



รายงาน

การประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการดำเนินงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ส่วนวิจัยและพัฒนา
สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
2565

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยได้จัดส่งแบบสำรวจ ฯ ถึงผู้ร้องเรียนไปพร้อมกับหนังสือแจ้งผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมทั้งเพิ่มช่องทางการเก็บรวบรวมแบบสำรวจในการจัดทำ QR Code ให้แก่ผู้ร้องเรียน ฯ อีกช่องทางหนึ่ง สำหรับกรอบระยะเวลาในการดำเนินการอยู่ระหว่าง วันที่ 1 ตุลาคม 2564 จนถึงวันที่ 30 กันยายน 2565 จากการรวบรวมข้อมูล พบว่า มีผู้ร้องเรียนตอบแบบสอบถามกลับมาจำนวน 338 คน โดยจำแนกเป็นการส่งแบบสำรวจ ฯ ทางไปรษณีย์จำนวน 292 ฉบับ และจากระบบ QR Code จำนวน 46 ฉบับ โดยข้อมูลจาก 2 ส่วน ได้มีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน ผลการศึกษาสรุปได้ดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 79.3 **อายุ** ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 36 – 45 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 **ระดับการศึกษา** สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 83.4 **อาชีพ** ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 **รายได้** ส่วนใหญ่มีรายได้ คือ กลุ่มไม่มีรายได้ – 5,000 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 **จังหวัดที่มีผู้ร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก** คือ กรุงเทพมหานคร นนทบุรี สมุทรปราการ ร้อยเอ็ด และพระนครศรีอยุธยา ตามลำดับ

ช่องทางการติดต่อสื่อสารของผู้ตรวจการแผ่นดินถึงประชาชน*

ช่องทางที่ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถติดต่อหรือสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ถึงประชาชนได้สะดวกที่สุดคือ อินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์) จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 รองลงมาเป็นโทรศัพท์จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 โมบายแอปพลิเคชัน จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 วิทยุ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 หนังสือพิมพ์ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 แผ่นพับ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 อื่น ๆ อาทิ line Facebook จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 เพื่อน/ญาติ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 งานสัมมนา จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 นิทรรศการ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 และส.ส./ส.ว. จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

*หมายเหตุ : สามารถเลือกตอบแบบสำรวจได้มากกว่า 1 ข้อ

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนในภาพรวม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผลปรากฏว่าผู้ร้องเรียนส่งแบบสำรวจ ฯ กลับมายังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 338 ฉบับ ระดับความพึงพอใจในภาพรวม มีคะแนนเฉลี่ย = 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.4 ผลการประเมินรายด้าน พบว่า ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.6 รองลงมาเป็นด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.2 ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.8 ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.4 ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 3.95 คิดเป็นร้อยละ 79.0 และด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 3.53 คิดเป็นร้อยละ 70.6 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผลการประเมินดังนี้

ความพึงพอใจในด้านการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ช่องทางยื่นเรื่องร้องเรียนและการติดต่อกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีความสะดวก คะแนนเฉลี่ย = 4.44 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น มีอัธยาศัยไมตรี และความสุภาพในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย = 4.45 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียด และขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ท่านทราบ คะแนนเฉลี่ย = 4.34 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในการตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนรวมทั้งมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน คะแนนเฉลี่ย = 4.34 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ 5 ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยรวม คะแนนเฉลี่ย = 4.33 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน

ระดับความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงในเวลาที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 3.97 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ท่านทราบ คะแนนเฉลี่ย = 4.11 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้ข้อมูล เมื่อท่านติดตามร้องขอเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน คะแนนเฉลี่ย = 4.19 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 4 การดำเนินการตั้งแต่นั้นเรื่องร้องเรียน จนกระทั่งมีผลวินิจฉัยเป็นไปตามระยะเวลาที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 3.98 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ประเด็นที่ 5 คำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินระบุเหตุผลและข้อกฎหมายที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย คะแนนเฉลี่ย = 4.24 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ 6 ผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถเยียวยาความเดือดร้อนหรือแก้ไข ปัญหาเรื่องที่ท่านร้องเรียนได้ คะแนนเฉลี่ย = 3.97 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

ความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 7 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
คะแนนเฉลี่ย = 3.70 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ประเด็นที่ 8 หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนอย่างรวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย
= 3.36 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน
ผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2565 ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 9 ผู้ร้องเรียนพึงพอใจต่อกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของท่านโดยรวม
คะแนนเฉลี่ย = 3.94 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ประเด็นที่ 10 ผู้ร้องเรียนพึงพอใจต่อผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนโดยรวม คะแนนเฉลี่ย
= 3.97 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ระดับความพึงพอใจต่อด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่ร้องเรียนได้สะดวก คะแนนเฉลี่ย = 4.50
ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว
คะแนนเฉลี่ย = 4.14 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่ให้ความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย คะแนนเฉลี่ย
= 4.26 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่พิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนด้วยความโปร่งใส
และตรวจสอบได้ คะแนนเฉลี่ย = 4.30 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ 5 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่มีสถานที่ เจ้าหน้าที่ และเครื่องมือในการ
ให้บริการที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 4.20 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ประเด็นที่ 6 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่เข้าใจความต้องการของผู้ร้องเรียน
มีความมุ่งมั่น ความพร้อม และความเต็มใจให้บริการ คะแนนเฉลี่ย = 4.35 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
มากที่สุด

ประเด็นที่ 7 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่บุคลากรมีความรู้ ความสามารถและความชำนาญ ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน คะแนนเฉลี่ย = 4.33 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ 8 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่ประชาชนสามารถฝากความหวังและพึ่งพิงได้ เมื่อมีปัญหาความเดือดร้อน คะแนนเฉลี่ย = 4.31 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดินตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565 (จำแนกรายด้าน)

การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565 พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพิ่มขึ้นในทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณา วินิจฉัยเรื่องร้องเรียน มีค่าการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.00 รองลงมาเป็นด้านการพิจารณา วินิจฉัยเรื่องร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 0.97 ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 0.94 ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 0.93 และด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและ พิจารณาเรื่องร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 0.92 เมื่อจำแนกวิเคราะห์รายด้าน ปรากฏผลดังต่อไปนี้

การพยากรณ์แนวโน้มของความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในอนาคต (พ.ศ. 2565)

จากการคำนวณเพื่อพยากรณ์คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีคะแนนเฉลี่ยการพยากรณ์สูงสุด คะแนนเฉลี่ย = 4.35 รองลงมาคือ ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย = 4.32 และด้านการพิจารณา แสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย = 3.87 ตามลำดับ

ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน มีแนวโน้มโดยใช้การพยากรณ์อนุกรมเวลา เพื่อคาดการณ์ ความพึงพอใจด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในอนาคต พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจคาดการณ์ ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนใน พ.ศ. 2566 มีคะแนนเฉลี่ย = 4.32 โดยสามารถพยากรณ์ ระดับความพึงพอใจ ของผู้ร้องเรียนด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในอนาคตขั้นต่ำ มีคะแนนเฉลี่ย = 4.08 และสามารถพยากรณ์ ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในอนาคตขั้นสูง มีคะแนนเฉลี่ย = 4.57

ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีแนวโน้มโดยใช้การพยากรณ์อนุกรมเวลา เพื่อคาดการณ์ความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในอนาคต พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจคาดการณ์ ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2566 มีคะแนนเฉลี่ย = 4.35 โดยสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในอนาคตขั้นต่ำ มีคะแนนเฉลี่ย = 4.18 และสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในอนาคตขั้นสูง มีคะแนนเฉลี่ย = 4.53

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินรายสำนัก

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในแต่ละสำนัก พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ = 4.17 อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายสำนัก พบว่า สำนักสอบสวน 4 มีความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.51 รองลงมาคือ สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.26 สำนักสอบสวน 2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.38 สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย = 4.19 สำนักสอบสวน 1 และสำนักสอบสวน 3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน คะแนนเฉลี่ย = 4.10 สำนักกฎหมายและคดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คะแนนเฉลี่ย = 2.01 ตามลำดับ

การเปรียบเทียบอัตราการเปลี่ยนแปลงของระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ระหว่างสำนัก ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

เมื่อพิจารณาในส่วนของอัตราการเปลี่ยนแปลงของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ มีอัตราการเปลี่ยนแปลงของคะแนนเฉลี่ยสะสมเพิ่มขึ้นมากที่สุด โดยเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.54 รองลงมาเป็น สำนักสอบสวน 4 เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.14 สำนักสอบสวน 2 เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.40 สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.14 สำนักสอบสวน 1 เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.13 และสำนักสอบสวน 3 เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.08 นอกจากนี้ยังพบว่า บางสำนักมีอัตราการเปลี่ยนแปลงลดลง โดยพบว่า สำนักกฎหมายและคดี มีอัตราการเปลี่ยนแปลงของคะแนนเฉลี่ยสะสมลดลงมากที่สุด ลดลงร้อยละ 0.92

สรุปความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม

ก่อนยื่นเรื่องร้องเรียน

ความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม ก่อนที่จะยื่นเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย = 4.25 ซึ่งเป็นความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมา มีความเชื่อมั่นในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 30.8 มีความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 14.2 มีความเชื่อมั่นในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 3.0 และมีความเชื่อมั่นในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

หลังยื่นเรื่องร้องเรียน

ความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม หลังยื่นเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย = 3.98 ซึ่งเป็นความเชื่อมั่นในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบพบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมา มีความเชื่อมั่นในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 21.3 มีความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 10.1 มีความเชื่อมั่นในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.2 และมีความเชื่อมั่นในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะของผู้ร้องเรียนต่อการดำเนินการของผู้ตรวจการแผ่นดินในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน สรุปได้ดังนี้

1. ขอให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมุ่งเน้นเรื่องการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดจนนำเสนอผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีผลการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นที่ประจักษ์ต่อสาธารณชน
2. ในการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน ในเรื่องของการแสวงหาข้อเท็จจริง ควรมีการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงมากกว่าที่จะรอพยานเอกสาร หรือหนังสือชี้แจงจากหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
3. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานทุกขั้นตอนให้เป็นการทำงานเชิงรุก

4. การดำเนินการเรื่องร้องเรียน ควรมีวิธีการที่มีประสิทธิภาพและแสวงหาข้อมูลให้ครบถ้วนและรอบด้าน
5. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ควรให้ความช่วยเหลือผู้ต้องขังในเรือนจำ โดยมีการส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาให้ความรู้และคำแนะนำในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรมภายในเรือนจำ
6. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรปรับปรุงกรอบระยะเวลาในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้เหมาะสม
7. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรปรับปรุงช่องทางการร้องเรียนให้ทันสมัย โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาปรับใช้เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน
8. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีหน่วยงานในระดับภูมิภาค เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่สามารถเข้าถึงการดำเนินการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีความใกล้ชิดกับประชาชน
9. ขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินดำเนินการในสิ่งที่ถูกต้องและชอบธรรม
10. การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินมีความเหมาะสม สามารถแก้ไขปัญหาและเป็นที่ยิ่งของประชาชนได้

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ถ
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	1
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน	6
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน	6
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	10
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565	18
ส่วนที่ 4 การพยากรณ์แนวโน้มของความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในอนาคต (พ.ศ. 2566)	19
ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินรายสำนัก	26
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่มีต่อสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน (รายสำนัก)	29
สำนักสอบสวน 1	29
สำนักสอบสวน 2	46
สำนักสอบสวน 3	62
สำนักสอบสวน 4	77
สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	89
สำนักกฎหมายและคดี	101
สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ	112

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไข ความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม	123
ส่วนที่ 1 ความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อน จากการไม่ได้รับความเป็นธรรม ก่อนและหลังยื่นเรื่องร้องเรียน (ภาพรวม)	123
ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อน จากการไม่ได้รับความเป็นธรรม ก่อนและหลังยื่นเรื่องร้องเรียน (จำแนกรายสำนัก)	125
สำนักสอบสวน 1	125
สำนักสอบสวน 2	127
สำนักสอบสวน 3	129
สำนักสอบสวน 4	133
สำนักกฎหมายและคดี	135
สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ	137
ส่วนที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	139
ส่วนที่ 1 สรุปผลข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อการดำเนินงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	139
ส่วนที่ 2 สรุปผลข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อการดำเนินงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (รายสำนัก)	147
ส่วนที่ 3 สรุปความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไข ความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม	151
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ร้องเรียนต่อการดำเนินการของผู้ตรวจการแผ่นดิน ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	152
ภาคผนวก ก	167
ที่ปรึกษา	171

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจาก สำนักต่าง ๆ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565	2
ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปแบบสอบถาม	3
ตารางที่ 3 ช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินและประชาชน	5
ตารางที่ 4 ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	8
ตารางที่ 5 ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	10
ตารางที่ 6 ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	12
ตารางที่ 7 ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	13
ตารางที่ 8 ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อการแสวงหา ข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	14
ตารางที่ 9 ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	15
ตารางที่ 10 อัตราการเปลี่ยนแปลงของระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565	18
ตารางที่ 11 การคาดการณ์แนวโน้มของความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	19
ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างสำนัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	26
ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบอัตราการเปลี่ยนแปลงของระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (รายสำนัก) ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	27

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

สำนักสอบสวน 1

ตารางที่ 14	ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	29
ตารางที่ 15	ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	31
ตารางที่ 16	ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	33
ตารางที่ 17	ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัย เรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	34
ตารางที่ 18	ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อการแสวงหา ข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	35
ตารางที่ 19	ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	36
ตารางที่ 20	อัตราการเปลี่ยนแปลงของระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565	40

สำนักสอบสวน 2

ตารางที่ 21	ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	46
ตารางที่ 22	ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 23	ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	49
ตารางที่ 24	ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัย เรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	51
ตารางที่ 25	ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อการแสวงหา ข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	52
ตารางที่ 26	ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	53
ตารางที่ 27	อัตราการเปลี่ยนแปลงของระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565	56
สำนักสอบสวน 3		
ตารางที่ 28	ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	62
ตารางที่ 29	ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	64
ตารางที่ 30	ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	65
ตารางที่ 31	ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัย เรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	67
ตารางที่ 32	ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อการแสวงหา ข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 33 ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	69
ตารางที่ 34 อัตราการเปลี่ยนแปลงของระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565	72
สำนักสอบสวน 4	
ตารางที่ 35 ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	77
ตารางที่ 36 ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	79
ตารางที่ 37 ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	80
ตารางที่ 38 ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัย เรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	82
ตารางที่ 39 ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อการแสวงหา ข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	83
ตารางที่ 40 ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	84
ตารางที่ 41 อัตราการเปลี่ยนแปลงของระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565	87

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

- ตารางที่ 42 ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ
พ.ศ. 2565 89
- ตารางที่ 43 ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของ
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 91
- ตารางที่ 44 ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของ
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2565 92
- ตารางที่ 45 ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของ
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัย
เรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 94
- ตารางที่ 46 ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อการแสวงหา
ข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 95
- ตารางที่ 47 ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของ
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงาน
ผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 96
- ตารางที่ 48 อัตราการเปลี่ยนแปลงของระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับ
เรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565 99

สำนักกฎหมายและคดี

- ตารางที่ 49 ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ
พ.ศ. 2565 101
- ตารางที่ 50 ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของ
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 103

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 51	ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	104
ตารางที่ 52	ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัย เรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	105
ตารางที่ 53	ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อการแสวงหา ข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	106
ตารางที่ 54	ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	107
ตารางที่ 55	อัตราการเปลี่ยนแปลงของระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565	110
สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ		
ตารางที่ 56	ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	112
ตารางที่ 57	ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	114
ตารางที่ 58	ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	115
ตารางที่ 59	ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัย เรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	117
ตารางที่ 60	ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อการแสวงหา ข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	118

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 61	ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	119
ตารางที่ 62	อัตราการเปลี่ยนแปลงของระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565	122
ตารางที่ 63	ผู้ร้องเรียนจำแนกตามความเชื่อมั่นต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไข ความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม ก่อนยื่นเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	123
ตารางที่ 64	ผู้ร้องเรียนจำแนกตามความเชื่อมั่นต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไข ความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม หลังยื่นเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	124
<u>สำนักสอบสวน 1</u>		
ตารางที่ 65	ผู้ร้องเรียนจำแนกตามความเชื่อมั่นต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไข ความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม ก่อนยื่นเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	125
ตารางที่ 66	ผู้ร้องเรียนจำแนกตามความเชื่อมั่นต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไข ความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมหลังยื่นเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	126
<u>สำนักสอบสวน 2</u>		
ตารางที่ 67	ผู้ร้องเรียนจำแนกตามความเชื่อมั่นต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไข ความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม ก่อนยื่นเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	127
ตารางที่ 68	ผู้ร้องเรียนจำแนกตามความเชื่อมั่นต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไข ความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมหลังยื่นเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	128
<u>สำนักสอบสวน 3</u>		
ตารางที่ 69	ผู้ร้องเรียนจำแนกตามความเชื่อมั่นต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไข ความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม ก่อนยื่นเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	129

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 78	ผู้ร้องเรียนจำแนกตามความเชื่อมั่นต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไข ความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมหลังยื่นเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	138
-------------	--	-----

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1	การพยากรณ์แนวโน้มของความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	20
ภาพที่ 2	การพยากรณ์แนวโน้มของความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	21
ภาพที่ 3	การพยากรณ์แนวโน้มของความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	22
ภาพที่ 4	การพยากรณ์แนวโน้มของความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	23
ภาพที่ 5	การพยากรณ์แนวโน้มของความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียน ในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	24
ภาพที่ 6	การพยากรณ์แนวโน้มของความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	25

ส่วนที่ 1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยแบบสอบถามจำแนกการประเมินออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ช่องทางการติดต่อสื่อสารของผู้ตรวจการแผ่นดินถึงประชาชน

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจต่อผู้รับบริการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยแบบสอบถามไปพร้อมคำวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน และให้มีการตอบแบบสำรวจ ฯ ผ่านระบบ QR CODE ซึ่งมีการส่งเอกสารไปพร้อมกับเรื่องร้องเรียนจำนวน 2,839 เรื่องที่มีการปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน มีผู้ตอบแบบสำรวจกลับมาจาก 2 ส่วน จำนวนรวม 338 คน ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนผู้ร้องเรียนที่ตอบแบบสอบถามจำแนกรายสำนัก

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ร้องเรียนจากสำนักสอบสวน 2 จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 มากที่สุด รองลงมาเป็น สำนักสอบสวน 3 จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 สำนักสอบสวน 1 จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 สำนักสอบสวน 4 จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 และสำนักกฎหมายและคดี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจากสำนักต่าง ๆ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565

รายการ	คน	ร้อยละ
สำนัก		
สำนักสอบสวน 1	90	26.6
สำนักสอบสวน 2	93	27.5
สำนักสอบสวน 3	92	27.2
สำนักสอบสวน 4	20	5.9
สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	34	10.1
สำนักกฎหมายและคดี	3	0.9
สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ	6	1.8
รวม	338	100.0

ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 79.3 และเพศหญิง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 ตามลำดับ

อายุ ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 36 – 45 ปี มากที่สุด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 รองลงมา มีอายุอยู่ในช่วง 46 – 55 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 ช่วงอายุ 56 – 65 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 ช่วงอายุ 25 – 35 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 อายุ 66 ปีขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 และอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 83.4 รองลงมาคือประถมศึกษาและมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 และอนุปริญญา/ ปวส. จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 ตามลำดับ

อาชีพ ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 รองลงมา เป็นลูกจ้าง/พนักงานเอกชนและอื่น ๆ เช่น ข้าราชการบำนาญ ผู้ต้องขังในเรือนจำ และว่างงาน ฯลฯ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 เท่ากัน อาชีพเกษตรกร จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และอาชีพรับราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ตามลำดับ

รายได้ ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีรายได้ คือ ไม่มีรายได้ – 5,000 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 รองลงมามีรายได้ 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 รายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 รายได้ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 รายได้อื่น ๆ ที่ระบุไว้ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 รายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 และรายได้ 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 ตามลำดับ

จังหวัดที่มีผู้ร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ มาจากจังหวัด กรุงเทพมหานคร นนทบุรี สมุทรปราการ ร้อยเอ็ด และพระนครศรีอยุธยา ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	คน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	268	79.3
หญิง	70	20.7
รวม	338	100.0
อายุ		
- ต่ำกว่า 25 ปี	8	2.4
- 25 – 35 ปี	65	19.2
- 36 – 45 ปี	86	25.4
- 46 - 55 ปี	69	20.4
- 56 – 65 ปี	66	19.5
- 66 ปีขึ้นไป	43	12.7
- อื่น ๆ	1	0.3
รวม	338	100.0
ระดับการศึกษา		
- ประถมศึกษา	57	16.9
- มัธยมศึกษาตอนต้น	38	11.2
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	57	16.9
- อนุปริญญา/ปวส.	25	7.4
- ปริญญาตรี	113	33.4
- สูงกว่าปริญญาตรี	48	14.2
รวม	338	100.0

ข้อมูลทั่วไป	คน	ร้อยละ
อาชีพ		
- รับราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	45	13.3
- เกษตรกรรม	50	14.8
- ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	97	28.7
- ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน	73	21.6
- อื่น ๆ ข้าราชการบำนาญ ผู้ต้องขังในเรือนจำและว่างงาน ฯลฯ	73	21.6
รวม	338	100.0
รายได้		
- ไม่มีรายได้ – 5,000 บาท	102	30.2
- 5,001 – 10,000 บาท	40	11.80
- 10,001 – 15,000 บาท	54	16.0
- 15,001 – 20,000 บาท	23	6.8
- 20,001 – 25,000 บาท	21	6.2
- 25,001 – 30,000 บาท	61	18.0
- อื่น ๆ	37	10.9
รวม	338	100.0
จังหวัดที่มีผู้ร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก		
- กรุงเทพมหานคร	80	23.7
- นนทบุรี	26	7.7
- สมุทรปราการ	20	5.9
- ร้อยเอ็ด	14	4.1
- พระนครศรีอยุธยา	10	3.0

