็นชาวแอฟริกัน กำหนดให้
- 0 = ไม่ได้เป็นชาวแอฟริกัน
- 1 = เป็นชาวแอฟริกัน
- conti2 คือ ความเป็นผู้ถือสัญชาติ/เป็นชาวจีนและไต้หวัน กำหนดให้
- 0 = ไม่ได้เป็นชาวจีนและไต้หวัน
- 1 = เป็นชาวจีนและไต้หวัน
- conti3 คือ ความเป็นผู้ถือสัญชาติ/เป็นชาวเอเชีย ซึ่งมีใช่ชาวฟิลิปปินส์ ชาวจีนและไต้หวัน และชาวเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ กำหนดให้
- 0 = ไม่ได้เป็นชาวเอเชีย
- 1 = เป็นชาวเอเชีย
- conti4 คือ ความเป็นผู้ถือสัญชาติ/เป็นชาวเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีใช่ชาวฟิลิปปินส์ กำหนดให้
- 0 = ไม่ได้เป็นชาวเอเชียตะวันออกเฉียงใต้
- 1 = เป็นชาวเอเชียตะวันออกเฉียงใต้
- conti5 คือ ความเป็นผู้ถือสัญชาติ/เป็นชาวอเมริกันและแคนาดา กำหนดให้
- 0 = ไม่ได้เป็นชาวอเมริกันและแคนาดา
- 1 = เป็นชาวอเมริกันและแคนาดา
- conti6 คือ ความเป็นผู้ถือสัญชาติ/เป็นชาวฟิลิปปินส์ กำหนดให้
- 0 = ไม่ได้เป็นชาวฟิลิปปินส์
- 1 = เป็นชาวฟิลิปปินส์
- conti7 คือ ความเป็นผู้ถือสัญชาติ/เป็นชาวบราซิล... กำหนดให้
- 0 = ไม่ได้เป็นชาวบราซิล
- 1 = เป็นชาวบราซิล
- conti8 คือ ความเป็นผู้ถือสัญชาติ/เป็นชาวยุโรป ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์...กำหนดให้
- 0 = ไม่ได้เป็นชาวยุโรป ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์
- 1 = เป็นชาวยุโรป ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์
- กำหนดให้ความเป็นผู้ถือสัญชาติ/เป็นชาวยุโรป ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ เป็นตัวแปรฐานของกลุ่มสัญชาติ

- cbtto คือ กลุ่มประเทศ/ดินแดนมาตุภูมิที่มีองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน กำหนดให้
 0 = ประเทศหรือดินแดนที่ไม่มีองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน
 1 = ประเทศหรือดินแดนที่มีองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน
- durt คือ ระยะเวลาการพำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยของกลุ่มตัวอย่าง มีหน่วยเป็นปี
- wpm คือ การถือครองใบอนุญาตทำงาน กำหนดให้
 0 = ไม่มีใบอนุญาตทำงาน
 1 = มีใบอนุญาตทำงาน
- prob คือ ประสบการณ์ในการติดต่อกับส่วนราชการ กำหนดให้
 0 = ไม่เคยประสบปัญหา หรือพบกับความยากลำบาก
 1 = เคยประสบปัญหา หรือพบกับความยากลำบาก
- pcom คือ ประสบการณ์ในการร้องเรียนหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในประเทศอื่น หรือประเทศมาตุภูมิ กำหนดให้
 0 = ไม่เคยร้องเรียน
 1 = เคยร้องเรียน
- rht คือ การรับรู้หรือมีข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิในการร้องเรียนหน่วยงานของรัฐไทย กำหนดให้
 0 = ไม่ทราบ
 1 = ทราบ/มีข้อมูล
- xpombn คือ ประสบการณ์ร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินหรือ Ombudsman ในประเทศมาตุภูมิ
 0 = ไม่เคยร้องเรียน
 1 = เคยร้องเรียน

ทั้งนี้ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้รวมปัจจัยความเป็นผู้ถือสัญชาติ/เป็นชาวยุโรป และความเป็นผู้ถือสัญชาติ/เป็นออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ เข้าไว้ด้วยกัน เนื่องจากประชากรในกลุ่มนี้มีความคล้ายคลึงกันในลักษณะทางประชากร และการมีองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน กล่าวคือ ประเทศในภูมิภาคยุโรป ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ ล้วนเป็นภูมิภาคและประเทศที่มีการก่อตั้งองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือ Ombudsman ขึ้นมาเป็นระยะเวลายาวนานเช่นเดียวกัน จึงสันนิษฐานได้ว่า พลเมืองชาวยุโรป ออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ น่าจะมีความรู้เกี่ยวกับองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือ Ombudsman เป็นพื้นฐานเหมือนกัน

ส่วนกระบวนการเลือกตัวแปร (Variable selection procedures) เนื่องจากตัวแบบหรือโมเดลที่ใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณนี้มีตัวแปรพยากรณ์หลายตัว จึงได้พิจารณาว่าตัวแปรใดที่สามารถเข้าไปทำนายในสมการได้ โดยพิจารณาเลือกปัจจัยพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่

- อายุ (age)
- อาชีพ (crr)
- กลุ่มสัญชาติ (conti)
- กลุ่มประเทศ/ดินแดนมาตุภูมิที่มีองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน (cbrto)
- การถือครองใบอนุญาตทำงาน (wpm)
- ระยะเวลาที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยจนถึงปัจจุบัน (durt)

ทั้งนี้ เนื่องจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า ตัวแปรอายุ และการถือครองใบอนุญาตทำงาน ระยะเวลาการพำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยของกลุ่มตัวอย่าง เป็นปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลาที่มีผลต่อความยาวนานในการส่งสมข้อมูล ความรู้ และการมีประสบการณ์ของบุคคล ขณะที่ตัวแปรอาชีพ ประเทศมาตุภูมิ และกลุ่มสัญชาติเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและภูมิหลังของบุคคลซึ่งอาจมีความเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ ความคิด ทักษะ ทักษะ ทักษะ ซึ่งอาจมีผลต่อการรับรู้ความคาดหวังของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยที่มีต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน

ในส่วนของปัจจัยด้านพฤติกรรมการติดต่อราชการของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย ที่ถูกเลือกมาทำการทดสอบ ได้แก่

- ประสบการณ์ในการติดต่อกับส่วนราชการ (ประสบปัญหา/ความยากลำบากในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐไทย) (prob) เนื่องจาก การที่คนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย หากประสบปัญหาในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐไทย อาจมีความต้องการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ซึ่งวิธีการหนึ่ง คือ การติดต่อผ่านกลไกของรัฐ ซึ่งรวมถึงการใช้ช่องทางผู้ตรวจการแผ่นดินไทย
- ประสบการณ์ในการร้องเรียนหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในประเทศอื่น หรือประเทศมาตุภูมิ (เคยร้องเรียน/ไม่เคยร้องเรียน) (pcom) เนื่องจากบุคคลต้องอาศัยข้อมูลผนวกกับประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมา เป็นส่วนช่วยให้เกิดการรับรู้ ดังนั้น อาจเป็นไปได้ว่าหากคนต่างด้าวเคยประสบปัญหา/ความยากลำบากในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐไทยหรือเคยมีประสบการณ์ในการร้องเรียนหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ของรัฐในประเทศอื่น หรือประเทศมาตุภูมิมาก่อน ย่อมทำให้คนต่างด้าวอาจมีการแสวงหาข้อมูล

เกี่ยวกับช่องทางในการแก้ไขปัญหา หรือช่องทางในการร้องเรียน ซึ่งอาจนำไปสู่การรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยด้วย

- การรับรู้หรือมีข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิในการร้องเรียนหน่วยงานของรัฐไทย (rht) เนื่องจากการที่คนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยมีการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิในการร้องเรียนหน่วยงานของรัฐไทย อาจมีแนวโน้มที่จะรับทราบเกี่ยวกับช่องทางหรือวิธีการในการใช้สิทธิร้องเรียนหน่วยงานของรัฐไทย ซึ่งอาจรวมทำให้มีการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยด้วย

- ประสบการณ์ร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินหรือ Ombudsman ในประเทศมาตุภูมิ (xpombn) เนื่องจากการทบทวนวรรณกรรมทำให้คาดคะเนว่า มีความเป็นไปได้ว่าคนต่างด้าวที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยหากมีประสบการณ์ในการร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศมาตุภูมิมาก่อน อาจใช้ประสบการณ์ดังกล่าวเป็นข้อมูลในการรับรู้ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยได้

3.2.5 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้และความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย

ผู้ศึกษาจะทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และจัดกลุ่มข้อมูล แล้วนำมาสรุปตามความใกล้เคียงของเนื้อหาเป็นประเด็นสำคัญ แล้วนำเสนอ กรณีที่เป็นความคิดเห็นที่มีความน่าสนใจและมีนัยสำคัญจะนำมาใช้ประกอบการอภิปรายผลการศึกษาทางสถิติด้วย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง “ การรับรู้และความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย ” มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงระดับและพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย
2. เพื่อศึกษาถึงระดับความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย และ

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 406 คน ซึ่งสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการติดต่อราชการ และระดับการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย

4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่างคนต่างดาวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 406 คน ซึ่งผู้ศึกษานำข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 มาวิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) ปรากฏผลดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 406 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 64.80 และเป็นเพศหญิง จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.20

เมื่อพิจารณาอายุของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 19–24 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 27.60 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31–40 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.40 มีอายุระหว่าง 25–30 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20 มีอายุระหว่าง 41–50 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 มีอายุระหว่าง 51–60 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 18 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 มีอายุระหว่าง 61–70 ปี ตามลำดับ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 และมีอายุมากกว่า 70 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ย 32.74 ปี หรือ 32 ปี 9 เดือน

ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 54.70 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต (ปริญญาตรี) รองลงมา คือ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 กลุ่มถัดมา สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต (ปริญญาเอก) จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และสำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

เมื่อสอบถามเกี่ยวกับอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานะเป็นนักเรียน นักศึกษา จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 37.40 รองลงมา คือ เป็นพนักงานบริษัท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90 ครูสอนภาษา จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น สื่อมวลชน บรรณาธิการ นักกีฬา ทำงานมูลนิธิ หรือองค์กรระหว่างประเทศ และรวมถึงกลุ่มที่ไม่ได้ทำงาน ผู้เกษียณอายุ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 8.90 เจ้าของธุรกิจ หรือผู้ประกอบการ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 ประกอบอาชีพอิสระ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 เป็นพ่อบ้าน หรือแม่บ้าน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 อาจารย์มหาวิทยาลัย หรือนักวิจัย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ		
ชาย	263	64.80
หญิง	143	35.20
รวม	406	100.00
ช่วงอายุ		
13-18 ปี	16	3.90
19-24 ปี	112	27.60
25-30 ปี	82	20.20
31-40 ปี	107	26.40
41-50 ปี	48	11.80
51-60 ปี	23	5.70
60-70 ปี	13	3.20
70 ปีขึ้นไป	5	1.20
รวม	406	100.00
อายุของกลุ่มตัวอย่าง เฉลี่ย 32.74 ปี หรือประมาณ 32 ปี 9 เดือน		
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	2	0.50
มัธยมศึกษา	56	13.80
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	23	5.70
อนุปริญญา	10	2.50
ปริญญาบัณฑิต (ปริญญาตรี)	222	54.70
ปริญญามหาบัณฑิต (ปริญญาโท)	79	19.40
ปริญญาดุษฎีบัณฑิต (ปริญญาเอก)	14	3.40
รวม	406	100.00

	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
อาชีพ		
นักเรียน นักศึกษา	152	37.40
พนักงานบริษัท	89	21.90
ครูสอนภาษา	58	14.30
เจ้าของธุรกิจ/ผู้ประกอบการ	27	6.70
อาชีพอิสระ	20	4.90
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	11	2.70
อาจารย์มหาวิทยาลัย/นักวิจัย	10	2.50
อาชีพอื่น ๆ	36	8.90
รวม	406	100.00

ในด้านสัญชาติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายในทางสัญชาติ มากถึง 57 สัญชาติ โดยที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้มีสัญชาติฟิลิปปินส์ คิดเป็นร้อยละ 19.70 (จำนวน 80 คน) รองลงมาคือ สัญชาติจีน คิดเป็นร้อยละ 15.50 (จำนวน 63 คน) พม่า คิดเป็นร้อยละ 10.80 (จำนวน 44 คน) อเมริกัน คิดเป็นร้อยละ 7.10 (จำนวน 29 คน) บริติช คิดเป็นร้อยละ 5.90 (จำนวน 24 คน) อินเดีย คิดเป็นร้อยละ 3.40 (จำนวน 14 คน) ออสเตรเลีย คิดเป็นร้อยละ 3.00 (จำนวน 12 คน) ฝรั่งเศส คิดเป็นร้อยละ 2.50 (จำนวน 10 คน) แคนาดา จีน (ไต้หวัน) เยอรมัน และแอฟริกาใต้ มีสัดส่วนเท่ากัน คือ คิดเป็นร้อยละ 2.00 (จำนวน 8 คน) เกาหลี และดัตช์ มีสัดส่วนเท่ากัน คือ คิดเป็นร้อยละ 1.70 (จำนวน 7 คน) อิตาลี คิดเป็นร้อยละ 1.50 (จำนวน 6 คน) ญี่ปุ่น ไนจีเรีย และปากีสถาน มีสัดส่วนเท่ากัน คือ คิดเป็นร้อยละ 1.20 (จำนวน 5 คน) เขมร คิดเป็นร้อยละ 1.00 (จำนวน 4 คน) แคมeroon ภูฏาน มาเลเซีย และสวิส มีสัดส่วนเท่ากัน คือ คิดเป็นร้อยละ 0.70 (จำนวน 3 คน) เดนมาร์ก บราซิล บังกลาเทศ บัลแกเรีย และศรีลังกา มีสัดส่วนเท่ากัน คือ คิดเป็นร้อยละ 0.50 (จำนวน 2 คน) และมีสัญชาติอื่น ๆ อีก 26 สัญชาติ เช่น กานา เซ็ก ตุรกี นิวซีแลนด์ ฯลฯ สัญชาติละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20 ตามลำดับ รายละเอียดตามตาราง 4.2

ตาราง 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกตามสัญชาติ

สัญชาติ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ฟิลิปปินส์	80	19.70
จีน	63	15.50
พม่า	44	10.80
อเมริกัน	29	7.10
บริติช	24	5.90
อินเดีย	14	3.40
ออสเตรเลีย	12	3.00
ฝรั่งเศส	10	2.50
แคนาดา	8	2.00
จีน (ไต้หวัน)	8	2.00
เยอรมัน	8	2.00
แอฟริกาใต้	8	2.00
เกาหลี	7	1.70
ดัตช์	7	1.70
อิตาลี	6	1.50
ญี่ปุ่น	5	1.20
ไนจีเรีย	5	1.20
ปากีสถาน	5	1.20
รัสเซีย	5	1.20
เวียดนาม	5	1.20
เขมร	4	1.00
แคเมอรูน	3	0.70
ภูฏาน	3	0.70
มาเลเซีย	3	0.70
สวิส	3	0.70
เดนมาร์ก	2	0.50
บราซิล	2	0.50
บังกลาเทศ	2	0.50
บัลแกเรีย	2	0.50
ศรีลังกา	2	0.50

สัญชาติ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
กานา	1	0.20
กินี	1	0.20
คองโก	1	0.20
เคนยา	1	0.20
เซ็ก	1	0.20
เซเนกัล	1	0.20
ตุรกี	1	0.20
เดีร์กเมน	1	0.20
นอร์เวย์	1	0.20
นามิเบีย	1	0.20
นิวซีแลนด์	1	0.20
บูร์กินาฟาโซ	1	0.20
เบลเยียม	1	0.20
โปแลนด์	1	0.20
โปรตุเกส	1	0.20
ฟินแลนด์	1	0.20
ลาว	1	0.20
สโลวีเนีย	1	0.20
สิงคโปร์	1	0.20
ออสเตรเลีย	1	0.20
อินโดนีเซีย	1	0.20
อิสราเอล	1	0.20
อิหร่าน	1	0.20
เอธิโอเปีย	1	0.20
ไอร์แลนด์	1	0.20
อัฟกานิสถาน	1	0.20
ฮังการี	1	0.20
รวม	406	100.00

ทั้งนี้ จากข้อมูลสถิติของกลุ่มตัวอย่างข้างต้น สามารถจัดแบ่งออกเป็นกลุ่มต่างๆ ตามภูมิภาค กล่าวคือ กลุ่มชาวเอเชีย มีจำนวนมากที่สุด คือ 253 คน คิดเป็นร้อยละ 62.30 กลุ่มชาวอเมริกัน แคนาดา และบราซิล จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 กลุ่มชาวแอฟริกัน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90 กลุ่มชาวออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 ตามลำดับ

อย่างไรก็ดี ในกลุ่มชาวเอเชีย จำนวน 253 คนนี้ ประกอบด้วย ชาวฟิลิปปินส์ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 31.62 ของกลุ่มชาวเอเชียทั้งหมด ชาวจีนและไต้หวัน จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 28.06 ชาวเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (ไม่รวมฟิลิปปินส์) จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 23.32 และกลุ่มชาวเอเชียอื่น ๆ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 16.99 รายละเอียดตามตาราง 4.3

ตาราง 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกสถิติตามกลุ่มภูมิภาค

สถิติตามกลุ่มภูมิภาค	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชาวเอเชีย	253	62.30
ชาวฟิลิปปินส์	80	31.62
ชาวจีนและไต้หวัน	71	28.06
ชาวเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (ไม่รวมฟิลิปปินส์)	59	23.32
ชาวเอเชียอื่น ๆ	43	17.00
ชาวยุโรป	77	19.00
ชาวอเมริกัน แคนาดา และบราซิล	39	9.60
ชาวแอฟริกัน	24	5.90
ชาวออสเตรเลียและนิวซีแลนด์	13	3.20
รวม	406	100.00

ในด้านประเทศมาตุภูมิ อันได้แก่ ประเทศหรือดินแดนอันเป็นที่เกิด หรือประเทศต้นทางของ คนต่างด้าวก่อนเข้ามาพำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย ซึ่งในบางกรณี พบว่า มีความแตกต่างจากสัญชาติที่กลุ่ม ตัวอย่างคนต่างด้าวถือ เช่น ผู้ถือสัญชาติภูฏาน แต่มีประเทศมาตุภูมิจากสาธารณรัฐอินเดีย และผู้ถือสัญชาติ ฮังการี แต่มีประเทศมาตุภูมิจากยูโกสลาเวีย เป็นต้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาจากประเทศต่าง ๆ มากถึง 56 ประเทศ/ดินแดน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาจากสาธารณรัฐฟิลิปปินส์มากที่สุด จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70 รองลงมาคือ สาธารณรัฐประชาชนจีน จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 สหรัฐอเมริกา จำนวน 29 คน คิดเป็น ร้อยละ 7.10 สหราชอาณาจักร จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90 สาธารณรัฐอินเดีย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70 เครือรัฐออสเตรเลีย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 สาธารณรัฐฝรั่งเศส และ เกาะใต้หวันมีจำนวน 9 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.20 สหพันธสาธารณรัฐเยอรมนี และสาธารณรัฐ แอฟริกาใต้ มีจำนวน 8 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.00 สาธารณรัฐเกาหลี และราชอาณาจักรเนเธอร์แลนด์ มีจำนวน 7 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.70 แคนาดา สาธารณรัฐอิตาลี และราชอาณาจักรไทย มีจำนวน 6 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ญี่ปุ่น สหพันธสาธารณรัฐไนจีเรีย สาธารณรัฐอิสลามปากีสถาน สหพันธรัฐ รัสเซีย สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม มีจำนวน 5 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.20 ราชอาณาจักรกัมพูชา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 สาธารณรัฐแคนเมอรูน มาเลเซีย สมาพันธรัฐสวิส มีจำนวนเท่ากัน คือ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.70 ราชอาณาจักรเดนมาร์ก สหพันธสาธารณรัฐบราซิล สาธารณรัฐบัลแกเรีย ราชอาณาจักรภูฏาน และสาธารณรัฐสังคมนิยมประชาธิปไตยศรีลังกา มีจำนวน 2 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.50 และประเทศอื่น ๆ อีก 25 ประเทศ 1 ดินแดน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20 ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏตามตาราง 4.4

ตาราง 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกตามประเทศมาตุภูมิ

ประเทศมาตุภูมิ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
สาธารณรัฐฟิลิปปินส์	80	19.70
สาธารณรัฐประชาชนจีน	77	15.50
สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา	44	10.80
สหรัฐอเมริกา	29	7.10
สหราชอาณาจักร	24	5.90
สาธารณรัฐอินเดีย	15	3.70
เครือรัฐออสเตรเลีย	11	2.70
สาธารณรัฐฝรั่งเศส	9	2.20
เกาะใต้หวัน	9	2.20
สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี	8	2.00
สาธารณรัฐแอฟริกาใต้	8	2.00
สาธารณรัฐเกาหลี	7	1.70
ราชอาณาจักรเนเธอร์แลนด์	7	1.70
แคนาดา	6	1.50
สาธารณรัฐอิตาลี	6	1.50
ราชอาณาจักรไทย	6	1.50
ญี่ปุ่น	5	1.20
สหพันธ์สาธารณรัฐไนจีเรีย	5	1.20
สาธารณรัฐอิสลามปากีสถาน	5	1.20
สหพันธรัฐรัสเซีย	5	1.20
สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม	5	1.20
ราชอาณาจักรกัมพูชา	4	1.00
สาธารณรัฐแคเมอรูน	3	0.70
มาเลเซีย	3	0.70
สมาพันธรัฐสวิส	3	0.70

ประเทศมาตุภูมิ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ราชอาณาจักรเดนมาร์ก	2	0.50
สหพันธ์สาธารณรัฐบราซิล	2	0.50
สาธารณรัฐบัลแกเรีย	2	0.50
ราชอาณาจักรภูฏาน	2	0.50
สาธารณรัฐสังคมนิยมประชาธิปไตยศรีลังกา	2	0.50
สาธารณรัฐกินี	1	0.20
สาธารณรัฐประชาธิปไตยคองโก	1	0.20
สาธารณรัฐเคนยา	1	0.20
สาธารณรัฐเช็ก	1	0.20
สหภาพรัฐเซอร์เบียและมอนเตเนโกร	1	0.20
สาธารณรัฐตุรกี	1	0.20
เติร์กเมนิสถาน	1	0.20
สาธารณรัฐเซเนกัล	1	0.20
สาธารณรัฐนามิเบีย	1	0.20
นิวซีแลนด์	1	0.20
สาธารณรัฐประชาชนบังกลาเทศ	1	0.20
บอร์กินีฟาโซ	1	0.20
ราชอาณาจักรเบลเยียม	1	0.20
สาธารณรัฐโปแลนด์	1	0.20
สาธารณรัฐโปรตุเกส	1	0.20
สาธารณรัฐฟินแลนด์	1	0.20
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	1	0.20
สาธารณรัฐสิงคโปร์	1	0.20
สาธารณรัฐสโลวีเนีย	1	0.20
สาธารณรัฐออสเตรเลีย	1	0.20
รัฐอิสลามอัฟกานิสถาน	1	0.20
สาธารณรัฐอินโดนีเซีย	1	0.20
รัฐอิสราเอล	1	0.20

ประเทศมาตุภูมิ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
สาธารณรัฐอิสลามอิหร่าน	1	0.20
สหพันธ์สาธารณรัฐประชาธิปไตยเอธิโอเปีย	1	0.20
เขตบริหารพิเศษฮ่องกง	1	0.20
สาธารณรัฐประชาชนจีน		
รวม	406	100.00

จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเทศมาตุภูมิข้างต้น สามารถนำมาจัดกลุ่มข้อมูลตามประเทศหรือดินแดนที่มีองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินหรือ Ombudsman หรือองค์กรตรวจสอบที่มีลักษณะการทำงานใกล้เคียงกัน โดยถือตามข้อมูลองค์กรที่เป็นสมาชิกของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (International Ombudsman Institute) ซึ่งเป็นองค์กรความร่วมมือระหว่างประเทศของผู้ตรวจการแผ่นดินหรือ Ombudsman หรือองค์กรตรวจสอบที่มีลักษณะการทำงานใกล้เคียงกันที่ใหญ่ที่สุดในโลก และสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชีย (Asian Ombudsman Association) ซึ่งเป็นองค์กรความร่วมมือของผู้ตรวจการแผ่นดินหรือ Ombudsman หรือองค์กรตรวจสอบที่มีลักษณะการทำงานใกล้เคียง ในระดับภูมิภาคเอเชีย โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาจากประเทศหรือดินแดนที่มีองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน ทั้งที่เป็นองค์กรในระดับประเทศ หรือในระดับภูมิภาค/รัฐ/มลรัฐ คิดเป็นร้อยละ 83.50 (จำนวน 339 คน) และกลุ่มตัวอย่างที่มาจากประเทศหรือดินแดนที่ไม่มีองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 16.50 (จำนวน 67 คน) ตามลำดับ รายละเอียดตามตาราง 4.5

ตาราง 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกตามกลุ่มประเทศ/ดินแดนมาตุภูมิที่มีองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน

กลุ่มประเทศ/ดินแดนมาตุภูมิ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ประเทศหรือดินแดนที่มีองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน	339	83.50
ประเทศหรือดินแดนที่ไม่มีองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน	67	16.50
รวม	406	100.00

เมื่อสอบถามถึงระยะเวลาที่กลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวพำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยเป็นเวลาตั้งแต่ 3 เดือน ถึง 1 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมา คือ กลุ่มที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยเป็นเวลามากกว่า 1 ปี ถึง 3 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 กลุ่มที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยเป็นเวลามากกว่า 5 ปี ถึง 10 ปี และกลุ่มที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยเป็นเวลามากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 60 คน เท่ากัน โดยคิดเป็นร้อยละ 14.80 และกลุ่มที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยเป็นเวลามากกว่า 3 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.10 ตามลำดับ รายละเอียดตามตาราง 4.6

ตาราง 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกตามระยะเวลาการพำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย

ระยะเวลาการพำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ตั้งแต่ 3 เดือน ถึง 1 ปี	128	31.50
มากกว่า 1 ปี ถึง 3 ปี	109	26.80
มากกว่า 3 ปี ถึง 5 ปี	49	12.10
มากกว่า 5 ปี ถึง 10 ปี	60	14.80
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	60	14.80
รวม	406	100.00
ระยะเวลาการพำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย เฉลี่ย 4.92 ปี หรือประมาณ 4 ปี 11 เดือน		

ทั้งนี้ เมื่อนำข้อมูลระยะเวลาการพำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมาคำนวณค่าเฉลี่ยแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวพำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย เป็นระยะเวลา เฉลี่ย 4 ปี 11 เดือน

ด้านการถือครองใบอนุญาตทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้ไม่มีใบอนุญาตทำงาน จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 60.10 และกลุ่มผู้มีใบอนุญาตทำงาน จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 39.90 รายละเอียดตามตาราง 4.7

ตาราง 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกตามการถือครองใบอนุญาตทำงาน

การถือครองใบอนุญาตทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
มีใบอนุญาตทำงาน	162	39.90
ไม่มีใบอนุญาตทำงาน	244	60.10
รวม	406	100.00

ด้านวัตถุประสงค์ในการพำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พำนักอยู่โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา หรือเข้าร่วมโครงการ/สัมมนา หรือเข้าร่วมประชุม/หลักสูตรฝึกอบรม จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 38.40 รองลงมาคือ เพื่อการประกอบธุรกิจ/ทำงาน/เข้าร่วมการประชุมทางธุรกิจ จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 เพื่อเยี่ยมญาติ/พักอาศัยกับครอบครัว จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.40 เพื่อท่องเที่ยวในระยะยาว จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 เพื่อการปฏิบัติงานช่างทักษะฝีมือผู้เชี่ยวชาญ ผู้ชำนาญสาขาต่าง ๆ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 เพื่อการใช้ชีวิตบั้นปลายสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 วัตถุประสงค์อื่น ๆ อาทิ ทำงานมูลนิธิ ไม่ระบุ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20 เพื่อปฏิบัติหน้าที่ทางราชการ และเพื่อการลงทุนที่ได้รับความเห็นชอบรัฐบาลไทย มีจำนวน 8 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.00 เพื่อทำงานเป็นผู้ผลิตภาพยนตร์/นักหนังสือพิมพ์/ผู้สื่อข่าว จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 เพื่อการค้นคว้าวิจัยทางวิทยาศาสตร์หรือการฝึกอบรมหรือการสอนในสถาบันการวิจัย และเพื่อรับการรักษายาบาล มีจำนวน 3 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.70 เพื่อทำงานเผยแพร่ศาสนาหรือกิจกรรมทางศาสนาอื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 และเพื่อเป็นผู้ฝึกสอนกีฬาตามที่รัฐบาลไทยกำหนด และติดตามเข้ามาในราชอาณาจักรในฐานะสมาชิกในครอบครัวของบุคคลผู้ปฏิบัติหน้าที่ทางการทูต/กงสุล มีจำนวนเท่ากัน คือ ประเภทละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20 ตามลำดับ รายละเอียดตามตาราง 4.8

ตาราง 4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการพำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย

วัตถุประสงค์ในการพำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพื่อการศึกษา หรือเข้าร่วมโครงการ/สัมมนา หรือเข้าร่วมประชุม/หลักสูตรฝึกอบรม	156	38.40
เพื่อการประกอบธุรกิจ/ ทำงาน/เข้าร่วมการประชุมทางธุรกิจ	128	31.50
เพื่อเยี่ยมญาติ/พักอาศัยกับครอบครัว	34	8.40
เพื่อท่องเที่ยวในระยะยาว	25	6.20
เพื่อการปฏิบัติงานช่างทักษะฝีมือ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ชำนาญสาขาต่าง ๆ	12	3.00
เพื่อการใช้ชีวิตบั้นปลายสำหรับผู้สูงอายุ	11	2.70
เพื่อปฏิบัติหน้าที่ทางราชการ	8	2.00
เพื่อการลงทุนที่ได้รับความเห็นชอบจากรัฐบาลไทย	8	2.00
เพื่อทำงานเป็นผู้ผลิตภาพยนตร์/นักหนังสือพิมพ์/ผู้สื่อข่าว	5	1.20
เพื่อการค้นคว้าวิจัยทางวิทยาศาสตร์หรือการฝึกอบรมหรือการสอนในสถาบันการวิจัย	3	0.70
เพื่อรับการรักษาพยาบาล	3	0.70
เพื่อทำงานเผยแพร่ศาสนาหรือกิจกรรมทางศาสนาอื่น ๆ	2	0.50
เพื่อเป็นผู้ฝึกสอนกีฬาตามที่รัฐบาลไทยกำหนด	1	0.20
เพื่อติดตามเข้ามาในฐานะสมาชิกในครอบครัวของบุคคลผู้ปฏิบัติหน้าที่ทางการทูต/กงสุล	1	0.20
เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ	9	2.20
รวม	406	100.00

4.2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรม และระดับการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย

ผู้ศึกษานำข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 มาวิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) ปรากฏผลดังนี้

4.2.1 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการติดต่อราชการของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย

เมื่อสอบถามเกี่ยวกับประสบการณ์ในการติดต่อราชการกับหน่วยงานของประเทศไทยของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทั้งหมดทุกคน จำนวน 406 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 เคยติดต่อราชการกับหน่วยงานของประเทศไทย รายละเอียดตามตาราง 4.9

ทั้งนี้ เพราะคนต่างด้าวที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยย่อมมีสถานะเป็น “คนเข้าเมือง” ซึ่งหมายถึง คนต่างด้าวที่เข้ามาในราชอาณาจักรไทย ตามนิยามของพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 มาตรา 4 จึงมีหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 กล่าวคือ ต้องได้รับอนุญาตเพื่ออยู่ในราชอาณาจักรไทยเป็นการชั่วคราวหรือผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมายเป็นผู้อนุญาต ซึ่งอธิบดีในที่นี้ คือ ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ซึ่งมอบหมายหน้าที่และอำนาจให้สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เป็นคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไป หรือเป็นคนต่างด้าวที่ถือตรวจลงตราประเภทคนอยู่ชั่วคราว ซึ่งต้องมีหน้าที่ในการแจ้งให้พนักงานเจ้าหน้าที่ ณ กองตรวจคนเข้าเมืองทราบถึงที่พักอาศัยของตนโดยมิชักช้าเมื่อครบระยะเก้าสิบวัน พระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 มาตรา 37

ตาราง 4.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกตามการมีประสบการณ์ในการติดต่อราชการกับหน่วยงานของประเทศไทย

ประสบการณ์ในการติดต่อราชการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เคยติดต่อราชการกับหน่วยงานของประเทศไทย	406	100.00
ไม่เคยติดต่อราชการกับหน่วยงานของประเทศไทย	0	0.00
รวม	406	100.00

ในส่วนของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่กลุ่มตัวอย่างติดต่อกับราชการบ่อยครั้งที่สุดพบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกคน จำนวน 406 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ต้องติดต่อกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งเป็นหน้าที่ตามที่พระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 กำหนด ดังที่ได้กล่าวไปแล้วก่อนหน้านี้ รองลงมา คือ โรงเรียน หรือมหาวิทยาลัย จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 46.30 ตำรวจ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 โรงพยาบาลของรัฐ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20 ธนาคารของรัฐ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 ที่ว่าการอำเภอ/สำนักงานเขต และการไฟฟ้านครหลวง/การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีสัดส่วนเท่ากัน คือ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90 กรมการขนส่งทางบก/สำนักงานขนส่งจังหวัด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 กรมศุลกากร จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 สำนักงานที่ดิน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70 ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐอื่น ได้แก่ สำนักงานจัดหางานจังหวัด กระทรวงแรงงาน สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กระทรวงการต่างประเทศ อุทยานแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ กองทัพเรือ สำนักงานประกันสังคม การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สำนักงานสถิติแห่งชาติ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 และการประปานครหลวง/การประปาส่วนภูมิภาค จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ รายละเอียดตามตาราง 4.10

ตาราง 4.10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างคนต่างดาวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกตามส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่กลุ่มตัวอย่างติดต่อราชการบ่อยครั้งที่สุด

ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่ติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	406	100.00
โรงเรียน หรือมหาวิทยาลัย	188	46.30
ตำรวจ	100	24.60
โรงพยาบาลของรัฐ	91	22.40
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (มหาชน)	74	18.20
ธนาคารของรัฐ	55	13.50
ที่ว่าการอำเภอ หรือสำนักงานเขต	40	9.90
การไฟฟ้านครหลวง หรือการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	40	9.90
กรมการขนส่งทางบก หรือสำนักงานขนส่งจังหวัด	39	9.60
กรมศุลกากร	37	9.10
สำนักงานที่ดิน	19	4.70
การประปานครหลวง หรือการประปาส่วนภูมิภาค	12	3.00
ส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐอื่น	18	4.40

หมายเหตุ – กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่าหนึ่งคำตอบ

ในการติดต่อราชการดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 221 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 54.40 ประสบปัญหา หรือพบกับความยากลำบาก ขณะที่ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 185 คน หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 45.60 ไม่พบปัญหาหรือความยากลำบากใดๆ ในการติดต่อราชการกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐไทย รายละเอียดตามตาราง 4.11

ตาราง 4.11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกตามประสบการณ์ในการติดต่อกับส่วนราชการ/หน่วยงานของรัฐไทย

ประสบการณ์ในการติดต่อราชการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เคยประสบปัญหา หรือพบกับความยากลำบาก	221	54.40
ไม่เคยประสบปัญหา หรือพบกับความยากลำบาก	185	45.60
รวม	406	100.00

กลุ่มตัวอย่างที่ประสบปัญหา หรือพบกับความยากลำบากในการติดต่อราชการกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐไทย จำนวน 221 คน ข้างต้น ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาหรือความยากลำบากที่พบในการติดต่อราชการ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 73.30 ประสบปัญหาเกี่ยวกับภาษาและการสื่อสาร รองลงมา คือ การให้บริการล่าช้า จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 40.70 การขาดข้อมูล หรือความไม่เข้าใจขั้นตอนในการให้บริการ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 การเลือกปฏิบัติระหว่างคนไทยกับคนต่างชาติ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 26.20 พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 อัตราค่าธรรมเนียมไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรม จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 ขาดการอำนวยความสะดวก จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 13.10 ปัญหาเกี่ยวกับเงื่อนไขทางกฎหมายในการรับบริการ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 ปัญหาในลักษณะอื่น ๆ เช่น การทุจริต การเรียกรับสินบน การไม่รับโทรศัพท์ การไม่อยู่ปฏิบัติหน้าที่เว็บไซต์หรืออีเมลไม่สามารถให้ข้อมูลหรือติดต่อได้ ไม่เก็บรักษาเอกสารสำคัญ การมีอคติต่อบุคคลบางสัญชาติ การขาดความตระหนักในแนวคิดการเป็นคู่ชีวิตของคนเพศเดียวกัน การทำงานที่ใช้เอกสารมากเกินไป เป็นต้น จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70 ตามลำดับ รายละเอียดตามตาราง 4.12

ตาราง 4.12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ประสบปัญหา หรือพบกับความยากลำบากในการติดต่อราชการ จำแนกตามปัญหา หรือความยากลำบากในการติดต่อราชการ

ปัญหา หรือความยากลำบากในการติดต่อราชการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ภาษาและการสื่อสาร	162	73.30
การให้บริการล่าช้า	90	40.70
การขาดข้อมูล หรือความไม่เข้าใจขั้นตอนในการให้บริการ	81	36.70
การเลือกปฏิบัติระหว่างคนไทยกับคนต่างชาติ	58	26.20
พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ	42	19.00
อัตราค่าธรรมเนียมไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรม	34	15.40
ขาดการอำนวยความสะดวก	29	13.10
ปัญหาเกี่ยวกับเงื่อนไขทางกฎหมายในการรับบริการ	24	10.90
ปัญหาในลักษณะอื่น ๆ	17	7.70

หมายเหตุ – กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่าหนึ่งคำตอบ

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยสอบถามว่า หากเกิดปัญหาหรือพบกับความยากลำบากในการติดต่อราชการแล้ว จะมีวิธีการตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างไร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ความอดทนและไม่ดำเนินการใด ๆ จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 40.60 รองลงมา คือ ปรีกษา หรือร้องขอให้เพื่อน ญาติช่วยจัดการหรือแก้ไข จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 26.60 แก้ไขปัญหาด้วยตัวเอง จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60 ติดต่อสถานเอกอัครราชทูต หรือสถานกงสุล จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 แจ้งบริษัทนายจ้างดำเนินการให้ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 ร้องเรียนต่อหน่วยงานที่ติดต่อราชการ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 อดทนและโพสต์แจ้งในสื่อออนไลน์ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 ใช้วิธีการอื่น ๆ อาทิ อดทนและปรึกษากับหน่วยงานตัวแทนที่รับดำเนินการ เห็นว่าไม่สามารถเปลี่ยนแปลงระบบราชการไทยได้ หรือเห็นว่าทำอะไรไม่ได้เพราะข้าราชการจะใช้อำนาจเพื่ออยู่เหนือกว่า จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และร้องเรียนต่อหน่วยงานที่สาม จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 ตามลำดับ รายละเอียดตามตาราง 4.13

ตาราง 4.13 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกตามวิธีการตอบสนองต่อปัญหา หรือความยากลำบากในการติดต่อราชการ

วิธีการตอบสนองต่อปัญหา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
อดทนและไม่ดำเนินการใด ๆ	165	40.60
ปรึกษา หรือร้องขอให้เพื่อน ญาติช่วยจัดการหรือแก้ไข	108	26.60
แก้ไขปัญหาด้วยตัวเอง	104	25.60
ติดต่อสถานเอกอัครราชทูต หรือสถานกงสุล	67	16.50
แจ้งบริษัทนายจ้างดำเนินการให้	56	13.80
ร้องเรียนต่อหน่วยงานที่ติดต่อราชการ	25	6.20
อดทนและโพสต์แจ้งในสื่อออนไลน์	16	3.90
ใช้วิธีการอื่น ๆ	8	2.00
ร้องเรียนต่อหน่วยงานที่สาม	5	1.20

หมายเหตุ – กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่าหนึ่งคำตอบ

ในด้านประสบการณ์ในการร้องเรียนหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในประเทศอื่น หรือประเทศมาตุภูมิหรือไม่ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ไม่เคยร้องเรียนร้องเรียนหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในประเทศอื่น หรือประเทศมาตุภูมิ จำนวน 356 คน คิดเป็นร้อยละ 87.70 มีกลุ่มตัวอย่างเพียง 50 คน หรือร้อยละ 12.30 เท่านั้นที่เคยร้องเรียนร้องเรียนหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในประเทศอื่นมาก่อน

ต่อมา เมื่อสอบถามถึงประสบการณ์ในการร้องเรียนหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในประเทศไทยของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 391 คน หรือคิดเป็นสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 96.30 ไม่เคยร้องเรียนหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในประเทศไทย ขณะที่กลุ่มตัวอย่างเพียง 15 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 3.70 เท่านั้น ที่เคยร้องเรียนหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในประเทศไทย รายละเอียดปรากฏตามตาราง 4.14

ตาราง 4.14 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกตามประสบการณ์ในการร้องเรียนหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในประเทศอื่น หรือประเทศมาตุภูมิ และในประเทศไทย

	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ประสบการณ์ในการร้องเรียนหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในประเทศอื่น หรือประเทศมาตุภูมิ		
เคยร้องเรียน	50	12.30
ไม่เคยร้องเรียน	356	87.70
รวม	406	100.00
ประสบการณ์ในการร้องเรียนหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในประเทศไทย		
เคยร้องเรียน	15	3.70
ไม่เคยร้องเรียน	391	96.30
รวม	406	100.00

ในด้านการรับรู้หรือมีข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิในการร้องเรียนส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐไทย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าตนเองมีสิทธิในการร้องเรียนส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐไทย โดยมีจำนวนมากถึง 292 คน หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 71.90 ขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่รู้ หรือมีข้อมูลว่าตนเองมีสิทธิในการร้องเรียนส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐไทยมีจำนวน 114 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 28.10 รายละเอียดตามตาราง 4.15

ตาราง 4.15 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกตามการรับรู้หรือมีข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิในการร้องเรียนหน่วยงานของรัฐไทย

การรับรู้หรือมีข้อมูลเกี่ยวกับ สิทธิในการร้องเรียนหน่วยงานของรัฐไทย	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่ทราบ	292	71.90
ทราบ /มีข้อมูล	114	28.10
รวม	406	100.00

สำหรับหน่วยงานที่กลุ่มตัวอย่างคนต่างดาวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยจะนึกถึงหากต้องการร้องเรียนส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มากถึง 225 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 55.40 ไม่ทราบว่าจะร้องเรียนได้ที่ใด ลำดับถัดมา กลุ่มตัวอย่างจะนึกถึงสถานเอกอัครราชทูตของประเทศตนเอง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 ตำรวจท่องเที่ยว (โทร. 1155) จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 ตำรวจ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 7.90 ผู้ตรวจการแผ่นดินไทย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.20 ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน สำนักนายกรัฐมนตรี (โทร. 1111) จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70 หน่วยงานอื่น ๆ อาทิ ที่ว่าการอำเภอ สื่อมวลชน สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง พูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน นายจ้าง ญาติ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 ตามลำดับ รายละเอียดตามตาราง 4.16

นอกจากนี้ พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างบางคนให้ความเห็นว่า การร้องเรียนไม่ทำให้เกิดประโยชน์ใด ๆ เพราะเชื่อว่าไม่มีใครสนใจในปัญหา (I never complain because nobody cares.) และคิดว่าการร้องเรียนหน่วยงานของรัฐไทยเป็นเรื่องที่ไม่ปลอดภัย จึงไม่คิดว่าจะร้องเรียน (It is unsafe to complain about Thai government agency.) และจากการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่างบางรายที่ไม่เห็นด้วยว่าการร้องเรียนหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในประเทศไทยจะทำให้เกิดผลดีหรือประโยชน์ต่อตนเองแต่อย่างใด พบว่า มีผู้ให้ความเห็นไปในทางเดียวกันว่า เป็นเพราะปัจจัยทางการเมืองซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความคิดว่าประเทศไทยในขณะนี้อยู่ภายใต้การปกครองของรัฐบาลที่มาจากคณะทหาร (Military junta) ซึ่งมีอำนาจการปกครองและบริหารราชการแบบเด็ดขาด จึงทำให้ไม่เชื่อว่าการร้องเรียนของตนจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ได้

ตาราง 4.16 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่คนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกตามหน่วยงานที่จะนึกถึง เมื่อต้องการร้องเรียนหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ของรัฐไทย

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ที่กลุ่มตัวอย่างจะนึกถึง เมื่อต้องการร้องเรียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่ทราบว่าจะร้องเรียนได้ที่ใด	225	55.40
สถานเอกอัครราชทูตของประเทศตนเอง	75	18.50
ตำรวจท่องเที่ยว (โทร. 1155)	56	13.80
ตำรวจ	32	7.90
ผู้ตรวจการแผ่นดินไทย	21	5.20
ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน สำนักนายกรัฐมนตรี (โทร. 1111)	15	3.70
หน่วยงานอื่น ๆ	13	3.20

หมายเหตุ – กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่าหนึ่งคำตอบ

ในด้านการรับรู้การมีอยู่ขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือ Ombudsman หรือหน่วยงานที่มีลักษณะการทำงานใกล้เคียงกันในประเทศมาตุภูมิ นั้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตอบว่ามีองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือ Ombudsman ในประเทศมาตุภูมิ จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 และมีกลุ่มที่ตอบว่าไม่มีองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือ Ombudsman ในประเทศมาตุภูมิ จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รายละเอียดตามตาราง 4.17

จากการเก็บข้อมูลการรับรู้ข้างต้น พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างบางส่วนที่ให้คำตอบไม่ตรงกับข้อเท็จจริง โดยที่มีกลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่งไม่ทราบหรือไม่แน่ใจว่าในประเทศหรือดินแดนมาตุภูมิของตนมีองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือ Ombudsman หรือหน่วยงานที่มีลักษณะการทำงานใกล้เคียงกันหรือไม่อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาข้อมูลในส่วนนี้เปรียบเทียบกับข้อมูลประเทศหรือดินแดนมาตุภูมิของกลุ่มตัวอย่างตามตาราง 4.5 จะพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบว่าในประเทศหรือดินแดนมาตุภูมิของตนมีองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือ Ombudsman จำนวน 268 คน ซึ่งในข้อเท็จจริง มีกลุ่มตัวอย่างที่มาจากประเทศหรือดินแดนที่มีองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 339 คน เท่ากับมีผู้ที่รับรู้การมีอยู่ขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือ Ombudsman ในประเทศมาตุภูมิที่ไม่ถูกต้องจำนวน 71 คน และมีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบตอบว่าประเทศหรือดินแดนมาตุภูมิของตนที่ไม่มีองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 138 คน ขณะที่ในข้อเท็จจริง มีกลุ่มตัวอย่าง

ที่มาจากประเทศหรือดินแดนที่ไม่มีองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 67 คน จึงมีผู้รับรู้ไม่ถูกต้อง 71 คน เท่ากัน รวมมีผู้รับรู้ไม่ถูกต้องในประเด็นนี้ 142 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 34.98

เหตุที่กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ที่คลาดเคลื่อนไปจากข้อเท็จจริงในจำนวนสูงถึงราวหนึ่งในสาม ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ซึ่งพบต่อมามีว่า เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้แบบสอบถามภาษาอังกฤษ อาจเป็น เพราะการใช้คำว่า “Ombudsman” เพื่อสื่อถึงองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับเรื่อง ร้องเรียนจากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐพิจารณาวิญญ์นั้น เป็น คำศัพท์ (Term) เฉพาะที่ไม่ได้สื่อความหมายโดยตรงถึงบทบาทหน้าที่และการดำเนินการ ประกอบกับคำว่า “Ombudsman” มิได้ถูกใช้อย่างเป็นสากลในทุกประเทศ เพื่อเรียกองค์กรที่ทำหน้าที่อย่างผู้ตรวจการแผ่นดิน ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวทุกคน จึงไม่ได้รู้จัก “Ombudsman” และจากการเก็บรวบรวมข้อมูล สังเกต พบว่า ในขณะที่ตอบคำถาม มีกลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่งที่ไม่เข้าใจความหมายของคำว่า “Ombudsman” และ พบว่า บางรายปรึกษา สอบถามเพื่อน หรือใช้วิธีค้นหาความหมายจากโมบายล์อินเทอร์เน็ต โดยใช้ โทรศัพท์มือถือ

ตาราง 4.17 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกตาม การรับรู้การมีอยู่ขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินหรือ Ombudsman ในประเทศมาตุภูมิ

การรับรู้การมีอยู่ขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินหรือ Ombudsman ในประเทศมาตุภูมิ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
มีองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือ Ombudsman	268	66.00
ไม่มีองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือ Ombudsman	138	34.00
รวม	406	100.00

เมื่อสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ตอบว่ามีองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือ Ombudsman ในประเทศมาตุภูมิ จำนวน 268 คน เกี่ยวกับประสบการณ์ในการร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือ Ombudsman ในประเทศมาตุภูมิ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 84.30 ไม่เคยร้องเรียน และมีผู้ที่ตอบว่าเคยร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือ Ombudsman ในประเทศ มาตุภูมิ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70 รายละเอียดตามตาราง 4.18

ตาราง 4.18 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่รับรู้ว่ามีองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือ Ombudsman ในประเทศมาตุภูมิ จำแนกตามประสบการณ์ในการร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือ Ombudsman ในประเทศมาตุภูมิ

n=268

ประสบการณ์ร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินหรือ Ombudsman ในประเทศมาตุภูมิ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่เคยร้องเรียน	226	84.30
เคยร้องเรียน	42	15.70
รวม	268	100.00

เมื่อสอบถามกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เกี่ยวกับการรับรู้การมีอยู่ของผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่าไม่ทราบว่ามีผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทย จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 71.20 และกลุ่มตัวอย่างที่ทราบว่าผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทย จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 และเมื่อสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 117 คน ที่ทราบว่าผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทยเกี่ยวกับประสบการณ์การร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทย ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ไม่เคยร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทย จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 97.4 และมีกลุ่มตัวอย่างที่เคยร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 รายละเอียดตามตาราง 4.19

ตาราง 4.19 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกตามการรับรู้การมีอยู่ของผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทย

การรับรู้การมีอยู่ของผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทย	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่ทราบว่ามีผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทย	289	71.20
ทราบว่าผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทย	117	28.80
<i>ไม่เคยร้องเรียน</i>	114	97.4
<i>เคยร้องเรียน</i>	3	2.60
รวม	406	100.00

นอกจากนี้ ในบรรดากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 117 คน ที่ทราบว่า มีผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักผู้ตรวจการแผ่นดินไทยจากข่าว จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 รองลงมา คือทราบจากข้อมูลในอินเทอร์เน็ต จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60 ลำดับถัดมา คือทราบจากรัฐธรรมนูญ หรือกฎหมาย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.90 เพื่อน/ญาติแนะนำ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 ทราบจากช่องทางอื่น ๆ อาทิ เห็นที่ทำการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในศูนย์ราชการฯ เห็นจากป้ายบอกทางริมถนน ป้ายโฆษณา เป็นต้น จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 โฆษณาทางสื่อออนไลน์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40 โฆษณาทางโทรทัศน์ และทราบจากหน่วยงานราชการ มีสัดส่วนเท่ากัน คือ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 และโฆษณาทางวิทยุ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 ตามลำดับ รายละเอียดตามตาราง 4.20

ตาราง 4.20 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ทราบว่า มีผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทย จำแนกตามช่องทางการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทย

n=117		
ช่องทางการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทย	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ข่าว	36	30.80
ข้อมูลในอินเทอร์เน็ต	30	25.60
รัฐธรรมนูญ หรือกฎหมาย	21	17.90
เพื่อน/ญาติแนะนำ	18	15.40
โฆษณาทางสื่อออนไลน์	11	9.40
โฆษณาทางโทรทัศน์	8	6.80
หน่วยงานราชการ	8	6.80
โฆษณาทางวิทยุ	2	1.70
ช่องทางอื่น ๆ	15	12.80

หมายเหตุ – กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่าหนึ่งคำตอบ

ในแง่ของพฤติกรรมการร้องเรียนในอนาคต โดยสอบถามกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดว่า หากกลุ่มตัวอย่างมีความประสงค์จะร้องเรียนส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะขอให้ญาติ ครอบครัว หรือเพื่อนคนไทยช่วยเหลือในการร้องเรียน จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 72.20 ขณะที่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 จะร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทยด้วยตนเอง รายละเอียดตามตาราง 4.21

ตาราง 4.21 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกตามแนวโน้มพฤติกรรมในการร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทย

การร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทย	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
จะขอให้ญาติ ครอบครัว หรือเพื่อนคนไทย ช่วยเหลือในการร้องเรียน	293	72.20
จะร้องเรียนด้วยตนเอง	113	27.80
รวม	406	100.00