ส่วนที่ 2 ช่องทางการติดต่อสื่อสารของผู้ตรวจการแผ่นดินถึงประชาชน

ช่องทางที่ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถติดต่อหรือสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ถึงประชาชนได้สะดวกที่สุด คือ อินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์) จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 รองลงมาเป็นโทรศัพท์จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 โมบายแอปพลิเคชัน จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 วิทยุ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 หนังสือพิมพ์ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 แผ่นพับ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 อื่น ๆ อาทิ line Facebook จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 เพื่อน/ญาติ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 งานสัมมนา จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 นิทรรศการ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 และส.ส./ส.ว. จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินและประชาชน

ช่องทางการติดต่อ	คน	ร้อยละ
- โทรศัพท์	176	19.6
- วิทยุ	75	8.6
- หนังสือพิมพ์	67	7.4
- นิทรรศการ	24	2.7
- การสัมมนา	33	3.7
- แผ่นพับ	62	6.9
- เพื่อน/ญาติ	36	4.0
- ส.ส./ส.ว.	16	1.8
- อินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์)	238	26.4
- โมบายแอปพลิเคชัน	136	15.1
- อื่น ๆ เช่น line Facebook	37	4.1
รวม	900	100.0

*หมายเหตุ สามารถเลือกตอบแบบสำรวจได้มากกว่า 1 ข้อ

ส่วนที่ 2

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ของผู้ตรวจการแผ่นดิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565

ส่วนที่ 4 การพยากรณ์แนวโน้มของความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในอนาคต (พ.ศ. 2566)

ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินรายสำนัก

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กำหนดวิธีการศึกษาโดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมายังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและได้รับการแก้ไขปัญหามาจากผู้ตรวจการแผ่นดิน ในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ฯ โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสำรวจแนบไปพร้อมกับคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยแบบสำรวจแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ **ส่วนที่ 1** คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม **ส่วนที่ 2** คือ ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน **ส่วนที่ 3** คือ ความคิดเห็นของผู้ร้องเรียนต่อภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งได้กำหนดให้ผู้ตอบแบบสำรวจตอบเป็นค่าระดับโดยกำหนดคำอธิบายค่าระดับไว้ดังนี้

- 5 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจ/ระดับความคิดเห็น/ระดับความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนที่มีต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมากที่สุด
- 4 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจ/ระดับความคิดเห็น/ระดับความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนที่มีต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมาก

- 3 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจ/ระดับความคิดเห็น/ระดับความเชื่อมั่น
ของผู้ร้องเรียนที่มีต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ปานกลาง
- 2 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจ/ระดับความคิดเห็น/ระดับความเชื่อมั่น
ของผู้ร้องเรียนที่มีต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
น้อย
- 1 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจ/ระดับความคิดเห็น/ระดับความเชื่อมั่น
ของผู้ร้องเรียนที่มีต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
น้อยที่สุด

ทั้งนี้ได้กำหนดวิธีการแจกแจงความถี่แบบจัดกลุ่มเพื่อคำนวณหาอันตรายภาคชั้น ซึ่งคือจำนวนคะแนน
ในแต่ละชั้นเป็น ดังนี้

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

ดังนั้น จึงกำหนดระดับความพึงพอใจจากคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น/ความเชื่อมั่น มากที่สุด	=	4.21 – 5.00
ระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น/ความเชื่อมั่น มาก	=	3.41 – 4.20
ระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น/ความเชื่อมั่นปานกลาง	=	2.61 – 3.40
ระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น/ความเชื่อมั่นน้อย	=	1.81 – 2.60
ระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น/ความเชื่อมั่นน้อยที่สุด	=	1.00 – 1.80

ความพึงพอใจในการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ตารางที่ 4

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. ช่องทางยื่นเรื่องร้องเรียนและการติดต่อกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีความสะดวก	11 (3.3)	6 (1.8)	23 (6.8)	80 (23.7)	218 (64.5)	338 (100.0)	4.44	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น มีอัธยาศัยไมตรี และคุณภาพในการให้บริการ	11 (3.3)	4 (1.2)	26 (7.7)	76 (22.5)	221 (65.4)	338 (100.0)	4.45	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียด และขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ท่านทราบ	15 (4.4)	11 (3.3)	32 (9.5)	67 (19.8)	213 (63.0)	338 (100.0)	4.34	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในการตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนรวมทั้งมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	13 (3.8)	12 (3.6)	31 (9.2)	74 (21.9)	208 (61.5)	338 (100.0)	4.34	มากที่สุด
5. ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยรวม	21 (6.2)	9 (2.7)	27 (8.0)	60 (17.8)	221 (65.4)	338 (100.0)	4.33	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในภาพรวมเฉลี่ย 4.38								

จากตารางที่ 4 พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.38 เมื่อทำการวิเคราะห์โดยจำแนกรายประเด็น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ช่องทางยื่นเรื่องร้องเรียนและการติดต่อกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีความสะดวก คะแนนเฉลี่ย = 4.44 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 64.5 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 23.7 และความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 6.8 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น มีอัธยาศัยไมตรี และความสุขภาพในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย = 4.45 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 65.4 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 22.5 และความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 7.7 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียด และขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ท่านทราบ คะแนนเฉลี่ย = 4.34 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 19.8 และความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในการตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนรวมทั้งมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน คะแนนเฉลี่ย = 4.34 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 21.9 และความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 9.2 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 5 ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยรวม คะแนนเฉลี่ย = 4.33 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.4 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 17.8 และความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

การศึกษาความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำหรับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินนี้จะแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน และด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยการศึกษาในส่วนนี้จะพิจารณาเฉพาะแบบสำรวจของผู้ร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เท่านั้น ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด 338 คน รายละเอียดของผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน

ตารางที่ 5

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงในเวลาที่เหมาะสม	26 (7.7)	18 (5.3)	50 (14.8)	86 (25.4)	158 (46.7)	338 (100.0)	3.98	มาก
2. เจ้าหน้าที่แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ท่านทราบ	22 (6.5)	12 (3.6)	53 (15.7)	70 (20.7)	181 (53.6)	338 (100.0)	4.11	มาก
3. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้ข้อมูลเมื่อท่านติดตามร้องขอเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	17 (5.0)	13 (3.8)	46 (13.6)	76 (22.5)	186 (55.0)	338 (100.0)	4.19	มาก
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ในภาพรวมเฉลี่ย 4.09								

จากตารางที่ 5 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย = 4.09 เมื่อทำการวิเคราะห์รายประเด็น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงในเวลาที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 3.98 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 25.4 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 14.8 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ท่านทราบ คะแนนเฉลี่ย = 4.11 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.6 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 20.7 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 15.7 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้ข้อมูล เมื่อท่านติดตามร้องขอเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน คะแนนเฉลี่ย = 4.19 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 22.5 และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 13.6

ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 6

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
4. การดำเนินการตั้งแต่นำเรื่องร้องเรียนจนกระทั่งมีผลวินิจฉัยเป็นไปตามระยะเวลาที่เหมาะสม	22 (6.5)	24 (7.1)	55 (16.3)	73 (21.6)	164 (48.5)	338 (100.0)	3.98	มาก
5. คำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินระบุเหตุผลและข้อกฎหมายที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	19 (5.6)	12 (3.6)	35 (10.4)	74 (21.90)	198 (58.6)	338 (100.0)	4.24	มากที่สุด
6. ผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถเยียวยาความเดือดร้อนหรือแก้ไขปัญหาเรื่องที่ท่านร้องเรียนได้	42 (12.4)	19 (5.6)	29 (8.6)	64 (18.9)	184 (54.4)	338 (100.0)	3.97	มาก
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมเฉลี่ย 4.07								

จากตารางที่ 6 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนระดับมาก คะแนนเฉลี่ย = 4.07 เมื่อทำการวิเคราะห์รายประเด็น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 4 การดำเนินการตั้งแต่นั้นเรื่องร้องเรียน จนกระทั่งมีผลวินิจฉัยเป็นไปตามระยะเวลาที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 3.98 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 21.6 และความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 16.3 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 5 คำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินระบุเหตุผลและข้อกฎหมายที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย คะแนนเฉลี่ย = 4.24 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.6 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 21.90 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 10.4 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 6 ผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถเยียวยาความเดือดร้อน หรือแก้ไข ปัญหาเรื่องที่ท่านร้องเรียนได้ คะแนนเฉลี่ย = 3.97 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.4 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 18.9 และมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.4 ตามลำดับ

ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 7

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
7. ท่านพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	52 (15.4)	26 (7.7)	44 (13.0)	64 (18.9)	152 (45.0)	338 (100.0)	3.70	มาก
8. หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแก้ไขปัญหมาให้ท่านอย่างรวดเร็ว	68 (20.1)	33 (9.8)	59 (17.5)	64 (18.9)	114 (33.7)	338 (100.0)	3.36	ปานกลาง
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนในภาพรวมเฉลี่ย 3.53								

จากตารางที่ 7 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวน เรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย = 3.53 เมื่อทำการวิเคราะห์รายประเด็น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 7 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 18.9 และมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.4

ประเด็นที่ 8 หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนอย่างรวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย = 3.36 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.7 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.1 และมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 18.9

ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 8

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณา เรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
9. ท่านพึงพอใจต่อกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของท่านโดยรวม	32 (9.5)	20 (5.9)	46 (13.6)	77 (22.8)	163 (48.2)	338 (100.0)	3.94	มาก
10. ท่านพึงพอใจต่อผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนโดยรวม	36 (10.7)	15 (4.4)	42 (12.4)	76 (22.5)	169 (50.0)	338 (100.0)	3.97	มาก
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมเฉลี่ย 3.95								

จากตารางที่ 8 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวน เรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียน ในภาพรวม พบว่า ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในภาพรวมระดับมาก คะแนนเฉลี่ย = 3.95 เมื่อทำการวิเคราะห์รายประเด็นปรากฏผล ดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 9 ผู้ร้องเรียนพึงพอใจต่อกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของท่านโดยรวม คะแนนเฉลี่ย = 3.94 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.2 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 22.8 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 13.6

ประเด็นที่ 10 ผู้ร้องเรียนพึงพอใจต่อผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนโดยรวม คะแนนเฉลี่ย = 3.97 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 22.5 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 12.4

ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ตารางที่ 9

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. เป็นองค์กรที่ร้องเรียนได้สะดวก	8 (2.4)	12 (3.6)	17 (5.0)	68 (20.1)	233 (68.9)	338 (100.0)	4.50	มากที่สุด
2. เป็นองค์กรที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนตามเวลาที่เหมาะสม	22 (6.5)	14 (4.1)	40 (11.8)	82 (24.3)	180 (53.3)	338 (100.00)	4.14	มาก
3. เป็นองค์กรที่ให้ความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย	25 (7.4)	14 (4.1)	23 (6.8)	63 (18.6)	213 (63.0)	338 (100.00)	4.26	มากที่สุด
4. เป็นองค์กรที่พิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้	24 (7.1)	10 (3.0)	24 (7.1)	62 (18.3)	218 (64.5)	338 (100.0)	4.30	มากที่สุด

5. เป็นองค์กรที่มีสถานที่ เจ้าหน้าที่ และเครื่องมือ ในการให้บริการที่ เหมาะสม	16 (4.7)	8 (2.4)	31 (9.2)	80 (23.7)	203 (60.1)	338 (100.0)	4.20	มากที่สุด
6. เป็นองค์กรที่เข้าใจ ความต้องการของ ผู้ร้องเรียน มีความมุ่งมั่น ความพร้อม และความ เต็มใจให้บริการ	18 (5.3)	11 (3.3)	30 (8.9)	53 (15.7)	226 (66.9)	338 (100.0)	4.35	มากที่สุด
7. เป็นองค์กรที่บุคลากรมี ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการ แก้ปัญหาเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียน	20 (5.9)	8 (2.4)	22 (6.5)	78 (23.1)	210 (62.1)	338 (100)	4.33	มากที่สุด
8. เป็นองค์กรที่ ประชาชนสามารถฝาก ความหวังและพึ่งพิงได้ เมื่อมีปัญหาความ เดือดร้อน	24 (7.1)	11 (3.3)	26 (7.7)	53 (15.7)	224 (66.3)	338 (100.00)	4.31	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในภาพรวมเฉลี่ย 4.31								

จากตารางที่ 9 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อด้านภาพลักษณ์และ
การให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อ
ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.31
เมื่อทำการวิเคราะห์รายประเด็น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่ร้องเรียนได้สะดวก คะแนนเฉลี่ย = 4.50
ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวน
มากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.9 รองลงมามีความพึงพอใจ
ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 20.1 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนตามเวลาที่เหมาะสม
คะแนนเฉลี่ย = 4.14 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า
ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมา
มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 24.3 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11.8
ตามลำดับ

ประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่ให้ความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย คะแนนเฉลี่ย = 4.26 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 18.6 และมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.4 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่พิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้ คะแนนเฉลี่ย = 4.30 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.5 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 18.3 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางและน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.1 เท่ากัน ตามลำดับ

ประเด็นที่ 5 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่มีสถานที่ เจ้าหน้าที่ และเครื่องมือในการให้บริการที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 4.20 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.1 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 23.7 และมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ร้อยละ 9.2 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 6 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่เข้าใจความต้องการของผู้ร้องเรียน มีความมุ่งมั่น ความพร้อม และความเต็มใจให้บริการ คะแนนเฉลี่ย = 4.35 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.9 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 15.7 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 8.9 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 7 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน คะแนนเฉลี่ย = 4.33 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.1 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 23.1 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 8 ความพึงพอใจต่อการ เป็นองค์กรที่ประชาชนสามารถฝากความหวัง และพึ่งพิงได้ เมื่อมีปัญหาคความเดือดร้อนคะแนนเฉลี่ย = 4.31 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.3 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 15.7 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 7.7 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน
ผู้ตรวจการแผ่นดินตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565

ตารางที่ 10

อัตราการเปลี่ยนแปลงของระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน
ผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565

การให้บริการ	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ					การเปลี่ยนแปลง เฉลี่ยสะสม ^{1/} (ร้อยละ)
	พ.ศ. 2561	พ.ศ. 2562	พ.ศ. 2563	พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565	
ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน	3.98	3.97	4.19	4.13	4.38	0.93
ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง ตามคำร้องเรียน	3.81	3.53	3.84	3.71	4.09	0.94
ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	3.90	3.59	3.99	3.64	4.07	0.97
ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณา วินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	3.54	3.00	3.61	3.23	3.53	1.00
ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหา ข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน	3.89	3.53	3.98	3.57	4.31	0.92

หมายเหตุ: ^{1/} หมายถึง ใช้วิธีการคำนวณแบบ Compound Annual Growth Rate (CAGR)

จากตารางที่ 10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565 พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ
ของผู้ร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพิ่มขึ้นในทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการดำเนินการ
หลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน มีค่าการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.00 รองลงมา
เป็นด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 0.97 ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง
ตามคำร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 0.94 ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 0.93 และด้านความพึงพอใจ
ต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 0.92

ส่วนที่ 4 การพยากรณ์แนวโน้มของความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดินในอนาคต (พ.ศ. 2566)

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคาดการณ์แนวโน้มของความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน ด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ด้านความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวม และด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

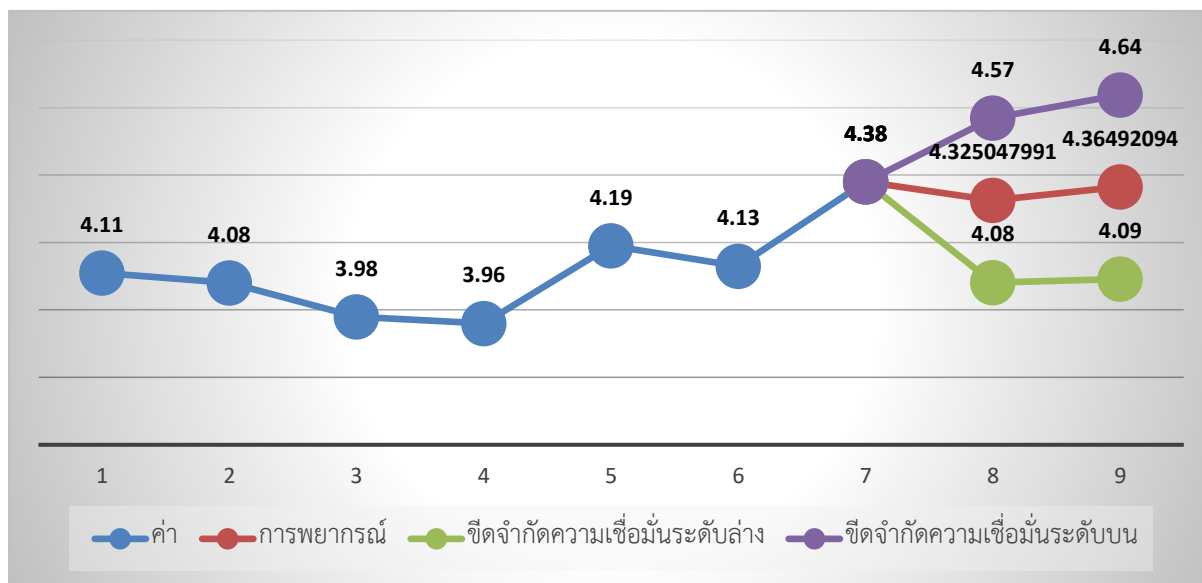
ตารางที่ 11

การคาดการณ์แนวโน้มของความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

การให้บริการ	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ							คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ คาดการณ์ พ.ศ. 2566
	พ.ศ. 2559	พ.ศ. 2560	พ.ศ. 2561	พ.ศ. 2562	พ.ศ. 2563	พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565	
ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน	4.11	4.08	3.98	3.96	4.19	4.13	4.38	4.32
ด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน	3.84	4.04	3.81	3.53	3.84	3.71	4.09	3.87
ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	3.93	4.03	3.90	3.59	3.99	3.64	4.07	3.63
ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	3.60	3.85	3.54	3.00	3.61	3.23	3.53	3.14
ด้านความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวม	3.93	4.07	3.89	3.53	3.98	3.57	3.95	3.51
ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	4.10	4.00	3.98	4.06	4.25	4.22	4.31	4.35

จากตารางที่ 11 จากการคำนวณเพื่อพยากรณ์คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีคะแนนเฉลี่ยการพยากรณ์สูงสุด คะแนนเฉลี่ย = 4.35 รองลงมาคือ ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย = 4.32 และด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย = 3.87 ตามลำดับ

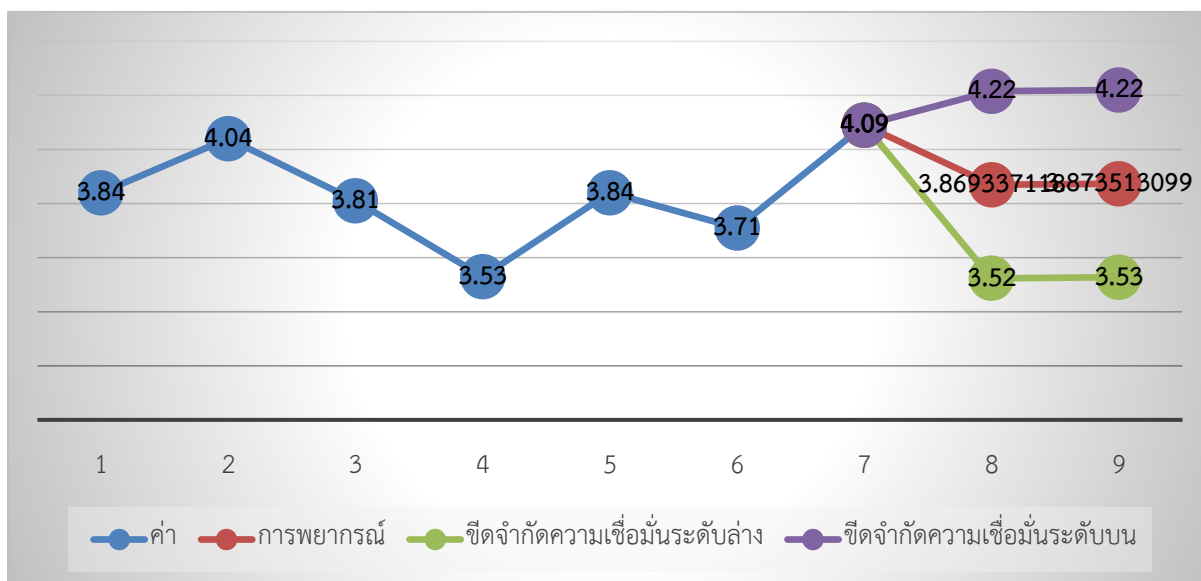
ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน มีแนวโน้มโดยใช้การพยากรณ์อนุกรมเวลาศึกษาเพื่อคาดการณ์ความพึงพอใจด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในอนาคต พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจคาดการณ์ ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนใน พ.ศ. 2566 คะแนนเฉลี่ย = 4.32 โดยสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในอนาคตขั้นต่ำ คะแนนเฉลี่ย = 4.08 และสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในอนาคตขั้นสูง มีคะแนนเฉลี่ย = 4.57 ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 การพยากรณ์แนวโน้มของความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

หมายเหตุ 1 = พ.ศ. 2559 2 = พ.ศ. 2560 3 = พ.ศ. 2561 4 = พ.ศ. 2562
5 = พ.ศ. 2563 6 = พ.ศ. 2564 7 = พ.ศ. 2565 8 = พ.ศ. 2566

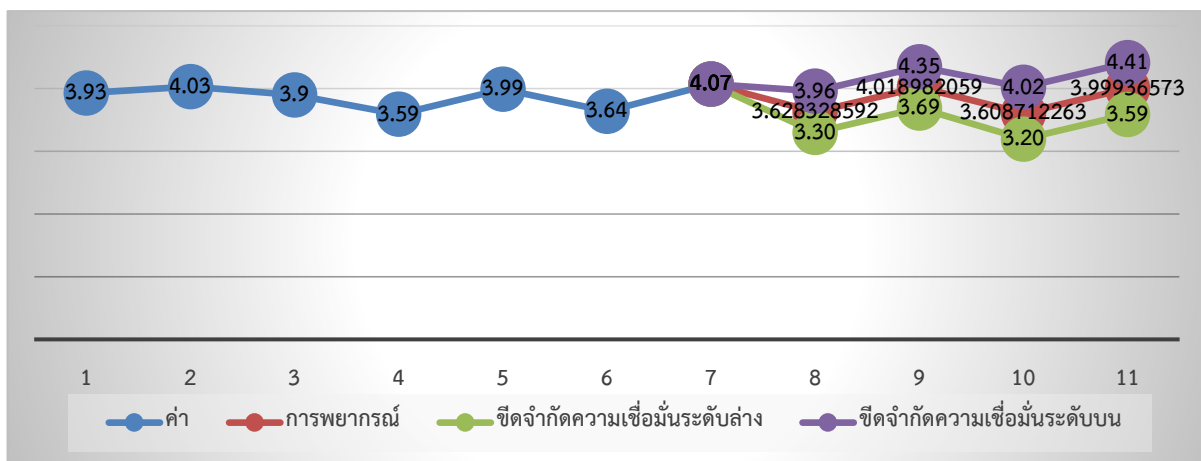
ด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน มีแนวโน้มโดยใช้การพยากรณ์อนุกรมเวลาศึกษา เพื่อคาดการณ์ความพึงพอใจด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนในอนาคต พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจคาดการณ์ ด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน พ.ศ. 2566 คะแนนเฉลี่ย = 3.87 โดยสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนในอนาคตขั้นต่ำ คะแนนเฉลี่ย = 3.52 และสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในอนาคตขั้นสูง คะแนนเฉลี่ย = 4.22 ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 การพยากรณ์แนวโน้มของความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

หมายเหตุ 1 = พ.ศ. 2559 2 = พ.ศ. 2560 3 = พ.ศ. 2561 4 = พ.ศ. 2562
5 = พ.ศ. 2563 6 = พ.ศ. 2564 7 = พ.ศ. 2565 8 = พ.ศ. 2566

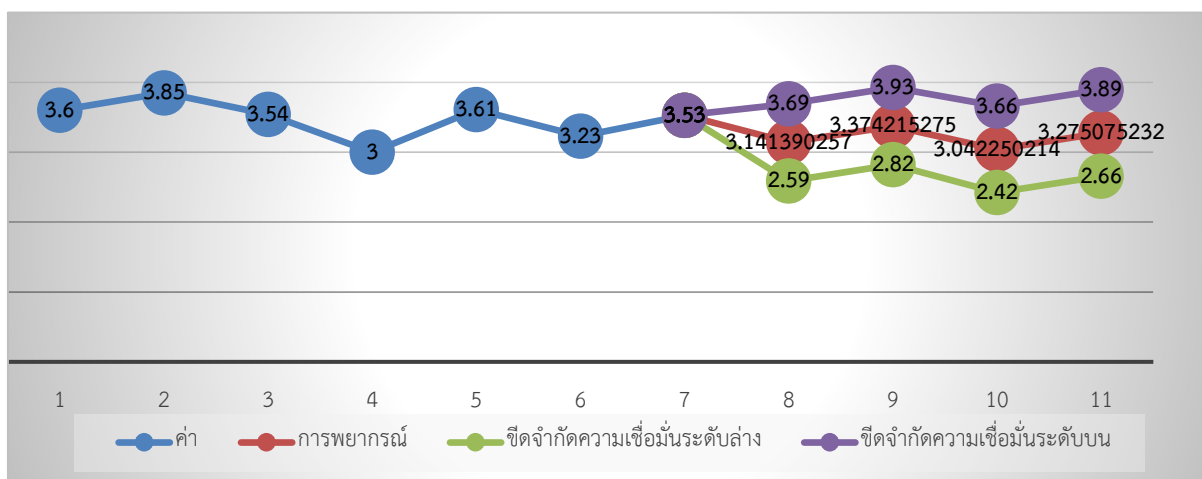
ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน มีแนวโน้มโดยใช้การพยากรณ์อนุกรมเวลาศึกษา เพื่อคาดการณ์ความพึงพอใจด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในอนาคต พบว่า คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2566 คะแนนเฉลี่ย = 3.63 โดยสามารถพยากรณ์ ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในอนาคตขั้นต่ำ คะแนนเฉลี่ย = 3.30 และสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในอนาคตขั้นสูง คะแนนเฉลี่ย = 3.96 ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 การพยากรณ์แนวโน้มของความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

หมายเหตุ 1 = พ.ศ. 2559 2 = พ.ศ. 2560 3 = พ.ศ. 2561 4 = พ.ศ. 2562
5 = พ.ศ. 2563 6 = พ.ศ. 2564 7 = พ.ศ. 2565 8 = พ.ศ. 2566

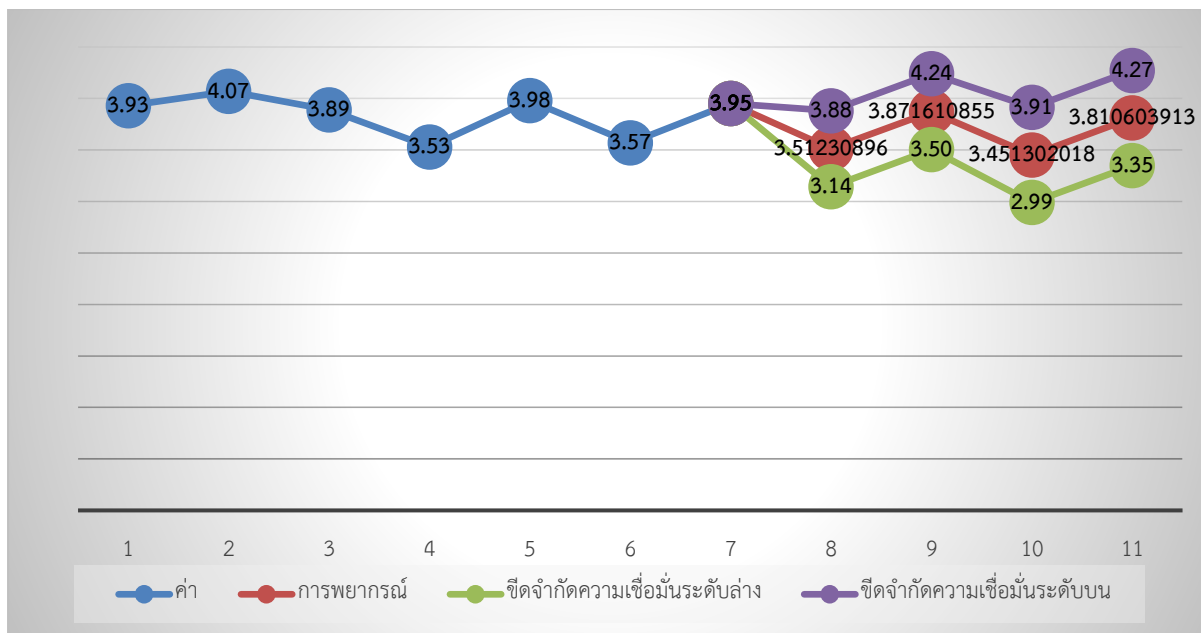
ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน มีแนวโน้มโดยใช้การพยากรณ์
อนุกรมเวลาศึกษา เพื่อคาดการณ์ความพึงพอใจด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน
ในอนาคต พบว่า คะแนนเฉลี่ยคาดการณ์ความพึงพอใจ ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2566
คะแนนเฉลี่ย = 3.53 โดยสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนด้านการดำเนินการ
หลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในอนาคตขั้นต่ำ คะแนนเฉลี่ย = 2.59 และสามารถพยากรณ์
ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนในอนาคตขั้นสูง
คะแนนเฉลี่ย = 3.69 ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 การพยากรณ์แนวโน้มของความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

หมายเหตุ 1 = พ.ศ. 2559 2 = พ.ศ. 2560 3 = พ.ศ. 2561 4 = พ.ศ. 2562
5 = พ.ศ. 2563 6 = พ.ศ. 2564 7 = พ.ศ. 2565 8 = พ.ศ. 2566

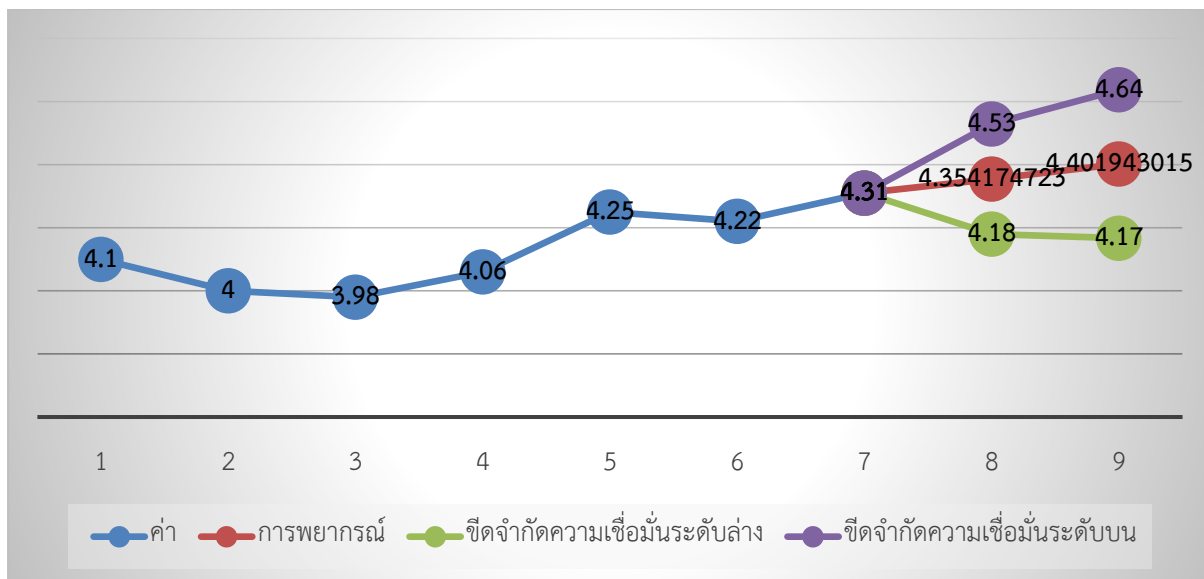
ด้านความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวม มีแนวโน้มโดยใช้การพยากรณ์อนุกรมเวลาศึกษา เพื่อคาดการณ์ความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวมในอนาคต พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวม พ.ศ. 2566 คะแนนเฉลี่ย = 3.51 โดยสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนด้านความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวมในอนาคตขั้นต่ำ คะแนนเฉลี่ย = 3.14 และสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนด้านความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวมในอนาคตขั้นสูง คะแนนเฉลี่ย = 3.88 ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 การพยากรณ์แนวโน้มของความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ด้านความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

หมายเหตุ 1 = พ.ศ. 2559 2 = พ.ศ. 2560 3 = พ.ศ. 2561 4 = พ.ศ. 2562
5 = พ.ศ. 2563 6 = พ.ศ. 2564 7 = พ.ศ. 2565 8 = พ.ศ. 2566

ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีแนวโน้มโดยใช้การพยากรณ์อนุกรมเวลา เพื่อคาดการณ์ความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในอนาคต พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจคาดการณ์ ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2566 คะแนนเฉลี่ย = 4.35 โดยสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในอนาคตขั้นต่ำ คะแนนเฉลี่ย = 4.18 และสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในอนาคตขั้นสูง มีคะแนนเฉลี่ย = 4.53 ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 การพยากรณ์แนวโน้มของความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

หมายเหตุ 1 = พ.ศ. 2559

2 = พ.ศ. 2560

3 = พ.ศ. 2561

4 = พ.ศ. 2562

5 = พ.ศ. 2563

6 = พ.ศ. 2564

7 = พ.ศ. 2565

8 = พ.ศ. 2566

ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินรายสำนัก
ตารางที่ 12

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างสำนัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สำนัก	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ						รวมคะแนนเฉลี่ย	ลำดับ
	ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน	ด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน	ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	ความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวม	ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการ		
สำนักสอบสวน 1	4.29	4.01	4.04	3.47	3.89	4.26	4.10	5
สำนักสอบสวน 2	4.46	4.15	4.12	3.47	3.95	4.38	4.22	3
สำนักสอบสวน 3	4.39	4.07	3.97	3.46	3.98	4.30	4.10	5
สำนักสอบสวน 4	4.60	4.47	4.46	4.14	4.26	4.63	4.51	1
สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	4.43	4.24	4.22	3.85	4.18	4.29	4.26	2
สำนักกฎหมายและคดี	2.27	2.11	1.88	1.50	1.33	2.25	2.04	6
สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ	4.57	3.72	4.00	3.83	3.75	4.39	4.19	4
รวม	4.38	4.09	4.07	3.53	3.95	4.31	4.17	

จากตารางที่ 12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างสำนัก พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ = 4.17 อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายสำนัก พบว่า สำนักสอบสวน 4 มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนมากที่สุด = 4.51 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย = 4.26 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และสำนักสอบสวน 2 มีคะแนนเฉลี่ย = 4.22 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ มีคะแนนเฉลี่ย = 4.19 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สำนักสอบสวน 1 และสำนักสอบสวน 3 มีคะแนนเฉลี่ย = 4.10 เท่ากัน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน สำนักกฎหมายและคดี มีคะแนนเฉลี่ย = 2.04 ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

ตารางที่ 13

การเปรียบเทียบอัตราการเปลี่ยนแปลงของระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รายสำนัก ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

อัตราการเปลี่ยนแปลง: ร้อยละ

สำนัก	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ				ความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวม	รวมคะแนนเฉลี่ย	ลำดับ
	ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน	ด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน	ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน			
สำนักสอบสวน 1	0.06	0.23	0.36	0.18	0.27	0.13	5
สำนักสอบสวน 2	0.37	0.62	0.54	0.36	0.41	0.40	3
สำนักสอบสวน 3	0.36	0.20	0.16	-0.05	0.18	0.08	6
สำนักสอบสวน 4	0.89	1.41	1.46	1.51	1.30	1.08	2
สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	0.08	0.55	0.64	0.70	0.53	0.14	4
สำนักกฎหมายและคดี	-1.26	-0.78	-0.65	-0.07	-0.90	-0.92	7
สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ	1.37	1.22	1.67	1.58	1.75	1.54	1

หมายเหตุ: เครื่องหมายเป็นบวก หมายถึง อัตราการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น
เครื่องหมายเป็นลบ หมายถึง อัตราการเปลี่ยนแปลงลดลง

จากตารางที่ 13 เมื่อพิจารณาในส่วนของอัตราการเปลี่ยนแปลงของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ มีอัตราการเปลี่ยนแปลงของคะแนนเฉลี่ย สะสมเพิ่มขึ้นมากที่สุด โดยเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.54 รองลงมาเป็น สำนักสอบสวน 4 เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.08 สำนักสอบสวน 2 เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.40 สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.14 สำนักสอบสวน 1 เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.13 และสำนักสอบสวน 3 เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.08 นอกจากนี้ยังพบว่า บางสำนักมีอัตราการเปลี่ยนแปลงลดลง โดยพบว่า สำนักกฎหมายและคดี มีอัตราการเปลี่ยนแปลงของคะแนนเฉลี่ยสะสม ลดลงมากที่สุด ลดลงร้อยละ 0.92

ส่วนที่ 3

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่มีต่อ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (รายสำนัก)

สำนักสอบสวน 1

การศึกษาความพึงพอใจต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่มีต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่มีต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จากผู้ร้องเรียนที่รับบริการจากสำนักสอบสวน 1 จำนวนทั้งหมด 90 คน ซึ่งมีรายละเอียดของผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 14

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. ช่องทางยื่นเรื่องร้องเรียนและการติดต่อกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีความสะดวก	4 (4.4)	2 (2.2)	9 (10.0)	25 (27.8)	50 (55.6)	90 (100.0)	4.28	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น มีอัธยาศัยไมตรี และคุณภาพในการให้บริการ	4 (4.4)	2 (2.2)	8 (8.9)	19 (21.1)	57 (63.3)	90 (100.0)	4.37	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียด และขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ท่านทราบ	5 (5.6)	4 (4.4)	10 (11.1)	16 (17.8)	55 (61.1)	90 (100.0)	4.24	มากที่สุด

4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญในการตอบ ข้อซักถามหรือข้อสงสัย เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนรวมทั้งมี ความสามารถในการแก้ไขปัญหา และการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียน	3 (3.3)	7 (7.8)	8 (8.9)	17 (18.9)	55 (61.1)	90 (100.0)	4.28	มากที่สุด
5. ท่านพึงพอใจต่อการ ให้บริการของสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดินโดยรวม	8 (8.7)	3 (3.3)	5 (5.6)	13 (14.4)	61 (67.8)	90 (100.0)	4.29	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในภาพรวมเฉลี่ย 4.29								

จากตารางที่ 14 พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน
ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.29 เมื่อทำการวิเคราะห์โดยจำแนกรายประเด็น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ช่องทางยื่นเรื่องร้องเรียนและการติดต่อกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
มีความสะดวก คะแนนเฉลี่ย = 4.28 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่
ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 55.6
รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 27.8 และความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น มีอัธยาศัยไมตรี และความสุภาพ ในการให้บริการ
คะแนนเฉลี่ย = 4.37 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า
ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 63.3 รองลงมา
มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 21.1 และความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 8.9
ตามลำดับ

ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียด และขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ท่านทราบ
คะแนนเฉลี่ย = 4.24 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า
ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.1 รองลงมามีความพึงพอใจ
ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 17.8 และความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11.1 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนรวมทั้งมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนคะแนนเฉลี่ย = 4.28 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.1 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 18.9 และความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 8.9 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 5 ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยรวมคะแนนเฉลี่ย = 4.29 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.8 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 14.4 และความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน

ตารางที่ 15

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงในเวลาที่เหมาะสม	9 (10.0)	6 (6.7)	11 (12.2)	26 (28.9)	38 (42.2)	90 (100.0)	3.87	มาก
2. เจ้าหน้าที่แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ท่านทราบ	8 (8.9)	- (-)	16 (17.8)	19 (21.1)	47 (52.2)	90 (100.0)	4.08	มาก
3. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้ข้อมูลเมื่อท่านติดตามร้องขอเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	6 (6.7)	4 (4.4)	12 (13.3)	22 (24.4)	46 (51.1)	90 (100.0)	4.09	มาก
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ในภาพรวมเฉลี่ย 4.01								

จากตารางที่ 15 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวน เรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย = 4.01 เมื่อทำการวิเคราะห์รายประเด็น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงในเวลาที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 3.87 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.2 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 28.9 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 12.2 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ท่านทราบ คะแนนเฉลี่ย = 4.08 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.2 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 21.1 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 17.8 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้ข้อมูล เมื่อท่านติดตามร้องขอเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนคะแนนเฉลี่ย = 4.09 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.1 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 24.4 และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 13.3

ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 16

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
4. การดำเนินการตั้งแต่นำเรื่องร้องเรียนจนกระทั่งมีผลวินิจฉัยเป็นไปตามระยะเวลาที่เหมาะสม	3 (3.3)	7 (7.8)	8 (8.9)	17 (18.9)	55 (61.1)	90 (100.0)	3.85	มาก
5. คำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินระบุเหตุผลและข้อกฎหมายที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	5 (5.6)	3 (3.3)	11 (12.2)	15 (16.7)	56 (62.2)	90 (100.0)	4.27	มากที่สุด
6. ผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถเยียวยาความเดือดร้อนหรือแก้ไขปัญหาเรื่องที่ท่านร้องเรียนได้	14 (15.6)	2 (2.2)	5 (5.6)	17 (18.9)	52 (57.8)	90 (100.0)	4.01	มาก
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมเฉลี่ย 4.04								

จากตารางที่ 16 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ระดับมาก คะแนนเฉลี่ย = 4.04 เมื่อทำการวิเคราะห์รายประเด็น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 4 การดำเนินการตั้งแต่นั้นเรื่องร้องเรียน จนกระทั่งมีผลวินิจฉัยเป็นไปตามระยะเวลาที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 3.85 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.1 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 18.9 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 8.9 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 5 คำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินระบุเหตุผลและข้อกฎหมายที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย คะแนนเฉลี่ย = 4.27 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.2 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 16.7 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 12.2 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 6 ผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถเยียวยาความเดือดร้อน หรือแก้ไข ปัญหาเรื่องที่ท่านร้องเรียนได้คะแนนเฉลี่ย = 4.01 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 18.9 และมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.6 ตามลำดับ

ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 17

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
7. ท่านพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	52 (15.4)	26 (7.7)	44 (13.0)	64 (18.9)	152 (45.0)	338 (100.00)	3.68	มาก

8. หน่วยงานที่ ถูกร้องเรียนแก้ไขปัญหา ให้ท่านอย่างรวดเร็ว	68 (20.1)	33 (9.8)	59 (17.5)	64 (18.9)	114 (33.7)	338 (100.00)	3.25	มาก
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมเฉลี่ย 3.46								

จากตารางที่ 17 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในระดับปานกลาง = 3.46 เมื่อทำการวิเคราะห์รายประเด็น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 7 ท่านพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 18.9 และมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.4

ประเด็นที่ 8 หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนอย่างรวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย = 3.25 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.7 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.1 และมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 18.9

ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 18

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
9. ท่านพึงพอใจต่อกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของท่านโดยรวม	12 (13.3)	5 (5.6)	10 (11.6)	17 (18.9)	46 (51.1)	90 (100.0)	3.89	มาก