4.2.2 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย

ผลการศึกษาการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยเกี่ยวกับบทบาทและการดำเนินการของผู้ตรวจการแผ่นดินไทย โดยใช้แบบสอบถามวัดการรับรู้ จำนวน 10 ข้อ ที่กลุ่มตัวอย่างจะได้อ่านข้อความเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินที่กำหนดให้มีข้อความที่ถูกต้องและไม่ถูกต้อง ปะปนกันทีละข้อ แล้วแสดงความเห็นต่อข้อความดังกล่าว ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 3 ข้อ คือ ถูก ผิด และไม่ทราบ มีวิธีให้คะแนน คือ ตอบถูกให้ 2 คะแนน ตอบผิด และไม่ทราบให้ 0 คะแนน ผลการศึกษา ปรากฏว่า

คะแนนต่ำสุด (Min)	0.00	คะแนน
คะแนนสูงสุด (Max)	20.00	คะแนน
คะแนนเฉลี่ย (Mean)	7.49	คะแนน
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	5.55	คะแนน

จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาจัดแบ่งระดับความรู้ออกเป็นกลุ่มคะแนน คือ ระดับต่ำ ปานกลาง และสูง โดยใช้เกณฑ์ช่วงชั้นในการวัดการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทย ซึ่งจากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุดมีการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยอยู่ในระดับต่ำ จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 45.30 รองลงมา มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 และมีการรับรู้อยู่ในระดับสูงเพียง 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.20 ซึ่งแตกต่างจากคะแนนการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของกลุ่มตัวอย่างโดยเฉลี่ย ซึ่งอยู่ที่ระดับ 7.49 คะแนน ซึ่งเป็นคะแนนเฉลี่ยในระดับปานกลาง รายละเอียดตามตาราง 4.22

ตาราง 4.22 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกตามระดับการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทย

ระดับการรับรู้	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
การรับรู้ในระดับต่ำ (0.00–6.67 คะแนน)	184	45.30
การรับรู้ในระดับปานกลาง (6.68–13.34 คะแนน)	144	35.50
การรับรู้ในระดับสูง (13.35–20.00 คะแนน)	78	19.20
รวม	406	100.00

ผลการศึกษาเปิดเผยว่า การรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 7.49 คะแนน ซึ่งเป็นการรับรู้ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ข้อความที่กลุ่มตัวอย่างตอบผิดมากที่สุด คือ “ผู้บริโภคที่ไม่ได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัยและมีคุณภาพ สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทยได้” มีกลุ่มตัวอย่างตอบผิดจำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.10 ซึ่งอาจเป็นเพราะในบางประเทศมีการจัดตั้งองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือ Ombudsman เฉพาะด้านเพื่อทำหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น ในประเทศแถบสแกนดิเนเวีย ได้แก่ ราชอาณาจักรนอร์เวย์ ราชอาณาจักรสวีเดน ราชอาณาจักรเดนมาร์ก สาธารณรัฐฟินแลนด์ หรือแม้แต่สาธารณรัฐแอฟริกาใต้ มีหน่วยงาน Consumer Ombudsman ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่อาจไม่ทราบถึงอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยอย่างครบถ้วน จึงยอมอนุমানเอาจากประสบการณ์หรือการรับรู้ผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศมาตุภูมิซึ่งเป็นประสบการณ์เดิมของตน เพื่อเทียบเคียงกับการรับรู้ผู้ตรวจการแผ่นดินไทย ซึ่งอธิบายได้ด้วยแนวคิดของ เดิมศักดิ์ คทวนิช ที่เห็นว่าบุคคลจำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์เดิมเพื่อช่วยในการรับรู้และแปลความหมายของสิ่งเร้า

ข้อความรู้ที่กลุ่มตัวอย่างตอบผิดมากที่สุด ในลำดับรองลงมา คือ “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทย ตรวจสอบการปฏิบัติของหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐให้เป็นไปตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนดเท่านั้น” จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะข้อความรู้ดังกล่าวมิใช่เรื่องที่มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบแก่ประชาชนทั่วไป มีลักษณะเป็นปรัชญาแนวคิดในการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งต้องอาศัยการแปลความหมายจากตัวบทกฎหมาย ทำให้ข้อความรู้ดังกล่าวมิใช่เรื่องที่มีการรับรู้ในกลุ่มบุคคลจำนวนมาก

ข้อคำถาม “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนที่ได้รับจากประชาชนที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากรัฐ” เป็นข้อความรู้ที่มีกลุ่มตัวอย่างตอบว่า “ถูกต้อง” มากที่สุด คือ จำนวน 265 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 65.30 และเป็นข้อความรู้ที่มีกลุ่มตัวอย่างตอบว่า “ไม่ทราบ” น้อยที่สุด จำนวน 125 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 30.80 ซึ่งเป็นการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยอย่างถูกต้อง ทั้งนี้ เนื่องจากข้อความรู้ดังกล่าว เป็นหลักการและแนวคิดพื้นฐานของการจัดตั้งองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินที่เป็นสากล ดังนั้น เมื่อกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ซึ่งมาจากประเทศมาตุภูมิที่ส่วนใหญ่มีองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ก็มีการรับรู้ว่าเป็นประเทศมาตุภูมิของตนเองมีองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จึงมีการรับรู้ข้อมูลที่เป็นหลักการพื้นฐานในการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

เมื่อพิจารณาข้อความรู้ที่มีกลุ่มตัวอย่างตอบว่าไม่ทราบเกินกว่ากึ่งหนึ่ง กล่าวคือ มากกว่าร้อยละ 50 ของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อความรู้ พบว่า มีจำนวนมากถึง 5 ข้อ ได้แก่ ข้อความรู้ที่ว่า “เมื่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีคำวินิจฉัยแล้ว ผู้ร้องเรียนยังสามารถฟ้องร้องหน่วยงานของรัฐต่อศาลปกครองได้” มีผู้ตอบไม่ทราบ ร้อยละ 62.60 “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยไม่สามารถตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้” ร้อยละ 58.60 “ประชาชนสามารถร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทยได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย” ร้อยละ 53.20 “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยตรวจสอบการปฏิบัติของหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐให้เป็นไปตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนดเท่านั้น” ร้อยละ 52.00 “ผู้มีสิทธิร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทย ต้องมีภูมิลำเนาในประเทศไทย” ร้อยละ 50.70 ซึ่งข้อความรู้เหล่านี้ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับเขตอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินไทย ซึ่งการรับรู้ในประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้มีผลต่อการตัดสินใจในการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การที่กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากยังไม่ทราบว่าผู้มีสิทธิร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทยไม่จำเป็นต้องมีภูมิลำเนาอยู่ในประเทศไทย นั้นหมายถึง กลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยไม่ทราบว่าตนเป็นผู้มีสิทธิร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทยด้วย ทำให้คนกลุ่มนี้สูญเสียโอกาสในการเข้าถึงผู้ตรวจการแผ่นดินไทย

ทั้งนี้ ข้อความรู้ “เมื่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีคำวินิจฉัยแล้ว ผู้ร้องเรียนยังสามารถฟ้องร้องหน่วยงานของรัฐต่อศาลปกครองได้อีก” เป็นข้อความรู้ที่มีกลุ่มตัวอย่างตอบว่า “ไม่ทราบ” มากที่สุด อาจเป็นเพราะข้อความรู้ดังกล่าว เป็นข้อมูลในเชิงลึกเกี่ยวข้องกับขั้นตอนตามที่กฎหมายกำหนด ผู้ที่จะทราบข้อมูลดังกล่าวอย่างถูกต้อง ย่อมเป็นผู้ที่รู้ขั้นตอนตามที่กฎหมายกำหนด หรืออนุมานเอาจากความรู้หรือประสบการณ์เดิมของตนเท่านั้น รายละเอียดตามตาราง 4.23

ตาราง 4.23 การรับรู้เกี่ยวกับบทบาทและการดำเนินการของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย

ข้อความรู้	คำตอบที่ถูกต้อง	หน่วย: คน (ร้อยละ)			
		ตอบถูก	ตอบผิด	ไม่ทราบ	รวม
1. ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีหน้าที่ให้ข้อเสนอแนะแก่รัฐบาลในการแก้ไขกฎหมายหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน	✓	228 (56.20)	25 (6.20)	153 (37.70)	406 (100.00)
2. ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนที่ได้รับจากประชาชนที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากรัฐ	✓	265 (65.30)	16 (3.90)	125 (30.80)	406 (100.00)
3. ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยตรวจสอบการปฏิบัติของหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้เป็นไปตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนดเท่านั้น	✗	61 (15.00)	134 (33.00)	211 (52.00)	406 (100.00)
4. ผู้บริโภคที่ไม่ได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัยและมีคุณภาพ สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทยได้	✗	45 (11.10)	179 (44.10)	182 (44.80)	406 (100.00)
5. ประชาชนสามารถร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทยได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย	✓	176 (43.30)	14 (3.40)	216 (53.20)	406 (100.00)
6. เมื่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีคำวินิจฉัยแล้วผู้ร้องเรียนยังสามารถฟ้องหน่วยงานของรัฐต่อศาลปกครองได้อีก	✓	134 (33.00)	18 (4.40)	254 (62.60)	406 (100.00)
7. ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยไม่สามารถตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้	✗	102 (25.10)	66 (16.30)	238 (58.60)	406 (100.00)
8. บุคคลทุกคนมีสิทธิร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทย โดยไม่จำกัดสัญชาติ	✓	232 (57.10)	12 (3.00)	162 (39.90)	406 (100.00)
9. คำร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทยต้องจัดทำเป็นภาษาไทย	✗	177 (43.60)	37 (9.10)	192 (47.30)	406 (100.00)
10. ผู้มีสิทธิร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทยต้องมีภูมิลำเนาในประเทศไทย	✗	102 (25.10)	98 (24.10)	206 (50.70)	406 (100.00)

ในด้านความเห็นเกี่ยวกับช่องทางการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินที่สามารถเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้ดีที่สุด ผลการศึกษาพบว่า ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าสามารถเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้ดีที่สุด คือ เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 54.40 (จำนวน 221 คน) รองลงมา คือ เฟซบุ๊ก คิดเป็นร้อยละ 54.20 (จำนวน 220 คน) ลำดับถัดมา คือ สื่อโฆษณาในพื้นที่สาธารณะ เช่น บนรถเมล์ บนรถไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 41.90 (จำนวน 170 คน) โฆษณาในสื่อออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 33.50 (จำนวน 136 คน) โมบายล์ แอปพลิเคชัน คิดเป็นร้อยละ 23.90 (จำนวน 97 คน) ทวิตเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 23.60 (จำนวน 96 คน) รายการโทรทัศน์ รายการออนไลน์หรือยูทูป และป้ายโฆษณาในหน่วยงานราชการ มีสัดส่วนเท่ากัน คือ คิดเป็นร้อยละ 20.20 (จำนวน 82 คน) แผ่นพับ หรือโบรชัวร์ คิดเป็นร้อยละ 20.00 (จำนวน 81 คน) โฆษณาทางโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 19.00 (จำนวน 77 คน) ศูนย์บริการทางโทรศัพท์ (Call center) คิดเป็นร้อยละ 16.30 (จำนวน 66 คน) รายการวิทยุ คิดเป็นร้อยละ 13.50 (จำนวน 55 คน) คอลัมน์ในหนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 13.30 (จำนวน 54 คน) โฆษณาทางวิทยุ คิดเป็นร้อยละ 10.60 (จำนวน 43 คน) งานสัมมนาและนิทรรศการ คิดเป็นร้อยละ 6.70 (จำนวน 27 คน) หน่วยประชาสัมพันธ์และให้บริการเคลื่อนที่ในพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 4.70 (จำนวน 19 คน) และช่องทางการประชาสัมพันธ์อื่น ๆ เช่น โฆษณาที่ท่าอากาศยานหรือบนเครื่องบิน หรือก่อนเข้าสู่ราชอาณาจักรไทย โรงเรียน มหาวิทยาลัย บริษัทที่จ้างงาน คนต่างด้าว เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 3.00 (จำนวน 12 คน) ตามลำดับ รายละเอียดตามตาราง 4.24

จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นได้ว่า ใน 10 ลำดับแรกของช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสามารถเข้าถึงตนได้ดีที่สุด เป็นสื่อดิจิทัลมากถึง 6 ลำดับ โดยสองลำดับแรก ได้แก่ เว็บไซต์ ซึ่งเป็นสื่อดิจิทัลที่ให้ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างกว้างขวาง และเฟซบุ๊ก ซึ่งเป็นสื่อสังคมออนไลน์เป็นที่นิยมในหมู่ประชาชนทั่วไป ข้อค้นพบดังกล่าว สะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของคนต่างด้าวที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยในปัจจุบัน ที่นิยมใช้สื่อดิจิทัลเป็นช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมากขึ้นอย่างชัดเจน ขณะที่ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่มีลักษณะเป็นการสื่อสารโดยตรงระหว่างบุคคลต่อบุคคล หรือแบบพบตัว เช่น งานสัมมนาและนิทรรศการ และหน่วยประชาสัมพันธ์และให้บริการเคลื่อนที่ในพื้นที่ เป็นช่องทางที่มีกลุ่มตัวอย่างจำนวนน้อยเห็นว่าเป็นช่องทางที่เข้าถึงตนได้ดีที่สุด ทั้งนี้ จากผลการศึกษาก่อนหน้านี้ ที่พบว่า ภาษาและการสื่อสารเป็นปัญหาสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มักประสบในการติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ ดังนั้น จึงอาจเป็นไปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวซึ่งมีประสบการณ์และการเรียนรู้จากปัญหาที่เคยประสบในการติดต่อราชการ ทำให้เกิดการปรับพฤติกรรมในการรับรู้และสื่อสาร โดยไม่นิยมใช้ช่องทางที่มีลักษณะเป็นการสื่อสารหรือสนทนาโดยตรงระหว่างบุคคลเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาด้านภาษาและการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่

ตาราง 4.24 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จำแนกตามช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่เห็นว่าสามารถเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้ดีที่สุด

ช่องทางการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทย	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เว็บไซต์	221	54.40
เฟซบุ๊ก	220	54.20
สื่อโฆษณาในพื้นที่สาธารณะ (เช่น บนรณเมล์ บนรณไฟฟ้า)	170	41.90
โฆษณาในสื่อออนไลน์	136	33.50
โมบายล์ แอปพลิเคชัน	97	23.90
ทวีตเตอร์	96	23.60
รายการโทรทัศน์	82	20.20
รายการออนไลน์ หรือยูทูป	82	20.20
ป้ายโฆษณาในหน่วยงานราชการ	82	20.20
แผ่นพับ หรือโบรชัวร์	81	20.00
โฆษณาทางโทรทัศน์	77	19.00
ศูนย์บริการทางโทรศัพท์ (Call center)	66	16.30
รายการวิทยุ	55	13.50
คอลัมน์ในหนังสือพิมพ์	54	13.30
โฆษณาทางวิทยุ	43	10.60
งานสัมมนาและนิทรรศการ	27	6.70
หน่วยประชาสัมพันธ์และให้บริการเคลื่อนที่ในพื้นที่	19	4.70
ช่องทางการประชาสัมพันธ์อื่น ๆ	12	3.00

หมายเหตุ – กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่าหนึ่งคำตอบ

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย

ผู้ศึกษานำข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถามส่วนที่ 3 มาวิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) คำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) และคะแนนเฉลี่ย (Mean) และคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาจัดแบ่งระดับความคาดหวังออกเป็นกลุ่มความคาดหวังน้อย ค่อนข้างน้อย ปานกลาง ค่อนข้างมาก และมาก ตามอันตรภาคชั้นที่ได้คำนวณไว้ ผลการศึกษา ปรากฏดังนี้

จากการสำรวจ พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่ง ระบุว่า ไม่มีความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทย ในบทบาทและการดำเนินการด้านต่าง ๆ ซึ่งเมื่อพิจารณาตามความถี่และร้อยละ พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับ บทบาทและการดำเนินการของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยที่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความคาดหวังมากที่สุด คือ ประเด็น “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยให้ความสำคัญกับเรื่องร้องเรียนทุกเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนบุคคลหรือปัญหา ระดับประเทศ” จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 รองลงมา คือ ประเด็น “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมี ศูนย์บริการข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนของชาวต่างชาติเป็นการเฉพาะ ” “เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารกับท่าน เป็นภาษาอังกฤษได้โดยตรง” และ “ผู้ตรวจการแผ่นดินออกสำรวจเพื่อแก้ไขปัญหาในภาพรวม โดยไม่ต้องรอให้มีการร้องเรียน” ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน คือ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20 ประเด็น “การร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทย มีขั้นตอนที่ง่าย” จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ประเด็น “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีเว็บไซต์ ภาษาอังกฤษที่มีข้อมูลครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน” และ “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยพิจารณาเรื่องร้องเรียนโดย มุ่งเน้นความเป็นธรรมและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น” มีจำนวนเท่ากัน คือ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 ประเด็น “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง ไม่มีอคติ ปราศจากการแทรกแซง” “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างแท้จริงและยั่งยืน” และ “คำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมี ข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม” มีจำนวนเท่ากัน คือ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ประเด็น “กระบวนการพิจารณาและวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยเป็นไปด้วยความรวดเร็ว” จำนวน คือ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 และประเด็นที่มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดระบุว่าไม่มีความคาดหวัง คือ ประเด็น “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยปฏิบัติต่อผู้ร้องเรียนชาวต่างชาติเสมอเหมือนและเท่าเทียมกับปฏิบัติกับคนไทย” และ “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีกระบวนการ ขั้นตอนการทำงานที่เป็นระบบ มีกรอบระยะเวลาชัดเจน” มีจำนวนเท่ากัน คือ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 รายละเอียดตามตาราง 4.25

ตาราง 4.25 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยที่ไม่มี
ความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทย

บทบาทและการดำเนินการของผู้ตรวจการแผ่นดิน	กลุ่มตัวอย่าง ที่ไม่มี ความ คาดหวัง (คน) (ร้อยละ)	กลุ่มตัวอย่าง ที่มีความ คาดหวัง (คน) (ร้อยละ)	รวม (คน) (ร้อยละ)
1. ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีเว็บไซต์ภาษาอังกฤษที่มีข้อมูลครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน	7 (1.70)	399 (100.00)	406 (100.00)
2. ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีศูนย์บริการข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนของชาวต่างชาติเป็นการเฉพาะ	9 (2.20)	397 (97.80)	406 (100.00)
3. เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารกับท่านเป็นภาษาอังกฤษได้โดยตรง	9 (2.20)	397 (97.80)	406 (100.00)
4. ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยปฏิบัติต่อผู้ร้องเรียนชาวต่างชาติเสมอเหมือนและเท่าเทียมกับปฏิบัติกับคนไทย	4 (1.00)	402 (99.00)	406 (100.00)
5. ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยออกสำรวจเพื่อแก้ไขปัญหาในภาพรวมโดยไม่ต้องรอให้มีการร้องเรียน	9 (2.20)	397 (97.80)	406 (100.00)
6. ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยให้ความสำคัญกับเรื่องร้องเรียนทุกเรื่องไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนบุคคลหรือปัญหาระดับประเทศ	10 (2.50)	396 (97.50)	406 (100.00)
7. ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลางไม่มีอคติ ปราศจากการแทรกแซง	6 (1.50)	400 (98.50)	406 (100.00)
8. การร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทย มีขั้นตอนที่ง่าย	8 (2.00)	398 (98.00)	406 (100.00)
9. ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีกระบวนการ ขั้นตอนการทำงานที่เป็นระบบ มีกรอบระยะเวลาชัดเจน	4 (1.00)	402 (99.00)	406 (100.00)
10. กระบวนการพิจารณาและวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยเป็นไปด้วยความรวดเร็ว	5 (1.20)	401 (98.80)	406 (100.00)
11. ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยพิจารณาเรื่องร้องเรียนโดยมุ่งเน้นความเป็นธรรมและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	7 (1.70)	399 (98.30)	406 (100.00)
12. คำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม	6 (1.50)	400 (98.50)	406 (100.00)
13. ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างแท้จริงและยั่งยืน	6 (1.50)	400 (98.50)	406 (100.00)

สำหรับผลการศึกษาระดับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าว ผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยมีความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทยอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.14 และเมื่อพิจารณาความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทยในแต่ละประเด็น ปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

ประเด็น “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีเว็บไซต์ภาษาอังกฤษที่มีข้อมูลครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน” กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในประเด็นนี้ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.37) โดยเมื่อพิจารณาความถี่และสัดส่วน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.70 รองลงมา มีความคาดหวังในระดับค่อนข้างมาก จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 มีความคาดหวังในระดับปานกลาง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 มีความคาดหวังในระดับค่อนข้างน้อย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และมีความคาดหวังในระดับน้อย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30

ประเด็น “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีศูนย์บริการข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนของชาวต่างชาติเป็นการเฉพาะ” กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในประเด็นนี้ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 โดยเมื่อพิจารณาความถี่และสัดส่วน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 55.20 มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก รองลงมา มีความคาดหวังในระดับค่อนข้างมาก จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.40 มีความคาดหวังในระดับปานกลาง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40 มีความคาดหวังในระดับค่อนข้างน้อย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 และมีความคาดหวังในระดับน้อย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80

ประเด็น “เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารกับท่านเป็นภาษาอังกฤษได้โดยตรง” กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในประเด็นนี้ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และเมื่อพิจารณาความถี่และสัดส่วน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.90 มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก รองลงมา มีความคาดหวังในระดับค่อนข้างมาก จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 มีความคาดหวังในระดับปานกลาง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.90 มีความคาดหวังในระดับค่อนข้างน้อย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 และมีความคาดหวังในระดับน้อย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80

ประเด็น “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยปฏิบัติต่อผู้ร้องเรียนชาวต่างชาติเสมอเหมือนและเท่าเทียมกับปฏิบัติกับคนไทย” กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในประเด็นนี้ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และเมื่อพิจารณาความถี่และสัดส่วน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 63.70 มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก รองลงมา มีความคาดหวังในระดับค่อนข้างมาก จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 16.90 มีความคาดหวังในระดับปานกลาง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 มีความคาดหวังในระดับ

ค่อนข้างน้อย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.20 และมีความคาดหวังในระดับน้อย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20

ประเด็น “ผู้ตรวจการแผ่นดินออกสำรวจเพื่อแก้ไขปัญหาในภาพรวม โดยไม่ต้องรอให้มีการร้องเรียน” กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในประเด็นนี้ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และเมื่อพิจารณาความถี่และสัดส่วน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีความคาดหวังในระดับค่อนข้างมากและในระดับปานกลาง มีจำนวนเท่ากัน คือ กลุ่มละ 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 มีความคาดหวังในระดับค่อนข้างน้อย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 และมีความคาดหวังในระดับน้อย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80

ประเด็น “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยให้ความสำคัญกับเรื่องร้องเรียนทุกเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนบุคคลหรือปัญหาระดับประเทศ” กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในประเด็นนี้ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และเมื่อพิจารณาความถี่และสัดส่วน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 42.20 มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก รองลงมา มีความคาดหวังในระดับค่อนข้างมาก จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 มีความคาดหวังในระดับปานกลาง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 มีความคาดหวังในระดับค่อนข้างน้อย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.10 และมีความคาดหวังในระดับน้อย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

ประเด็น “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง ไม่มีอคติ ปราศจากการแทรกแซง” กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในประเด็นนี้ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และเมื่อพิจารณาความถี่และสัดส่วน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก รองลงมา มีความคาดหวังในระดับค่อนข้างมาก จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 มีความคาดหวังในระดับปานกลาง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 มีความคาดหวังในระดับค่อนข้างน้อย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 และมีความคาดหวังในระดับน้อย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ประเด็น “การร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีขั้นตอนที่ง่าย” กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในประเด็นนี้ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และเมื่อพิจารณาความถี่และสัดส่วน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก รองลงมา มีความคาดหวังในระดับค่อนข้างมาก จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.20 มีความคาดหวังในระดับปานกลาง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 มีความคาดหวังในระดับค่อนข้างน้อย จำนวน 24 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.00 และมีความคาดหวังในระดับน้อย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30

ประเด็น “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีกระบวนการ ขั้นตอนการทำงานที่เป็นระบบ มีกรอบระยะเวลาชัดเจน” กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในประเด็นนี้ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และเมื่อพิจารณาความถี่และสัดส่วน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 41.80 มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก รองลงมา มีความคาดหวังในระดับค่อนข้างมาก จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.60 มีความคาดหวังในระดับปานกลาง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70 มีความคาดหวังในระดับค่อนข้างน้อย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 และมีความคาดหวังในระดับน้อย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70

ประเด็น “กระบวนการพิจารณาและวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยเป็นไปด้วยความรวดเร็ว” กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในประเด็นนี้ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และเมื่อพิจารณาความถี่และสัดส่วน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 38.90 มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก รองลงมา มีความคาดหวังในระดับค่อนข้างมาก จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 32.90 มีความคาดหวังในระดับปานกลาง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 มีความคาดหวังในระดับค่อนข้างน้อย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 และมีความคาดหวังในระดับน้อย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20

ประเด็น “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยพิจารณาเรื่องร้องเรียนโดยมุ่งเน้นความเป็นธรรมและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น” กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในประเด็นนี้ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และเมื่อพิจารณาความถี่และสัดส่วน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.90 มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก รองลงมา มีความคาดหวังในระดับค่อนข้างมาก จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 มีความคาดหวังในระดับปานกลาง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 มีความคาดหวังในระดับค่อนข้างน้อย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 และมีความคาดหวังในระดับน้อย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20

ประเด็น “คำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม” กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในประเด็นนี้ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และเมื่อพิจารณาความถี่และสัดส่วน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.30 มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก รองลงมา มีความคาดหวังในระดับค่อนข้างมาก จำนวน 105 คน ร้อยละ 26.30 มีความคาดหวังในระดับปานกลาง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 มีความคาดหวังในระดับค่อนข้างน้อย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 และมีความคาดหวังในระดับน้อย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30

ประเด็น “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยสามารถแก้ไขปัญหได้อย่างไรอย่างแท้จริงและยั่งยืน” กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในประเด็นนี้ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และเมื่อพิจารณาความถี่และสัดส่วน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก รองลงมา มีความคาดหวังในระดับค่อนข้างมาก จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.30 มีความคาดหวังในระดับปานกลาง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 มีความคาดหวังในระดับค่อนข้างน้อย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 และมีความคาดหวังในระดับน้อย จำนวน 8 คน ร้อยละ 2.00 รายละเอียดปรากฏตามตาราง 4.26