10. ท่านพึงพอใจต่อผล การวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน โดยรวม	13 (14.4)	2 (2.2)	13 (14.4)	16 (17.8)	46 (51.1)	90 (100.0)	3.89	มาก
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมเฉลี่ย 3.89								

จากตารางที่ 18 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านความพึงพอใจต่อการด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน พบว่า ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในภาพรวมระดับมาก คะแนนเฉลี่ย = 3.89 เมื่อทำการวิเคราะห์รายประเด็นปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 9 ผู้ร้องเรียนพึงพอใจต่อกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของท่านโดยรวม คะแนนเฉลี่ย = 3.89 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบพบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.1 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 18.9 และมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.3

ประเด็นที่ 10 ผู้ร้องเรียนพึงพอใจต่อผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนโดยรวมคะแนนเฉลี่ย = 3.89 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.1 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 17.8 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.4

ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ตารางที่ 19

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนน เฉลี่ย	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. เป็นองค์กรที่ร้องเรียน ได้สะดวก	4 (4.4)	1 (1.1)	6 (6.7)	20 (22.2)	59 (65.6)	90 (100.0)	4.43	มาก ที่สุด

2. เป็นองค์กรที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนตามเวลาที่เหมาะสม	7 (7.8)	5 (5.6)	9 (10.0)	26 (28.9)	43 (47.8)	90 (100.0)	4.03	มาก
3. เป็นองค์กรที่ให้ความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย	9 (10.0)	2 (2.2)	8 (8.9)	12 (13.3)	59 (65.6)	90 (100.0)	4.22	มากที่สุด
4. เป็นองค์กรที่พิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้	9 (10.0)	4 (4.4)	4 (4.4)	12 (13.3)	61 (67.8)	90 (100.0)	4.24	มากที่สุด
5. เป็นองค์กรที่มีสถานที่เจ้าหน้าที่ และเครื่องมือในการให้บริการที่เหมาะสม	5 (5.6)	2 (2.2)	9 (10.0)	21 (23.3)	53 (58.9)	90 (100.0)	4.28	มากที่สุด
6. เป็นองค์กรที่เข้าใจความต้องการของผู้ร้องเรียน มีความมุ่งมั่น ความพร้อม และความเต็มใจให้บริการ	5 (5.6)	4 (4.4)	6 (6.7)	15 (16.7)	60 (66.7)	90 (100.0)	4.34	มากที่สุด
7. เป็นองค์กรที่บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	6 (6.7)	4 (4.4)	6 (6.7)	18 (20.0)	56 (62.2)	90 (100.0)	4.27	มากที่สุด
8. เป็นองค์กรที่ประชาชนสามารถฝากความหวังและพึ่งพิงได้เมื่อมีปัญหาความเดือดร้อน	8 (8.9)	1 (1.1)	7 (7.8)	15 (16.7)	59 (65.6)	90 (100.0)	4.29	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในภาพรวมเฉลี่ย 4.26								

จากตารางที่ 19 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.26 เมื่อทำการวิเคราะห์รายประเด็นปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่ร้องเรียนได้สะดวก คะแนนเฉลี่ย = 4.43 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.6 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 22.2 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนตามเวลาที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 4.03 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.8 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 28.9 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่ให้ความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย คะแนนเฉลี่ย = 4.22 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.6 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 13.3 และมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่พิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้ คะแนนเฉลี่ย = 4.24 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.8 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 13.3 และมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.0 เท่ากัน ตามลำดับ

ประเด็นที่ 5 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่มีสถานที่ เจ้าหน้าที่ และเครื่องมือในการให้บริการที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 4.28 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.9 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 23.3 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 6 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่เข้าใจความต้องการของผู้ร้องเรียน มีความมุ่งมั่น ความพร้อม และความเต็มใจให้บริการ คะแนนเฉลี่ย = 4.34 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 16.7 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 7 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่บุคลากรมีความรู้ ความสามารถและความชำนาญ ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน คะแนนเฉลี่ย = 4.27 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.2 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 20.0 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 8 ความพึงพอใจต่อการ เป็นองค์กรที่ประชาชนสามารถฝากความหวังและพึ่งพิงได้ เมื่อมีปัญหาความเดือดร้อนคะแนนเฉลี่ย = 4.29 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.6 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 16.7 และมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.9 ตามลำดับ

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565 (สำนักสอบสวน 1)

ตารางที่ 20

อัตราการเปลี่ยนแปลงของระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565

การให้บริการ	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ					การเปลี่ยนแปลงเฉลี่ยสะสม ^{1/} (ร้อยละ)
	พ.ศ. 2561	พ.ศ. 2562	พ.ศ. 2563	พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565	
ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน	3.87	4.06	4.20	4.23	4.29	0.92
ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน	3.49	3.08	3.71	3.78	4.01	0.89
ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	3.66	3.12	4.00	3.69	4.04	0.92
ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	3.20	2.68	3.57	3.29	3.47	0.94
ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน	3.44	3.10	4.03	3.62	3.89	0.91

หมายเหตุ: ^{1/} หมายถึง ใช้วิธีการคำนวณแบบ Compound Annual Growth Rate (CAGR)

จากตารางที่ 20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565 พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพิ่มขึ้นในทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน มีค่าการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.94 รองลงมาเป็นด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน และด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 0.92 ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 0.91 ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 0.89

สิ่งที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรเปลี่ยนแปลงการให้บริการหรือแนวทางการปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง

- อยากให้มีการสื่อสารกับผู้ที่ขาดความเป็นธรรมให้เข้าถึงได้ง่ายกว่านี้
- อยากให้เจ้าหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน ลงพื้นที่เพื่อได้พบเจอแก่ผู้ที่ได้รับทุกข์ด้วยตัวเอง
- การลงตรวจสอบพื้นที่ เพราะบางครั้งให้ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนจัดส่งข้อมูล อาจได้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนเรื่องระยะเวลา

ไม่ครบถ้วนเรื่องระยะเวลา

- ที่มีทุกวันนี้ก็ดีมากแล้วครับ
- ทุกอย่างที่ท่านทำถือว่าอยู่ในเกณฑ์ดีมาก รับเรื่อง ติดตามเรื่อง ตอบกลับ ปัญหาคือหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนจะจำไว้เป็นบทเรียนหรือไม่

ถูกร้องเรียนจะจำไว้เป็นบทเรียนหรือไม่

- เร่งรัด ติดตาม เรื่องที่ร้องเรียนเพื่อประชาชนอย่างรวดเร็ว ไม่ล่าช้า จะเป็นผลดีมาก
- อยากให้ดำเนินการเรื่องเวลาให้เร็วขึ้น เนื่องจากเรื่องบางเรื่องมีระยะเวลาที่กำหนด อย่างเช่น

การฟ้องคดี หรือติดตามเรื่องราวอื่น ๆ เป็นต้น

- การหาข้อเท็จจริง ไม่ควรจะแสดงตนว่ามาจากหน่วยงานไหน เพราะจะทำให้หน่วยงานที่ร้องเรียนไปรู้ตัวและระวังตัวมากขึ้น

มีความต้องการให้เจ้าหน้าที่ มาชี้แจงตามเรื่องจำ เพราะผู้ต้องราชทัณฑ์ ส่วนมากขาดความรู้ด้านกฎหมาย และไม่ค่อยได้รับความเป็นธรรม

- อย่างนี้ดีที่สุดแล้วครับ ผมคิดว่าไม่ควรมีการเปลี่ยนแปลง
- ควรดูแลผู้ต้องขังสูงอายุด้วย โดยส่งจดหมายให้กำลังใจในโอกาสที่ดี
- ควรสอบเอกสาร บุคคล ทั้งผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนให้ละเอียด โดยการตั้งคำถาม

เพื่อแสวงหาคำตอบ เพื่อสร้างความชอบธรรมให้กันทุก ๆ ฝ่าย รวมถึงหน่วยงานด้วย

- ควรบริการให้ความรู้ต่อผู้กระทำผิดที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมและสามารถเรียกเรื่องความเป็นธรรมจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ให้เจ้าพนักงานลงปฏิบัติงานจริง ไม่ใช่ทำหนังสือสอบสวน ซึ่งจะได้ข้อเท็จจริง ไม่มีผู้ใดอยากจะร้องเรียน ถ้าเรื่องไม่เป็นความจริงในประเทศไทยควรมีสื่อ ถึงผู้ตรวจการแผ่นดิน

- ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ขอบเขต อำนาจการทำงานของหน่วยงานต่อหน่วยงานรัฐอื่นๆ (ในกรณีที่ประชาชนเกิดปัญหา)

- กระผมคิดว่า ควรจะมีเจ้าหน้าที่เข้ามาชี้แจงแนะแนวทาง ภายในเรือนจำทุกเรือนจำเพราะ นักโทษบางคนไม่รู้ว่าจะร้องฟ้องคดียังไง และติดต่อญาติไม่ได้ บางคนปล่อยตัวและมีอายุมากทำให้เสียเวลาและเสียสิทธิประโยชน์ที่พึงจะได้รับครับผม

- ที่ติดต่อได้ ก็สะดวกแล้วครับ

- ทำงานรวดเร็ว เข้าถึงประชาชน

- ควรให้ประชาชนทราบว่า สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทำอะไรบ้าง ช่วยเหลืออะไรบ้าง มีประชาชนจำนวนมากยังไม่รู้จักหน่วยงานของท่าน

- ให้เร็วขึ้น ชำเจนเกินไป ตรวจสอบให้ดีกว่านี้ อย่ายึดถือความเป็นธรรมเป็นหลัก ตรวจสอบให้เร็ว วิจัยข้อมูลให้ดีและถูกต้อง

- ควรอัปเดตช่องทางร้องเรียนทางเว็บไซต์ให้ทันสมัย ทันเวลา และแจ้งว่าเรื่องที่ร้องอยู่ในขั้นตอนใด จะเสร็จเมื่อใด ทุก ๆ วันหรือทุกสัปดาห์

- ที่ปฏิบัติและดำเนินการอยู่ดีแล้วควรเร่งรัดการติดตาม ตรวจสอบให้เร็วกว่านี้สักนิด

- ขณะนี้ถือว่าปฏิบัติหน้าที่ได้สมบูรณ์แล้ว

- จัดการเรื่องร้องเรียนให้เร็วกว่าเดิม ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้รวมแก้ปัญหาไปด้วย

- ปรับปรุงและใส่ใจความเดือดร้อนของประชาชนให้มากกว่านี้ การสืบสวนข้อเท็จจริง ควรรับฟังทั้งสองด้าน และควรสอบถามจากท้องถิ่นข้างเคียง เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงจากทุกด้าน ประชาชนในพื้นที่ไม่ได้รับประโยชน์จากการวินิจฉัยในครั้งนี้

- ควรไปดูปัญหาและถามผู้ร้องในพื้นที่

- เดินทางสื่อให้เร็วกว่านี้ 3 เดือน/ 15 วันต้องรู้เรื่อง

- ควรให้ความเป็นธรรมอย่างยุติธรรม นำข้อมูลทั้งสองฝ่ายมาวิเคราะห์และสรุป มิให้นำแต่ข้อมูลของหน่วยงานรัฐเพียงอย่างเดียว

- ปัจจุบันทำได้ดีแล้ว เพียงแต่อยากให้มีอำนาจมากกว่านี้ ถึงระดับแก้กฎหมาย

- ไม่ควรฟังแต่ฝ่ายเดียว ให้ฟังประชาชนที่เป็นทุกขั้วบ้าง

- ขอให้ท่านเห็นใจประชาชนมาก ๆ ครับ

- ที่เป็นอยู่คืออยู่แล้วค่ะ

- ทำช่องทางที่ประชาชนติดต่อได้ง่าย จะดีมาก

- การทำงานของท่าน ข้าพเจ้าพึงพอใจมาก จึงไม่ยากให้เปลี่ยนแปลงขั้นตอนในการทำงาน
- มีประสิทธิภาพแต่ขาดประสิทธิผล ควรมีหน่วยงานไป Survey ตรวจสอบงาน ป้องกันการ

หลอกลวง

- การแสวงหาข้อเท็จจริง ควรมีการเชิญผู้ร้องมาให้ข้อมูลเพิ่มเติม หรือมีการโทรสอบถามและ
ควรพิจารณาในระยะเวลาเหมาะสม

- ควรเป็นหน่วยงานอิสระที่ประชาชนฝากความหวังได้มากกว่านี้ เพราะตัวหน่วยงานนี้ยังไม่
สามารถตรวจสอบหรือแก้ปัญหาได้ ประชาชนก็คงแทบไม่เหลือหนทางในการแก้ไขแล้ว อย่าให้นักการเมืองท้องถิ่น
มาหาผลประโยชน์จากความเดือดร้อนของประชาชนเลย

- ออกนิทรรศการบ่อย ๆ

- ควรสอบถามรายละเอียดจากผู้ได้รับความเดือดร้อนให้ชัดเจน มิใช่ฟังความแต่หน่วยงาน/
พนักงานราชการ เพียงอย่างเดียว

- การแจ้งให้ทราบ ค่อนข้างใช้เวลา พอสมควร สำหรับนักโทษในเรือนจำ

- ขั้นตอนการบริการเหมาะสมแล้ว

- แจ้งผลการพิจารณาให้เร็ว แจ้งการรับเรื่อง

- มีช่องทางการร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น มากกว่าทาง internet

- ดีขึ้นโดยการใช้เทคโนโลยีมากขึ้นครับ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- คำว่า ผู้ตรวจการ ฟังแล้ว ประชาชนรู้สึกห่างไกลกับตัวเอง และไม่มีไฉนเดียวว่า ผู้ตรวจการจะช่วย
ได้อย่างไร ต้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์

- ได้แนบคำพิพากษาศาลอุทธรณ์มาด้วย เพราะรอการวินิจฉัยของทันตแพทยสถานเกินไป

- ขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินตรวจสอบหน่วยงานของทางราชการที่มีปัญหาร้องเรียนบ่อย ๆ เพื่อ
ประโยชน์ของประชาชน ผู้ที่มีความเสี่ยงต่อการโดนเอาเปรียบด้านกฎหมาย

- ขอบคุณที่ดำเนินการให้ครับ

- อยากให้ทางผู้ตรวจการแผ่นดินลงพื้นที่จริงและไม่แสดงตนว่ามาจากหน่วยงานไหน เพื่อสืบหา

ข้อเท็จจริง

- กรณีของนายสุตใจ คำพุ่ม ควรแนะนำให้ไปที่กรมราชทัณฑ์ เพราะไปศาลปกครองไม่ถูกต้อง
 - โดยความเป็นจริงในทุกวันนี้ ผู้ต้องราชทัณฑ์ไม่ได้รับความเป็นธรรมค่อนข้างมาก หากมีหน่วยงานจากท่าน ผู้ต้องราชทัณฑ์ก็ยังมีหวัง ขอบพระคุณอย่างสูง

- ขอบคุณที่ให้ความช่วยเหลือครับ
- พิจารณา สวัสดิการผู้สูงอายุในเรือนจำ
- อยากให้เข้าพบผู้ร้องเรียนที่เป็นผู้ต้องขัง เพราะจะได้ข้อมูลที่ละเอียดกว่าการเขียนร้องเรียน
- จัดอบรมและให้ความรู้ผู้ต้องขังที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากกระบวนการยุติธรรม

เพื่อช่วยเหลืออย่างจริงจัง เพื่อความเป็นธรรม

- ให้เจ้าพนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ลงไปตรวจสอบข้อเท็จจริงตามสถานที่ของผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน ไม่ใช่เอาหนังสือชี้แจงของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

- อยากให้ทางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ช่วยเร่งรัด ถอนอายุัดในคดี บัดนี้คดีได้ถึงที่สุดแล้ว

ขอบพระคุณอย่างสูงครับ

- สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้การช่วยเหลือ โทรศัพท์ติดต่อมาอย่างรวดเร็วหลังจากได้รับเรื่องพร้อมส่งจดหมายแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน แต่ขออนุญาตแนะนำ ในจดหมายที่ส่งมาควรเพิ่มเติมรายละเอียดเรื่องแนวทาง/ขั้นตอน ทางกฎหมาย อันได้มาซึ่งความเป็นธรรม

- ขอขอบคุณผู้ตรวจการแผ่นดิน ที่แจ้งเรื่องและติดตามเรื่องให้ ตอนนี้กระผมรอย้ายอยู่ครับ รอโควิดหายก็คงจะได้ย้ายครับ ขอขอบพระคุณท่านมากครับ

- ขอบพระคุณอย่างยิ่งครับ ที่มองเห็นความทุกข์ใจของชาวบ้านที่โดนรังแกมานานไม่รู้จะหันหน้าไปพึ่งใคร

- ขอให้เป็นหน่วยงานที่ช่วยเหลือประชาชนต่อไป
- ให้ความเป็นธรรมเยียวยาผู้เสียหาย ตรวจสอบท้องถื่น อย่ายึดพยานเป็นหลัก
- ปรับปรุงแอปพลิเคชันของผู้ตรวจฯ ให้สามารถร้องได้สะดวกรวดเร็ว มีระบบติดตามผลอยู่

ตลอดเวลา

- ดิอยู่แล้ว
- ให้เป็นองค์กรที่พึ่งของผู้เดือดร้อนนาน ๆ

- ควรมีเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบติดตามผลเชิงประจักษ์ เพื่อให้การทำงานได้มีประสิทธิภาพมากกว่านี้ และไม่ควรพิจารณาข้อร้องเรียนเกิน 6 เดือน

- ขอให้ออกไปตรวจสอบพื้นที่ ตามหลักฐานที่ผู้ร้องเรียนได้มาจากหน่วยงานใด ๆ

- เมื่อผู้กระทำผิดได้รับบทลงโทษ อยากให้มีการแจ้งข่าวด้วยค่ะ

- บางครั้งการวินิจฉัย มิได้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของผู้ร้อง และไม่ได้เป็นไปตามที่รัฐธรรมนูญระบุ และหลังจากวินิจฉัยควรมีการติดตามปัญหาของผู้ร้อง ว่าได้ข้อยุติแล้วหรือไม่

- ทำได้ดีพอสมควร

- น่าจะเร่งรัดเรื่องระยะเวลาให้เร็วขึ้น เพราะในปัจจุบัน การตัดสินใจคดี มีผลต่อการเลื่อนชั้นนักโทษ

- การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานควรมีมากกว่านี้หน่อย เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบและเข้าใจ การให้ความช่วยเหลือได้ทันเวลา

- อยากให้มีการอัปเดตสถานะของการร้องเรียนผ่านทางอีเมล หรือข้อความทางโทรศัพท์

- สามารถแจ้งผลการร้องเรียน ทางอีเมล สำหรับผู้ที่แจ้งความประสงค์ โดยลดขั้นตอนการใช้จดหมาย ลดค่าใช้จ่ายทางไปรษณีย์

สำนักสอบสวน 2

การศึกษาความพึงพอใจต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่มีต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่มีต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จากผู้ร้องเรียนที่รับบริการจากสำนักสอบสวน 2 จำนวนทั้งหมด 93 คน ซึ่งมีรายละเอียดของผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 21

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. ช่องทางยื่นเรื่องร้องเรียน และการติดต่อกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีความสะดวก	2 (2.2)	1 (1.1)	6 (6.5)	21 (22.6)	63 (67.7)	93 (100.0)	4.53	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น มีอัธยาศัยไมตรี และความสุภาพในการให้บริการ	1 (1.1)	2 (2.2)	6 (6.5)	24 (25.8)	60 (64.5)	93 (100.0)	4.50	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียด และขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ท่านทราบ	2 (2.2)	1 (1.1)	10 (10.8)	21 (22.6)	59 (63.4)	93 (100.0)	4.44	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญในการตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนรวมทั้งมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา	2 (2.2)	1 (1.1)	12 (12.9)	25 (26.9)	53 (57.0)	93 (100.0)	4.35	มากที่สุด

และการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน								
5. ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยรวม	2 (2.2)	2 (2.2)	11 (11.8)	17 (18.3)	61 (65.6)	93 (100.0)	4.43	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในภาพรวมเฉลี่ย 4.45								

จากตารางที่ 21 พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.45 เมื่อทำการวิเคราะห์โดยจำแนกรายประเด็น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ช่องทางยื่นเรื่องร้องเรียนและการติดต่อกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีความสะดวก คะแนนเฉลี่ย = 4.53 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 67.7 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 22.6 และความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น มีอัธยาศัยไมตรี และความสุภาพในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย = 4.50 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 64.5 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 25.8 และความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียด และขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ท่านทราบ คะแนนเฉลี่ย = 4.44 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.4 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 22.6 และความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 10.8 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนรวมทั้งมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน คะแนนเฉลี่ย = 4.35 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.0 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 26.9 และความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 12.9 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 5 ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยรวม คะแนนเฉลี่ย = 4.43 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.6 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.3 และความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11.8 ตามลำดับ

ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน

ตารางที่ 22

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงในเวลาที่เหมาะสม	4 (4.3)	7 (7.5)	14 (15.1)	26 (28.0)	42 (45.2)	93 (100.0)	4.02	มาก
2. เจ้าหน้าที่แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ท่านทราบ	6 (6.5)	6 (6.5)	10 (10.8)	21 (22.6)	50 (53.8)	93 (100.0)	4.11	มาก
3. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้ข้อมูลเมื่อท่านติดตามร้องขอเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	4 (4.3)	2 (2.2)	12 (12.9)	23 (24.7)	52 (55.9)	93 (100.0)	4.26	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ในภาพรวมเฉลี่ย 4.13								

จากตารางที่ 22 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวน เรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย = 4.13 เมื่อทำการวิเคราะห์รายประเด็น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงในเวลาที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 4.02 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.2 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 28.0 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 15.1 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ท่านทราบ คะแนนเฉลี่ย = 4.11 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.8 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 22.6 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 10.8 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้ข้อมูล เมื่อท่านติดตามร้องขอเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนคะแนนเฉลี่ย = 4.26 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.9 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 24.7 และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 12.9

ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 23

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
4. การดำเนินการตั้งแต่มุ่งยื่นเรื่องร้องเรียนจนกระทั่งมีผลวินิจฉัย	4 (4.3)	7 (7.5)	10 (10.8)	34 (36.5)	38 (40.9)	93 (100)	4.02	มาก

เป็นไปตามระยะเวลา ที่เหมาะสม								
5. คำวินิจฉัยของ ผู้ตรวจการแผ่นดินระบุ เหตุผลและข้อกฎหมายที่ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4 (4.3)	1 (1.1)	7 (7.5)	30 (32.3)	51 (54.8)	93 (100.0)	4.32	มากที่สุด
6. ผลการวินิจฉัยของ ผู้ตรวจการแผ่นดิน สามารถเยียวยา ความเดือดร้อน หรือแก้ไขปัญหา เรื่องที่ท่านร้องเรียนได้	8 (8.6)	7 (7.5)	9 (9.7)	21 (22.6)	48 (51.6)	93 (100.0)	4.01	มาก
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมเฉลี่ย 4.12								

จากตารางที่ 23 เมื่อพิจารณาในส่วนขอระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนระดับมาก คะแนนเฉลี่ย = 4.12 เมื่อทำการวิเคราะห์รายประเด็น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 4 การดำเนินการตั้งแต่นั้นเรื่องร้องเรียน จนกระทั่งมีผลวินิจฉัยเป็นไปตามระยะเวลาที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 4.02 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบพบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.9 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 36.5 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 10.8 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 5 คำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินระบุเหตุผลและข้อกฎหมายที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย คะแนนเฉลี่ย = 4.32 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 32.3 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 6 ผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถเยียวยาความเดือดร้อน หรือแก้ไข ปัญหาเรื่องที่ทำนร็องเรียนได้ คะแนนเฉลี่ย = 4.01 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา ความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.6 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 22.6 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 9.7 ตามลำดับ

ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 24

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
7. ท่านพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	16 (17.2)	5 (5.4)	15 (16.1)	19 (20.4)	38 (40.9)	93 (100.00)	3.62	มาก
8. หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแก้ไขปัญหาลให้ท่านอย่างรวดเร็ว	19 (20.4)	11 (11.8)	18 (19.4)	14 (15.1)	31 (33.3)	93 (100.00)	3.29	ปานกลาง
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ในภาพรวมเฉลี่ย 3.46								

จากตารางที่ 24 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย = 3.46 เมื่อทำการวิเคราะห์รายประเด็น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 7 ความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ย = 3.62 เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.9 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 20.4 และมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.2

ประเด็นที่ 8 หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนอย่างรวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย = 3.29 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.4 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 19.4

ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 25

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
9. ท่านพึงพอใจต่อกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของท่านโดยรวม	5 (5.4)	9 (9.7)	14 (15.1)	29 (31.2)	36 (38.7)	93 (100.0)	3.88	มาก
10. ท่านพึงพอใจต่อผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนโดยรวม	5 (5.4)	8 (8.6)	9 (9.7)	30 (32.3)	41 (44.1)	93 (100.0)	4.01	มาก
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมเฉลี่ย 3.95								

จากตารางที่ 25 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวน เรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณา เรื่องร้องเรียนในภาพรวม พบว่า ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดินในภาพรวมระดับมาก คะแนนเฉลี่ย = 3.95 เมื่อทำการวิเคราะห์รายประเด็นปรากฏผล ดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 9 ผู้ร้องเรียนพึงพอใจต่อกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของท่านโดยรวม คะแนนเฉลี่ย = 3.88 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 31.2 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 15.1

ประเด็นที่ 10 ผู้ร้องเรียนพึงพอใจต่อผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนโดยรวม คะแนนเฉลี่ย = 4.01 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.1 รองลงมา มีความพึงพอใจ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 32.3 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 9.7

ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ตารางที่ 26

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. เป็นองค์กรที่ร้องเรียนได้สะดวก	1 (1.1)	4 (4.3)	6 (6.5)	15 (16.1)	67 (72.0)	93 (100.0)	4.54	มากที่สุด
2. เป็นองค์กรที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนตามเวลาที่เหมาะสม	4 (4.3)	4 (4.3)	10 (10.8)	27 (29.0)	48 (51.6)	93 (100.0)	4.19	มาก
3. เป็นองค์กรที่ให้ความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย	4 (4.3)	5 (5.4)	7 (7.5)	17 (18.3)	60 (64.5)	93 (100.0)	4.33	มากที่สุด

4. เป็นองค์กรที่พิจารณา สอบสวนเรื่องร้องเรียน ด้วยความโปร่งใสและ ตรวจสอบได้	4 (4.3)	2 (2.2)	9 (9.7)	16 (17.2)	62 (66.7)	93 (100.0)	4.40	มากที่สุด
5. เป็นองค์กรที่มีสถานที่ เจ้าหน้าที่ และเครื่องมือ ในการให้บริการที่ เหมาะสม	2 (2.2)	3 (3.2)	9 (9.7)	26 (28.0)	53 (57.0)	93 (100.0)	4.34	มากที่สุด
6. เป็นองค์กรที่เข้าใจ ความต้องการของ ผู้ร้องเรียน มีความมุ่งมั่น ความพร้อม และความ เต็มใจให้บริการ	3 (3.2)	3 (3.2)	8 (8.6)	17 (18.3)	62 (66.7)	93 (100.0)	4.42	มากที่สุด
7. เป็นองค์กรที่บุคลากรมี ความรู้ ความสามารถ และ ความชำนาญในการ แก้ปัญหาเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียน	3 (3.2)	3 (3.2)	6 (6.5)	25 (26.9)	56 (60.2)	93 (100.0)	4.38	มากที่สุด
8. เป็นองค์กรที่ ประชาชนสามารถฝาก ความหวังและพึ่งพิงได้ เมื่อมีปัญหาความ เดือดร้อน	4 (4.3)	5 (5.4)	6 (6.5)	15 (16.1)	63 (67.7)	93 (100.0)	4.38	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในภาพรวมเฉลี่ย 4.37								

จากตารางที่ 26 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อด้านภาพลักษณ์และ
การให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการพิจารณา
สอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.37 เมื่อทำการวิเคราะห์
รายประเด็น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่ร้องเรียนได้สะดวก คะแนนเฉลี่ย = 4.54 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.0 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 16.1 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนตามเวลาที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 4.19 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.6 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 29.0 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 10.8 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่ทำให้ความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย คะแนนเฉลี่ย = 4.33 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.5 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 18.3 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่พิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้ คะแนนเฉลี่ย = 4.40 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 17.2 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 9.7 เท่ากัน ตามลำดับ

ประเด็นที่ 5 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่มีสถานที่ เจ้าหน้าที่ และเครื่องมือในการให้บริการที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 4.34 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.0 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 28.0 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 9.7 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 6 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่เข้าใจความต้องการของผู้ร้องเรียน มีความมุ่งมั่น ความพร้อม และความเต็มใจให้บริการ คะแนนเฉลี่ย = 4.42 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 18.3 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 8.6 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 7 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่บุคลากรมีความรู้ ความสามารถและความชำนาญ ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน คะแนนเฉลี่ย = 4.38 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.2 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 26.9 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 8 ความพึงพอใจต่อการ เป็นองค์กรที่ประชาชนสามารถฝากความหวังและพึงพิงได้ เมื่อมีปัญหาความเดือดร้อน คะแนนเฉลี่ย = 4.38 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณา ความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.7 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 16.1 และมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ สำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดินตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565 (สำนักสอบสวน 2)

ตารางที่ 27

อัตราการเปลี่ยนแปลงของระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565

การให้บริการ	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ					การเปลี่ยนแปลง เฉลี่ยสะสม ^{1/} (ร้อยละ)
	พ.ศ. 2561	พ.ศ. 2562	พ.ศ. 2563	พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565	
ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน	3.87	4.06	4.20	4.09	4.45	0.89
ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง ตามคำร้องเรียน	3.49	3.08	3.71	3.53	4.13	0.87
ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	3.66	3.12	4.00	3.58	4.12	0.91
ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณา วินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	3.20	2.68	3.57	3.11	3.46	0.85
ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหา ข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน	3.44	3.10	4.03	3.54	3.95	0.83

หมายเหตุ: ^{1/} หมายถึง ใช้วิธีการคำนวณแบบ Compound Annual Growth Rate (CAGR)

จากตารางที่ 27 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565 พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพิ่มขึ้นในทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน มีค่าการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.91 รองลงมาเป็น ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 0.89 ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 0.87 ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 0.85 และด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 0.83 ตามลำดับ

สิ่งที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรเปลี่ยนแปลงการให้บริการหรือแนวทางการปฏิบัติงาน

- ควรตรวจสอบพื้นที่จริง กรณีเรื่องสำคัญ
- อยากให้การบริการครอบคลุมมากกว่านี้ โดยเฉพาะการให้ความรู้กับประชาชนมากขึ้น
- ถือว่าดีและรวดเร็ว แต่ควรเพิ่มสื่อ PR ในช่องทางออนไลน์มากขึ้น เพื่อการแก้ปัญหาของหน่วยงานได้กว้างขึ้น
- ควรลงสืบข้อเท็จจริงกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญ
- ควรมีหน่วยงานลงสืบข้อเท็จจริง กรณีเป็นเรื่องที่ต้องการข้อเท็จจริงในการพิจารณา
- ติดตามเรื่องการร้องเรียนด้วยองค์กรเอง
- ควรมีหน่วยงานต่างจังหวัด เพื่อความสะดวกใกล้ชิดประชาชน
- การส่งเรื่องร้องเรียนทางออนไลน์ ควรพัฒนาให้สามารถส่งข้อมูลได้มากขึ้น ง่ายขึ้นในส่วนการแนบไฟล์
- ควรจะมีสำนักงานในทุกจังหวัด
- กระผมมีความพึงพอใจในผลการวินิจฉัยของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นอย่างมาก ถือว่าเป็นหน่วยงานของรัฐที่เข้าถึงจิตใจและปัญหาของประชาชนเป็นอย่างดี ขอแสดงความนับถือ
- ต้องปรับปรุง คนทำเรื่อง การพูดจา เอาใจใส่ต่อผู้ร้องเรียน
- การทำงานของท่าน เป็นที่พอใจเป็นอย่างมาก แต่ผมอยากให้ทางผู้ตรวจการได้เข้ามาสอบถามกับผู้ร้องทุกข้อเอง เมื่อท่านได้รับเอกสารของผู้ร้อง
- ควรทำงานเชิงรุกสืบสวนข้อเท็จจริง มีทีมเฉพาะปฏิบัติการ
- มีความเหมาะสมแล้วเป็นอย่างดี
- ปัจจุบันให้บริการดีแล้ว

- กระทบเห็นว่าหากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเปลี่ยนการบริการอย่างอื่น ประชาชนจะพึงใคร่
ได้ครับ หน่วยงานอื่น ๆ ไม่สนใจประชาชนเหมือนผู้ตรวจการแผ่นดิน ทุกหน่วยงานกระทบทำหนังสือไป เขาไม่สนใจ
- ให้มีการสื่อสารถึงประชาชนให้มาก และหลายช่องทาง
- อยากให้มีอำนาจมากกว่าที่เป็นอยู่ เป็นองค์กรที่ชาวบ้านพึงได้มากที่สุด
- การสื่อสารกับประชาชน
- ระยะเวลาควรเร่งรัดกว่านี้
- ทั้งโครงสร้าง เพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น
- การดำเนินการดีอยู่แล้วค่ะ ช่องทางการร้องเรียนสะดวก
- ควรมีข้อเสนอให้เกิดความเป็นธรรม ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไข
- ดีแล้วค่ะ
- ที่ทำมาดีอยู่แล้ว เป็นที่พึงของประชาชนได้จริง
- สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีสภาพบังคับทางกฎหมาย เพื่อให้หน่วยงานที่กระทำผิด

เกรงกลัวและปฏิบัติตาม

- ควรที่จะแก้ไขเรื่องของระยะเวลาการดำเนินการเพราะช้าเกินไป
- ไม่ควรเปลี่ยนแปลงอะไร ทุกวันนี้ท่านปฏิบัติหน้าที่ดีที่สุดแล้ว และกระทบขอขอบคุณท่าน
ไว้ ณ ที่นี้ด้วย ที่คอยเป็นธุระจัดการให้กระทบ ขอขอบคุณครับ

- แบบนี้ดีแล้ว

- ควรลงตรวจสอบพื้นที่

- เปิดช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ให้มากขึ้นในส่วน of สถาน that รับเรื่องและมีเจ้าหน้าที่คอย

แนะนำครับ

- ควรแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณียังอยู่ในกระบวนการ 3 เดือน/1 ครั้ง

- เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ให้ชาวบ้านที่ไม่มีความรู้ หรืออยู่ตามบ้านนอก ได้รู้จักกับสำนักงาน
ผู้ตรวจการแผ่นดินให้มากขึ้น เพราะบางคนยังไม่รู้จักว่ามีสำนักงานที่คอยช่วยเหลือพวกเขาได้ครับ

- ปฏิบัติได้ดีเยี่ยมค่ะ

- ท่านทำหน้าที่ได้ดีอยู่แล้ว

- จากการติดตามข่าว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง

และดีเยี่ยม

- การให้บริการหรือแนวปฏิบัติที่กระทำอยู่ คิดว่าใช้ได้ OK แต่บางครั้ง บางจุด บางตอน อาจติดขัดในแง่ของกฎหมายและระบบขั้นตอนของราชการ เป้าหมาย ต้องคำนึงถึงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหลัก

- ควรให้ผู้ร้องเรียนได้มีสิทธิในการรับรู้ข้อเท็จจริงของฝ่ายผู้ถูกร้องเรียนก่อนมีคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้มีโอกาสให้ข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่ยังไม่ชัดเจน ก่อนออกคำวินิจฉัย

- โป้ตรรกษามาตรฐานนี้ตลอดไป

- ควรมีการติดตามการร้องเรียน สอบถามข้อมูลอย่างรอบคอบ รอบด้าน ไม่ใช่วินิจฉัยตามแนวทางของหน่วยงานรัฐ โดยไม่สนใจถึงความเหมาะสมตามหลักนิติธรรม เพราะระเบียบที่ออกมาใช้ว่าจะถูกต้องชอบธรรมเสมอ

- เห็นควรเปลี่ยนแปลงการให้บริการ การสอบสวนข้อเท็จจริง ไม่ควรเชื่อมั่นในหน่วยงานที่รายงานเพียงข้างเดียว

- ไม่ต้องเปลี่ยนแปลงแล้ว

- ดิอยู่แล้ว ขอให้บริการอย่างนี้ต่อไปครับ

- ปฏิบัติงานอย่างดียิ่งต่อประชาชน อย่างเป็นธรรมทั้งผู้ร้องและคู่กรณี แก้ไขความเดือดร้อนติดตามจนสำเร็จด้วยดี

- จัดกิจกรรมในพื้นที่

- เรื่องที่ข้าพเจ้าร้องเรียนไป สนง.ปิดเรื่องโดยที่ข้าพเจ้าไม่ได้รับการแก้ไข ขอให้ทบทวนเจ้าหน้าที่

บางท่าน

- ควรลงพื้นที่พบประชาชนแบบสัญจร

- การแสวงหาข้อเท็จจริง พยาน หลักฐานเพิ่มเติม จากหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนและที่อื่น ๆ

ตามสมควร

- ควรมีเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตามจังหวัด หรือภูมิภาคต่าง ๆ เพื่อทราบบริบท

ของท้องถิ่น

- ควรมีการแจ้งผลความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบเร็วกว่านี้ ไม่ควรช้ากว่า 1 เดือน"

- ดิอยู่แล้ว

- ทางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน น่าจะมีการประชาสัมพันธ์ หน้าที่ของสำนักงาน เพื่อเป็น

ความรู้

- สิทธิประโยชน์ของผู้ต้องราชทัณฑ์ ที่ไม่สามารถเข้าถึงสิทธิของตนเองได้
- ให้เข้าถึงประชาชนให้มากที่สุดเพราะประชาชนบางกลุ่มไม่เข้าใจการทำงานของผู้ตรวจการ

แผ่นดิน

- เพิ่มช่องทางการใช้ แอปพลิเคชัน การติดตาม การแชท Hot Line รับเรื่องร้องเรียน

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ขอให้เป็นหน่วยงานที่ฟังฟังของประชาชนได้อย่างยาวนาน
- บริการรวดเร็วดี
- หวังว่าสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จะเป็นที่พักของประชาชนต่อไปนะคะ
- ควรตั้งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินประจำจังหวัด
- ควรมีการตั้งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินประจำจังหวัด
- ถ้าหัวหน้าผู้ที่เราร้องเรียนเป็นพวกเดียวกัน เราควรทำอย่างไร
- เปิดกว้างเรื่องข้อเท็จจริง ที่จะนำมาพิจารณาความถูกต้อง
- ให้ผู้มีประสบการณ์ที่เคยได้รับความช่วยเหลือจากผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้ทำหน้าที่เป็นผู้ให้

คำแนะนำ บอกต่อ แก่บุคคลทั่วไป โดยเป็นอาสาสมัครประจำหมู่บ้าน เป็นต้น

- ถ้าเลือกเดินช่วยประชาชนแล้ว ก็ขอเดินให้ตรง เดินให้มันสุดๆ
- เจ้าหน้าที่ที่ให้ข้อมูลข่าวสาร ไม่ควรใช้ความคิดเห็นส่วนตัว
- ควรประชาสัมพันธ์ทางวิทยุกระจายเสียงของรัฐและเอกชนให้มีเกือบทุกสถานีทั่วประเทศไทย
- อยากให้พนักงานสอบสวนนอกพื้นที่หรือเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเข้าร่วม

ในการสอบสวนด้วยเพื่อความโปร่งใสในการทำงาน

- การติดตามเรื่องที่ร้องเรียนจากหน่วยงานอื่นในระยะเวลาที่เหมาะสมและเพื่อมาตรฐาน
- ควรอ่านและทำความเข้าใจข้อความที่ขอความช่วยเหลือให้ครบก่อน ของผมได้รับความช่วยเหลือแค่เรื่องเดียว จากสามเรื่อง

- ควรเพิ่มอำนาจให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมากขึ้น เพื่อให้หน่วยงานราชการอื่นเกรงใจมากขึ้น
- สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีสํานักงานสาขาทุกจังหวัด เพื่อให้ประชาชนที่ใช้เทคโนโลยี

ไม่เป็น เข้าถึงได้

- ถ้าสามารถย่นระยะเวลาในการแสวงหาข้อเท็จจริงให้เร็วกว่านี้ จะดีมาก เพราะทำให้ไม่ต้องรอ

ค่าใช้จ่ายนานหลายเดือนเหมือนในปัจจุบัน ซึ่งจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานของสำนักงาน

- อยากให้ผู้ตรวจการแผ่นดิน เข้ามาหา มาสอบถาม กรณีผู้ร้องเรียนเป็นผู้ต้องขัง
- ควรลงตรวจสอบพื้นที่

- กรณีเจ้าหน้าที่รัฐในหน่วยงานราชการทำให้หน่วยงานต้องเสียหาย ควรลงโทษเจ้าหน้าที่รัฐที่ทำให้ราชการเสียหาย

- ทุกอย่างดีที่สุดแล้วครับ

- ข้าพเจ้าไม่ทราบถึงอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของท่าน เลยไม่รู้ว่าหน่วยงานที่ท่านไปแสวงหาข้อเท็จจริงหรือตรวจสอบหน่วยงานเหล่านั้นจะยินดีหรือให้ความร่วมมือ, เคารพยำเกรงให้ข้อเท็จจริงต่อหน่วยงานของท่านหรือไม่

- ขอให้คณะกรรมการผู้ตรวจการแผ่นดิน เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายของสำนักงาน มีสุขภาพกาย สุขภาพใจที่ดี จะได้เป็นที่พึ่งพิงของประชาชนไปตลอด

- ระบบราชการของประเทศไทย เมื่อเปรียบเทียบกับระบบราชการของต่างประเทศ เช่นประเทศที่เจริญ หรือพัฒนาแล้ว มันต่างกันมาก ไทยยังต้องปรับปรุงอีกมากมาย เช่นกฎหมาย/ตัวบุคคล/ความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ฯลฯ

- กราบขอบพระคุณอย่างสูง

- บริการดีมาก ๆ เลยครับ เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องอธิบายและชี้แจงรายละเอียดให้เข้าใจได้ดีมาก ๆ

ขอบคุณมาก ๆ ครับ

- ความคาดหวังของประชาชนที่ร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ความหวังเป็นศูนย์ เพียงแต่ให้ท่านได้รับทราบหน่วยงานท้องถิ่นระดับตำบล-จังหวัด มีพฤติกรรม พฤติการณ์ต่อประชาชน ณ ปัจจุบัน เป็นอย่างไร

- ขอให้เจ้าหน้าที่เข้ามาหาผู้ต้องขังที่ร้องเรียนด้วย

- ควรส่งเจ้าหน้าที่ลงตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นสำคัญ

- ควรลงตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่ประชาชนร้องจำนวนมาก

- ควรกล้าใช้ดุลยพินิจประกอบข้อเท็จจริง หลักฐานข้อกฎหมาย ในการออกคำวินิจฉัยมากกว่านี้ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่าย

- หลังจากที่ปิด หรือยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าว หากหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนยังไม่ดำเนินการตามที่แจ้ง จะทำอย่างไร ?