ทั้งนี้ จากตาราง 4.26 พบว่า กลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยมีความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทย อยู่ในระดับมาก ใน 5 ประเด็น ซึ่งเป็นประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชน ได้แก่ “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีเว็บไซต์ภาษาอังกฤษที่มีข้อมูลครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน” “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีศูนย์บริการข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนของชาวต่างชาติเป็นการเฉพาะ” “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยปฏิบัติต่อผู้ร้องเรียนชาวต่างชาติเสมอเหมือนและเท่าเทียมกับปฏิบัติกับคนไทย” และประเด็นการแสดงบทบาทของผู้ตรวจการแผ่นดิน คือ “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง ไม่มีอคติปราศจากการแทรกแซง” “คำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม” และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบประเด็นดังกล่าวกับผลการศึกษาเรื่องปัญหาหรือความยากลำบากของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวในการติดต่อราชการกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐไทย จะพบว่า มีความสอดคล้องกัน กล่าวคือ ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทย เป็นประเด็นที่มีกลุ่มตัวอย่างที่เคยประสบปัญหาในการติดต่อราชการมักประสบ เช่น ปัญหาเกี่ยวกับภาษาและการสื่อสาร การขาดข้อมูล หรือความไม่เข้าใจขั้นตอนในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติระหว่างคนไทยกับคนต่างชาติดังนั้น จากการรับรู้ปัญหาดังกล่าว ย่อมทำให้เกิดความคาดหวังต่อการติดต่อราชการกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินว่าจะได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เกิดความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติ สามารถติดต่อราชการได้โดยไม่มีอุปสรรคในด้านภาษาและการสื่อสาร ตลอดจนได้รับการปฏิบัติจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอย่างเท่าเทียมกัน

อย่างไรก็ดี หากพิจารณาสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่มีความคาดหวังในแต่ละประเด็นในระดับตั้งแต่ค่อนข้างมากขึ้นไป พบว่า ประเด็นที่มีสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแสดงความคาดหวังในระดับค่อนข้างมากขึ้นไปมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง ไม่มีอคติ ปราศจากการแทรกแซง” มีสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างที่คาดหวังในระดับค่อนข้างมาก และมาก คิดเป็นร้อยละ 81.75 (จำนวน 327 คน จากผู้ตอบในประเด็นนี้จำนวน 400 คน) รองลงมา คือ ประเด็น “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีเว็บไซต์

ภาษาอังกฤษที่มีข้อมูลครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน” คิดเป็นร้อยละ 80.95 (จำนวน 323 คน จากผู้ตอบในประเด็นนี้จำนวน 399 คน) และประเด็น “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยปฏิบัติต่อผู้ร้องเรียนชาวต่างชาติเสมอเหมือนและเท่าเทียมกับปฏิบัติกับคนไทย” คิดเป็นร้อยละ 80.59 (จำนวน 324 คน จากผู้ตอบในประเด็นนี้จำนวน 402 คน) ซึ่งผลในส่วนนี้สะท้อนว่า กลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยให้ความสำคัญกับกระบวนการการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินมากกว่าผลที่จะได้รับ กล่าวคือ มีกระบวนการทำงานที่เป็นกลาง ไม่มีอคติ ปราศจากการแทรกแซง มีความโปร่งใส ตรงไปตรงมา สื่อสารด้วยข้อมูลที่ครบถ้วน เป็นที่เข้าใจ และปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันทั้งชาวไทยและผู้ถือสัญชาติอื่น

สำหรับประเด็น “ผู้ตรวจการแผ่นดินออกสำรวจเพื่อแก้ไขปัญหาในภาพรวม โดยไม่ต้องรอให้มีการร้องเรียน” เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคาดหวังน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับประเด็นอื่น ๆ กล่าวคือ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยให้ความสำคัญกับการที่ผู้ตรวจการแผ่นดินตอบสนองต่อปัญหาความเดือดร้อนเป็นรายบุคคลมากกว่าปัญหาในภาพรวมของสังคมหรือประเทศ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพื้นฐานโดยธรรมชาติของคนต่างด้าว ซึ่งมีการอยู่อาศัยในราชอาณาจักรไทยที่มีลักษณะเป็นการชั่วคราว จึงอาจไม่เห็นความสำคัญหรือประโยชน์ที่ตนจะได้รับจากการที่ปัญหาในสังคมไทยได้รับการแก้ไขในภาพรวม เท่ากับการที่ปัญหาของตนที่มาร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน จะได้รับการแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรม

ตาราง 4.26 ระดับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย
ต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทย

บทบาทและการดำเนินการ ของผู้ตรวจการแผ่นดิน	ระดับความคาดหวัง					รวม	คะแนนเฉลี่ย (ระดับ)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
	มาก	ค่อนข้าง มาก	ปานกลาง	ค่อนข้าง น้อย	น้อย			
1. ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีเว็บไซต์ ภาษาอังกฤษที่มีข้อมูลครบถ้วน และ เป็นปัจจุบัน	250 (62.70)	73 (18.30)	57 (14.30)	10 (2.50)	9 (2.30)	399 (100.00)	4.37 (มาก)	0.970
2. ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีศูนย์บริการ ข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนของ ชาวต่างชาติเป็นการเฉพาะ	219 (55.20)	93 (23.40)	53 (13.40)	25 (6.30)	7 (1.80)	397 (100.00)	4.24 (มาก)	1.020
3. เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารกับท่าน เป็นภาษาอังกฤษได้โดยตรง	186 (46.90)	115 (29.00)	63 (15.90)	22 (5.50)	11 (2.80)	397 (100.00)	4.12 (ค่อนข้าง มาก)	1.043
4. ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยปฏิบัติ ต่อผู้ร้องเรียนชาวต่างชาติ เสมอเหมือนและเท่าเทียมกับปฏิบัติ กับคนไทย	256 (63.70)	68 (16.90)	48 (11.90)	21 (5.20)	9 (2.20)	402 (100.00)	4.35 (มาก)	1.025
5. ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยออกสำรวจ เพื่อแก้ไขปัญหาในภาพรวม โดยไม่ต้องรอให้มีการร้องเรียน	135 (34.00)	107 (27.00)	107 (27.00)	37 (9.30)	11 (2.80)	397 (100.00)	3.80 (ค่อนข้าง มาก)	1.093
6. ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยให้ ความสำคัญกับเรื่องร้องเรียน ทุกเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนบุคคล หรือปัญหาในระดับประเทศ	167 (42.20)	112 (28.30)	81 (20.50)	24 (6.10)	12 (3.00)	396 (100.00)	4.01 (ค่อนข้าง มาก)	1.070
7. ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความเป็นกลาง ไม่มีอคติ ปราศจากการแทรกแซง	254 (63.50)	73 (18.30)	50 (12.50)	15 (3.80)	8 (2.00)	400 (100.00)	4.38 (มาก)	0.976
8. การร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน ไทย มีขั้นตอนที่ง่าย	148 (37.20)	132 (33.20)	85 (21.40)	24 (6.00)	9 (2.30)	398 (100.00)	3.97 (ค่อนข้าง มาก)	1.016
9. ผู้ตรวจการแผ่นดินไทย มีกระบวนการ ขั้นตอนการทำงานที่ เป็นระบบ มีกรอบระยะเวลาชัดเจน	168 (41.80)	131 (32.60)	71 (17.70)	25 (6.20)	7 (1.70)	402 (100.00)	4.06 (ค่อนข้าง มาก)	0.999

บทบาทและการดำเนินการ ของผู้ตรวจการแผ่นดิน	ระดับความคาดหวัง					รวม	คะแนนเฉลี่ย (ระดับ)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
	มาก	ค่อนข้าง มาก	ปานกลาง	ค่อนข้าง น้อย	น้อย			
10. กระบวนการพิจารณาและวินิจฉัย ของผู้ตรวจการแผ่นดินไทย เป็นไปด้วยความรวดเร็ว	156 (38.90)	132 (32.90)	70 (17.50)	34 (8.50)	9 (2.20)	401 (100.00)	3.98 (ค่อนข้าง มาก)	1.052
11. ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยพิจารณาเรื่อง ร้องเรียน โดยมุ่งเน้นความเป็นธรรม และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	179 (44.90)	117 (29.30)	76 (19.00)	21 (5.30)	6 (1.50)	399 (100.00)	4.11 (ค่อนข้าง มาก)	0.988
12. คำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน ไทยมีข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาที่ ชัดเจนและเป็นรูปธรรม	217 (54.30)	105 (26.30)	52 (13.00)	21 (5.30)	5 (1.30)	400 (100.00)	4.27 (มาก)	0.961
13. ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยสามารถ แก้ไขปัญหาได้อย่างแท้จริงและยั่งยืน	206 (51.50)	101 (25.30)	66 (16.50)	19 (4.80)	8 (2.00)	400 (100.00)	4.20 (ค่อนข้าง มาก)	1.007
ความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวม = 4.14 (ค่อนข้างมาก)								

ทั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อสังเกตจากการเก็บรวบรวมข้อมูลว่า ในประเด็น “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีศูนย์บริการ
ข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนของชาวต่างชาติเป็นการเฉพาะ” และ “เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารกับท่านเป็น
ภาษาอังกฤษได้โดยตรง” ซึ่งเป็นประเด็นที่มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก แต่มีความถี่ของผู้ที่ไม่มี
ความคาดหวังสูง เนื่องจาก กลุ่มตัวอย่างที่ระบุว่ามีความคาดหวังในประเด็นดังกล่าว เป็นชาวจีนที่ไม่สามารถ
หรือไม่มีความถนัดในการสื่อสารภาษาอังกฤษ จึงไม่คาดหวังในที่จะได้รับบริการผ่านการสื่อสารที่เป็น
ภาษาอังกฤษ

4.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย

ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 406 คน โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 คือ ปัจจัยพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง และส่วนที่ 2 คือ ปัจจัยด้านพฤติกรรมการติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐของกลุ่มตัวอย่าง และนำมาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย โดยใช้วิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Least Squares Method) ในรูปของสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ทั้งนี้ ก่อนการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมและปัจจัยด้านพฤติกรรมการติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐของกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยของกลุ่มตัวอย่าง จะต้องตรวจสอบถึงความเหมาะสมของข้อมูลตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ เพื่อให้ผลการวิเคราะห์มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงได้ทำการทดสอบเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ตามหัวข้อที่จะนำเสนอต่อไปนี้

1. การตรวจสอบความผิดปกติของข้อมูล (Outlier) จากการทดสอบค่าคะแนนมาตรฐาน (Z-score) พบว่า ไม่มีตัวแปรใดที่ตัวอย่งมีค่า Z-score เกิน 3 ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ไม่มีค่าผิดปกติ (Outlier) เกิดขึ้นในตัวแปรทุกตัวแปรและตัวแปรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกตัวแปร ในการศึกษาครั้งนี้ จึงดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 406 ตัวอย่าง

2. ในการสร้างแบบจำลองถดถอยสำหรับการศึกษา มีตัวแปรอิสระที่เป็นตัวแปรเชิงคุณภาพ ซึ่งได้ทำการเปลี่ยนตัวแปรเชิงคุณภาพให้เป็นตัวแปรหุ่น (Dummy variables) โดยในกรณีที่มีตัวแปรเชิงคุณภาพแบ่งคุณสมบัติของตัวอย่างออกเป็นกลุ่มมากกว่า 2 กลุ่ม ในการวิเคราะห์ตามการศึกษา ได้ทำการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับดักของตัวแปรหุ่น (Dummy trap) โดยการตัดตัวแปรหุ่นหนึ่งตัวออกจากแบบจำลอง (Drop dummy term) กล่าวคือ ถ้ามีตัวแปรเชิงคุณภาพ m กลุ่มจะใช้ตัวแปรหุ่นเพียง $(m - 1)$ ตัวแปรเท่านั้น ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวได้ยุติปัญหาความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงอย่างสมบูรณ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Perfect multicollinearity) จึงเข้าเงื่อนไขที่สามารถดำเนินการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณได้

3. ตัวแปรตามและค่าความคลาดเคลื่อนเป็นตัวแปรที่มีการแจกแจงแบบปกติ (Normality) เงื่อนไขข้อหนึ่งในการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) กำหนดว่า ตัวแปรตามและค่า

ความคลาดเคลื่อนต้องเป็นตัวแปรที่มีการแจกแจงแบบปกติ โดยผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบโดยใช้วิธี Kolmogorov-Smirnov Test โดยมีระดับนัยสำคัญที่มากกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบพบว่า ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 น้อยกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการแจกแจงแบบไม่ปกติ แต่เนื่องจากทฤษฎีแนวโน้มนำเข้าสู่ส่วนกลาง (Central Limit Theorem) อธิบายว่า สำหรับประชากรใด ๆ ถ้าเก็บตัวอย่างในจำนวนที่มากพอ การกระจายของค่าตัวอย่างดังกล่าวจะมีแนวโน้มใกล้เคียงกับการกระจายแบบธรรมชาติ (Normal Distribution) โดยที่จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ทำให้การแจกแจงเป็นแบบปกติ ควรมีขนาดใหญ่หรือมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 30 ตัวอย่างขึ้นไป ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด 406 ตัวอย่าง ถือว่าตัวแปรตามและค่าความคลาดเคลื่อนเป็นตัวแปรที่มีการแจกแจงแบบปกติ

4. ค่าความคลาดเคลื่อนแต่ละค่าเป็นอิสระกัน (Autocorrelation) เงื่อนไขข้อหนึ่งในการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ กำหนดว่าค่าความคลาดเคลื่อนแต่ละ ค่าต้องเป็นอิสระกัน ซึ่งวิธีการตรวจสอบผู้ศึกษาจะพิจารณาจากค่าสถิติ Durbin-Watson โดยถ้าค่า Durbin-Watson มีค่าเข้าใกล้ 2 กล่าวคือ มีค่าอยู่ในช่วง 1.50 – 2.50 จะสามารถสรุปได้ว่าค่าความ คลาดเคลื่อนมีความเป็นอิสระกัน โดยจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่า Durbin-Watson มีค่าเท่ากับ 1.884 ซึ่งอยู่ระหว่าง 1.50 – 2.50 จึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระที่นำมาใช้ในการทดสอบไม่มีความสัมพันธ์ภายในตัวเอง

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย ผลปรากฏว่า มีปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย คือ

- (1) อายุ (age)
- (2) การประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ผู้ประกอบการ (crr7)
- (3) การประกอบอาชีพอาจารย์มหาวิทยาลัย/นักวิจัย (crr8)
- (4) ความเป็นผู้ถือสัญชาติ/เป็นชาวจีนและไต้หวัน (conti2)
- (5) ความเป็นผู้ถือสัญชาติ/เป็นชาวฟิลิปปินส์ (conti6)
- (6) การรับรู้หรือมีข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิในการร้องเรียนหน่วยงานของรัฐไทย (rht) และ
- (7) ประสบการณ์ร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินหรือ Ombudsman ในประเทศมาตุภูมิ (xpombn)

ดังปรากฏตามตาราง 4.27 โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

อายุ (age) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย ที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 99 กล่าวคือ มีแนวโน้มที่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุเพิ่มสูงขึ้นจะมีการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเมื่อคนต่างด้าวมีอายุเพิ่มมากขึ้น ย่อมมีการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งโดยหลักแล้วการเรียนรู้ของบุคคลย่อมสัมพันธ์กับการรับรู้ในลักษณะของการแปลความหมาย เข้าใจ และจดจำ เป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดการสังมองค์ความรู้ ดังนั้น คนต่างด้าวยังมีอายุเพิ่มมากขึ้น ย่อมผ่านการรับรู้ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ มากขึ้น โอกาสที่จะได้รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยจึงย่อมมีมากขึ้นตามไปด้วย

การประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ผู้ประกอบการ (crr7) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย ที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 99 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ผู้ประกอบการ มีแนวโน้มที่จะมีการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะกลุ่มคนต่างด้าวที่ประกอบอาชีพเป็นผู้ประกอบการ หรือเจ้าของธุรกิจ ย่อมมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการทำให้ธุรกิจของตนประสบความสำเร็จในประเทศไทย จึงให้ความสำคัญกับการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจ มีความสนใจในข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ การลงทุน การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเป็นหลัก เพื่อพัฒนาธุรกิจของตนให้มีความเติบโต ก้าวหน้า และมั่นคง สามารถสร้างกำไรอันเป็นเป้าหมายสำคัญ ขณะที่ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทย ซึ่งย่อมเป็นเรื่องที่ไม่ได้อยู่ในความต้องการที่จะรับรู้ (Need) ความใส่ใจ (Attention) และการเลือกที่จะรับรู้ (Selection) ของบุคคลกลุ่มนี้ ในขณะที่ คนต่างด้าวที่เป็นพนักงานบริษัทย่อมมีโอกาสในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารที่มีลักษณะทั่วไปหรือเกี่ยวพันกับการดำรงชีวิตมากกว่า ซึ่งรวมไปถึงการรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินจากข่าว หรือข้อมูลที่มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ผู้ประกอบการ ทำให้กลุ่มคนต่างด้าวที่เป็นพนักงานบริษัทจึงมีการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินมากกว่ากลุ่มคนต่างด้าวที่เป็นเจ้าของธุรกิจหรือผู้ประกอบการ

การประกอบอาชีพอาจารย์มหาวิทยาลัย/นักวิจัย (crr8) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย ที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 95 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพอาจารย์มหาวิทยาลัย/นักวิจัย มีแนวโน้มที่จะมีการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท ทั้งนี้ อาจด้วยเป็นเพราะโดยธรรมชาติของผู้ประกอบอาชีพเป็นอาจารย์มหาวิทยาลัย/นักวิจัย ย่อมเป็นผู้แสวงหาข้อมูลความรู้ อยู่เสมอเพื่อใช้ในการถ่ายทอดแก่ผู้เรียน การศึกษาวิจัย หรือในการดำเนินงานทางวิชาการต่าง ๆ มีลักษณะของการค้นคว้าหาข้อมูลด้วยตนเอง มากกว่าการเป็นผู้รับข้อมูลข่าวสารจากการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ซึ่งอาจทำให้มี

โอกาสในการเข้าถึงข้อมูล และทำให้เกิดการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท ซึ่งจะต้องให้ความสนใจกับงานที่รับผิดชอบตามที่ได้รับการว่าจ้างจากบริษัท นายจ้างเป็นสำคัญ

ทั้งนี้ จากข้อค้นพบข้างต้น จะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านอาชีพมีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทย ซึ่งมีความใกล้เคียงกับผลการศึกษาของ ชนาลักษณ์ ตฤณวร ที่พบว่า อาชีพเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ความเข้าใจของประชาชนกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ความเป็นผู้ถือสัญชาติ/เป็นชาวจีนและไต้หวัน (conti2) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 99 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีสัญชาติจีนและไต้หวันมีแนวโน้มที่จะมีการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมากกว่ากลุ่มชาวยุโรป ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ โดยหลักการรับรู้ของบุคคล การรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยต้องอาศัยประสบการณ์เดิมด้วยการนี้ยกย่อนไปจนถึงหน่วยงานตรวจสอบที่ทำหน้าที่คล้ายผู้ตรวจการแผ่นดินไทยในประเทศมาตุภูมิหรือประเทศต้นทางของตน ซึ่งในยุโรป ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ มีองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือ Ombudsman หรือหน่วยงานตรวจสอบที่ทำหน้าที่คล้ายผู้ตรวจการแผ่นดินไทยในหลายระดับ มีชื่อเรียกหน่วยงาน และมีอำนาจหน้าที่ที่แตกต่างหลากหลาย ขณะที่ในสาธารณรัฐประชาชนจีนและไต้หวัน ต่างมีหน่วยงานตรวจสอบหลักของประเทศที่ทำหน้าที่คล้ายผู้ตรวจการแผ่นดินไทยเพียงแห่งเดียว ซึ่งมีความเป็นสถาบันที่เข้มแข็ง และกว้างขวาง กล่าวคือ ในกรณีของสาธารณรัฐประชาชนจีน ซึ่งมีบริบททางการเมืองที่อำนาจรัฐของฝ่ายบริหารโดยพรรคคอมมิวนิสต์จีนมีความเข้มแข็ง กว้างขวาง และแผ่ขยายลงไปถึงระดับท้องถิ่นทั่วประเทศ และมีการบังคับใช้กฎหมายที่จริงจัง เข้มงวด ซึ่งเดิมหน่วยงานของสาธารณรัฐประชาชนจีนที่ทำหน้าที่คล้ายผู้ตรวจการแผ่นดินไทย มีสถานะเป็นหน่วยงานระดับกระทรวงในสังกัดรัฐบาลคือ กระทรวงตรวจสอบ (Ministry of Supervision) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐทั้งในระดับประเทศ มณฑล เทศบาล และท้องถิ่น และต่อมาภายหลังการแก้ไขเพิ่มเติมรัฐธรรมนูญ ในปี 2561 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น คณะกรรมการตรวจสอบแห่งชาติ (National Supervisory Commission) จึงจะเห็นได้ว่าการดำเนินงานของหน่วยงานของสาธารณรัฐประชาชนจีนที่เทียบเคียงได้กับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีลักษณะเข้าถึงประชาชนมาก ทำให้กลุ่มผู้ถือสัญชาติจีนมีพื้นฐานการรับรู้เกี่ยวกับหน่วยงานตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐในประเทศมาตุภูมิ ในส่วนของไต้หวัน มีหน่วยงานตรวจสอบหลักของประเทศที่ทำหน้าที่คล้ายผู้ตรวจการแผ่นดินไทย คือ สภาควบคุม (The Control Yuan) ถือเป็นหนึ่งในห้าฝ่ายในการบริหารของไต้หวัน โดยเป็นฝ่ายควบคุมสูงสุดของชาติ ประกอบกับด้วยความเป็นดินแดนขนาดเล็ก สภาควบคุมจึงเป็นองค์กรที่เป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไปในหมู่ประชาชนชาวไต้หวัน ดังนั้น ชาวจีนและไต้หวัน

จึงมีการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยโดยอาจเทียบเคียงจากหน่วยงานในประเทศมาตุภูมิได้มากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับชาวยุโรป ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์

ความเป็นผู้ถือสัญชาติ/เป็นชาวฟิลิปปินส์ (contig) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 99 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีสัญชาติฟิลิปปินส์มีแนวโน้มที่จะมีการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมากกว่ากลุ่มชาวยุโรป ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ ทั้งนี้ การรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของคนต่างด้าวจำเป็นต้องอาศัยข้อมูล ความรู้เดิมเพื่อช่วยในการรับรู้และแปลความหมาย ซึ่งจากการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวฟิลิปปินส์มีการรับรู้คำว่า “Ombudsman” เป็นอย่างดี เนื่องจากในสาธารณรัฐฟิลิปปินส์มีผู้ตรวจการแผ่นดิน (The Ombudsman of the Philippines) ซึ่งมีเป็นองค์กรตรวจสอบที่มีบทบาทสูงในภาครัฐ มีผลงานการตรวจสอบที่ปรากฏเป็นข่าวและอยู่ในการรับรู้ของสาธารณชนในฟิลิปปินส์อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม ด้วยการไขว้ข้อมูล (cross-tabulation) ระหว่างตัวแปรสัญชาติตามกลุ่มภูมิภาค (ตาราง 4.3) และการรับรู้การมีอยู่ขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินหรือ Ombudsman ในประเทศมาตุภูมิ (ตาราง 4.17) พบว่า กลุ่มชาวฟิลิปปินส์ คิดเป็นสัดส่วนสูงร้อยละ 90.00 ที่สามารถตอบได้ว่าในสาธารณรัฐฟิลิปปินส์มีองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินหรือ Ombudsman ซึ่งเป็นการรับรู้ที่ถูกต้อง ดังนั้น อาจสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างชาวฟิลิปปินส์มีแนวโน้มที่จะมีการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยได้ดีกว่ากลุ่มชาวยุโรป ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ เพราะมีความรู้เกี่ยวกับ Ombudsman ในสาธารณรัฐฟิลิปปินส์ ซึ่งเป็นความรู้เดิมที่ช่วยในการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยโดยไม่อาศัยกระบวนการแปลความหมายมากนัก

การรับรู้หรือมีข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิในการร้องเรียนหน่วยงานของรัฐไทย (rht) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 95 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่รู้หรือมีข้อมูลว่าตนมีสิทธิในการร้องเรียนหน่วยงานของรัฐไทยได้มีแนวโน้มที่จะมีการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่รู้ว่าตนมีสิทธิในการร้องเรียนต่อหน่วยงานของรัฐไทย ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าผู้ที่มีความรู้ในเรื่องสิทธิในการร้องเรียน ย่อมเป็นผู้ที่ตระหนักในสิทธิในการร้องเรียนของตน อันจะนำไปสู่ความสนใจที่จะแสวงหาข้อมูลความรู้เกี่ยวกับกระบวนการตรวจสอบและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ถึงสิทธิในการร้องเรียนหน่วยงานของรัฐไทย จึงย่อมมีการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนได้มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ทราบหรือมีข้อมูลว่าตนมีสิทธิในการร้องเรียนหน่วยงานของรัฐไทย

ประสบการณ์ร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินหรือ Ombudsman ในประเทศมาตุภูมิ (xpombn) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย ที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 90 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่เคยร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินหรือ Ombudsman ในประเทศมาตุภูมิจะมีแนวโน้มที่จะมีการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินหรือ Ombudsman ในประเทศมาตุภูมิ ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะประสบการณ์ที่เคยร้องเรียนกับองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินหรือ Ombudsman ในประเทศมาตุภูมิ ย่อมทำให้คนต่างด้าวมีการเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้สิทธิในการร้องเรียน การแสวงหาช่องทางเพื่อแก้ไขปัญหาความไม่เป็นธรรม ตลอดจนเข้าใจกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือ Ombudsman ในประเทศมาตุภูมิ และในเมื่อบุคคลกลุ่มนี้เคยมีประสบการณ์ดังกล่าวมาแล้ว จึงไม่เป็นการยากที่จะเข้าถึงข้อมูลหรือมีการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยได้มากกว่ากลุ่มคนต่างด้าวที่ไม่เคยมีประสบการณ์ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศมาตุภูมิมาก่อน

ตาราง 4.27 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของคนต่างด้าว
ผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย

ตัวแปรอิสระ	ค่าสัมประสิทธิ์	t	ระดับนัยสำคัญ
Constant	1.950	1.143	0.015
age	0.105	3.485	0.001***
crr2	-1.525	-0.500	0.618
crr3	-0.605	-0.619	0.536
crr4	-0.941	-1.012	0.312
crr5	-0.393	-0.294	0.769
crr6	-1.778	-1.040	0.299
crr7	-4.530	-3.755	0.000***
crr8	3.714	2.141	0.033**
crr9	-0.841	-0.758	0.449
conti1	1.644	1.358	0.175
conti2	4.173	4.463	0.000***
conti3	0.889	0.911	0.363
conti4	1.397	1.153	0.250
conti5	-0.952	-0.929	0.353
conti6	2.752	3.115	0.002***
conti7	-5.111	-1.304	0.193
cbrto	1.125	1.014	0.311
durt	-0.057	-1.242	0.215
wpm	-0.725	-0.968	0.334
prob	0.445	0.822	0.412
pcom	0.887	1.060	0.290
rht	1.503	2.548	0.011**
xpombn	1.504	1.664	0.097*
F = 4.303	$R^2 = 0.206$	n = 406	Dubin-Watson = 1.884
Sig F = 0.000	$\bar{R}^2 = 0.158$		

หมายเหตุ: *** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90

4.5 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้และความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย

ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้และความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยจากแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งพบว่า มีกลุ่มตัวอย่างบางรายเสนอความคิดเห็นที่มีความน่าสนใจ ซึ่งสามารถนำมาสรุปตามความใกล้เคียงของเนื้อหาเป็นประเด็นสำคัญ และจัดกลุ่มได้ ดังนี้

4.5.1 ประเด็นเกี่ยวกับการติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐไทย มีความคิดเห็นที่น่าสนใจ ได้แก่

4.5.1.1 ปัญหาเกี่ยวกับภาษาและการสื่อสารในการติดต่อราชการ

- เจ้าหน้าที่ของรัฐควรสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษมากกว่าปัจจุบัน (More English communication)
- ปัญหาเกี่ยวกับภาษาเป็นอุปสรรคสำคัญในการทำธุรกรรมในประเทศไทย (Language barrier is the main hindrance to every transaction here in Thailand. I think the government should seriously do something about it to make every transaction smooth.)
- ปัญหาด้านการสื่อสาร เป็นปัญหาหลักของภาครัฐไทย (The biggest issue in Thailand is communication, when that is no longer an issue, most issues can be solved easily.)
- ปัญหาด้านการสื่อสาร ส่งผลต่อการเลือกปฏิบัติกับคนต่างด้าว (Foreign persons are always considered less important than native people. The language is mostly responsible for this.)