- แจกจ่ายแผ่นพับการเข้าถึงสำนักงานไปยังหน่วยงานรัฐต่าง ๆ เช่น โรงพัก, อำเภอ, อบจ., เทศบาล, อบต. ใ้หวังไว้ที่ที่ประชาชนพบเห็นได้ง่าย

- พัฒนาได้ดีแล้วครับ ขอขอบคุณที่กรุณาเป็นธุระในการดำเนินการตามคำขอครั้งนี้ครับ

- ขอขอบคุณที่เป็นห่วง ให้บริการอย่างดี

- อยากให้ผู้ตรวจการแผ่นดินให้ความรู้กับผู้ต้องขังบ้าง ในเรื่องสิทธิของผู้ต้องขัง

สำนักสอบสวน 3

การศึกษาความพึงพอใจต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่มีต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่มีต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จากผู้ร้องเรียนที่รับบริการจากสำนักสอบสวน 3 จำนวนทั้งหมด 99 คน ซึ่งมีรายละเอียดของผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 28

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. ช่องทางยื่นเรื่องร้องเรียน และการติดต่อกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีความสะดวก	4 (4.0)	3 (3.0)	7 (7.1)	22 (22.2)	63 (63.6)	99 (100.0)	4.38	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น มีอัธยาศัยไมตรี และความสุภาพในการให้บริการ	4 (4.0)	- (-)	11 (11.1)	23 (23.2)	61 (61.3)	99 (100.0)	4.38	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียด และขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ท่านทราบ	6 (6.1)	4 (4.0)	12 (12.1)	16 (16.2)	61 (61.6)	99 (100.0)	4.23	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในการตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนรวมทั้งมี	3 (3.0)	7 (7.1)	10 (10.1)	19 (19.2)	60 (60.6)	99 (100.0)	4.27	มากที่สุด

ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน								
5. ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยรวม	7 (7.1)	2 (2.0)	7 (7.1)	21 (21.2)	62 (62.6)	99 (100.0)	4.30	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในภาพรวมเฉลี่ย 4.31								

จากตารางที่ 28 พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.31 เมื่อทำการวิเคราะห์โดยจำแนกรายประเด็น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ช่องทางยื่นเรื่องร้องเรียนและการติดต่อกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีความสะดวก คะแนนเฉลี่ย = 4.38 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 22.2 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 7.1 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น มีอัธยาศัยไมตรี และความสุขภาพในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย = 4.38 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 61.6 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 23.2 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11.1 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียด และขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ท่านทราบ คะแนนเฉลี่ย = 4.23 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 16.2 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 12.1 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญในการตอบ ข้อซักถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนรวมทั้งมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน คะแนนเฉลี่ย = 4.27 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.6 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 19.2 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 10.1 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 5 ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยรวม คะแนนเฉลี่ย = 4.30 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.6 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.2 และความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 7.1 ตามลำดับ

ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน

ตารางที่ 29

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงในเวลาที่เหมาะสม	11 (11.1)	6 (6.1)	18 (18.2)	17 (17.2)	47 (47.5)	99 (100.0)	3.83	มาก
2. เจ้าหน้าที่แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ท่านทราบ	5 (5.1)	5 (5.1)	23 (23.2)	15 (15.2)	51 (51.5)	99 (100.0)	4.03	มาก
3. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้ข้อมูลเมื่อท่านติดตามร้องขอเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	5 (5.1)	6 (6.1)	20 (20.2)	14 (14.1)	54 (54.5)	99 (100.0)	4.07	มาก
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ในภาพรวมเฉลี่ย 3.98								

จากตารางที่ 29 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวน เรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย = 3.98 เมื่อทำการวิเคราะห์รายประเด็น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงในเวลาที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 3.83 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.5 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 18.2 และมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 17.2 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ท่านทราบ คะแนนเฉลี่ย = 4.03 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 23.2 และมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 15.2 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้ข้อมูล เมื่อท่านติดตามร้องขอเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน คะแนนเฉลี่ย = 4.07 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 20.2 และมีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 14.1

ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 30

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
4. การดำเนินการตั้งแต่นำเรื่องร้องเรียนจนกระทั่งมีผลวินิจฉัยเป็นไปตามระยะเวลาที่เหมาะสม	9 (9.1)	10 (10.1)	18 (18.2)	17 (17.2)	45 (45.5)	99 (100)	3.80	มาก

5. คำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินระบุเหตุผลและข้อกฎหมายที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	10 (10.1)	5 (5.1)	9 (9.1)	21 (21.2)	54 (54.5)	99 (100.0)	4.05	มาก
6. ผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถเยียวยาความเดือดร้อนหรือแก้ไขปัญหาเรื่องที่ทำนร้องเรียนได้	17 (17.2)	7 (7.1)	9 (9.1)	16 (16.2)	50 (50.5)	99 (100.0)	3.76	มาก
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมเฉลี่ย 3.87								

จากตารางที่ 30 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ระดับมาก คะแนนเฉลี่ย = 3.87 เมื่อทำการวิเคราะห์รายประเด็น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 4 การดำเนินการตั้งแต่นั้นเรื่องร้องเรียน จนกระทั่งมีผลวินิจฉัยเป็นไปตามระยะเวลาที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 3.80 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบพบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 18.2 และมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 17.2 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 5 คำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินระบุเหตุผลและข้อกฎหมายที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย คะแนนเฉลี่ย = 4.05 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบพบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 21.2 และมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.1 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 6 ผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถเยียวยาความเดือดร้อนหรือแก้ไขปัญหาเรื่องที่ท่านร้องเรียนได้คะแนนเฉลี่ย = 3.76 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.2 และมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 16.2 ตามลำดับ

ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 31

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
7. ท่านพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	19 (19.2)	10 (10.1)	14 (14.1)	17 (17.2)	39 (39.4)	99 (100.0)	3.47	มาก
8. หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแก้ไขปัญหาให้ท่านอย่างรวดเร็ว	22 (22.2)	13 (13.1)	16 (16.2)	17 (17.2)	31 (31.3)	99 (100.0)	3.22	ปานกลาง
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมเฉลี่ย 3.35								

จากตารางที่ 31 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในระดับปานกลาง = 3.35 เมื่อทำการวิเคราะห์รายประเด็น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 7 ความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนผู้ร้องเรียน มีความพึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ย = 3.47 เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.4 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.2 และมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 17.2

ประเด็นที่ 8 หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแก้ไขปัญหาลให้ผู้ร้องเรียนอย่างรวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย = 3.22 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.2 และมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 17.2

ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 32

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
9. ท่านพึงพอใจต่อกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของท่านโดยรวม	12 (13.3)	5 (5.6)	10 (11.6)	17 (18.9)	46 (51.1)	90 (100.0)	3.89	มาก
10. ท่านพึงพอใจต่อผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนโดยรวม	13 (14.4)	2 (2.2)	13 (14.4)	16 (17.8)	46 (51.1)	90 (100.0)	3.89	มาก
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมเฉลี่ย 3.89								

จากตารางที่ 32 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวน เรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านความพึงพอใจต่อการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียนในภาพรวม พบว่า ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในภาพรวมระดับมาก คะแนนเฉลี่ย = 3.89 เมื่อทำการวิเคราะห์รายประเด็น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 9 ผู้ร้องเรียนพึงพอใจต่อกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของท่านโดยรวม คะแนนเฉลี่ย = 3.89 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.1 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 18.9 และมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.3

ประเด็นที่ 10 ผู้ร้องเรียนพึงพอใจต่อผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนโดยรวมคะแนนเฉลี่ย = 3.89 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.1 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 17.8 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.4 เท่ากัน ตามลำดับ

ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ตารางที่ 33

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. เป็นองค์กรที่ร้องเรียนได้สะดวก	2 (2.2)	4 (4.4)	4 (4.4)	24 (24.2)	65 (65.7)	99 (100.0)	4.47	มากที่สุด
2. เป็นองค์กรที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนตามเวลาที่เหมาะสม	10 (10.1)	5 (5.1)	11 (11.1)	17 (17.2)	56 (56.6)	99 (100.0)	4.03	มาก
3. เป็นองค์กรที่ให้ความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย	12 (12.1)	4 (4.0)	7 (7.1)	19 (19.2)	57 (57.6)	99 (100.0)	4.06	มาก

4. เป็นองค์กรที่พิจารณา สอบสวนเรื่องร้องเรียน ด้วยความโปร่งใสและ ตรวจสอบได้	11 (11.1)	2 (2.0)	10 (10.1)	16 (16.2)	60 (60.6)	99 (100.0)	4.13	มาก
5. เป็นองค์กรที่มีสถานที่ เจ้าหน้าที่ และเครื่องมือ ในการให้บริการที่ เหมาะสม	8 (8.1)	3 (3.0)	8 (8.1)	17 (17.2)	63 (63.6)	99 (100.0)	4.25	มากที่สุด
6. เป็นองค์กรที่เข้าใจ ความต้องการของ ผู้ร้องเรียน มีความมุ่งมั่น ความพร้อม และความ เต็มใจให้บริการ	6 (6.1)	6 (6.1)	9 (9.1)	16 (16.2)	62 (62.6)	99 (100.0)	4.23	มากที่สุด
7. เป็นองค์กรที่บุคลากรมี ความรู้ ความสามารถ และ ความชำนาญในการ แก้ปัญหาเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียน	12 (12.1)	- (-)	7 (7.1)	21 (21.2)	59 (69.2)	90 (100.0)	4.16	มาก
8. เป็นองค์กรที่ ประชาชนสามารถฝาก ความหวังและพึ่งพิงได้ เมื่อมีปัญหาความ เดือดร้อน	10 (10.1)	5 (5.1)	7 (7.1)	13 (13.1)	64 (64.6)	99 (100.0)	4.17	มาก
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในภาพรวมเฉลี่ย 4.19								

จากตารางที่ 33 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อด้านภาพลักษณ์และ
การให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการพิจารณา
สอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินระดับมาก คะแนนเฉลี่ย = 4.19 เมื่อทำการวิเคราะห์
รายละเอียดนี้

ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่ร้องเรียนได้สะดวก คะแนนเฉลี่ย = 4.47 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.7 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 24.2 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางและระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.4 เท่ากัน ตามลำดับ

ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนตามเวลาที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 4.03 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.6 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 17.2 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11.1 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่ทำให้ความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย คะแนนเฉลี่ย = 4.06 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.6 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 19.2 และมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.1 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่พิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้ คะแนนเฉลี่ย = 4.13 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.6 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 16.2 และมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.1 เท่ากัน ตามลำดับ

ประเด็นที่ 5 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่มีสถานที่ เจ้าหน้าที่ และเครื่องมือในการให้บริการที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 4.25 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 17.2 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางและระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 8.1 เท่ากัน ตามลำดับ

ประเด็นที่ 6 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่เข้าใจความต้องการของผู้ร้องเรียน มีความมุ่งมั่น ความพร้อม และความเต็มใจให้บริการ คะแนนเฉลี่ย = 4.23 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.6 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 16.2 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 9.1 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 7 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่บุคลากรมีความรู้ ความสามารถและความชำนาญ ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน คะแนนเฉลี่ย = 4.16 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.2 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 21.2 และมีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.1 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 8 ความพึงพอใจต่อการ เป็นองค์กรที่ประชาชนสามารถฝากความหวังและพึ่งพิงได้ เมื่อมีปัญหาความเดือดร้อนคะแนนเฉลี่ย = 4.17 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.6 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 13.1 และมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.1 ตามลำดับ

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565 (สำนักสอบสวน 3)

ตารางที่ 34

อัตราการเปลี่ยนแปลงของระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565

การให้บริการ	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ					การเปลี่ยนแปลง เฉลี่ยสะสม ^{1/} (ร้อยละ)
	พ.ศ. 2561	พ.ศ. 2562	พ.ศ. 2563	พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565	
ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน	3.87	4.06	4.20	3.71	4.31	0.92
ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริง ตามคำร้องเรียน	3.49	3.08	3.71	3.06	3.98	0.90
ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	3.66	3.12	4.00	3.00	3.87	0.96
ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณา วินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	3.20	2.68	3.57	2.63	3.35	0.96
ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหา ข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน	3.44	3.10	4.03	2.96	3.89	1.02

หมายเหตุ: ^{1/} หมายถึง ใช้วิธีการคำนวณแบบ Compound Annual Growth Rate (CAGR)

จากตารางที่ 34 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565 พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพิ่มขึ้นในทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน มีค่าการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.02 รองลงมาเป็น ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน และด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนคิดเป็นร้อยละ 0.96 เท่ากัน ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 0.92 และด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 0.90

สิ่งที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรเปลี่ยนแปลงการให้บริการหรือแนวทางการปฏิบัติงาน

- ปัจจุบันนี้ทางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินปฏิบัติงานรวดเร็วทันใจแล้ว
- แบบเดิมดีอยู่แล้วครับ ขอขอบคุณครับ
- ทำเหมาะสมแล้ว ขอเพียงเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบว่า มีที่พึ่งที่แท้จริง ที่ดูแลทุกข์สุขความเดือดร้อนของประชาชนทั้งแผ่นดิน ที่นี่คือที่พึ่งได้
- การปฏิบัติงาน ต้องกล้าที่จะลงโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐที่คอร์รัปชันเวลาราชการอย่างจริงจัง เพื่อลดปัญหาการเรียกเงินค่าใช้จ่ายจากประชาชน (เงินใต้โต๊ะ)
- หากเรื่องร้องเรียนหรือเสนอแนะใด ๆ ไม่อยู่ในข่ายอำนาจหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ควรส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยแจ้งหรือถามความประสงค์ของผู้ร้องก่อนก็ได้
- ออกพบปะประชาชนในพื้นที่ห่างไกลตามความเหมาะสม หรือหาโอกาสเข้าร่วมประชุมประจำเดือนตามอำเภอที่ห่างไกล ประชาชนจะได้มีโอกาสทราบแนวทางแก้ปัญหา ในกรณีหน่วยงานของรัฐเอาเปรียบประชาชน
- ดีครับ เข้าถึงง่าย สะดวก และเป็นที่ยึดของประชาชน
- ควรลงตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องสำคัญ เรื่องที่ต้องใช้ข้อมูลในการพิจารณาข้อเท็จจริง
- คิดว่าการปฏิบัติเหมาะสมแล้ว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นเสาหลักในการผดุงความยุติธรรมให้เกิดขึ้น (ในความรู้สึกดิฉัน)
- คิดว่าที่เป็นอยู่ ก็ดีมากแล้วครับ
- ข้าพเจ้าประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ร้องขอผู้ตรวจการแผ่นดินลงพื้นที่จุดที่มีปัญหา หรือท่านแสวงหาข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างแท้จริง

- ออกตรวจพื้นที่ในเรื่องที่กระทบกับประชาชนจำนวนมาก
- แบบนี้ก็ถือว่าดีมากที่สุด
- ไม่เห็นด้วยที่จะเอาที่ของประชาชนมาทำที่สาธารณะ เพราะว่าเราซื้อมาด้วยความเหน้อยยาก

แล้วประชาชนตาดำๆอย่างเรา จะฟังใครได้

- ควรจะมีมาตรการที่เข้มงวดและเด็ดขาดในการควบคุมหน่วยงานของภาครัฐกว่านี้ เช่น ในกรณีของโรงงานปุ๋ยหน้าบ้าน อบต.กับอุตสาหกรรมจังหวัดก็แค่มาตรวจและตักเตือนไม่มีบทลงโทษที่เด็ดขาด ตอนนั้นก็ยังมีกลิ่นเหม็น และฝุ่นฟุ้งกระจายออกจากโรงงานปุ๋ย ก็ไม่รู้จะทำอย่างไรแล้ว

- ดีเยี่ยมแล้วค่ะ
- ลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริง
- ผมคิดว่าทุกเรื่อง ท่านได้ติดตามในการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่อยู่แล้วครับ
- หน่วยงานนี้ดีที่สุดต่อประชาชนรากหญ้า แต่ถ้าคนไม่มีความรู้จะยากมากในการหา/รวบรวม

หลักฐานเพื่อพิสูจน์ความจริง

- เหมาะสมดีแล้วครับ ความคิดเห็นส่วนตัว มีความเห็นว่าเป็นหน่วยงานที่สามารถใช้เป็นที่ฟังแก้ไขความเดือดร้อนได้ดี

- ควรเข้าไปติดตามเรื่องร้องเรียนในเว็บไซต์ได้ จัดเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ออกเดินตามบ้านประชาชนเพื่อประชาสัมพันธ์งานของผู้ตรวจการแผ่นดิน, จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุกอำเภอ

- ผมคิดว่าสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นหน่วยงานที่ดีที่สุด เป็นที่ฟังของคนที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม

- อยากให้เรือนจำทั่วประเทศ รับเรื่องร้องเรียนของผู้ต้องขังที่เดือดร้อนในคดีอาญา และช่องทางติดต่อ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยตรง

- ควรเปลี่ยนแปลงระยะเวลาให้เร็ว ในการปฏิบัติงานให้รวดเร็วมากกว่านี้

- การให้บริการแก่ประชาชนรวดเร็วดีมาก ๆ ครับ

- ควรมุ่งมั่นที่จะบูรณาการข้าราชการทุจริตอย่างจริงจัง ไม่ใช่ทำเพียงเพื่อโฆษณาชวนเชื่อให้กับองค์กร ควรใส่ใจแสวงหาข้อเท็จจริงจากผู้ร้องเรียน ไม่ใช่ได้ตอบรับฟังพยานหลักฐานการแก้ต่างจากหน่วยงานของรัฐเพียงฝ่ายเดียวในการแสวงหาข้อเท็จจริง

- ควรแจ้งและติดตามผลเรื่องร้องเรียนเป็นระยะ และพัฒนาระบบร้องเรียนให้ทันสมัยมากขึ้น
- ควรให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่สำหรับเรื่องสำคัญ
- ดีขึ้น ช่วยเหลือคนได้
- ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปทราบว่าสำนักงานฯ สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้
- ควรแก้ไขเรื่องเวลาในการตรวจสอบเอกสารหรือข้อมูลต่าง ๆ ไม่ทันเวลาเท่าที่ควร ไม่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

- ลงพื้นที่ ที่ที่มีการร้องเรียน
- อยากให้มิวสิกภพหมายอาญาหรือพื้นฐานของพลเมืองที่คนควรมีไว้ในหลักสูตรการเรียนการสอนของเด็กนักเรียน ชั้นประถม-ม.ปลาย เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกและนำมาซึ่งวัฒนธรรมและความเชื่อที่ถูกต้อง
- ดีอยู่แล้วครับ
- ควรมีการตั้งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินประจำจังหวัด
- จากการที่ได้ประสบปัญหา ได้ติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ มีสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินนี้แหละที่เป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง ขอให้ท่านทำให้ประชาชนที่เดือดร้อนต่อไป
- เสียหายว่าผู้ตรวจการแผ่นดิน ไม่มีอำนาจในการจัดการกับสิ่งที่เกิดขึ้นโดยตรง แต่ก็ชื่นชมและดีใจมากกว่ามีหน่วยงานอย่างท่านที่เป็นตัวแทนประชาชน เพื่อความถูกต้องในสังคม ได้ในระดับที่น่าพึงพอใจขณะนี้
- ขอขอบคุณมากครับผม
- ข้าพเจ้าได้รับความเลื่อมล้ำจากเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น เนื่องจากทะเลยหน้าที่เกินสมควร ข้าพเจ้าขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินตรวจสอบจุดที่มีปัญหา
- ควรขยายหน่วยงานออกมาประจำจังหวัด เป็น สำนักงานผู้ตรวจการประจำจังหวัดต่าง ๆ
- ขอให้ดูแลประชาชนแบบนี้อีกต่อไป
- ดีฉันดีใจที่ท่านห่วงใยความเดือดร้อนของประชาชน
- จัดอบรมสัมมนาของผู้ตรวจการแผ่นดินตามตำบล อำเภอ จังหวัด ทุกแห่งในพื้นที่ต่างจังหวัด เพราะประชาชนยังมีความกลัวอิทธิพลของ ผู้นำชุมชน – นักการเมือง จึงยังไม่กล้าร้องเรียนผู้ตรวจการแผ่นดิน

- อยากให้มีสื่อหรือวิทยากรมาให้คำแนะนำในเรื่องจำต่าง ๆ เพราะผมเชื่อเหลือเกินว่ายังมีอีกหลายคนที่เป็นเหมือนผมและมองไม่เห็นทางออกครับ

- ขอขอบคุณสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่สนใจและใส่ใจต่อข้อร้องเรียนของประชาชน และทำให้ประชาชนรู้สึกมีที่พึ่งโดยแท้จริง

- ควรใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้เร็วกว่านี้

- ควรใส่ใจพยานหลักฐานจากผู้ร้องเรียนให้มากกว่านี้ ผู้ร้องเรียนเป็นผู้เสียหาย ไม่สามารถเข้าถึงพยานหลักฐานแก้ต่าง หรือตรวจสอบพยานหลักฐาน การที่หน่วยงานของรัฐชี้แจงต่อท่านฯ ได้ว่าเป็นจริงหรือเท็จ ควรให้ประชาชนได้ตรวจสอบพยานการชี้แจง

- อยากให้มีบทลงโทษต่อผู้ไม่ตอบข้อร้องเรียนหรือจดหมายของท่านผู้ตรวจการแผ่นดินอย่างเด็ดขาด เพราะหน่วยงานราชการย่อมมองว่าผู้ตรวจการแผ่นดินทำอะไรไม่ได้

- จัดรายการทางวิทยุ รับฟังปัญหาและข้อร้องเรียนจากประชาชนโดยตรง

- ถ้าเป็นไปได้ อยากให้ดำเนินการแก้ไขเรื่องระยะเวลาในการดำเนินการให้เร็วขึ้น และปรับปรุงแก้ไข การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ที่แจ้งผ่านไลน์ เพราะไม่สามารถแจ้งได้ ซึ่งประชาชนเคยใช้ในอดีตไม่สามารถใช้ได้ จนปัจจุบันก็ยังไม่สามารถใช้ได้ จึงได้แจ้งทางเว็บไซต์ ซึ่งถ้าทางไลน์แจ้งได้น่าจะทำให้ประชาชนแจ้งได้สะดวกมากขึ้น

- ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่เอาใจใส่ต่อประชาชน เป็นที่พึ่งที่ยุติธรรม ช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยดีตลอดมา

- ขอขอบคุณที่ให้ความสนใจในข้อร้องเรียน

สำนักสอบสวน 4

การศึกษาความพึงพอใจต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่มีต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่มีต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จากผู้ร้องเรียนที่รับบริการจากสำนักสอบสวน 4 จำนวนทั้งหมด 21 คน ซึ่งมีรายละเอียดของผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 35

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. ช่องทางยื่นเรื่องร้องเรียนและการติดต่อกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีความสะดวก	- (-)	- (-)	- (-)	6 (28.6)	15 (71.4)	21 (100.0)	4.71	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น มีอัธยาศัยไมตรี และคุณภาพในการให้บริการ	- (-)	- (-)	- (-)	6 (28.6)	15 (71.4)	21 (100.0)	4.71	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียด และขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ท่านทราบ	1 (4.8)	- (-)	- (-)	6 (28.6)	14 (66.7)	21 (100.0)	4.52	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในการตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนรวมทั้งมี	- (-)	- (-)	- (-)	6 (28.6)	15 (71.4)	21 (100.0)	4.71	มากที่สุด

ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน								
5. ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยรวม	1 (4.8)	- (-)	2 (9.5)	5 (23.8)	13 (61.9)	21 (100.0)	4.38	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในภาพรวมเฉลี่ย 4.61								

จากตารางที่ 35 พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.61 เมื่อทำการวิเคราะห์โดยจำแนกรายประเด็น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ช่องทางยื่นเรื่องร้องเรียนและการติดต่อกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีความสะดวก คะแนนเฉลี่ย = 4.71 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 71.4 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 28.6 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น มีอัธยาศัยไมตรี และความสุภาพในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย = 4.71 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 71.4 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 28.6 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียด และขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ท่านทราบ คะแนนเฉลี่ย = 4.52 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 28.6 และความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในการตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน คะแนนเฉลี่ย = 4.71 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.4 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 28.6 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 5 ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยรวม คะแนนเฉลี่ย = 4.38 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.9 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.8 ความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 9.5 และความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน

ตารางที่ 36

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงในเวลาที่เหมาะสม	- (-)	1 (4.8)	3 (14.3)	4 (19.0)	13 (61.9)	21 (100.0)	4.38	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ท่านทราบ	1 (4.8)	2 (9.5)	1 (4.8)	4 (19.0)	13 (61.9)	21 (100.0)	4.48	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้ข้อมูลเมื่อท่านติดตามร้องขอเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	- (-)	1 (4.8)	- (-)	6 (28.6)	14 (66.7)	21 (100.0)	4.57	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ในภาพรวมเฉลี่ย 4.48								

จากตารางที่ 36 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวน เรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.48 เมื่อทำการวิเคราะห์รายประเด็น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงในเวลาที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 4.38 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.9 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.0 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 14.3 และมีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ท่านทราบ คะแนนเฉลี่ย = 4.48 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.9 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.0 และมีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 9.5 เท่ากัน ตามลำดับ

ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้ข้อมูล เมื่อท่านติดตามร้องขอเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนคะแนนเฉลี่ย = 4.57 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของ คำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.6 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.8

ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 37

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
4. การดำเนินการตั้งแต่วินิจฉัยเรื่องร้องเรียนจนกระทั่งมีผลวินิจฉัย	- (-)	1 (4.8)	4 (19.0)	3 (14.3)	13 (61.9)	21 (100)	4.33	มากที่สุด

เป็นไปตามระยะเวลา ที่เหมาะสม								
5. คำวินิจฉัยของ ผู้ตรวจการแผ่นดินระบุ เหตุผลและข้อกฎหมายที่ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	1 (4.8)	- (-)	- (-)	4 (19.0)	16 (76.2)	21 (100.0)	4.62	มากที่สุด
6. ผลการวินิจฉัยของ ผู้ตรวจการแผ่นดิน สามารถเยียวยา ความเดือดร้อน หรือแก้ไขปัญหา เรื่องที่ท่านร้องเรียนได้	1 (4.8)	- (-)	2 (9.5)	4 (19.0)	14 (66.7)	21 (100.0)	4.43	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมเฉลี่ย 4.46								

จากตารางที่ 37 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.46 เมื่อทำการวิเคราะห์รายประเด็น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 4 การดำเนินการตั้งแต่นั้นเรื่องร้องเรียน จนกระทั่งมีผลวินิจฉัยเป็นไปตามระยะเวลาที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 4.33 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.9 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 14.3 ความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 19.0 และความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 5 คำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินระบุเหตุผลและข้อกฎหมายที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย คะแนนเฉลี่ย = 4.62 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.2 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 19.0 และมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 6 ผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถเยียวยาความเดือดร้อน หรือแก้ไข ปัญหาเรื่องที่ท่านร้องเรียนได้คะแนนเฉลี่ย = 4.43 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณา ความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 19.0 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 9.5 และมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 38

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
7. ท่านพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	1 (4.8)	- (-)	2 (9.5)	5 (23.8)	13 (61.9)	21 (100.0)	4.38	มากที่สุด
8. หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแก้ไขปัญหามาให้ท่านอย่างรวดเร็ว	1 (4.8)	2 (9.5)	3 (14.3)	7 (33.3)	8 (38.1)	21 (100.0)	3.90	มาก
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ในภาพรวมเฉลี่ย 4.14								

จากตารางที่ 38 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในระดับมาก = 4.14 เมื่อทำการวิเคราะห์รายประเด็น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 7 ความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.38 เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.9 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 23.8 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 9.5 และมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 8 หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนอย่างรวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย = 3.90 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.1 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 33.3 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 14.3 และมีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ

ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 39

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
9. ท่านพึงพอใจต่อกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของท่านโดยรวม	1 (4.8)	- (-)	3 (14.3)	6 (28.6)	11 (52.4)	21 (100.0)	4.24	มากที่สุด
10. ท่านพึงพอใจต่อผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนโดยรวม	1 (4.8)	- (-)	3 (14.3)	5 (23.8)	12 (57.1)	21 (100.0)	4.28	มาก
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมเฉลี่ย 4.26								

จากตารางที่ 39 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวน เรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียน ในภาพรวม พบว่า ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในภาพรวมระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.26 เมื่อทำการวิเคราะห์รายประเด็นปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 9 ผู้ร้องเรียนพึงพอใจต่อกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของท่านโดยรวม คะแนนเฉลี่ย = 4.24 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 28.6 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 14.3 และมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 10 ผู้ร้องเรียนพึงพอใจต่อผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนโดยรวมคะแนนเฉลี่ย = 4.28 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 23.8 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 14.3 และมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.8

ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ตารางที่ 40

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. เป็นองค์กรที่ร้องเรียนได้สะดวก	- (-)	- (-)	- (-)	4 (19.0)	17 (81.0)	21 (100.0)	4.81	มากที่สุด
2. เป็นองค์กรที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนตามเวลาที่เหมาะสม	1 (4.8)	- (-)	4 (19.0)	1 (4.8)	15 (71.4)	21 (100.0)	4.43	มากที่สุด

3. เป็นองค์กรที่ให้ความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย	- (-)	1 (4.8)	- (-)	4 (19.0)	16 (76.2)	21 (100.0)	4.67	มากที่สุด
4. เป็นองค์กรที่พิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้	- (-)	- (-)	1 (4.8)	5 (23.8)	15 (71.4)	21 (100.0)	4.67	มากที่สุด
5. เป็นองค์กรที่มีสถานที่เจ้าหน้าที่ และเครื่องมือในการให้บริการที่เหมาะสม	- (-)	- (-)	2 (9.5)	3 (14.3)	16 (76.2)	21 (100.0)	4.67	มากที่สุด
6. เป็นองค์กรที่เข้าใจความต้องการของผู้ร้องเรียน มีความมุ่งมั่น ความพร้อม และความเต็มใจให้บริการ	- (-)	- (-)	2 (9.5)	3 (14.3)	16 (76.2)	21 (100.0)	4.67	มากที่สุด
7. เป็นองค์กรที่บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	- (-)	- (-)	- (-)	6 (28.6)	15 (71.4)	21 (100.0)	4.71	มากที่สุด
8. เป็นองค์กรที่ประชาชนสามารถฝากความหวังและพึ่งพิงได้เมื่อมีปัญหาความเดือดร้อน	1 (4.8)	1 (4.8)	1 (4.8)	2 (9.5)	16 (76.2)	21 (100.0)	4.48	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในภาพรวมเฉลี่ย 4.63								

จากตารางที่ 40 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.63 เมื่อทำการวิเคราะห์รายประเด็น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่ร้องเรียนได้สะดวก คะแนนเฉลี่ย = 4.81 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.0 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 19.0 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนตามเวลาที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 4.43 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.4 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 19.0 และมีความพึงพอใจในระดับมากและระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.8 เท่ากัน ตามลำดับ

ประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่ทำให้ความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย คะแนนเฉลี่ย = 4.67 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.2 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 19.0 และมีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่พิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้ คะแนนเฉลี่ย = 4.67 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.4 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 23.8 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 5 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่มีสถานที่ เจ้าหน้าที่ และเครื่องมือในการให้บริการที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 4.67 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.2 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 14.3 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 9.5 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 6 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่เข้าใจความต้องการของผู้ร้องเรียน มีความมุ่งมั่น ความพร้อม และความเต็มใจให้บริการ คะแนนเฉลี่ย = 4.67 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.2 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 14.3 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 7 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่บุคลากรมีความรู้ ความสามารถและความชำนาญ ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน คะแนนเฉลี่ย = 4.71 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.4 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 28.6 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 8 ความพึงพอใจต่อการ เป็นองค์กรที่ประชาชนสามารถฝากความหวังและพึ่งพิงได้ เมื่อมีปัญหาความเดือดร้อนคะแนนเฉลี่ย = 4.48 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณา ความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 76.2 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 9.5 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ สำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดินตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565 (สำนักสอบสวน 4)

ตารางที่ 41

อัตราการเปลี่ยนแปลงของระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565

การให้บริการ	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ					การเปลี่ยนแปลง เฉลี่ยสะสม ^{1/} (ร้อยละ)
	พ.ศ. 2561	พ.ศ. 2562	พ.ศ. 2563	พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565	
ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน	3.87	4.06	4.20	3.71	4.61	0.86
ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน	3.49	3.08	3.71	3.06	4.48	0.81
ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	3.66	3.12	4.00	3.00	4.46	0.85
ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	3.20	2.68	3.57	2.63	4.14	0.81
ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน	3.44	3.10	4.03	2.96	4.26	0.84

หมายเหตุ: ^{1/} หมายถึง ใช้วิธีการคำนวณแบบ Compound Annual Growth Rate (CAGR)

จากตารางที่ 41 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565 พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพิ่มขึ้นในทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน มีค่าการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.86 รองลงมาเป็น ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 0.85 ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 0.84 ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 0.81 เท่ากัน ตามลำดับ

สิ่งที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรเปลี่ยนแปลงการให้บริการหรือแนวทางการปฏิบัติงาน

- ดียอยู่แล้วค่ะ
- ผมจะเขียนถึงสำนักงานนาชาติ ว่าคุณทำหน้าที่ได้ดีเพื่อสนับสนุนชาวต่างชาติ และปัญหาของพวกเราในประเทศไทย
- อยากให้เข้าถึงเรื่องร้องเรียน ตอบรับ และแจ้งผลการดำเนินงานให้เร็วยิ่งขึ้นกว่าเดิมอีก
- ที่ทำอยู่ดีอยู่แล้วครับ
- อยากให้หน่วยงานรัฐตั้งใจทำงานให้เสร็จเป็นเรื่อง ๆ
- ควรให้โอกาสทั้งสองฝ่ายได้เข้าพบพร้อมกัน เพื่อยืนยันหลักฐานและเหตุผล ข้อเท็จจริง
- ควรมีบุคลากรในการปฏิบัติงาน บริการรับใช้ประชาชนให้มากกว่านี้ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้ความเป็นธรรมต่อประชาชนผู้ที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม
- ดีมากแล้วค่ะ
- ปรับปรุงเรื่องระยะเวลาการให้คำตอบต่อผู้ร้องเรียน ควรเร็วกว่านี้

ข้อเสนอแนะ

- ขอขอบคุณที่ท่านให้ความเป็นธรรมกับผมมาก ๆ ครับ
- การดำเนินงานของท่านดีอยู่แล้ว แต่ถ้าสามารถดำเนินการได้เร็วกว่าเดิมอีกจะดียิ่งขึ้นอีกมาก
- ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อให้ทั่วถึงมากกว่านี้
- ผู้ตรวจการแผ่นดินเปรียบเสมือนผู้แทนพระเนตร พระกรร ของพระเจ้าอยู่หัว ควรหาทางช่วยเหลือประชาชนทุกทาง โดยดำเนินด้วยความถูกต้อง ไม่ควรให้ข้อจำกัดของกฎหมาย กลายเป็นช่องโหว่
- ท่านเป็นที่พึ่งของประชาชน ท่านควรอย่ามองข้ามการให้ความเป็นธรรมต่อทุกเรื่องราวร้องทุกข์
- ควรให้หน่วยงานมีอำนาจสอบสวนเรื่องเอกสารจากหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้ มิใช่ติดตามเร่งรัดผลสอบของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

การศึกษาความพึงพอใจต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่มีต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจากผู้ร้องเรียนที่รับบริการจากสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน จำนวนทั้งหมด 34 คน ซึ่งมีรายละเอียดของผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 42

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. ช่องทางยื่นเรื่องร้องเรียนและการติดต่อกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีความสะดวก	2 (5.9)	- (-)	1 (2.9)	7 (20.6)	24 (70.6)	34 (100.0)	4.50	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น มีอัธยาศัยไมตรี และความสุภาพในการให้บริการ	2 (5.9)	- (-)	2 (5.9)	5 (14.7)	25 (73.5)	34 (100.0)	4.50	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียด และขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ท่านทราบ	2 (5.9)	1 (2.9)	2 (5.9)	6 (17.6)	23 (67.6)	34 (100.0)	4.38	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในการตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนรวมทั้งมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา	3 (8.8)	- (-)	2 (5.9)	6 (17.6)	23 (67.6)	34 (100.0)	4.35	มากที่สุด

และการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน								
5. ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยรวม	3 (8.8)	- (-)	3 (8.8)	2 (5.9)	26 (76.5)	34 (100.0)	4.41	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในภาพรวมเฉลี่ย 4.43								

จากตารางที่ 42 พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.43 เมื่อทำการวิเคราะห์โดยจำแนกรายประเด็น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ช่องทางยื่นเรื่องร้องเรียนและการติดต่อกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีความสะดวก คะแนนเฉลี่ย = 4.50 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 70.6 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 20.6 และความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น มีอัธยาศัยไมตรี และคุณภาพในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย = 4.50 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 73.5 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 14.7 และความพึงพอใจในระดับปานกลางและระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียด และขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ท่านทราบ คะแนนเฉลี่ย = 4.38 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.6 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 17.6 และความพึงพอใจในระดับปานกลางและระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในการตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนรวมทั้งมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน คะแนนเฉลี่ย = 4.35 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.6 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 17.6 และความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.8 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 5 ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยรวม คะแนนเฉลี่ย = 4.41 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.5 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลางและระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.8 และความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับ

ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน

ตารางที่ 43

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงในเวลาที่เหมาะสม	3 (8.8)	- (-)	4 (11.8)	8 (23.5)	19 (55.9)	34 (100.0)	4.18	มาก
2. เจ้าหน้าที่แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ท่านทราบ	2 (5.9)	1 (2.9)	4 (11.8)	7 (20.6)	20 (58.8)	34 (100.0)	4.23	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้ข้อมูลเมื่อท่านติดตามร้องขอเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	2 (5.9)	1 (2.9)	3 (8.8)	6 (17.6)	22 (64.7)	34 (100.0)	4.32	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ในภาพรวมเฉลี่ย 4.24								

จากตารางที่ 43 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวน เรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.24 เมื่อทำการวิเคราะห์รายประเด็น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่พิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงได้ด้วยความรวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย = 4.18 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.9 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 23.5 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11.8 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ท่านทราบ คะแนนเฉลี่ย = 4.23 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.8 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 20.6 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11.8 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้ข้อมูล เมื่อท่านติดตามร้องขอเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนคะแนนเฉลี่ย = 4.32 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.7 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 17.6 และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 8.8 ตามลำดับ

ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 44

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
4. การดำเนินการตั้งแต่มุ่งยื่นเรื่องร้องเรียนจนกระทั่งมีผลวินิจฉัย	2 (5.9)	1 (2.9)	4 (11.8)	5 (14.7)	22 (64.7)	34 (100)	4.30	มากที่สุด

เป็นไปตามระยะเวลา ที่เหมาะสม								
5. คำวินิจฉัยของ ผู้ตรวจการแผ่นดินระบุ เหตุผลและข้อกฎหมายที่ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	2 (5.9)	1 (2.9)	3 (7.5)	6 (17.6)	22 (64.7)	34 (100.0)	4.32	มากที่สุด
6. ผลการวินิจฉัยของ ผู้ตรวจการแผ่นดิน สามารถเยียวยา ความเดือดร้อน หรือแก้ไขปัญหา เรื่องที่ท่านร้องเรียนได้	4 (11.8)	2 (5.9)	3 (8.8)	4 (11.8)	21 (61.8)	34 (100.0)	4.06	มาก
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมเฉลี่ย 4.22								

จากตารางที่ 44 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.22 เมื่อทำการวิเคราะห์รายละเอียดปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 4 การดำเนินการตั้งแต่นั้นเรื่องร้องเรียน จนกระทั่งมีผลวินิจฉัยเป็นไปตามระยะเวลาที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 4.30 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบพบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.7 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 14.7 และความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11.8 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 5 คำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินระบุเหตุผลและข้อกฎหมายที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย คะแนนเฉลี่ย = 4.32 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบพบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.7 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 17.6 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 17.6 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 6 ผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถเยียวยาความเดือดร้อน หรือแก้ไข ปัญหาเรื่องที่ทำนร็องเรียนได้คะแนนเฉลี่ย = 4.06 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา ความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.8 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากและระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.8 และมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 8.8 ตามลำดับ

ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 45

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
7. ท่านพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	4 (11.8)	3 (8.8)	3 (8.8)	3 (8.8)	21 (61.8)	34 (100.00)	4.00	มาก
8. หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแก้ไขปัญหมาให้ท่านอย่างรวดเร็ว	6 (17.6)	1 (2.9)	6 (17.6)	5 (14.7)	16 (47.1)	34 (100.00)	3.70	มาก
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมเฉลี่ย 3.85								

จากตารางที่ 45 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในระดับมาก = 3.85 เมื่อทำการวิเคราะห์รายประเด็น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 7 ความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ย = 4.00 เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.8 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.8 และมีความพึงพอใจในระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 8.8 เท่ากัน

ประเด็นที่ 8 หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแก้ไขปัญหาลให้ผู้ร้องเรียนอย่างรวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย = 3.70 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.6 เท่ากัน

ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 46

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
9. ท่านพึงพอใจต่อกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของท่านโดยรวม	3 (8.8)	1 (2.9)	4 (11.8)	4 (11.8)	22 (64.7)	34 (100.0)	4.20	มาก
10. ท่านพึงพอใจต่อผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนโดยรวม	4 (11.8)	- (-)	4 (11.8)	5 (14.7)	21 (61.8)	34 (100.0)	4.15	มาก
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมเฉลี่ย 4.18								

จากตารางที่ 46 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวน เรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียน ในภาพรวม พบว่า ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในภาพรวมระดับมาก คะแนนเฉลี่ย = 4.18 เมื่อทำการวิเคราะห์รายประเด็นปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 9 ผู้ร้องเรียนพึงพอใจต่อกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของท่านโดยรวม คะแนนเฉลี่ย = 4.20 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.7 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11.8 เท่ากัน

ประเด็นที่ 10 ผู้ร้องเรียนพึงพอใจต่อผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนโดยรวมคะแนนเฉลี่ย = 4.15 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.8 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 14.7 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางและระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.8 เท่ากัน ตามลำดับ

ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ตารางที่ 47

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. เป็นองค์กรที่ร้องเรียนได้สะดวก	2 (5.9)	1 (2.9)	1 (2.9)	5 (14.7)	25 (73.5)	34 (100.0)	4.47	มากที่สุด
2. เป็นองค์กรที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนตามเวลาที่เหมาะสม	3 (8.8)	- (-)	4 (11.8)	8 (23.5)	19 (55.9)	34 (100.0)	4.18	มาก
3. เป็นองค์กรที่ให้ความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย	2 (5.9)	3 (8.8)	1 (2.9)	9 (26.5)	19 (55.9)	34 (100.0)	4.18	มาก

4. เป็นองค์กรที่พิจารณา สอบสวนเรื่องร้องเรียน ด้วยความโปร่งใสและ ตรวจสอบได้	2 (5.9)	2 (5.9)	1 (2.9)	7 (20.6)	22 (64.7)	34 (100.0)	4.32	มากที่สุด
5. เป็นองค์กรที่มีสถานที่ เจ้าหน้าที่ และเครื่องมือ ในการให้บริการที่ เหมาะสม	2 (5.9)	1 (2.9)	3 (8.8)	9 (26.5)	19 (55.9)	34 (100.0)	4.23	มากที่สุด
6. เป็นองค์กรที่เข้าใจ ใจความต้องการของ ผู้ร้องเรียน มีความมุ่งมั่น ความพร้อม และความ เต็มใจให้บริการ	3 (8.8)	- (-)	4 (11.8)	3 (8.8)	24 (70.6)	34 (100.0)	4.32	มากที่สุด
7. เป็นองค์กรที่บุคลากรมี ความรู้ ความสามารถ และ ความชำนาญในการ แก้ปัญหาเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียน	2 (5.9)	1 (2.9)	3 (8.8)	6 (17.6)	22 (64.7)	34 (100.0)	4.32	มากที่สุด
8. เป็นองค์กรที่ ประชาชนสามารถฝาก ความหวังและพึ่งพิงได้ เมื่อมีปัญหาความ เดือดร้อน	3 (8.8)	1 (2.9)	2 (5.9)	4 (11.8)	24 (70.6)	34 (100.0)	4.38	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในภาพรวมเฉลี่ย 4.29								

จากตารางที่ 47 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อด้านภาพลักษณ์และ
การให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการพิจารณา
สอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.29 เมื่อทำการวิเคราะห์
รายละเอียดนี้

ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่ร้องเรียนได้สะดวก คะแนนเฉลี่ย = 4.47 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.5 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 14.7 และมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนตามเวลาที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 4.18 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.9 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 23.5 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11.8 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่ทำให้ความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย คะแนนเฉลี่ย = 4.18 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.9 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 26.5 และมีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 8.8 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่พิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้ คะแนนเฉลี่ย = 4.32 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.7 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 20.6 และมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดและระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 5.9 เท่ากัน ตามลำดับ

ประเด็นที่ 5 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่มีสถานที่ เจ้าหน้าที่ และเครื่องมือ ในการให้บริการที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 4.23 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.9 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 26.5 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 8.8 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 6 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่เข้าใจความต้องการของผู้ร้องเรียน มีความมุ่งมั่น ความพร้อม และความเต็มใจให้บริการ คะแนนเฉลี่ย = 4.32 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.6 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11.8 และมีความพึงพอใจในระดับมากและระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.8 เท่ากัน ตามลำดับ

ประเด็นที่ 7 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่บุคลากรมีความรู้ ความสามารถและความชำนาญ ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน คะแนนเฉลี่ย = 4.32 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.7 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 17.6 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 8.8 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 8 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่ประชาชนสามารถฝากความหวังและพึ่งพิงได้ เมื่อมีปัญหาความเดือดร้อน คะแนนเฉลี่ย = 4.38 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.6 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 11.8 และมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.8 ตามลำดับ

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565 (สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)

ตารางที่ 48

อัตราการเปลี่ยนแปลงของระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565

การให้บริการ	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ					การเปลี่ยนแปลง เฉลี่ยสะสม ^{1/} (ร้อยละ)
	พ.ศ. 2561	พ.ศ. 2562	พ.ศ. 2563	พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565	
ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน	3.87	4.06	4.20	4.35	4.43	0.90
ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน	3.49	3.08	3.71	3.92	4.24	0.85
ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	3.66	3.12	4.00	3.83	4.22	0.89
ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	3.20	2.68	3.57	3.45	3.85	0.86
ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน	3.44	3.10	4.03	3.73	4.18	0.85

หมายเหตุ: ^{1/} หมายถึง ใช้วิธีการคำนวณแบบ Compound Annual Growth Rate (CAGR)

จากตารางที่ 48 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565 พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพิ่มขึ้นในทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน มีค่าการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.90 รองลงมาเป็น ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 0.89 ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 0.86 ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 0.85 เท่ากัน ตามลำดับ

สำนักกฎหมายและคดี

การศึกษาความพึงพอใจต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่มีต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจากผู้ร้องเรียนที่รับบริการจากสำนักกฎหมายและคดี จำนวนทั้งหมด 3 คน ซึ่งมีรายละเอียดของผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 49

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. ช่องทางยื่นเรื่องร้องเรียนและการติดต่อกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีความสะดวก	- (-)	- (-)	2 (66.7)	1 (33.3)	- (-)	3 (100.0)	3.33	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น มีอัธยาศัยไมตรี และความสุภาพในการให้บริการ	1 (33.3)	- (-)	1 (33.3)	1 (33.3)	- (-)	3 (100.0)	2.67	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียด และขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ท่านทราบ	2 (66.7)	1 (33.3)	- (-)	- (-)	- (-)	3 (100.0)	1.33	น้อยที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในการตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนรวมทั้งมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา	2 (66.7)	1 (33.3)	- (-)	- (-)	- (-)	3 (100.0)	2.00	น้อย

และการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียน								
5. ท่านพึงพอใจต่อการ ให้บริการของสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดินโดยรวม	1 (33.3)	1 (33.3)	1 (33.3)	- (-)	- (-)	3 (100.0)	2.00	น้อย
ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในภาพรวมเฉลี่ย 2.27								

จากตารางที่ 49 พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน
ในระดับน้อย คะแนนเฉลี่ย = 2.27 เมื่อทำการวิเคราะห์โดยจำแนกรายประเด็น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ช่องทางยื่นเรื่องร้องเรียนและการติดต่อกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
มีความสะดวก คะแนนเฉลี่ย = 3.33 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความถี่ของ
คำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับปานกลาง โดยคิดเป็นร้อยละ 66.7
รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 33.3 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น มีอัธยาศัยไมตรี และความสุภาพในการให้บริการ
คะแนนเฉลี่ย = 2.67 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า
ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับน้อยที่สุด
โดยคิดเป็นร้อยละ 33.3 เท่ากัน

ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียด และขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ท่านทราบ
คะแนนเฉลี่ย = 1.33 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า
ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา มีความพึงพอใจ
ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 33.3

ประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในการตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
รวมทั้งมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน คะแนนเฉลี่ย = 2.00 ผู้ร้องเรียน
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อ
ประเด็นนี้ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 33.3

ประเด็นที่ 5 ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยรวม
คะแนนเฉลี่ย = 2.00 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า
ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด ระดับน้อย และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.3
เท่ากัน

ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน

ตารางที่ 50

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงในเวลาที่เหมาะสม	2 (66.7)	- (-)	1 (33.3)	- (-)	- (-)	3 (100.0)	1.67	น้อยที่สุด
2. เจ้าหน้าที่แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ท่านทราบ	1 (33.3)	1 (33.3)	1 (33.3)	- (-)	- (-)	3 (100.0)	2.33	น้อย
3. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้ข้อมูลเมื่อท่านติดตามร้องขอเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	1 (33.3)	1 (33.3)	- (-)	1 (33.3)	- (-)	3 (100.0)	2.33	น้อย
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ในภาพรวมเฉลี่ย 2.11								

จากตารางที่ 50 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ในระดับน้อย คะแนนเฉลี่ย = 2.11 เมื่อทำการวิเคราะห์รายประเด็น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงในเวลาที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 1.67 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด แต่เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.3 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ท่านทราบ คะแนนเฉลี่ย = 2.33 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับน้อยที่สุด ระดับน้อย และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 33.3 เท่ากัน

ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้ข้อมูล เมื่อท่านติดตามร้องขอเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนคะแนนเฉลี่ย = 2.33 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับน้อยที่สุด ระดับน้อย และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 33.3 เท่ากัน

ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 51

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
4. การดำเนินการตั้งแต่มียื่นเรื่องร้องเรียน จนกระทั่งมีผลวินิจฉัยเป็นไปตามระยะเวลาที่เหมาะสม	2 (66.7)	- (-)	1 (33.3)	- (-)	- (-)	3 (100)	1.67	น้อยที่สุด
5. คำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินระบุเหตุผลและข้อกฎหมายที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	1 (33.3)	- (-)	1 (33.3)	1 (33.3)	- (-)	3 (100.0)	2.67	น้อย
6. ผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถเยียวยาความเดือดร้อนหรือแก้ไขปัญหาเรื่องที่ท่านร้องเรียนได้	2 (66.7)	1 (33.3)	- (-)	- (-)	- (-)	3 (100.0)	1.33	น้อยที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมเฉลี่ย 1.89								

จากตารางที่ 51 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ระดับน้อย คะแนนเฉลี่ย = 1.89 เมื่อทำการวิเคราะห์รายประเด็น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 4 การดำเนินการตั้งแต่นั้นเรื่องร้องเรียน จนกระทั่งมีผลวินิจฉัยเป็นไปตามระยะเวลาที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 1.67 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.3 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 5 คำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินระบุเหตุผลและข้อกฎหมายที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย คะแนนเฉลี่ย = 2.67 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับน้อยที่สุด ระดับปานกลาง และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 33.3 เท่ากัน

ประเด็นที่ 6 ผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถเยียวยาความเดือดร้อน หรือแก้ไข ปัญหาเรื่องที่ทำนร้องเรียนได้คะแนนเฉลี่ย = 1.33 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 33.3 ตามลำดับ

ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 52

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
7. ท่านพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	2 (66.7)	1 (33.3)	- (-)	- (-)	- (-)	3 (100.00)	1.33	น้อยที่สุด

8. หน่วยงานที่ ถูกร้องเรียนแก้ไขปัญหา ให้ท่านอย่างรวดเร็ว	1 (33.3)	2 (66.7)	- (-)	- (-)	- (-)	3 (100.00)	1.67	น้อยที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมเฉลี่ย 1.50								

จากตารางที่ 52 เมื่อพิจารณาในส่วนขอระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในระดับ น้อยที่สุด = 1.50 เมื่อทำการวิเคราะห์รายประเด็น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 7 ความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 1.33 เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 33.3 เท่ากัน

ประเด็นที่ 8 หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแก้ไขปัญหาลให้ผู้ร้องเรียนอย่างรวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย = 1.67 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.3 เท่ากัน

ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 53

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
9. ท่านพึงพอใจต่อกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของท่านโดยรวม	2 (66.7)	1 (33.3)	- (-)	- (-)	- (-)	3 (100.0)	1.33	น้อยที่สุด

10. ท่านพึงพอใจต่อผล การวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน โดยรวม	2 (66.7)	1 (33.3)	- (-)	- (-)	- (-)	3 (100.0)	1.33	น้อยที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ในภาพรวมเฉลี่ย 1.33								

จากตารางที่ 53 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวม พบว่า ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในภาพรวมระดับน้อยที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 1.33 เมื่อทำการวิเคราะห์รายประเด็นปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 9 ผู้ร้องเรียนพึงพอใจต่อกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของท่านโดยรวม คะแนนเฉลี่ย = 1.33 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 33.3 เท่ากัน

ประเด็นที่ 10 ผู้ร้องเรียนพึงพอใจต่อผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนโดยรวมคะแนนเฉลี่ย = 1.33 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 33.3 เท่ากัน

ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ตารางที่ 54

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนน เฉลี่ย	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. เป็นองค์กรที่ร้องเรียน ได้สะดวก	- (-)	2 (66.7)	- (-)	1 (33.3)	- (-)	3 (100.0)	2.67	ปานกลาง

2. เป็นองค์กรที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนตามเวลาที่เหมาะสม	1 (33.3)	- (-)	2 (66.7)	- (-)	- (-)	3 (100.0)	2.33	น้อย
3. เป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย	2 (66.7)	- (-)	1 (33.3)	- (-)	- (-)	3 (100.0)	1.67	น้อยที่สุด
4. เป็นองค์กรที่พิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้	2 (66.7)	- (-)	1 (33.3)	- (-)	- (-)	3 (100.0)	1.67	น้อยที่สุด
5. เป็นองค์กรที่มีสถานที่เจ้าหน้าที่ และเครื่องมือในการให้บริการที่เหมาะสม	1 (33.3)	1 (33.3)	1 (33.3)	- (-)	- (-)	3 (100.0)	2.67	ปานกลาง
6. เป็นองค์กรที่เข้าใจความต้องการของผู้ร้องเรียน มีความมุ่งมั่น ความพร้อม และความเต็มใจให้บริการ	2 (66.7)	- (-)	1 (33.3)	- (-)	- (-)	3 (100.0)	1.67	น้อยที่สุด
7. เป็นองค์กรที่บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	1 (33.3)	- (-)	- (-)	2 (66.7)	- (-)	3 (100.0)	3.00	ปานกลาง
8. เป็นองค์กรที่ประชาชนสามารถฝากความหวังและพึ่งพิงได้เมื่อมีปัญหาความเดือดร้อน	1 (33.3)	- (-)	2 (66.7)	- (-)	- (-)	3 (100.0)	2.33	น้อย
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในภาพรวมเฉลี่ย 2.25								

จากตารางที่ 54 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินระดับน้อย คะแนนเฉลี่ย = 2.25 เมื่อทำการวิเคราะห์รายประเด็น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่ร้องเรียนได้สะดวก คะแนนเฉลี่ย = 2.67 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 33.3 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนตามเวลาที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 2.33 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.3 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่ให้ความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย คะแนนเฉลี่ย = 1.67 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.3 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่พิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้ คะแนนเฉลี่ย = 1.67 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.3 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 5 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่มีสถานที่ เจ้าหน้าที่ และเครื่องมือในการให้บริการที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 2.67 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียน มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับน้อยที่สุด ระดับปานกลาง ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 33.3 เท่ากัน

ประเด็นที่ 6 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่เข้าใจความต้องการของผู้ร้องเรียน มีความมุ่งมั่น ความพร้อม และความเต็มใจให้บริการ คะแนนเฉลี่ย = 1.67 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.3 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 7 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่บุคลากรมีความรู้ ความสามารถและความชำนาญ ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน คะแนนเฉลี่ย = 3.00 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.3 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 8 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่ประชาชนสามารถฝากความหวังและพึ่งพิงได้ เมื่อมีปัญหาความเดือดร้อนคะแนนเฉลี่ย = 2.33 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.3 ตามลำดับ

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565 (สำนักกฎหมายและคดี)

ตารางที่ 55

อัตราการเปลี่ยนแปลงของระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565

การให้บริการ	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ					การเปลี่ยนแปลง เฉลี่ยสะสม ^{1/} (ร้อยละ)
	พ.ศ. 2561	พ.ศ. 2562	พ.ศ. 2563	พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565	
ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน	3.87	4.06	4.20	3.61	2.27	-1.53
ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน	3.49	3.08	3.71	3.00	2.11	-1.49
ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	3.66	3.12	4.00	2.67	1.89	-1.70
ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	3.20	2.68	3.57	1.69	1.50	-1.83
ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน	3.44	3.10	4.03	2.34	1.33	-2.14

หมายเหตุ: ^{1/} หมายถึง ใช้วิธีการคำนวณแบบ Compound Annual Growth Rate (CAGR)

จากตารางที่ 55 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565 พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ลดลงในทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน มีค่าการเปลี่ยนแปลงลดลงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.14 รองลงมาเป็น ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 1.83 ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 1.70 ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 1.53 และด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 1.49 ตามลำดับ

สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ

การศึกษาความพึงพอใจต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่มีต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจากผู้ร้องเรียนที่รับบริการจากสำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ จำนวนทั้งหมด 6 คน ซึ่งมีรายละเอียดของผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 56

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. ช่องทางยื่นเรื่องร้องเรียนและการติดต่อกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีความสะดวก	- (-)	- (-)	- (-)	1 (16.7)	5 (83.3)	6 (100.0)	4.83	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น มีอัธยาศัยไมตรี และคุณภาพในการให้บริการ	- (-)	- (-)	- (-)	1 (16.7)	5 (83.3)	6 (100.0)	4.83	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียด และขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ท่านทราบ	- (-)	- (-)	- (-)	1 (16.7)	5 (83.3)	6 (100.0)	4.83	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในการตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนรวมทั้งมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา	- (-)	- (-)	- (-)	1 (16.7)	5 (83.3)	6 (100.0)	4.83	มากที่สุด

และการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียน								
5. ท่านพึงพอใจต่อการ ให้บริการของสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดินโดยรวม	- (-)	1 (16.7)	1 (16.7)	4 (66.7)	- (-)	6 (100.0)	3.5	มาก
ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในภาพรวมเฉลี่ย 4.57								

จากตารางที่ 56 พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน
ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.57 เมื่อทำการวิเคราะห์โดยจำแนกรายประเด็น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ช่องทางยื่นเรื่องร้องเรียนและการติดต่อกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
มีความสะดวก คะแนนเฉลี่ย = 4.83 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่
ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 83.3
รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น มีอัธยาศัยไมตรี และความสุภาพในการให้บริการ
คะแนนเฉลี่ย = 4.83 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า
ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมา
มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียด และขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ท่านทราบ
คะแนนเฉลี่ย = 4.83 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า
ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมา
มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับ
เรื่องร้องเรียนรวมทั้งมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน คะแนนเฉลี่ย
= 4.83 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า
ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมา
มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 5 ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยรวม คะแนนเฉลี่ย = 3.50 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก และระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 16.7 เท่ากัน ตามลำดับ

ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน

ตารางที่ 57

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงในเวลาที่เหมาะสม	- (-)	- (-)	1 (16.7)	5 (83.3)	- (-)	6 (100.0)	3.83	มาก
2. เจ้าหน้าที่แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ท่านทราบ	- (-)	- (-)	3 (50.0)	2 (33.3)	1 (16.7)	6 (100.0)	3.67	มาก
3. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้ข้อมูลเมื่อท่านติดตามร้องขอเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	- (-)	- (-)	2 (33.3)	4 (66.7)	- (-)	6 (100.0)	3.67	มาก
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ในภาพรวมเฉลี่ย 3.72								

จากตารางที่ 57 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย = 3.72 เมื่อทำการวิเคราะห์รายประเด็น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงในเวลาที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 3.83 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ท่านทราบ คะแนนเฉลี่ย = 3.67 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 33.3 และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้ข้อมูล เมื่อท่านติดตามร้องขอเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนคะแนนเฉลี่ย = 3.67 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.3

ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 58

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
4. การดำเนินการตั้งแต่นำเรื่องร้องเรียนจนกระทั่งมีผลวินิจฉัยเป็นไปตามระยะเวลาที่เหมาะสม	- (-)	- (-)	- (-)	2 (33.3)	4 (66.7)	6 (100.00)	4.67	มากที่สุด
5. คำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินระบุเหตุผลและข้อกฎหมายที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	- (-)	- (-)	2 (33.3)	2 (33.3)	2 (33.3)	6 (100.0)	3.33	ปานกลาง

6. ผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถเยียวยาความเดือดร้อนหรือแก้ไขปัญหาเรื่องที่ท่านร้องเรียนได้	- (-)	1 (16.7)	- (-)	3 (50.0)	2 (33.3)	6 (100.0)	4.00	มาก
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมเฉลี่ย 4.00								

จากตารางที่ 58 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ระดับมาก คะแนนเฉลี่ย = 4.00 เมื่อทำการวิเคราะห์รายประเด็น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 4 การดำเนินการตั้งแต่นั้นเรื่องร้องเรียน จนกระทั่งมีผลวินิจฉัยเป็นไปตามระยะเวลาที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 4.67 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 33.3 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 5 คำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินระบุเหตุผลและข้อกำหนดที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย คะแนนเฉลี่ย = 3.33 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับปานกลาง ระดับมาก และระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.3 เท่ากัน

ประเด็นที่ 6 ผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถเยียวยาความเดือดร้อน หรือแก้ไขปัญหาเรื่องที่ท่านร้องเรียนได้คะแนนเฉลี่ย = 4.00 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.3 และมีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 59

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
7. ท่านพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	- (-)	2 (33.3)	- (-)	1 (16.7)	3 (50.0)	6 (100.00)	3.83	มาก
8. หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแก้ไขปัญหาให้ท่านอย่างรวดเร็ว	- (-)	- (-)	1 (16.7)	5 (83.3)	- (-)	6 (100.00)	3.83	มาก
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมเฉลี่ย 3.83								

จากตารางที่ 59 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในระดับมาก = 3.83 เมื่อทำการวิเคราะห์รายละเอียด ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 7 ความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ย = 3.83 เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 33.3 และมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 8 หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนอย่างรวดเร็ว ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย = 3.83 เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 60

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
9. ท่านพึงพอใจต่อกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของท่านโดยรวม	- (-)	- (-)	4 (66.7)	2 (33.3)	- (-)	6 (100.0)	3.33	ปานกลาง
10. ท่านพึงพอใจต่อผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนโดยรวม	- (-)	- (-)	- (-)	5 (83.3)	1 (16.7)	6 (100.0)	4.17	มาก
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมเฉลี่ย 3.75								

จากตารางที่ 60 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียนในภาพรวม พบว่า ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการพิจารณาแสวงหาเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในภาพรวมระดับมาก คะแนนเฉลี่ย = 3.75 เมื่อทำการวิเคราะห์รายประเด็นปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 9 ผู้ร้องเรียนพึงพอใจต่อกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของท่านโดยรวม คะแนนเฉลี่ย = 3.33 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 33.3 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 10 ผู้ร้องเรียนพึงพอใจต่อผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนโดยรวมคะแนนเฉลี่ย = 4.17 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ตารางที่ 61

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. เป็นองค์กรที่ร้องเรียนได้สะดวก	- (-)	- (-)	1 (16.7)	2 (33.3)	3 (50.0)	6 (100.0)	4.33	มากที่สุด
2. เป็นองค์กรที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนตามเวลาที่เหมาะสม	- (-)	- (-)	3 (50.0)	2 (33.3)	1 (16.7)	6 (100.0)	3.67	มาก
3. เป็นองค์กรที่ให้ความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย	- (-)	- (-)	- (-)	1 (16.7)	5 (83.3)	6 (100.0)	4.83	มากที่สุด
4. เป็นองค์กรที่พิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้	- (-)	- (-)	1 (16.7)	5 (83.3)	- (-)	4 (100.0)	3.83	มาก
5. เป็นองค์กรที่มีสถานที่เจ้าหน้าที่ และเครื่องมือในการให้บริการที่เหมาะสม	1 (33.3)	1 (33.3)	1 (33.3)	- (-)	- (-)	3 (100.0)	4.50	มากที่สุด
6. เป็นองค์กรที่เข้าใจความต้องการของผู้ร้องเรียน มีความมุ่งมั่น ความพร้อม และความเต็มใจให้บริการ	- (-)	- (-)	1 (16.7)	- (-)	5 (83.3)	6 (100.0)	4.67	มากที่สุด

7. เป็นองค์กรที่บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และ ความชำนาญในการ แก้ปัญหาเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียน	- (-)	- (-)	- (-)	- (-)	6 (100.0)	6 (100.0)	5.00	