ความคิดเห็นในส่วนนี้ เป็นเครื่องยืนยันว่า การที่ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐไทยไม่สามารถใช้ภาษาหรือสื่อสารกับคนต่างด้าวได้ เป็นปัญหาในการติดต่อราชการอย่างมาก ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกันระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมา เช่น ไม่อาจให้บริการได้ หรือทำให้เกิดภาระขั้นตอนที่เกินสมควรแก่ผู้รับบริการคนต่างด้าว จนอาจทำให้คนต่างด้าวรู้สึกว่าคุณตนได้รับการที่แตกต่างจากคนอื่น เป็นต้น

4.5.1.2 ปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อราชการกับเจ้าหน้าที่ของรัฐไทย

- ปัญหาความประพฤติของเจ้าหน้าที่ของรัฐไทย (Be polite even can't speak English.) (Thailand is for Thai people, but being accommodating to foreigners builds good reputation.)
- การมีอคติของเจ้าหน้าที่ของรัฐต่อผู้รับบริการที่เป็นคนต่างด้าว (Please tell government agencies' officials to read and enquire about any case without judging. Tell them to be open-minded.)
- ความโปร่งใสของภาครัฐไทย (The more transparency and general English used in every public and Government agency will help Thailand nation to improve.)

4.5.1.3 ปัญหาในการติดต่อกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

- ปัญหาในการละเลยการให้บริการ และการให้บริการที่ล่าช้า (Immigration has not enough people with more and more foreigners. Many gates are not occupied. (At airport and the Government Complex) (Employ better immigration staff-too slow. I've been here for 10 hours. They last with no movement of my file!)
- การปรับปรุงข้อมูลสำหรับคนต่างด้าวผู้ประสงค์จะพำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย ให้เป็นปัจจุบัน (Please update the resources for foreigners who wants to stay in Thailand.)
- หน่วยงานของรัฐไม่ควรใช้อคติทางเชื้อชาติและสีผิวในการพิจารณาอนุญาต (My problem as a foreigner living and having a Thai family is that state agency (immigration) always complains about black people.)

ความคิดเห็นในส่วนนี้ ยืนยันข้อค้นพบที่ว่า นอกเหนือจากปัญหาด้านภาษาและการสื่อสารแล้ว ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยส่วนใหญ่ ต้องประสบในการติดต่อราชการกับหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐไทย คือ การให้บริการล่าช้า การขาดข้อมูล หรือความไม่เข้าใจขั้นตอนการให้บริการ และการเลือกปฏิบัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การดำเนินการอย่างเข้มงวดของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองกับคนต่างด้าวผิวสี ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี ที่กำหนดให้การดำเนินการตรวจคนเข้าเมืองต้องสร้างสมดุลระหว่างสิทธิมนุษยชนและความมั่นคงของชาติ (กรุงเทพธุรกิจ, 2561) ซึ่งในช่วงปี 2561 ที่ผ่านมาปรากฏเป็นข่าวว่า ประเทศไทยมีนโยบายที่เข้มงวดมากขึ้นในการตรวจค้นคนเข้าเมืองผิดกฎหมาย โดยเฉพาะกลุ่มที่มีแนวโน้มก่ออาชญากรรม ซึ่งในการดำเนินการมีการมุ่งเป้าไปยังกลุ่มคนผิวสีจากประเทศในทวีปแอฟริกา จนทำให้ประเทศไทยถูกตั้งคำถามเกี่ยวกับการดำเนินการว่าเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนและเลือกปฏิบัติหรือไม่

4.5.2 ประเด็นเกี่ยวกับบทบาทและการดำเนินการของผู้ตรวจการแผ่นดินไทย มีความคิดเห็นที่น่าสนใจ ได้แก่

4.5.2.1 ปัญหาเกี่ยวกับการรับรู้ผู้ตรวจการแผ่นดินไทย

- ควรมีการทบทวนการใช้ชื่อหน่วยงาน (Change the name to something easier to understand.)
- คนต่างด้าวไม่ทราบว่ามืองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทย
(I have no idea there was Ombudsman Anyways good to know!)
- ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการของผู้ตรวจการแผ่นดินไทย ณ ที่ทำการสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (Brochure should be given at the immigration office.)
- ควรดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และเพิ่มประสิทธิภาพในการรับเรื่องร้องเรียนจากคนต่างด้าว (More information should be provided without having to search for it. Convenient ads or eye-catching media should be considered. To boost efficiency, there should be a separate agency from Thai citizens' complaints. A separate agency can help focus on needs of a certain population which may not be the same as Thai nationals.)
- ควรพัฒนาปรับปรุงเว็บไซต์ ให้มีที่เข้าใจง่าย และให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียมกัน (Information provided in the agency's website must be present in Layman's understanding so everyone has equal access.)
- ควรส่งเสริมให้ประชาชนส่วนใหญ่เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินอย่างชัดเจน (Many people should understand about Ombudsman clearly that will help people to understand how the Ombudsman work.)

ความคิดเห็นข้างต้นของกลุ่มตัวอย่าง เป็นการยืนยันข้อค้นพบว่า การรับรู้ของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยเกี่ยวกับการมีอยู่ของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยอยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากยังมีกลุ่มตัวอย่างบางรายที่เพิ่งทราบว่าประเทศไทยมีองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินจากการตอบแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ นอกจากนี้ ยังมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ เสนอแนะให้ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยดำเนินการประชาสัมพันธ์องค์กรให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น ซึ่งมีความเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่เสนอแนะให้มีการปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีข้อมูลที่เข้าใจง่ายและสามารถเข้าถึงได้อย่างกว้างขวางนั้น สอดคล้องกับข้อค้นพบเกี่ยวกับช่องทางการรับรู้

ของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยที่เห็นว่า เว็บไซต์ เป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินที่สามารถเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้ดีที่สุดในปัจจุบัน

4.5.2.2 ปัญหาเกี่ยวกับบทบาทของผู้ตรวจการแผ่นดินไทย

– ผู้ตรวจการแผ่นดินของไทยควรปฏิบัติหน้าที่โดยปราศจากอคติและการแทรกแซงทางการเมือง (Thai Ombudsman performs duties without bias and political interference.)

– ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่นอย่างเต็มที่ เพื่อยุติข้อพิพาทเกี่ยวกับกรณีการใช้อำนาจหน้าที่โดยไม่ถูกต้องของเจ้าหน้าที่ของรัฐ (Thai Ombudsman must perform its duties in utmost diligence to settle disputes regarding any cases of abused in authority of public officials.)

– ทุกคำร้องเรียนควรได้รับการแก้ไข แต่ผู้ร้องเรียนควรจะต้องมีความโปร่งใสด้วย โดยที่การร้องเรียนก็ต้องมีความชอบธรรมและตั้งอยู่บนเจตนาที่สุจริต (Every complaint should be addressed, but complainants should also be held to accountability. Complaints also need to be fair just made in good conscience.)

– ถ้าไม่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้ตรวจการแผ่นดิน จะสามารถร้องเรียนได้ที่ใด (If Ombudsman is unfair then who should we complain to.)

– ขอให้การสำรวจครั้งนี้ ช่วยปลุกกระตุ้นให้ทุกหน่วยงานของรัฐโดยเฉพาะสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกิดการตื่นขึ้นมากขึ้น (May this survey serves as an awakening acts in all government institution specially the office of the ombudsman.)

– ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยควรอำนวยความสะดวกแก่คนต่างด้าวทุกสัญชาติอย่างเท่าเทียม (Hope that Thai Ombudsman can provide fair service to all nationalities.)

– ต้องการให้มีบริการรับเรื่องร้องเรียนเป็นภาษาจีนด้วย (需要中文投訴服務)

จากความเห็นข้างต้น สะท้อนถึงความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการให้ผู้ตรวจการแผ่นดินดำเนินงานด้วยความเป็นกลาง ปราศจากอคติ เพื่อแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนผู้ร้องเรียน ประเด็นความเป็นกลางนี้ มีกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญถึงขนาดตั้งคำถามย้อนกลับว่า หากผู้ตรวจการแผ่นดินดำเนินงานอย่างไม่เป็นธรรม จะร้องเรียนได้อย่างไร

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง “การรับรู้และความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย” มีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อศึกษาถึงระดับและพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย
2. เพื่อศึกษาถึงระดับความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย

ผู้ศึกษาดำเนินการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) สืบหาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยตรง โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้รับการออกแบบจากการศึกษา ค้นคว้า และทบทวนจากหลักการ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ ความคาดหวังของบุคคลต่อการดำเนินการขององค์กร รวมถึงวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อสอบถามข้อมูลปัจจัยพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง ระดับและพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทย และระดับความคาดหวังที่มีต่อผู้ตรวจการแผ่นดินในด้านการแสดงบทบาทหน้าที่และอำนาจ การเข้าถึงประชาชน การให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ประชากรในการศึกษา คือ คนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คนต่างด้าวที่เดินทางเข้ามาและพำนักในราชอาณาจักรไทยเกินกว่า 90 วัน ซึ่งได้แก่ กลุ่มคนต่างด้าวที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยที่ได้รับการตรวจลงตราประเภทคนอยู่ชั่วคราว (Non-Immigrant Visa) หรือตรวจลงตราประเภทอื่นที่มีการรายงานตัวหรือขอยุ่ต่อในราชอาณาจักร กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ คำนวณจากสถิติประชากรคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยที่ได้รับการตรวจลงตราประเภทคนอยู่ชั่วคราวประจำเดือนกรกฎาคม 2561 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 182,136 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยสะดวก (Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ที่พัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จัดทำเป็นภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาจีน เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยตรงจากกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย ในช่วงระหว่างวันที่ 18 มีนาคม ถึง วันที่ 9 พฤษภาคม 2562 มีกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 406 คน

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาศึกษาการรับรู้และความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ตอน โดยสรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 64.80 และหญิง ร้อยละ 35.20 มีอายุเฉลี่ย 32 ปี 9 เดือน ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 19–24 ปี ร้อยละ 27.60 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31–40 ปี ร้อยละ 26.40 และถัดมาคือ มีอายุระหว่าง 25–30 ปี ร้อยละ 20.20 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาบัณฑิต (ปริญญาตรี) ร้อยละ 54.70 ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษามากที่สุด ร้อยละ 37.40 รองลงมา คือ พนักงานบริษัท ร้อยละ 21.90 ในด้านสัญชาติ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้มีสัญชาติฟิลิปปินส์ ร้อยละ 19.70 รองลงมาคือ สัญชาติจีน ร้อยละ 15.50 และสัญชาติพม่า ร้อยละ 10.80 ซึ่งจัดแบ่งเป็นตามกลุ่มประเทศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นชาวเอเชีย ร้อยละ 62.30 รองลงมาคือ ชาวยุโรป ร้อยละ 19.00 ชาวจีน และไต้หวัน ร้อยละ 17.50

ในด้านประเทศมาตุภูมิ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดินทางมาจากสาธารณรัฐฟิลิปปินส์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.70 รองลงมาคือ สาธารณรัฐประชาชนจีน ร้อยละ 15.50 สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา ร้อยละ 10.80 และในภาพรวมเป็นประเทศที่มีองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินหรือ Ombudsman ร้อยละ 83.50 กลุ่มตัวอย่างพำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยมาแล้วเป็นเวลาเฉลี่ย 4 ปี 11 เดือน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยอยู่ในช่วง ตั้งแต่ 3 เดือน ถึง 1 ปี ร้อยละ 31.50 รองลงมา คือ พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย มานานกว่า 1 ปี ถึง 3 ปี ร้อยละ 26.80 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีใบอนุญาตทำงาน ร้อยละ 60.10 ส่วนวัตถุประสงค์ในการเข้ามา คือ เพื่อการศึกษา หรือเข้าร่วมโครงการ/สัมมนา หรือเข้าร่วมประชุม/หลักสูตรฝึกอบรม ร้อยละ 38.40 รองลงมาคือ เพื่อการประกอบธุรกิจ/ ทำงาน/เข้าร่วมการประชุมทางธุรกิจ ร้อยละ 31.50

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการติดต่อราชการ และระดับการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยทั้งหมดทุกคน หรือร้อยละ 100.00 เคยติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐไทย เนื่องจากเป็นหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 ที่ต้องติดต่อกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่กลุ่มตัวอย่างทุกคนเห็นว่าติดต่อบ่อยครั้งที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมา คือ โรงเรียน หรือมหาวิทยาลัย ร้อยละ 46.30 ตำรวจ ร้อยละ 24.60 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 54.40 ระบุว่าประสบปัญหา หรือพบกับความยากลำบากในการติดต่อราชการ ทั้งนี้ ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างประสบมากที่สุด คือ ปัญหาเกี่ยวกับภาษาและการสื่อสาร ร้อยละ 73.30 รองลงมา คือ การให้บริการล่าช้า ร้อยละ 40.70 การขาดข้อมูล หรือความไม่เข้าใจขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 36.70 แต่กลับพบว่า กลุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการอดทนและไม่ดำเนินการใด ๆ ร้อยละ 40.60 รองลงมา คือ ปรีกษา หรือร้องขอให้เพื่อน ญาติ ช่วยจัดการหรือแก้ไข ร้อยละ 26.60 ถัดมาคือ แก้ไขปัญหาด้วยตัวเอง ร้อยละ 25.60

ในด้านการร้องเรียนหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 87.70 ไม่เคยมีประสบการณ์ในการร้องเรียนหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในประเทศอื่น หรือประเทศมาตุภูมิ และพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ในสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 96.30 ไม่เคยร้องเรียนหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในประเทศไทย ทั้งนี้ มีกลุ่มตัวอย่างมากถึงร้อยละ 71.90 ไม่ทราบว่าตนเองมีสิทธิในการร้องเรียนส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐไทย อย่างไรก็ตาม เมื่อสอบถามถึงหน่วยงานที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นี้ถึงเมื่อต้องการร้องเรียนส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ทราบว่า จะร้องเรียนได้ที่ใด สูงถึงร้อยละ 55.40 รองลงมา จะนี้ถึงสถานเอกอัครราชทูตของประเทศตนเอง ร้อยละ 18.50 และตำรวจท่องเที่ยว (โทร. 1155) ร้อยละ 13.80

ในด้านการรับรู้การมีอยู่ขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือ Ombudsman ในประเทศมาตุภูมิ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 66.00 ระบุว่าเมืองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือ Ombudsman ในประเทศมาตุภูมิ โดยที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มากถึง ร้อยละ 84.30 ไม่เคยร้องเรียนกับองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือ Ombudsman ในประเทศมาตุภูมิ

สำหรับการรับรู้องค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ทราบว่า มีผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 71.20 โดยกลุ่มที่มีการรับรู้ว่ามีผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทย รู้จักจากข่าว ร้อยละ 30.80 รองลงมา คือ ทราบจากข้อมูลในอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 25.60 และทราบจากรัฐธรรมนูญ หรือกฎหมาย ร้อยละ 17.90 และกลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ถึงผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทย

มีเพียงร้อยละ 2.60 เท่านั้น ที่เคยร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทย และในอนาคต หากต้องการร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 72.20 จะขอให้ญาติ ครอบครัว หรือเพื่อนคนไทย ช่วยเหลือในการร้องเรียน

ผลการศึกษาระดับการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 45.30 มีการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยอยู่ในระดับต่ำ มีคะแนนการรับรู้เฉลี่ยเท่ากับ 7.49 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในเนื้อหาแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลที่เป็นหลักการพื้นฐานในการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยได้อย่างถูกต้องเท่านั้น แต่ในส่วนบทบาท หน้าที่ และเขตอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินไทย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังคงมีการรับรู้ที่ไม่ถูกต้องไปจนกระทั่งไม่ทราบ

สำหรับช่องทางการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสามารถเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้ดีที่สุด คือ เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 54.40 รองลงมา คือ เฟซบุ๊ก ร้อยละ 54.20

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย ในการศึกษาความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่ง ไม่มีความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทย โดยที่ประเด็น “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยให้ความสำคัญกับเรื่องร้องเรียนทุกเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนบุคคลหรือปัญหาในระดับประเทศ” เป็นประเด็นที่มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่มีความคาดหวังมากที่สุด

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทยอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.14 มีประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังอยู่ในระดับ มาก จำนวน 5 ประเด็น คือ “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง ไม่มีอคติ ปราศจากการแทรกแซง” มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีเว็บไซต์ภาษาอังกฤษที่มีข้อมูลครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน” 4.37 คะแนน “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยปฏิบัติต่อผู้ร้องเรียนชาวต่างชาติเสมอเหมือนและเท่าเทียมกับปฏิบัติกับคนไทย” 4.35 คะแนน “คำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม” 4.27 คะแนน และ “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีศูนย์บริการข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนของชาวต่างชาติเป็นการเฉพาะ” 4.24 คะแนน ตามลำดับ

ขณะที่ ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยมีความคาดหวังน้อยที่สุด คือ “ผู้ตรวจการแผ่นดินออกสำรวจเพื่อแก้ไขปัญหาในภาพรวม โดยไม่ต้องรอให้มีการร้องเรียน” มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย ผลปรากฏว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย ดังนี้

- ที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 99 ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย ได้แก่

- “อายุ” กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากขึ้นมีแนวโน้มที่จะมีการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย

- “การประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ผู้ประกอบการ” กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ผู้ประกอบการ มีแนวโน้มที่จะมีการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท

- “ความเป็นผู้ถือสัญชาติ/เป็นชาวจีนและไต้หวัน” และ “ความเป็นผู้ถือสัญชาติ/เป็นชาวฟิลิปปินส์” เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 99 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีสัญชาติจีนและไต้หวัน และกลุ่มตัวอย่างที่มีสัญชาติฟิลิปปินส์ จะมีแนวโน้มที่จะมีการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมากกว่ากลุ่มชาวยุโรป ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์

- ที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 95 ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย ได้แก่

- “การประกอบอาชีพอาจารย์มหาวิทยาลัย/นักวิจัย” กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพอาจารย์มหาวิทยาลัย/นักวิจัย มีแนวโน้มที่จะมีการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท

- “การรับรู้หรือมีข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิในการร้องเรียนหน่วยงานของรัฐไทย” กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่รับรู้หรือมีข้อมูลว่าตนมีสิทธิในการร้องเรียนหน่วยงานของรัฐไทยได้มีแนวโน้มที่จะมีการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่รู้ว่าตนมีสิทธิในการร้องเรียนต่อหน่วยงานของรัฐไทย

- ที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 90 ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย คือ “ประสบการณ์ร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน

หรือ Ombudsman ในประเทศมาตุภูมิ” กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่เคยร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือ Ombudsman ในประเทศมาตุภูมิจะมีแนวโน้มที่จะมีการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินหรือ Ombudsman ในประเทศมาตุภูมิ

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยได้สะท้อนความเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการติดต่อราชการกับหน่วยงานของประเทศไทยว่า เริ่มต้นจากปัญหาด้านภาษาและการสื่อสาร ซึ่งจะนำมาสู่ปัญหาในด้านอื่น ๆ ตามมา คือ การไม่ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และการเลือกปฏิบัติต่อคนต่างด้าว เป็นต้น นอกจากนี้ ยังสะท้อนถึงการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยในระดับต่ำ และความต้องการให้ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์อย่างแพร่หลายและกว้างขวางมากขึ้น เพื่อเป็นช่องทางในการช่วยแก้ไขปัญหาหรือความไม่เป็นธรรมที่กลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยต้องประสบในการติดต่อราชการกับหน่วยงานของประเทศไทย

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

5.2.1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

(1) จากแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561-2565) ที่มีเนื้อหา รวมถึงยุทธศาสตร์ที่ 2 ในการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและบูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วน เพื่อเสริมสร้างความ เป็นธรรมแก่สังคม ซึ่งมีกลยุทธ์ในการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ทุกภาคส่วน ประกอบกับนโยบาย ของผู้ตรวจการแผ่นดินด้านการต่างประเทศที่มุ่งขยายความร่วมมือกับองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินของ ต่างประเทศผ่านการลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือในระดับทวิภาคี เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาให้กับ ประชาชนทั้งชาวไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศ และคนต่างชาติที่เข้ามาอาศัยในประเทศไทย เมื่อพิจารณาผล การศึกษาสำคัญที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยส่วนใหญ่ไม่ทราบว่า มีผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทย และกลุ่มตัวอย่างที่รู้ว่าประเทศไทยมีผู้ตรวจการแผ่นดินส่วนใหญ่ทราบ จากข่าว ซึ่งสะท้อนว่า การรับรู้การมีอยู่ของผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทยของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ใน ราชอาณาจักรไทยมิได้เป็นผลโดยตรงจากการประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ดังนั้น สำนักงานผู้ตรวจการ แผ่นดินควรมีนโยบายเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้คนต่างด้าวที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยทราบถึงการมีอยู่ ของผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งในข้อเท็จจริง พบว่า สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินยังไม่ได้มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ การประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2561-2564 ดังนั้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรพิจารณาจัดทำแผนกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ โดยกำหนดให้คนต่าง ด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยเป็นกลุ่มเป้าหมายในการประชาสัมพันธ์ด้วย และกำหนดแนวทางการ

ประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกเพื่อให้คนต่างด้าวในประเทศไทยที่เป็นพลเมืองของประเทศที่องค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทย เช่น ชาวจีน ชาวเกาหลี ชาวอินโดนีเซีย ชาวอุซเบกิสถาน ฯลฯ ได้ทราบถึงการมีอยู่ของผู้ตรวจการแผ่นดินไทย ตลอดจนการใช้สิทธิร้องเรียนตามกฎหมายและบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ ซึ่งจะได้กล่าวต่อไปในข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

(2) จากผลการศึกษาที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยทั้งหมด ต้องติดต่อกับหน่วยงานราชการ และส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการติดต่อราชการ แต่กลุ่มตัวอย่างที่ประสบปัญหาส่วนใหญ่กลับใช้วิธีการอดทนกับปัญหาและไม่ดำเนินการใด ๆ หรือร้องขอให้เพื่อน ญาติช่วยจัดการ หรือแก้ไข ประกอบกับพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ทราบว่า มีองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทย หรือไม่ทราบว่าตนมีสิทธิที่จะร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทยได้ แม้ว่าจะมีได้มีภูมิสำเนาอยู่ในประเทศไทย อีกทั้ง ผลการศึกษายังพบว่า “ การรับรู้หรือมีข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิในการร้องเรียนหน่วยงานของรัฐไทย ” เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ตรวจการแผ่นดินจะต้องดำเนินการส่งเสริมให้คนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยเกิดความตระหนักในสิทธิของตนในการร้องเรียนหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐไทย ในกรณีพบว่า มีการละเว้นไม่ปฏิบัติ หรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายที่ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรม หรือมีการสร้างขั้นตอนที่ไม่จำเป็น มีเนื้อหาครอบคลุมถึงการสร้างการรับรู้ในกลุ่มคนต่างด้าวเกี่ยวกับสิทธิในการร้องเรียนและองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินไทย ซึ่งจะเป็นการดำเนินการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561-2565) ยุทธศาสตร์ที่ 2 ในการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและบูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วน เพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่สังคม โดยอาจแบ่งการดำเนินการออกเป็นสองระยะ กล่าวคือ

- ระยะแรก เป็นการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิในการร้องเรียนหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐไทยให้แก่คนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย และการมีอยู่ขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทยในฐานะหน่วยงานที่มีหน้าที่รับพิจารณาเรื่องร้องเรียน และ

- ระยะต่อมา เป็นการสร้างการรับรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งจะต้องมีเนื้อหา รวมถึงข้อมูลที่เป็นต้องทราบในการมาติดต่อกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เช่น ช่องทางการร้องเรียน เงื่อนไขในการรับเรื่องร้องเรียน เป็นต้น

นอกจากนี้ ในขั้นตอนการจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action plan) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอาจกำหนดกิจกรรมในลักษณะบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐอื่นที่มีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ หรือหน่วยงานที่คนต่างด้าวมักนึกถึงเมื่อประสบปัญหาและต้องการร้องเรียน เช่น กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว

เป็นต้น เพื่อให้ข้อมูลและสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในการใช้สิทธิในการร้องเรียนตามอำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน

ทั้งนี้ การดำเนินการเพื่อการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิในการร้องเรียน การมีอยู่ขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทย ตลอดจนการให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินให้แก่คนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย ตามแนวทางข้างต้น จะเป็นการดำเนินการไปตามเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ที่ 2 (การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและบูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วนเพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมแก่สังคม) ซึ่งกำหนดให้ “ทุกภาคส่วนทั้งภายในประเทศ และระหว่างประเทศมีความรู้และเข้าใจหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินและให้ความร่วมมือในการขับเคลื่อนภารกิจด้านการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม”

(3) จากผลการศึกษาที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคาดหวังในประเด็น “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง ไม่มีอคติ ปราศจากการแทรกแซง” ซึ่งเป็นประเด็นเกี่ยวกับการแสดงบทบาทของผู้ตรวจการแผ่นดินอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด และเป็นประเด็นที่มีสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับ “ค่อนข้างมาก” และ “มาก” รวมกันสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 81.75 ซึ่งในการปฏิบัติงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินซึ่งเป็นเรื่องของการให้ความเห็นต่อข้อเท็จจริง ข้อมูล พยานหลักฐานต่าง ๆ ประกอบการพิจารณาวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินอาจปรากฏความไม่เป็นกลางในลักษณะต่าง ๆ เช่น ความไม่เป็นกลางจากเหตุภายใน เช่น การที่เจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาทางปกครองมีความเห็นขัดแย้งโดยตรงกับเรื่องที่ต้องให้ความเห็น หรือพิจารณาวินิจฉัย หรือการที่เจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาเรื่องเคยมีเรื่องขัดแย้งกับผู้ร้องเรียนมาก่อนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น หรือความไม่เป็นกลางทางอัตวิสัย คือ ความไม่เป็นกลางที่เกิดจากสภาพภายในความคิดจิตใจของเจ้าหน้าที่ เช่น การที่ผู้พิจารณาวินิจฉัยเรื่องมีอคติ หรือมีแนวคิดสนับสนุนหรือคัดค้านเรื่องที่ต้องพิจารณาอยู่ภายในใจไว้ อยู่ก่อนที่จะพิจารณาวินิจฉัย ฯลฯ

ดังนั้น เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังดังกล่าว ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ซึ่งไม่เพียงเฉพาะของผู้ร้องเรียนคนต่างด้าว แต่รวมถึงเรื่องร้องเรียนเป็นการทั่วไป ผู้ตรวจการแผ่นดินต้องให้ความสำคัญกับการรักษาความเป็นกลางในการพิจารณาเรื่องทั้ง

- ในแง่ตัวบุคคลผู้ให้ความเห็นประกอบการพิจารณาและผู้พิจารณา จะต้องไม่ใช่ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือมีผลประโยชน์ทับซ้อนกับเรื่องที่ทำให้ความเห็นประกอบการพิจารณาหรือพิจารณาโดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอาจนำหลักการประกันความเป็นกลางในการพิจารณาทางปกครองที่กำหนดในพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 มาตรา 13-16 มาถือปฏิบัติโดยอนุโลม และ

- ในแง่วิธีการพิจารณา ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนจะต้องคำนึงถึงหลักความเป็นกลาง หลักนิติรัฐ และหลักประสิทธิผลในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นสำคัญ

นอกจากนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินควรให้สิทธิแก่ผู้ร้องเรียนได้มีโอกาสในการโต้แย้งคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินได้ ซึ่งข้อเท็จจริง พบว่า ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562 ยังไม่ได้กำหนดสิทธิดังกล่าวไว้อย่างชัดเจน ดังนั้น สมควรที่จะมีการแก้ไขเพิ่มเติมในประเด็นนี้ในระเบียบฉบับดังกล่าว ในหมวด 5 ว่าด้วยการจัดทำรายงาน การวินิจฉัย และการแจ้งผล ข้อ 33 ที่กำหนดว่า “เรื่อง que ผู้ตรวจการแผ่นดินมีคำวินิจฉัยแล้ว หากปรากฏพยานหลักฐานหรือข้อเท็จจริงใหม่อันอาจทำให้ผลการวินิจฉัยเปลี่ยนแปลงไป ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจพิจารณาเรื่องดังกล่าวอีกก็ได้”

5.2.1.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

(1) จากผลการศึกษาเกี่ยวกับระดับความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย ที่พบว่า ประเด็น “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีเว็บไซต์ภาษาอังกฤษที่มีข้อมูลครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน” เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยมีความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทยอยู่ในระดับมาก และมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นด้านการให้บริการประเด็นอื่น ประกอบกับ ผลการศึกษายังพบว่า เว็บไซต์ เป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสามารถทำให้ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยสามารถเข้าถึงตนได้ดีที่สุด ดังนั้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจำเป็นต้องปรับปรุงเว็บไซต์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กล่าวคือ

- พัฒนาในเชิงเนื้อหา เพื่อให้เป็นเว็บไซต์ภาษาอังกฤษที่มีข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง และครบวงจร ไม่น้อยกว่าเว็บไซต์ภาษาไทย โดยเฉพาะข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็น เช่น หน้าที่ และอำนาจ ขอบเขตอำนาจผู้ตรวจการแผ่นดิน สถานที่ตั้งของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และช่องทางการเข้าถึงและช่องทางการให้บริการทางเว็บไซต์ เช่น การยื่นเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์ หรือทางอีเมล ข้อมูลการตอบคำถามที่พบบ่อย (Frequently Asked Questions: FAQs) หรือการตอบคำถามหรือข้อสงสัยทางเว็บไซต์ที่รวดเร็ว นอกจากนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรตรวจสอบเว็บไซต์ให้อยู่ในสถานะที่พร้อมใช้งานและสามารถให้บริการข้อมูลได้ตลอดเวลา มีการปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจากการที่ผู้ศึกษาทดลองเข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (<https://www.ombudsman.go.th/10/eng/index1.asp>) เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2562 เวลาประมาณ 15.30 นาฬิกา พบว่า เว็บไซต์มีข้อมูลในหลายหัวข้อที่ไม่เป็นปัจจุบัน เช่น “Background” “The Ombudsman (Current)” “Office of the Ombudsman (Authorities)”

(Organization)” “Laws” เป็นต้น รวมถึงการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในหัวข้อ “Complaints” (https://www.ombudsman.go.th/epost_eng) ไม่สามารถใช้งานได้

- พัฒนาด้านเครือข่ายความเชื่อมโยงของเว็บไซต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไปยังเว็บไซต์ภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานที่คนต่างด้าวจำเป็นต้องติดต่อกับราชการและค้นหาข้อมูล เช่น สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (<https://www.immigration.go.th/index>) กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ (<http://www.consular.go.th>) กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว (<https://touristpolice.go.th/en/>) เป็นต้น รวมถึงเว็บไซต์ของรัฐบาลไทย (<https://www.thaigov.go.th/main/contents>) หรือแม้แต่เว็บไซต์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยที่เปิดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนจากนักท่องเที่ยวและชาวต่างชาติที่อยู่ในประเทศไทยอย่างกว้างขวางและจะประสานงานส่งเรื่องต่อไปให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง (<https://www.tourismthailand.org/Send-Complaint>) เพื่อเป็นการขยายโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลและช่องทางบริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้แก่คนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยให้มากขึ้น

นอกจากนี้ จากผลการศึกษาที่พบว่า เว็บไซต์ เป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า เป็นช่องทางที่ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถใช้สื่อสารเพื่อเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้ดีที่สุด ดังนั้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรใช้เว็บไซต์เพื่อสร้างและเพิ่มการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยให้แก่กลุ่มคนต่างด้าว ซึ่งนอกเหนือจากการพัฒนาเนื้อหาดังที่กล่าวไปข้างต้นแล้ว จะต้องพัฒนาให้การค้นหาเว็บไซต์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นไปโดยง่าย โดยใช้วิธี Search engine optimization หรือ SEO ดำเนินการปรับปรุงเนื้อหา (Content) และโครงสร้าง (Site structure) ของเว็บไซต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้โปรแกรมค้นหาข้อมูลบนเว็บไซต์ หรือ เว็บเสิร์ชเอนจิน (Search Engine Web) เช่น Google Yahoo หรือ Bing เข้ามาอ่านข้อมูล และทำความเข้าใจ และเมื่อมีการสืบค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียนหน่วยงานของรัฐไทย หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน เว็บเสิร์ชเอนจินจะได้แสดงผลการเชื่อมต่อเว็บไซต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินขึ้นในผลการค้นหาเป็นลำดับต้น ๆ นอกจากนี้ เนื่องจากปัจจุบันมีการพัฒนาโปรแกรมค้นหาเว็บไซต์ขึ้นมาเป็นจำนวนมาก ดังนั้น การปรับปรุงเว็บไซต์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรคำนึงถึงความสามารถในการรองรับการเข้าถึงได้ด้วยโปรแกรมค้นหาเว็บไซต์ หรือเว็บเบราว์เซอร์ (Web browser) ต่าง ๆ ให้ได้มากที่สุดด้วย โดยเฉพาะเว็บเบราว์เซอร์ที่มีผู้ใช้งานแพร่หลายมากที่สุด ได้แก่ Google chrome Mozilla firefox Edge Internet explorer Safari และ Opera เป็นต้น

(2) จากผลการศึกษาที่พบว่า เฟซบุ๊ก ซึ่งเป็นสื่อที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสามารถเข้าถึงตนได้ในอันดับรองลงมา โดยมีสัดส่วนความเห็นในอัตราใกล้เคียงกับเว็บไซต์ นั้น ในข้อเท็จจริง แต่เดิมสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเคยเปิดช่องทางดังกล่าวเพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์และติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้งาน แต่จากการเข้าถึงเมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2562 เวลาประมาณ 16.00 นาฬิกา พบว่า เฟซบุ๊กของสำนักงาน

ผู้ตรวจการแผ่นดิน (<https://www.facebook.com/thaiombudsman>) ซึ่งมีการเชื่อมโยงหรือไฮเปอร์ลิงก์ (Hyperlink) กับเว็บไซต์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (<https://www.ombudsman.go.th/10/eng/index1.asp>) ไม่สามารถให้บริการได้อีกต่อไป ดังนั้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรสร้างเพชบุ๊กของสำนักงานขึ้นใหม่ โดยที่สื่อและข้อมูล (Contents) ที่นำขึ้นบนเพชบุ๊กของสำนักงานจะต้องมีคำอธิบายเป็นภาษาอังกฤษประกอบด้วยเสมอ และมอบหมายให้มีเจ้าหน้าที่ประจำหรือคณะทำงาน เพื่อทำหน้าที่ดูแลจัดการข้อมูลในเพชบุ๊กดังกล่าว ซึ่งควรเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบงาน และสามารถประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสำนักงานได้เป็นอย่างดี สามารถสื่อสารโต้ตอบเป็นภาษาอังกฤษได้พอสมควร

อย่างไรก็ดี ปัจจุบัน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีนโยบายให้หน่วยงานภายในแต่ละสำนัก/หน่วย/สถาบัน สร้างเพชบุ๊ก เพื่อใช้เป็นช่องทางเผยแพร่ข้อมูลของแต่ละหน่วยนั้น อาจทำให้การให้ข้อมูลแก่สาธารณะของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินขาดความเป็นเอกภาพ และความน่าเชื่อถือ เนื่องจากเป็นการเผยแพร่ข้อมูลจากหลายแหล่ง ซึ่งอาจเกิดกรณีการให้ข้อมูลที่ไม่สอดคล้องกันระหว่างหน่วยงานได้ ดังนั้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงควรกำหนดให้หน่วยงานภายในแต่ละหน่วย/หน่วย/สถาบัน จัดทำข้อมูลสำหรับเผยแพร่และส่งมอบให้เจ้าหน้าที่ประจำหรือคณะทำงานผู้ดูแลจัดการข้อมูลในเพชบุ๊กของสำนักงานเผยแพร่ในเพชบุ๊กของสำนักงานเพียงช่องทางเดียว

(3) ในด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินไทยสำหรับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยนั้น ซึ่งมีข้อค้นพบจากการศึกษาในครั้งนี้ว่า กลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวทุกคนไม่รู้จักความหมายของคำว่า “Ombudsman” และมีกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่ไม่ทราบว่าหมายถึงหน่วยงานที่ทำหน้าที่ใด ดังนั้น ในการผลิตสื่อเพื่อสร้างการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไม่ควรใช้คำว่า “Ombudsman” เพียงคำเดียวในการประชาสัมพันธ์ แต่ควรพิจารณาสร้างหรือเลือกใช้วลี คำขวัญ (Slogan) ที่สั้น กระชับ น่าจดจำ จำง่าย และเป็นรูปธรรม เพื่อเป็นคำจำกัดความที่สื่อถึงภารกิจและการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินไทย โดยใช้ประกอบกับคำว่า “Ombudsman” ในการประชาสัมพันธ์ด้วย เช่น Thai Ombudsman: Resolving a compliant หรือ Thai Ombudsman: Achieving the administrative fairness เป็นต้น ซึ่งจะทำให้การสร้างการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทและการดำเนินการของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยให้แก่คนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

(4) จากผลการศึกษาที่พบว่า ความเป็นผู้ถือสัญชาติ/เป็นชาวจีนและไต้หวัน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย โดยที่ผู้มีสัญชาติจีนและไต้หวันมีแนวโน้มที่จะมีการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมากกว่ากลุ่มชาวยุโรป ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ นั้น ประกอบกับข้อเท็จจริงที่ว่าสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีบันทึกข้อตกลงความร่วมมือในระดับ

ทวิภาคีกับคณะกรรมการตรวจสอบแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน (The National Commission of Supervision of the People's Republic of China: NCS) เพื่อร่วมกันมุ่งคุ้มครองสิทธิและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนชาวจีนที่เข้ามาอาศัยในประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของผู้ตรวจการแผ่นดินและกรอบประเด็นยุทธศาสตร์ตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561-2565) แต่ยังไม่ได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ชาวจีนที่พำนักอยู่ในประเทศไทยได้ทราบ ดังนั้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรดำเนินการ ดังนี้

- ประชาสัมพันธ์ให้คนต่างด้าวที่เป็นชาวสาธารณรัฐประชาชนจีนผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยได้ทราบว่าถึงความร่วมมือระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินไทยกับ คณะกรรมการตรวจสอบแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน (The National Commission of Supervision of the People's Republic of China: NCS) และการดำเนินการที่จะเป็นผลตามความร่วมมือดังกล่าว สิทธิ ประโยชน์ หรือผลดีที่ชาวสาธารณรัฐประชาชนจีนผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยจะได้รับ

- มุ่งเน้นให้ความสำคัญในการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทยให้กับกลุ่มเป้าหมายคนต่างด้าวที่เป็นชาวสาธารณรัฐประชาชนจีน โดยดำเนินการผลิตสื่อที่เป็นภาษาจีน (Simplified Chinese) เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่นเดียวกับการประชาสัมพันธ์ที่เป็นภาษาอังกฤษ ตลอดจนพัฒนาเว็บไซต์ของสำนักงานให้สามารถแสดงข้อมูลเป็นภาษาจีน (Simplified Chinese) แต่เนื่องจากชาวสาธารณรัฐประชาชนจีนอาจมีพฤติกรรมการรับรู้ที่มีลักษณะเฉพาะ จึงควรที่จะดำเนินการประชาสัมพันธ์ทั้งในการผลิตสื่อและเผยแพร่ด้วยวิธีการที่สอดคล้องกับพฤติกรรมการรับรู้ของชาวสาธารณรัฐประชาชนจีนด้วย

(5) นอกจากการปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยแล้ว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะต้องพัฒนาและปรับปรุงระบบงานภายในสำนักงานเพื่อรองรับการให้บริการคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากผลการศึกษาที่ระบุว่าปัญหาและความยากลำบากที่กลุ่มตัวอย่างต้องประสบในการติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐไทยมากที่สุด คือ ปัญหาเกี่ยวกับภาษาและการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการที่เป็นคนต่างด้าว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงต้องตระหนักในปัญหาดังกล่าวด้วย กล่าวคือ ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนที่เป็นคนต่างด้าว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอาจดำเนินการ ดังนี้

- พัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์ และโมบายล์แอปพลิเคชัน ที่เป็นภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ และภาษาจีน ที่มีความเสถียร ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้คนต่างด้าวใช้ช่องทางนี้ในการร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินแทนการมาร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานหรือการร้องเรียนด้วยวาจาทางโทรศัพท์ เพื่อลดการสื่อสารโดยตรงระหว่างผู้ร้องเรียนคนต่างด้าวกับ

เจ้าหน้าที่ซึ่งอาจมีข้อจำกัดด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสาร และทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการได้ และในระยะต่อไป อาจพัฒนาระบบดังกล่าวเพื่อให้ข้อมูลในการสืบค้นและติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียนคนต่างด้าวได้ด้วย

- ในกรณีเรื่องร้องเรียนมีรายละเอียดที่ซับซ้อน และ/หรือหากผู้ร้องเรียนคนต่างด้าวมีความประสงค์ที่จะมาร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน อาจกำหนดให้ผู้ร้องเรียนคนต่างด้าวลงทะเบียนเพื่อนัดหมายวันที่ต้องการมายื่นเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์ของสำนักงาน เพื่อที่สำนักงานจะได้เตรียมพร้อมในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น นัดหมายล่ามเพื่อช่วยในการสื่อสารภาษาต่างประเทศเพื่อมาอำนวยความสะดวกในการรับเรื่องร้องเรียนในวันที่นัดหมาย เป็นต้น

- ทั้งนี้ เพื่อดำเนินการตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562 ข้อ 7 ที่กำหนดให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจัดให้มีการแปลกรณีที่มีความจำเป็นต้องแปลภาษา และจัดให้มีพนักงานเจ้าหน้าที่หรือบุคคลใดมาอำนวยความสะดวกแก่ผู้แจ้ง ผู้ร้องเรียนหรือบุคคลใดที่ไม่เข้าใจภาษาไทย และไม่มีล่าม นั้น และเพื่อเป็นการลดภาระด้านงบประมาณและการบริหารบุคลากรในระยะยาว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอาจพิจารณาทำสัญญาจ้างล่ามแปลภาษาต่างประเทศจากบริษัทเอกชนภายนอก (Outsourcing) เป็นรายปี เพื่อให้บริการล่ามแก่ผู้ร้องเรียนคนต่างด้าวในภาษาต่างประเทศที่เป็นสากล ได้แก่ ภาษาอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส ภาษาสเปน ภาษารัสเซีย ภาษาจีน และภาษาอาหรับ และอาจครอบคลุมถึงภาษาที่มีคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยใช้มาก คือ ภาษาพม่า ภาษาเขมร และภาษาญี่ปุ่น ด้วย โดยให้มีบริการล่ามแบบทันที เช่น การประชุมสายทางโทรศัพท์ระหว่างผู้ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ของสำนักงาน และล่ามเพื่อรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือให้บริการแบบนัดหมายล่วงหน้าเพื่ออำนวยความสะดวกในการรับเรื่องร้องเรียนที่ทำการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินดังที่ได้กล่าวแล้วข้างต้น

(6) เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย ส่วนใหญ่ที่มีความคาดหวังในประเด็น “ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง ไม่มีอคติ ปราศจากการแทรกแซง” อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด และเป็นประเด็นที่มีสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับค่อนข้างมากและมากรวมกันสูงที่สุด นั้น ในการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนโดยเฉพาะของผู้ร้องเรียนคนต่างด้าว ผู้ตรวจการแผ่นดินจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเป็นกลางในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเชิงวัตถุวิสัย กล่าวคือ

- ในขั้นตอนการแสวงหาข้อเท็จจริงและการพิจารณา สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ควรกดดันให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนดำเนินการตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562 ข้อ 23 วรรคสอง ที่กำหนด ว่า “ในการแสวงหาข้อเท็จจริงและการรวบรวมพยานหลักฐาน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนเปิดโอกาส ให้ผู้แจ้ง ผู้ร้องเรียน และหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง ได้ชี้แจงและแสดงพยานหลักฐาน ประกอบคำชี้แจงของตนได้ตามสมควร เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย” อย่างเคร่งครัด อีกทั้ง ควรกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนให้มีการแจ้งข้อมูลคำ ชี้แจง และพยานหลักฐานหลังจากที่ได้รับจากหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง ให้ฝ่ายผู้แจ้ง ผู้ร้องเรียนได้ทราบ หรือโต้แย้ง หรือชี้แจงพยานหลักฐานเพิ่มเติมได้ด้วย เพื่อเป็นการรับฟังความจาก ทั้งสองฝ่าย เพื่อประโยชน์แห่งความเป็นธรรม

- ในขั้นตอนการจัดทำหนังสือแจ้งคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผลถึงผู้ร้องเรียน ตามระเบียบ ผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562 ข้อ 34 จะต้องมีการแสดงข้อเท็จจริงที่รอบด้าน ข้อกฎหมายที่ใช้ในการพิจารณาเรื่อง ดังเช่นการจัดทำ รายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริง ยิ่งไปกว่านั้น การระบุเหตุผลในการวินิจฉัยจะต้องแสดงถึง การอ้างอิง พยานหลักฐาน การชั่งน้ำหนักข้อมูลทั้งจากฝ่ายผู้ถูกร้องเรียน และผู้ร้องเรียน ตลอดจนการใคร่ครวญถึง ประโยชน์ ผลกระทบ และการมุ่งแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้แก่ผู้ร้องเรียนให้เห็นอย่างชัดเจน สำนักงานผู้ตรวจการ แผ่นดินควรแจ้งข้อมูลที่หน่วยงานชี้แจงมาให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบและเปิดโอกาสให้สามารถโต้แย้งด้วย

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงวิจัย

จากผลการศึกษาการรับรู้และความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ใน ราชอาณาจักรไทย ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเชิงวิจัยสำหรับผู้สนใจในการศึกษาครั้งถัดไป ดังนี้

(1) เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ มีการได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนต่างด้าวที่มีพื้นฐานทางสังคม และเศรษฐกิจค่อนข้างดี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีขึ้นไป เป็นกลุ่มคนต่างด้าวที่ทำงานตามบริษัท ห้างร้าน หรือเป็นกลุ่มผู้ประกอบการ (White-collar workers) แต่ด้วยข้อจำกัดในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในด้านการ เดินทาง กำลังบุคคล ระยะเวลาการศึกษา ทรัพยากร และภาษาและการสื่อสาร ทำให้การเก็บข้อมูลยังไม่สามารถ เข้าถึงกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยที่เป็นกลุ่มผู้ใช้แรงงาน คนงานในภาคอุตสาหกรรม หรือภาคเกษตรกรรม หรืองานก่อสร้าง (Blue-collar workers) โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มคนต่างด้าวตาม พระราชกำหนดการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2560 มาตรา 59 ซึ่งหมายถึง คนต่างด้าว สัญชาติเมียนมา ลาว และกัมพูชา ที่หลบหนีเข้าเมือง และได้รับการผ่อนผันให้ทำงานและอยู่ในราชอาณาจักรเป็น การชั่วคราว ตามมติคณะรัฐมนตรีซึ่งได้ผ่านการพิสูจน์สัญชาติและปรับสถานะการเข้าเมืองถูกกฎหมายเรียบร้อยแล้ว

แล้ว และคนต่างด้าว มาตรา 59 ของพระราชกำหนดฉบับเดียวกัน ซึ่งหมายถึง คนต่างด้าว สัญชาติเมียนมา ลาว และกัมพูชา ที่เข้ามาทำงานตามความตกลงความเข้าใจ (MOU) ระหว่างรัฐบาลไทย กับ รัฐบาลประเทศต้นทาง ซึ่งจาก สถิติของสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน เมื่อเดือนมีนาคม 2561 พบว่า มีจำนวนแรงงานต่างด้าวสามสัญชาติในทั้งสองประเภทข้างต้นรวมกันทั้งสิ้น 1,953,385 คน ซึ่งมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 90 ของคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานทั่วราชอาณาจักร ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้ที่สนใจศึกษาอาจพิจารณา ทำการศึกษาวิจัย โดยถือคนต่างด้าวกลุ่มนี้เป็นประชากรในการศึกษา

(2) ผู้สนใจดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย อาจจะต้องให้ความสำคัญกับการใช้ภาษาในการสื่อสารกับคนต่างด้าว เนื่องจากในการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาพบว่า มีข้อจำกัดในการเข้าถึงกลุ่มคนต่างด้าวบางสัญชาติที่ไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้ เช่น ชาวญี่ปุ่น ดังนั้น ผู้ศึกษาอาจจะต้องพิจารณาจัดทำแบบสอบถามที่เป็นภาษาญี่ปุ่นเพิ่มเติมด้วย

(3) จากผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการติดต่อราชการของกลุ่มตัวอย่างคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหา หรือพบกับความยากลำบากในการติดต่อราชการ โดยมีปัญหาในลักษณะต่าง ๆ ประกอบกับพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดต้องติดต่อราชการกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และมีกลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการรับบริการจากสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองด้วย ดังนั้น ผู้สนใจศึกษาในครั้งต่อไปควรศึกษาปัญหาในการติดต่อราชการของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย โดยเฉพาะกรณีศึกษาการติดต่อราชการกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง โดยทำการศึกษาในเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมในเชิงลึก เพียงพอสำหรับการวิเคราะห์ปัญหา เพื่อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงระบบบริการของหน่วยงานภาครัฐเพื่อสามารถให้บริการคนต่างด้าวได้อย่างเหมาะสมต่อไป

บรรณานุกรม

หนังสือภาษาไทย

- กันยา สุวรรณแสง.(2544). *จิตวิทยาทั่วไป General Psychology*. (พิมพ์ครั้งที่ 5).กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- ขมลลักษณ์ ตฤณวร. (2545) *ความรู้ความเข้าใจของประชาชนกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิริยอุท บัญแต่ง (2546) . *ทัศนคติและความประทับใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อประเทศไทย*. เอกสารวิจัยปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ฉลองรัฐ ยิ่งไพบูลย์ (2538). *การแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพื่อการปรับตัวของอาจารย์ชาวต่างประเทศของสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการสื่อสารมวลชน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชลธิรศน์ สุขหอม (2556). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฐิติพร สันติราษฎร์ภักดี (2555). การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานชาวไทยและต่างชาติในองค์การข้ามชาติ [ฉบับอิเล็กทรอนิกส์]. *วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ*. ฉบับที่ 2 ปีที่ 4 (2/2555) กรกฎาคม-ธันวาคม 2555, หน้า 38-52
- เดโช สนวนานนท์ (2520). *ปทานุกรมจิตวิทยา*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- เดิมศักดิ์ คทวนิช. (2546). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ทิพวรรณ ศรีสิม (2552) *การศึกษาภาพลักษณ์ของพยาบาลวิชาชีพตามการรับรู้ของผู้รับบริการชาวต่างชาติ โรงพยาบาลเอกชนในเครือสมิติเวช*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- บุษยรัตน์ กาญจนดิษฐ์. (2550). *ยุทธศาสตร์การอยู่รอดของแรงงานข้ามชาติจากประเทศพม่า กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร*. งานนิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาชนบทศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- เบญญา นิลบุตร (2540) *ความคาดหวังของข้าราชการตำรวจต่อรูปแบบภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาการศึกษา กรณีศึกษา กองบัญชาการศึกษา*. ววิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่อง รายงานผลการตรวจสอบและผลการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี 2551, (2552, 3 กรกฎาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 126 ตอนที่ พิเศษ 95 ง., หน้า 1-134.
- พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560, (2560, 27 ธันวาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 134 ตอนที่ 131ก., หน้า 1-23.
- ภูริกรณ์ เดชดี (2557). *ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวนานาชาติที่มีต่อการบริการของสำนักแก้ไขปัญหาคาการ หลอกหลวงและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว* กระทบวงท่องเที่ยวและกีฬา. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาว่าด้วยการเสนอ การรับคำร้องเรียนและการสอบสวนหาข้อเท็จจริง, (2545, 31 มกราคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 119 ตอนที่ 13 ก. หน้า 40-49.
- ลาวัลย์ ฤทธิ์ประวัตติ. (2548). *ความคาดหวังของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มีต่อบทบาทของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา*. ปริญญานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรรณภา จินดาศรี (2544) *ความพึงพอใจของคนต่างด้าวต่อระบบและกระบวนการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองหนองคาย ศึกษาเฉพาะกรณี หมอจัดงานบริการคนเข้าเมือง*. ววิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ศิวพร ชิมะโชติ. (2556). *ความคาดหวัง การรับรู้ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริโภคร้านอาหารอีสานในศูนย์การค้าเซ็นทรัลของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สกาเวือน ปณสมิทธิ (2540) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการรื้อปรับระบบของพนักงานธนาคาร.

วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาจิต (2540) การรับรู้และการเรียนรู้กับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์. เอกสารการสอน

ชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์. (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สุขสันต์ ส่งประเสริฐ (2542). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ คีฬากรณี

สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษามหาบัณฑิต ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุภักฎาณี สุขสำราญ. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมและความคาดหวังของผู้บริหารและครูผู้สอน

สถานศึกษาเอกชนเขตการศึกษา 5 ในการปฏิบัติการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา สถาบันราชภัฏเพชรบุรี.

สุรีย์ กาญจนวงศ์ (2542). จิตวิทยาสังคม. นครปฐม: ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล.

สุรัตน์ ตรีสกุล (2547). หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

สุธิดา อัครสายวิรุณ (2559) ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร.

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

สิโรจน์ สกุลณะมรรคา (2557) การปรับตัวของพนักงานต่างชาติต่อบริบทการทำงานแบบไทย กรณีศึกษา

พนักงานต่างชาติที่ทำงานในบริษัท โตโยต้ามอเตอร์ เอเชียแปซิฟิก-วิศวกรรมการผลิต จำกัด

หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเนชั่น

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. (2561). ร่างระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหา

ข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ. (อัดสำเนา)

_____. (2561). แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2561-2565). กรุงเทพฯ:

ม.ป.พ. (อัดสำเนา)

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา.(2551). *รายงานประจำปี 2550 ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.

อริยา คูหา.(2545). *แรงจูงใจและอารมณ์*. ปัตตานี: ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.

อลิซ ไท่ (2550). การนำข้อเสนอแนะและข้อค้นพบของผู้ตรวจการแผ่นดินไปปฏิบัติ หลักการและการปฏิบัติ: ภาพในระดับนานาชาติ . แปลโดย พิริยะ ศิริโพธิ์พันธ์กุล *วารสารผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา*. ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 (เมษายน - กันยายน 2550)

หนังสือภาษาต่างประเทศ

Dan Li (2009). *Chinese overseas students' perceptions of Thai society and culture: a case study of Yunnan students in universities in Thailand*. A Thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Arts Program in Thai Studies, Faculties of Arts, Chulalongkorn University

Sonenaly Nanthavong (2013) *Expectation and Benefits from Working in Thailand: A Case Study of Young Lao Migrant Workers in PrachinBuri Province*. A Thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Arts Program in Thai Studies, Faculties of Arts, Chulalongkorn University

Zaw Aung (2008). *Protecting Labour Rights of Burmese Migrant Workers: A case study of Yang Chi Oo Workers Association in Mae Sot, Thailand*. A Thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Arts Program in International Development Studies, Faculties of Political Science, Chulalongkorn University

Ronald Brian Adler, Lawrence B. Rosenfeld, Neil Towne (1998). *Interplay: The Process of Interpersonal Communication*. (7th edn.) NewYork: CBS.

Finn, D. (1921). *Corporate Oligarchy*. New York. : Simon and Schuster.

Joseph T. Klapper. *The Effects of Mass Communication*. Free Press A Corporation, 1960

Julia T. Wood (2000). *Communication Mosaics: An Introduction to the field of Communication*.
(2nd edn.) Belmont,CA: Wadsworth Cengage Learning.

Naomi Creutzfeldt (2015) *What People Expect from the Ombudsmen in the UK*.
Oxford: Oxford University.

Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2000). *Consumer Behavior* (7th ed.). Upper Saddle River, N.J
Prentice Hall.

Smith, Ken G. & Hitt, Michael A. 2005, Great Minds in Management “On the Origin of Expectency
Theory”, P.239-258, Oxford University Press.

Wilbur Schramm (1960). *Mass Communications: A Book of Reading*. Urbana: University of Illinois
Press, 1960.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

กรุงเทพธุรกิจ 5 ตุลาคม 2561 'บิ๊กโจ๊ก' มอบนโยบาย ตาม. เน้นคัดกรองต่างชาติ – โปร่งใส. [ออนไลน์]
เข้าถึงข้อมูลวันที่ 15 มิถุนายน 2562. จาก
<https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/814983>

เนชั่นสุดสัปดาห์ 21 ต.ค. 2561 ไทยกวาดล้างต่างชาติผิดกฎหมายจุดคำถามพุ่งเป้าสีผิว. [ออนไลน์]
เข้าถึงข้อมูลวันที่ 15 มิถุนายน 2562. จาก <http://www.nationweekend.com/news/46254>

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. (2561). สถิติการเดินทางเข้า-ออกจำแนกตามสัญชาติและประเภทการตรวจลงตรา
(ก.ค. 61) [ออนไลน์]. เข้าถึงข้อมูลวันที่ 26 กันยายน 2561. จาก
https://www.immigration.go.th/immigration_stats

สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน. (2561). สถิติจำนวนคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานในประเทศไทย ประจำเดือนพฤษภาคม 2561 [ออนไลน์]. เข้าถึงข้อมูลวันที่ 30 กันยายน 2561. จาก https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/alien_th/a6bd5a8f030df299a80e05d2061236a1.pdf

สำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (2548) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง: กรณีศึกษา สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สวนพลู และศูนย์บริการวีซ่าและ ใบอนุญาตทำงาน ถนนรัชดาภิเษก” [ออนไลน์]. เข้าถึงข้อมูลวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2562. จาก <https://www.ryt9.com/s/abcp/95538>

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

“การรับรู้และความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย”

คำชี้แจง

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาในหัวข้อ “การรับรู้และความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย” ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจำเป็นประโยชน์ต่อการผู้ตรวจการแผ่นดินในการปรับปรุงการดำเนินการเพื่ออำนวยความสะดวกและเป็นธรรมและคุ้มครองสิทธิให้แก่ประชาชนโดยส่วนรวม รวมถึงคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยที่แบบสอบถามจะประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2- ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการติดต่อราชการ

ส่วนที่ 3- การรับรู้ของคนต่างด้าวที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทย

ส่วนที่ 4- ความคาดหวังของคนต่างด้าวที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยที่มีต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทย

โปรดตอบคำถามตามความคิดและความรู้สึกที่เป็นจริง **ทุกข้อ** ทั้งนี้ คำตอบ ข้อคิดเห็นของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ การวิเคราะห์ข้อมูลจะดำเนินการในรูปแบบทั่วไปที่ไม่แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน ในฐานะผู้ศึกษาวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล ขอขอบคุณท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

พิริยะ ศิริโพธิ์พันธุ์กุล

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ หญิง ชาย อื่นๆ
2. อายุ..... ปี
3. ระดับการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษา มัธยมศึกษา ปวส. อนุปริญญา
 ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก
4. อาชีพ พนักงานบริษัท ข้าราชการ นักเรียน/นักศึกษา
 ครูสอนภาษา อาชีพอิสระ อาจารย์มหาวิทยาลัย/นักวิจัย
 เจ้าของธุรกิจ/ผู้ประกอบการ พ่อบ้าน/แม่บ้าน
 อื่นๆ
5. สัญชาติ
6. ประเทศมาตุภูมิ
7. ระยะเวลาที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทยจนถึงปัจจุบันปีเดือน
8. ท่านมีใบอนุญาตทำงานในประเทศไทย มี ไม่มี (รวมถึงกรณีอยู่ระหว่างยื่นขอ)

9. วัตถุประสงค์ในการพำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย

- การปฏิบัติหน้าที่ทางราชการ (Non-F)
- การประกอบธุรกิจ/ ทำงาน/เข้าร่วมการประชุมทางธุรกิจ (Non-B)
- การลงทุนที่ได้รับความเห็นชอบรัฐบาล (Non-IM / Non IB)
- เพื่อศึกษา เข้าร่วมโครงการ/สัมมนา หรือเข้าร่วมประชุม/หลักสูตรฝึกอบรม (Non-ED)
- การทำงานเป็นผู้ผลิตภาพยนตร์/นักหนังสือพิมพ์/ผู้สื่อข่าว (Non-M)
- การทำงานเผยแพร่ศาสนาหรือกิจกรรมทางศาสนาอื่น ๆ (Non-R)
- การค้นคว้าวิจัยทางวิทยาศาสตร์หรือการฝึกอบรมหรือการสอนในสถาบันการวิจัย (Non-RS)
- การปฏิบัติงานช่างทักษะฝีมือ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ชำนาญสาขาต่างๆ (Non-EX)
- เพื่อการใช้ชีวิตบั้นปลายสำหรับผู้สูงอายุ (Non-O)
- เป็นคู่ความหรือพยานในการพิจารณาคดี (Non-O)
- เพื่อรับการรักษาพยาบาล (Non-O)
- เป็นผู้ฝึกสอนกีฬาตามที่รัฐบาลไทยกำหนด (Non-O)
- เป็นสมาชิกในครอบครัวของบุคคลผู้ปฏิบัติหน้าที่ทางการทูต/กงสุล.
- มาเยี่ยมญาติ/พักอาศัยกับครอบครัว
- ท่องเที่ยวในระยะยาว อื่นๆ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรติดต่อกับราชการ

11. คุณเคยติดต่อกับหน่วยงานของประเทศไทยหรือไม่ เคย ไม่เคย
12. หน่วยงานของประเทศไทยที่ต้องติดต่อบ่อยที่สุด 3 ลำดับแรก คือ (เลือก 3 ตัวเลือก)
- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ตำรวจ สำนักงานเขต/ อำเภอ โรงเรียน มหาวิทยาลัย
 - โรงพยาบาลของรัฐ ธนาคารของรัฐ สำนักงานที่ดิน กรมการขนส่งทางบก
 - กรมศุลกากร ไปรษณีย์ไทย การไฟฟ้าฯ การประปาฯ
 - อื่นๆ
13. คุณประสบปัญหา/ความยากลำบากในการติดต่อกับหน่วยงานของประเทศไทยหรือไม่ เคย ไม่เคย
- ถ้าเคย ปัญหาที่พบ คือ
- ภาษาและการสื่อสาร การอำนวยความสะดวก อัตราค่าธรรมเนียม
 - บริการล่าช้า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ ขาดข้อมูล/ไม่เข้าใจขั้นตอนในการให้บริการ
 - เงื่อนไขทางกฎหมายในการรับบริการ
 - การเลือกปฏิบัติระหว่างคนไทยกับคนต่างชาติ
 - อื่น
14. หากเกิดปัญหา วิธีที่คุณตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้นคือ
- อดทนและไม่ดำเนินการใดๆ อดทนและโพสต์ลงในสื่อออนไลน์ แก้ไขปัญหาด้วยตัวเอง
 - ปรีกษา/ให้เพื่อน ญาติช่วยแก้ไข ติดต่อสถานเอกอัครราชทูต/กงสุล
 - แจ้งบริษัทนายจ้างดำเนินการ ร้องเรียนต่อหน่วยงานที่ติดต่อ ร้องเรียนต่อหน่วยงานที่สาม
 - อื่นๆ.....

15. คุณเคยมีประสบการณ์ในการร้องเรียนหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ของรัฐในประเทศอื่น หรือประเทศมาตุภูมิหรือไม่
 เคย ไม่เคย
16. คุณเคยมีประสบการณ์ในการร้องเรียนหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ของรัฐในประเทศไทยหรือไม่ เคย ไม่เคย
17. คุณทราบหรือมีข้อมูลหรือไม่ว่า คุณมีสิทธิร้องเรียนหน่วยงานของรัฐไทยได้ ทราบ ไม่ทราบ
18. หากท่านต้องการร้องเรียนหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ของรัฐของไทย ท่านจะนึกถึงหน่วยงานใดก่อน
 ไม่ทราบว่าต้องร้องเรียนที่ใด ตำรวจ สถานเอกอัครราชทูต
 ผู้ตรวจการแผ่นดิน สายด่วนรัฐบาล โทร. 1111
 ตำรวจท่องเที่ยว โทร. 1155 อื่นๆ.....

ส่วนที่ 3 การรับรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย

19. ประเทศมาตุภูมิของคุณมีหน่วยงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (Ombudsman) หรือไม่ มี ไม่มี (ข้ามไปตอบข้อ 21)
20. ท่านมีประสบการณ์ในการร้องเรียนกับ Ombudsman ในประเทศมาตุภูมิของท่านหรือไม่ มี ไม่มี
21. ทราบหรือไม่ว่าประเทศไทยมีผู้ตรวจการแผ่นดิน ทราบ ไม่ทราบ (ข้ามไปตอบข้อ 24)
22. ท่านรู้จักผู้ตรวจการแผ่นดินไทยจากช่องทางใด (ตอบได้หลายข้อ)
 รัฐธรรมนูญ/กฎหมาย ข่าว ค้นหาทางอินเทอร์เน็ต เพื่อน/ญาติแนะนำ
 โฆษณาทางทีวี โฆษณาทางวิทยุ โฆษณาทางสื่อออนไลน์ หน่วยงานราชการ
 อื่นๆ (ระบุ).....
23. ท่านเคยยื่นเรื่องร้องเรียนกับผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทยหรือไม่ เคย ไม่เคย
24. ถ้าท่านจะร้องเรียนกับผู้ตรวจการแผ่นดิน ท่านจะร้องเรียนด้วยตัวเอง ให้ญาติ/เพื่อนคนไทยช่วยร้องเรียน
25. อ่านข้อความเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินแต่ละข้อในตารางแล้ว ทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ท่านเห็นว่าถูกต้อง และทำเครื่องหมาย ✗ ในข้อที่ท่านเห็นว่าไม่ถูกต้อง

คำถาม	ถูก	ผิด	ไม่ทราบ
1. ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีหน้าที่ให้ข้อเสนอแนะแก่รัฐบาล ในการแก้ไขกฎหมายหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน			
2. ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนที่ได้รับจากประชาชนที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากรัฐ			
3. ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยตรวจสอบการปฏิบัติของหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ของรัฐให้เป็นไปตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนดเท่านั้น			
4. ผู้บริโภคที่ไม่ได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัยและมีคุณภาพสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทยได้			
5. ประชาชนสามารถร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย			
6. เมื่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีคำวินิจฉัยแล้ว ผู้ร้องเรียนยังสามารถฟ้องร้องหน่วยงานของรัฐต่อศาลปกครองได้อีก			
7. ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยไม่สามารถตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ °			
8. บุคคลทุกคนมีสิทธิร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทยโดยไม่จำกัดสัญชาติ			
9. คำร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทยต้องจัดทำเป็นภาษาไทย			
10. ผู้มีสิทธิร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทย ต้องมีภูมิลำเนาในประเทศไทย			

26. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินช่องทางใดสามารถเข้าถึงท่านได้ดีที่สุด (ตอบได้หลายข้อ)

- แผ่นพับ/โบรชัวร์ คอลัมน์ในหนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ เฟสบุค
 ทวิตเตอร์ โมบายแอปพลิเคชัน โฆษณาทางทีวี รายการทีวี
 โฆษณาในสื่อออนไลน์ รายการออนไลน์/ยูทูบ โฆษณาทางวิทยุ รายการวิทยุ
 ป้ายโฆษณาในหน่วยงานราชการ สื่อในที่สาธารณะ (รถเมล์ รถไฟฟ้า)
 งานสัมมนาและนิทรรศการ หน่วยประชาสัมพันธ์และให้บริการเคลื่อนที่ในพื้นที่
 ศูนย์บริการทางโทรศัพท์
 อื่นๆ ระบุ

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของคนต่างด้าวผู้พำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย

โปรดวงกลมหรือกากบาทตัวเลขที่สะท้อนระดับความคาดหวังของท่านต่อผู้ตรวจการแผ่นดินในเรื่องต่างๆ ต่อไปนี้ โดยที่

- 0 = ไม่มีความคาดหวัง 1 = คาดหวังน้อยที่สุด 2 = คาดหวังน้อย 3 = คาดหวังปานกลาง
 4 = คาดหวังมาก 5 = คาดหวังมากที่สุด

บทบาทและการดำเนินการของผู้ตรวจการแผ่นดิน	ไม่มี ความ คาดหวัง	ระดับความคาดหวัง				
	0	1	2	3	4	5
1. ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีเว็บไซต์ภาษาอังกฤษที่มีข้อมูลครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน						
2. ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีศูนย์บริการข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนของชาวต่างชาติเป็นการเฉพาะ						
3. เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารกับท่านเป็นภาษาอังกฤษได้โดยตรง						
4. ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยปฏิบัติต่อผู้ร้องเรียนชาวต่างชาติเสมอเหมือนและเท่าเทียมกับปฏิบัติกับคนไทย						
5. ผู้ตรวจการแผ่นดินออกสำรวจเพื่อแก้ไขปัญหาในภาพรวม โดยไม่ต้องรอให้มีการร้องเรียน						
6. ให้ความสำคัญกับเรื่องร้องเรียนทุกเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนบุคคลหรือปัญหา ระดับประเทศ						
7. ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง ไม่มีอคติ ปราศจากการแทรกแซง						
8. การร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีขั้นตอนที่ง่าย						
9. ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีกระบวนการ ขั้นตอนการทำงานที่เป็นระบบ มีกรอบระยะเวลาชัดเจน						
10. กระบวนการพิจารณาและวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยเป็นไปด้วยความรวดเร็ว						
11. ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยพิจารณาเรื่องร้องเรียนโดยมุ่งเน้นความเป็นธรรมและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น						
12. คำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยมีข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาที่ชัดเจนและเป็น รูปธรรม						
13. ผู้ตรวจการแผ่นดินไทยสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างแท้จริงและยั่งยืน						

ความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

😊😊😊😊😊😊 ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาให้ข้อมูล 😊😊😊😊😊😊

Questionnaire

“Perception and Expectation of Foreigners, residing in the Kingdom of Thailand, about the Thai Ombudsman”

Dear Sir/ /Madam,

This questionnaire was created to collect data for the individual study on *“Perception and Expectation of Foreigners, residing in the Kingdom of Thailand, about the Thai Ombudsman”*. Your kind cooperation in answering the following questions would be beneficial for Thailand’s Office of the Ombudsman to guide improvement of services and operations protecting human rights and to redress grievances for all people.

This questionnaire contains 4 parts :

Part 1- Demographic information of the respondent

Part 2- Interactions between foreigner and government agencies

Part 3- Perception about the Thai Ombudsman

Part 4- Expectations of the Thai Ombudsman

Kindly be informed that **the given answers, opinions, and personal data will strictly not be published or disclosed**. The collected data will be analysed and presented in a generalised form, which cannot imply your identity nor affect you adversely. Your clear and frank answers and completion of this questionnaire would be highly appreciated and the information provided will be useful for statistical analysis.

Thank you for your kind cooperation.

Mr. Bhiriya Siripopunkull,
Researcher and Data collector
Office of the Ombudsman, Thailand

Part 1 Demographic information of the respondent

1. Gender Female Male Others
2. Age years
3. The highest level of education Not finish high school High School Diploma
 Vocational/Technical degree or certificate Associate Degree Bachelor’s Degree
 Master’s Degree Doctorate
4. Career Private company employee Government official Student
 Language teacher Self-employed Homemaker
 Business owner/Entrepreneur Lecturer/Researcher
 Others (please specify).....
5. Nationality
6. Native Country/ Country of Birth
7. Total duration of stay in Thailand (until now) yearsmonths
8. Do you hold Work Permit for working in Thailand
 Yes, I have No, I don’t have (even if application is being processed)

9. The purpose of staying in Thailand

- to perform official duties (Non-F)
- to conduct business / to work/ to attend business conferences (Non-B)
- to invest or perform other relevant activities perform other activities relating to investment (Non-IM / Non IB)
- to study, to participate in projects/ seminars, to attend a conference/ training course (Non-ED)
- to work as a film-producer, journalist or reporter (Non-M)
- to perform missionary work or other religious activities (Non-R)
- to conduct scientific research or training or teaching in a research institute (Non-RS)
- to undertake skilled work or to work as an expert or specialist (Non-EX)
- to stay after retirement (Non-O)
- to be a contestant or witness for the judicial process (Non-O)
- to receive medical treatment (Non-O)
- to be a sports coach as required by Thai Government (Non-O)
- to be dependents of a foreigner currently working in Embassy/Consulate.
- to visit/stay with your Thai spouse/family.
- Long-term travel
- Others (please specify).....

Part2: Interactions between foreigner and government agencies

10. Do you have experience in dealing with Thai government Yes No

11. The 3 most common Thai government agencies that you need to deal with are ...

- Immigration bureau Police District office
- School/University Government Hospitals State-owned Banks
- Land Office Department of Customs Department of Land Transport
- Thailand Post Electricity Authority Waterworks Authority
- Others (please specify)

12. Have you experienced problems/difficulties in dealing with Thai government agencies?

- Yes No

If yes, they were ... (Several answers can be checked)

- Language and communication Lack of facilitation
- Unfair/incorrect service fees Delay in service
- Officials' impolite behavior Legal conditions in service
- Discrimination between Thais and foreigners
- Lack of provided information/Do not understand the service procedures
- Others (please specify)

13. If problems/difficulties happen, how do you respond to these:

- Be patient and do not take any action. Be patient and post in online media.
- Solve the problem by your own. Consult/ask friends/family to deal with it
- Contact the embassy/Consulate. Inform the employer/company to proceed.
- Complain to that agency. Complain to the third-party agency.
- Others (please specify).....

14. Have you ever made complaints against government agencies/officials in other countries/your native country?

- Yes No

15. Have you ever made complaints against government agencies/officials in Thailand?
 Yes No
16. Do you know/have information that you have a right to file a complaint against a Thai government agency?
 Yes No
17. If you want to file a complaint against Thai government authorities/officials, which agency would you think of at the first place?
 I have no idea Police Tourist Police (Tel. 1155) Thai Ombudsman
 Your native country Embassy/Consulate Royal Thai Government Hotline (Tel. 1111)
 Others (please specify)

Part 3: Perception of the Thai Ombudsman

18. Are there Ombudsmen in your native country? Yes No (Skip to item no. 21)
19. Do you have experience in lodging a complaint to the Ombudsman in your native country?
 Yes No
20. Do you know that there is an Ombudsman in Thailand?
 Yes No (Skip to No. 24)
21. How do you know about the Thai Ombudsman? (several answers can be checked)
 Constitution/Act News Found in internet
 Introduced by friends/family TV ads Radio ads
 Ads on online media Introduced by government agencies
 Other channels (please specify)
22. Have you ever lodged complaints to the Thai Ombudsman? Yes No
23. If you are willing to lodge a complaint to the Thai Ombudsman, would you:
 Lodge a complaint by yourself Ask family/local friends for help
24. Perception of the Thai Ombudsman

The following items describe the Thai Ombudsman. Please mark a tick ✓ in the column "correct" if you think that that item is right or mark a cross ✗ in the column "Incorrect" if you think it is wrong.

Statements	Correct	Incorrect	no idea
1. Thai Ombudsman has a duty is to give recommendations to the Thai government to amend laws or to improve procedures, resulting in unfairness to the people			
2. Thai Ombudsman has a duty to conduct fact-finding and to investigate complaints of grievants, who were treated unfairly by the government.			
3. Thai Ombudsman only investigates whether the actions of government agencies/officials were in accordance with procedures, stipulated by the law.			
4. Consumers, who did not receive safe and quality products/services, can lodge complaints to Thai Ombudsman.			
5. Ombudsman's complaint handling process is free of charge.			
6. Even when Thai Ombudsman makes a final ruling on the case, complainant can also sue the complained state agency in the Administrative Court.			
7. Thai Ombudsman cannot investigate cases concerning actions of police officers.			
8. Regardless of nationality, every person has the right to lodge complaints to Thai Ombudsman.			
9. Complaints to Thai Ombudsman must be made in Thai language only.			
10. The person, who has the right to complain to Thai Ombudsman, must reside in Thailand.			

25. In your opinion, in order to publicise the Thai Ombudsman, what are the most effective channels

(Several options can be selected)

- Booklet/ Brochure Website Facebook Twitter
- Ads on Online media Mobile Application TV ads TV program
- Radio ads Radio program Online program/YouTube
- Column in newspaper Poster ads in the government agencies
- Public media (MRT station, train/public buses) Seminar and exhibition
- Call service center Mobile publicity and service units in the field area
- Others (please specify)

Part 4 Expectations of the Thai Ombudsman

IMPORTANT: Thai Ombudsman has duties: to conduct fact-finding and investigation on complaints and on his own-motion against unfair action/inaction of the Thai government agencies/officials and to recommend the government to amend the laws/regulations/rules, causing unfairness/unnecessary burdens to the people.

Using the scale below, Please indicate the extent to which you expect each of the following aspect from the Thai Ombudsman by marking the appropriate number (0 = not important at all; 1 = Least important; 2 = slightly important; 3 = Moderately important; 4 = Very important, 5 = Most important)

Role and operation of Thai Ombudsman	None	Expectation level				
	0	1	2	3	4	5
1. There is an English website containing complete and update information.						
2. There is a dedicated information and inquiry service center for foreigners.						
3. Thai Ombudsman’s staff has conversational fluency in English to communicate directly with you.						
4. Thai Ombudsman always treats foreign complainants equally with Thai complainants.						
5. Not only on complaints, Thai Ombudsman surveys and investigates public problems of his own motion.						
6. Thai Ombudsman attaches importance and pays attention to every complaint, no matter how significant it is, individual's grievance, or issue at national level.						
7. Thai Ombudsman performs duties with impartiality, without bias and without political interference.						
8. Lodging complaint to Thai Ombudsman is informal, easy, and convenient.						
9. The proceedings are systematic with a clear time frame.						
10. The consideration and proceedings are fast.						
11. The Ombudsman considers complaints by focusing on “fairness” and “redress”.						
12. The decision of the Ombudsman includes clear and concrete recommendations to solve the issues.						
13. Thai Ombudsman can settle dispute and redress grievance truly and sustainably.						

Comments/Opinions:

.....

😊😊😊😊😊😊😊😊 Thank you for kind cooperation 😊😊😊😊😊😊😊😊

Questionnaire

“Perception and Expectation about Thai Ombudsman of Foreigners, residing in the Kingdom of Thailand,

問卷調查

旅居泰國之外國人針對泰國政府監察單位的感受與未來期望

您好

此問卷為「旅居泰國之外國人針對泰國政府監察單位的感受與未來期望」，問卷結果會進行數據分析作為後續研究依據。您的耐心受訪將利於提升泰國政府監察單位的服務品質與效率，保護於旅居泰國工作之外國人的權力，並且傾聽與修正所有不滿聲音。

此問卷分為四大部分

第一部分: 受訪者之個人資訊

第二部分: 受訪者與泰國政府單位互動經驗

第三部分: 受訪者對於泰國政府監察單位的觀感

第四部份: 受訪者對於泰國政府監察單位未來執行方向的想法

在此特別聲明，受訪者所提供的意見與個人資料會完全的保密，且所有的問卷分析數據均會採取特殊形式呈現，絕不會暴露受訪者身分。您對於此問卷詳盡與明確的填寫，將可對於數據統計分析有極大的幫助。

感謝您的合作

Mr. Bhiriya Siripopunkull,
Researcher and Data collector
Office of the Ombudsman, Thailand

第一部分: 受訪者之個人資料

1. 性別 女性 男性 其他性傾向
2. 年齡 歲
3. 您最高教育程度為 高中但未完成學業 高中文憑
 職業/技術學位或其他同等證照 基礎學士學位
 大學學位 碩士學位 博士學位
4. 任職 一般企業職員 政府機關
 學生 語言教師 個體經營
 講師/研究員 企業主/企業家 家庭主婦/夫
 其他
5. 國籍
6. 出生地
7. 已在泰國待多長時間 至今年月
8. 您持有泰國工作簽證嗎
 是的 我有 不, 我沒有(包含還在核准中的簽證)
9. 旅居在泰國的目的
 執行公務 (Non-F)
 開展業務/工作/參加商務會議 (Non-B)
 投資或執行其他相關活動(Non-IM / Non IB)
 學習, 參加項目/研討會, 參加會議/培訓課程 (Non-ED)
 擔任電影製片人, 撰稿人或記者 (Non-M)
 從事傳教工作或其他宗教活動 (Non-R)
 在研究所進行科學研究或培訓或教學 (Non-RS)
 從事技術工作或作為專家或專家工作 (Non-EX)
 退休後生活 (Non-O) 成為司法程序的參賽者或證人 (Non-O)
 接受治療中 (Non-O)
 根據泰國政府的要求成為一名體育教練 (Non-O)
 是目前在大使館/領事館工作的外國人的家屬
 拜訪/居留在您泰國配偶/親戚家中
 長期旅行
 其他(請簡述).....

第二部分:受訪者與泰國政府單位的互動經驗

11. 請問有與泰國政府互動的經驗嗎? 有 沒有
12. 對於受訪者而言，最需要/聯繫最頻繁的泰國政府機構為何? 請勾選前三名即可
- | | | | |
|---------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 移民局 | <input type="checkbox"/> 警察局 | <input type="checkbox"/> 地區辦事處 | <input type="checkbox"/> 學校/大學 |
| <input type="checkbox"/> 國營醫院 | <input type="checkbox"/> 國營銀行 | <input type="checkbox"/> 地政總署 | <input type="checkbox"/> 陸路運輸管理 |
| <input type="checkbox"/> 財政部海關廳 | | <input type="checkbox"/> 泰國郵政總局 | <input type="checkbox"/> 泰國國家電力局 |
| <input type="checkbox"/> 自來水管理局 | | <input type="checkbox"/> 其他(請簡述)..... | |
13. 您有曾經與泰國政府單位處理業務時遇到問題與困難嗎?
- 有 沒有
- 如果有，是以下哪些方面問題
- | | | |
|---|--|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 語言溝通障礙 | <input type="checkbox"/> 缺乏便利性 | <input type="checkbox"/> 費用問題 |
| <input type="checkbox"/> 服務延遲 | <input type="checkbox"/> 工作人員行為態度不佳 | |
| <input type="checkbox"/> 缺乏明確的資訊/不理解正確的服務流程 | | |
| <input type="checkbox"/> 服務流程合法與否 | <input type="checkbox"/> 受到歧視對待(非泰國公民) | |
| <input type="checkbox"/> 其他(請簡述)..... | | |
14. 假設問題發生，您會採取何種方式反應問題
- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 保持耐心，不採取任何動作 | |
| <input type="checkbox"/> 保持耐心，但將問題公開於線上社群網站 | |
| <input type="checkbox"/> 自己解決問題 | <input type="checkbox"/> 諮詢或請求親友協助幫忙 |
| <input type="checkbox"/> 聯繫該國籍駐泰領事館/大使館/辦事處 | |
| <input type="checkbox"/> 通知在泰國的同事或公司來處理 | <input type="checkbox"/> 對此泰國政府機構進行抱怨投訴 |
| <input type="checkbox"/> 向第三單位來進行抱怨投訴 | |
| <input type="checkbox"/> 其他(請簡述)..... | |
15. 您是否曾經在其他國家對該國政府機構/官員進行投訴? 或是在自己國家投訴過? 有 沒有
16. 您是否曾經對泰國政府機構進行投訴? 有 沒有
17. 您知道您有權力向泰國政府機構進行投訴嗎? 知道 不知道
18. 如果您想針對泰國政府機構進行投訴，你首先會考慮哪個機構呢?
- | | |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 沒有想法 | <input type="checkbox"/> 警察局 |
| <input type="checkbox"/> 您所屬的國家領事館 | <input type="checkbox"/> 泰國政府監察單位 |
| <input type="checkbox"/> 泰國政府語音電話 | <input type="checkbox"/> 泰國旅遊局援助中心的語音電話 |
| <input type="checkbox"/> 其他(請簡述)..... | |

第三部分: 受訪者對於泰國政府監察單位的觀感

19. 您的祖國是否有政府監察單位 有 沒有. (跳過回答 21)
20. 您是否有在向您所在國家的政府監察單位提出投訴的經驗?
 是,我有 不,我沒有
21. 你知道泰國有一個政府監察單位嗎?
 是,我知道 不,我不知道 (跳過回答 24)
22. 你怎麼知道泰國政府監察單位? (複選題)
 憲法/法律 新聞 網路上
 由朋友/家人介紹 電視廣告 廣播廣告
 在線媒體上的廣告 由政府機構介紹
 其他渠道 (請確認)
23. 你有沒有向泰國政府監察單位投訴的經驗? 有 沒有
24. 如果您願意向泰國政府監察單位投訴
 自己提出投訴抱怨 求助家人/在地朋友一起面對
25. 以下項目描述了泰國政府監察單位, 如果您認為該項目是正確的, 請在方框中標記。如果您認為錯誤, 則在“不正確”框中標記。

陳述事項	正確	不正確	我不確定
1. 泰國政府監察單位的職責是向泰國政府提出修改法律或改進程序的建議, 從而改進對人民的不公平待遇			
2. 泰國政府監察單位有責任進行事實調查, 並調查被政府不公平對待的抱怨者的投訴。			
3. 泰國政府監察單位只調查政府機構/官員的行為是否符合法律規定的程序。			
4. 沒有獲得安全和優質產品/服務的消費者可向泰國政府監察單位提出投訴。			
5. 向泰國政府監察單位的投訴處理程序是免費的。			
6. 即使泰國政府監察單位對此案作出最終裁決, 申訴人也可以向行政法院起訴被投訴的國家機構。			
7. 關於警察的行為, 泰國政府監察單位無法調查/追查案件。			
8. 無論國籍如何, 每個人都有權向泰國政府監察單位提出申訴			
9. 對泰國政府監察單位的投訴必須僅以泰語提出。			
10. 有權向泰國政府監察單位投訴的人必須居住在泰國			

26. 在您看來，為了向您宣傳泰國政府監察單位，有哪些最有效的渠道（可以選擇幾種選擇）

- | | | |
|---------------------------------------|--|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 小冊子/宣傳冊 | <input type="checkbox"/> 報紙上的專欄 | <input type="checkbox"/> 網站 |
| <input type="checkbox"/> 臉書 | <input type="checkbox"/> 推特 | <input type="checkbox"/> 手機 APP |
| <input type="checkbox"/> 電視廣告 | <input type="checkbox"/> 電視節目 | <input type="checkbox"/> 在線媒體上的廣告 |
| <input type="checkbox"/> 在線頻道/YouTube | <input type="checkbox"/> 廣播廣告 | <input type="checkbox"/> 廣播廣告 |
| <input type="checkbox"/> 政府機構的海報廣告 | <input type="checkbox"/> 公共媒體（地鐵站，火車/公共巴士） | |
| <input type="checkbox"/> 研討會和展覽 | <input type="checkbox"/> 該區域的公關和服務單位 | |
| <input type="checkbox"/> 電話服務中心 | <input type="checkbox"/> 其他（識別） | |

第四部分: 受訪者對於泰國政府監察單位未來執行方向的想法

監察員辦公室負責對政府機構/官員的投訴進行事實調查和調查，這些投訴給人民造成了不公平/不公正。監察員還建議政府修改導致人民不公平和不必要負擔的法律/法規/規則。

在台灣，等同性質之政府機構為監察院 (<https://www.cy.gov.tw/mp.asp?mp=1>)

在中國，等同性質之政府機構為監察委員會 (<http://www.ccdi.gov.cn/>)

請針對以下各項目進行重要程度評比，可採勾選或圈選的方式作答。由數字 0-5 的重要程度作區別(0 = 完全不重要; 1 = 不重要; 2 = 有點不重要; 3 = 重要; 4 = 有點重要, 5 = 非常重要)

監察員的作用	你的期望水平					
	0	1	2	3	4	5
1. 監察單位官方網站具有英文版本的完整頁面與內容						
2. 設置線上系統管道供外國人投訴						
3. 泰國政府監察單位人員可直接用英文進行溝通						
4. 監察單位工作人員對於外國人案件的處理態度必需平等於泰國公民						
5. 申诉专员发出了积极的调查。无需等待人们抱怨						
6. 針對國家間或個人的投訴均認真對待處理						
7. 監察單位需採中立，不具有偏見且公平的履行職責						
8. 簡化向監察單位投訴流程						
9. 設置線上系統供查詢投訴流程時間軸						
10. 處理投訴案件的速度快						
11. 监察员通过关注公平和解决问题来考虑投诉						
12. 监察员的决定提出了明确而具体的解决方案						
13. 監察單位工作人員對於案件可完整處理並追蹤後續狀況						

评论

.....

.....

Perception and Expectation about Thai Ombudsman of Foreigners, residing in the Kingdom of Thailand

Dear Sir/ /Madam,

This questionnaire was created to collect data for the individual study on "Perception and Expectation of Foreigners, residing in the Kingdom of Thailand, about the Thai Ombudsman". Your kind cooperation in answering the following questions would be beneficial for Thailand's Office of the Ombudsman to guide improvement of services and operations, in order to protect human rights and to redress grievances for all people.

This questionnaire contains 4 parts :

Part 1- Demographic information of the respondent

Part 2- Interactions between foreigner and government agencies

Part 3- Perception about the Thai Ombudsman

Part 4- Expectations of the Thai Ombudsman

Kindly be informed that the given answers, opinions, and personal data will strictly not be published or disclosed. The collected data will be analysed and presented in a generalised form, which cannot imply your identity nor affect you adversely. Your clear and frank answers and completion of this questionnaire would be highly appreciated and the information provided will be useful for statistical analysis.

Thank you for your kind cooperation.

Bhiriya Siripopunkull,
Researcher and Data collector

* Required

Part 1: Demographic information of the respondent

1. 1. Gender *

Mark only one oval.

Female

Male

Others

2. 2. Age *

3. 3. The Highest Level of Education *

Mark only one oval.

- Not finished high school
- High School Diploma
- Vocational/Technical degree or certificate
- Associates Degree
- Bachelor's Degree
- Master's Degree
- Doctorate

4. 4. Employment status *

Mark only one oval.

- Paid employment
- Out of work and looking for work
- Out of work
- Retired

5. 5. Career *

Mark only one oval.

- Private company's employee
- Government official
- Student
- Language teacher
- Lecturer/Researcher
- Self-employed
- Business owner/Entrepreneur
- Homemaker
- Other: _____

6. 6. Nationality *

7. 7. Native Country/ Country of Birth *

8. 8. Total duration of stay in Thailand (until now) e.g. 1 y 9 m *

9. 9. Do you hold Work Permit for working in Thailand? *

Mark only one oval.

- Yes, I have
- No, I don't have (even if application is being processed)

10. 10. The purpose of staying in Thailand *

Mark only one oval.

- to perform official duties (Non-F)
- to conduct business / to work/ to attend business conferences (Non-B)
- to invest or perform other relevant activities perform other activities relating to investment (Non-IM / Non IB)
- to study, to participate in projects/ seminars, to attend a conference/ training course (Non-ED)
- to work as a film-producer, journalist or reporter (Non-M)
- to perform missionary work or other religious activities (Non-R)
- to conduct scientific research or training or teaching in a research institute (Non-RS)
- to undertake skilled work or to work as an expert or specialist (Non-EX)
- to stay after retirement for the elderly (Non-O)
- to be a contestant or witness for the judicial process (Non-O)
- to receive medical treatment (Non-O)
- to be a sport coach as required by Thai Government (Non-O)
- to be dependents of a foreigner currently working in Embassy/Consulate.
- to visit/stay with your Thai spouse/family
- Long-term travel
- Other: _____

Part 2: Interactions between foreigner and government agencies

11. 11. Do you have experience in dealing with Thai government agencies? *

Mark only one oval.

- Yes
- No

12. 12. The 3 most common Thai government agencies that you need to deal with are (please select 3 options) *

Check all that apply.

- Immigration bureau
- Police
- District Office
- School/University
- Government Hospitals
- State-owned Banks
- Land Office
- Department of Land Transport
- Thai Customs Department
- Thailand Post
- Electricity Authority
- Waterworks Authority

Other: _____

13. 13. Have you experienced problems/difficulties in dealing with Thai government agencies? *

Mark only one oval.

- Yes (please answer the question below)
- No (skip to item no. 14)

14. If yes, they were...(several options can be checked)

Check all that apply.

- Language and communication
- Lack of facilitation
- Unfair/incorrect service fees
- Delay in service
- Officials' impolite behavior
- Legal conditions in service
- Discrimination between Thais and foreigners
- Lack of provided information/Do not understand the service procedures

Other: _____

15. 14. If problems/difficulties happen, how do you respond to these: *

Mark only one oval.

- Be patient and do not take any action
- Be patient and post in online media
- Solve the problem by your own.
- Consult/ask friends/family to deal with it.
- Contact the Embassy/Consulate.
- Inform the employer/company to proceed
- Complain to that agency.
- Complain to the third-party agency
- Other: _____

16. 15. Have you ever made complaints against government agencies/officials in other countries/your native country? *

Mark only one oval.

Yes

No

17. 16. Have you ever made complaints against government agencies/officials in Thailand ? *

Mark only one oval.

Yes

No

18. 17. Do you know/have information that you have a right to file a complaint against a Thai government agency? *

Mark only one oval.

Yes

No

19. 18. If you want to file a complaint against Thai government agencies/officials, which agency would you think of at the first place? *

Mark only one oval.

- I have no idea
- Police
- Tourist Police (Tel. 1155)
- Thai Ombudsman
- Your native country Embassy/Consulate
- Royal Thai Government Hotline (Tel. 1111)
- Other: _____

Part 3: Perception of the Thai Ombudsman

20. 19. Are there Ombudsmen in your native country? *

Mark only one oval.

- Yes
- No (skip to item no. 21)
- I am not sure (skip to item no. 21)

21. 20. Do you have experience in lodging a complaint to the Ombudsman in your native country?

Mark only one oval.

- Yes
- No
- Other: _____

22. 21. Do you know that there is an Ombudsman in Thailand? *

Mark only one oval.

Yes

No (skip to no. 24)

23. 22. How do you know about the Thai Ombudsman? (several options can be checked)

Check all that apply.

Constitution/Act

News

Found in internet

Introduced by friends/family

TV Ads

Radio Ads

Ads on online media

Introduced by government agencies

Other: _____

24. 23. Have you ever lodged complaints to the Thai Ombudsman?

Mark only one oval.

Yes

No

25. 24. If you are willing to lodge a complaint to the Thai Ombudsman, would you: *

Mark only one oval.

Lodge a complaint by yourself

Ask family/local friends for help

Perception Test

The following items describe the Thai Ombudsman. Please mark a tick in the column "correct" if you think that that item is right or mark in the column "Incorrect" if you think it is wrong.

26. 25. Perception of the Thai Ombudsman *

Check all that apply.

	Correct	Incorrect	No idea
1. Thai Ombudsman has a duty is to give recommendations to the Thai government to amend laws or to improve procedures, resulting in unfairness to the people	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Thai Ombudsman has a duty to conduct fact-finding and to investigate complaints of grievants, who were treated unfairly by the government.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Thai Ombudsman only investigates whether the actions of government agencies/officials were in accordance with procedures, stipulated by the law.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Consumers, who did not receive safe and quality products/services, can lodge complaints to Thai Ombudsman.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ombudsman's complaint handling process is free of charge.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Even when Thai Ombudsman makes a final ruling on the case, complainant can also sue the complained state agency in the Administrative Court.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Thai Ombudsman cannot investigate cases concerning actions of police officers.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Regardless of nationality, every person has the right to lodge complaints to Thai Ombudsman.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Complaints to Thai Ombudsman must be made in Thai language only.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. The person, who has the right to complain to Thai Ombudsman, must reside in Thailand.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

27. 26. In your opinion, in order to publicise the Thai Ombudsman, what are the most effective channels (Several options can be selected) *

Check all that apply.

- Booklet/ Brochure
- Website
- Facebook
- Twitter
- Ads on Online media
- Mobile Application
- TV Ads
- TV Program
- Radio ads
- Radio Program
- Online program/YouTube
- Written column in newspaper
- Poster ads in the government agencies
- Public media (MRT station, train/public buses)
- Seminar and exhibition
- Call service center
- Mobile publicity and service units in the field area

Other: _____

**Part 4:
Expectations
of the Thai
Ombudsman**

IMPORTANT: Thai Ombudsman has duties: to conduct fact-finding and investigation on complaints and on his own-motion against unfair action/inaction of the Thai government agencies/officials and to recommend the government to amend the laws/regulations/rules, causing unfairness/unnecessary burdens to the people.

Using the scale below, Please indicate the extent to which you expect each of the following aspect from the Thai Ombudsman by marking the appropriate number (0 = not important at all; 1 = Least important; 2 = slightly important; 3 = Moderately important; 4 = Very important, 5 = Most important)

28. 1. There is an English website containing complete and update information. *

Mark only one oval.

	0	1	2	3	4	5	
Not Important at all	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Most Important

29. 2. There is a dedicated information and inquiry service center for foreigners. *

Mark only one oval.

	0	1	2	3	4	5	
Not important at all	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Most important

30. 3. Thai Ombudsman’s staff has conversational fluency in English to communicate directly with you. *

Mark only one oval.

	0	1	2	3	4	5	
Not Important at all	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Most Important

31. 4. Thai Ombudsman always treats foreign complainants equally with Thai complainants. *

Mark only one oval.

	0	1	2	3	4	5	
Not important at all	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Most important

32. 5. Not only on complaints, Thai Ombudsman surveys and investigates public problems of his own motion. *

Mark only one oval.

	0	1	2	3	4	5	
Not important at all	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Most important

33. 6. Thai Ombudsman attaches importance and pays attention to every complaint, no matter how significant it is, individual's grievance, or issue at national level. *

Mark only one oval.

	0	1	2	3	4	5	
Not important at all	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Most important

34. 7. Thai Ombudsman performs duties with impartiality, without bias and without political interference. *

Mark only one oval.

	0	1	2	3	4	5	
Not important at all	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Most important

35. 8. Lodging complaint to Thai Ombudsman is informal, easy, and convenient. *

Mark only one oval.

	0	1	2	3	4	5	
Not important at all	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Most important

36. 9. The proceedings are systematic with a clear time frame. *

Mark only one oval.

	0	1	2	3	4	5	
Not important at all	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Most important

37. 10. The consideration and proceedings are fast. *

Mark only one oval.

	0	1	2	3	4	5	
Not important at all	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Most important

38. 11. Thai Ombudsman considers complaints by focusing on “fairness” and “redress”. *

Mark only one oval.

	0	1	2	3	4	5	
Not important at all	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Most important

39. 12. The decision of Thai Ombudsman includes clear and concrete recommendations to solve the issues. *

Mark only one oval.

	0	1	2	3	4	5	
Not important at all	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Most important

40. 13. Thai Ombudsman can settle dispute and redress grievance truly and sustainably. *

Mark only one oval.

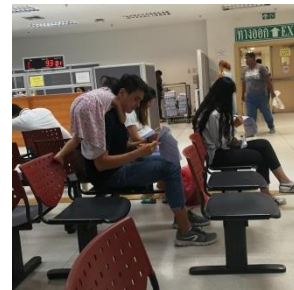
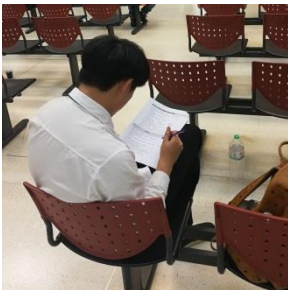
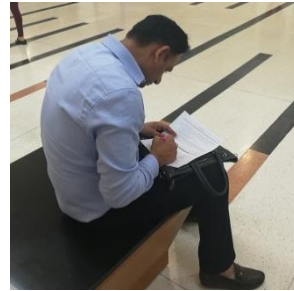
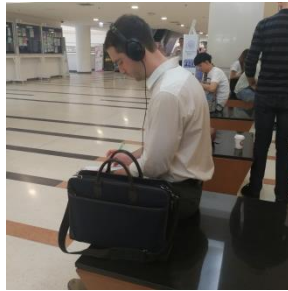
	0	1	2	3	4	5	
Not important at all	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Most important

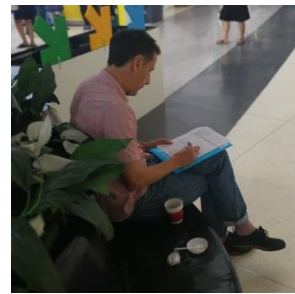
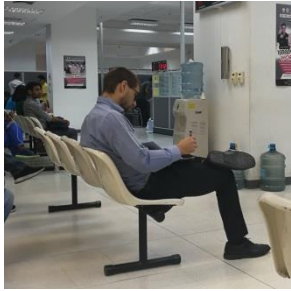
This content is neither created nor endorsed by Google.

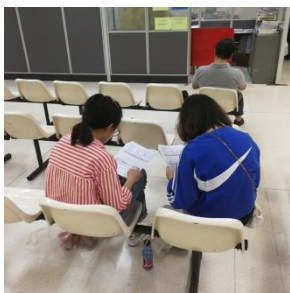
Google Forms

ภาคผนวก ข

ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
(ระหว่างวันที่ 28 มีนาคม 2562 ถึงวันที่ 10 พฤษภาคม 2562)







ภาคผนวก ค

(การประมวลและวิเคราะห์ในรูปแบบการถดถอยพหุคูณ)

Regression

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	xpombn, crr6, conti5, crr5, crr2, crr8, conti1, durt, prob, crr9, cbrto, conti3, rht, conti7, crr7, pcom, wpm, crr4, conti2, conti6, age, conti4, crr3 ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.454 ^a	.206	.158	5.09413	1.884

a. Predictors: (Constant), xpombn, crr6, conti5, crr5, crr2, crr8, conti1, durt, prob, crr9, cbrto, conti3, rht, conti7, crr7, pcom, wpm, crr4, conti2, conti6, age, conti4, crr3

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2568.529	23	111.675	4.303	.000 ^a
	Residual	9912.969	382	25.950		
	Total	12481.498	405			

a. Predictors: (Constant), xpombn, crr6, conti5, crr5, crr2, crr8, conti1, durt, prob, crr9, cbrto, conti3, rht, conti7, crr7, pcom, wpm, crr4, conti2, conti6, age, conti4, crr3

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.950	1.706		1.143	.015
	age	.105	.030	.235	3.485	.001
	crr2	-1.525	3.053	-.024	-.500	.618
	crr3	-.605	.976	-.053	-.619	.536
	crr4	-.941	.930	-.059	-1.012	.312
	crr5	-.393	1.338	-.015	-.294	.769
	crr6	-1.778	1.710	-.052	-1.040	.299
	crr7	-4.530	1.206	-.204	-3.755	.000
	crr8	3.714	1.735	.104	2.141	.033
	crr9	-.841	1.109	-.043	-.758	.449
	conti1	1.644	1.210	.070	1.358	.175
	conti2	4.173	.935	.286	4.463	.000
	conti3	.889	.976	.049	.911	.363
	conti4	1.397	1.211	.089	1.153	.250
	conti5	-.952	1.025	-.051	-.929	.353
	conti6	2.752	.884	.197	3.115	.002
	conti7	-5.111	3.918	-.065	-1.304	.193
	cbrto	1.125	1.110	.075	1.014	.311
	durt	-.057	.046	-.067	-1.242	.215
	wpm	-.725	.749	-.064	-.968	.334
	prob	.445	.542	.040	.822	.412
	pcom	.887	.837	.053	1.060	.290
	rht	1.503	.590	.122	2.548	.011
	xpombn	1.504	.904	.083	1.664	.097

a. Dependent Variable: Y

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	-.5366	13.8622	7.4975	2.51834	406
Residual	-11.92226	14.52532	.00000	4.94737	406
Std. Predicted Value	-3.190	2.527	.000	1.000	406
Std. Residual	-2.340	2.851	.000	.971	406

a. Dependent Variable: Y

ประวัติผู้ศึกษา

นายพิริยะ ศิริโพธิ์พันธุ์กุล เกิดเมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2522 ณ เขตพระโขนง กรุงเทพฯ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับสอง) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปี 2545 หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับสอง) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เมื่อปี 2555 และระดับปริญญาโทหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปี 2547

เริ่มทำงานเป็นผู้ช่วยสอนนิสิตระดับปริญญาตรี ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และผู้ช่วยนักวิจัย สถาบันวิจัยสังคม และคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และพนักงานของบริษัท ธนาकारเอเชีย จำกัด (มหาชน) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการขั้นต้น (Junior Specialist) สายงาน Performance Design and Career Development

ได้รับการบรรจุเข้าเป็นพนักงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2548 ในตำแหน่ง นักวิชาการ ส่วนวิจัยและวิชาการ ต่อมา ได้รับการเลื่อนตำแหน่งเป็น นักวิชาการอาวุโส สังกัด สำนักวิชาการและยุทธศาสตร์ เมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2552 และนักวิชาการอาวุโสระดับสูง สังกัด สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2556 และย้ายมาดำรงตำแหน่ง บุคลากรอาวุโสระดับสูง สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ตามคำสั่งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ที่ 4-6/2562 ลงวันที่ 9 มกราคม 2562 ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน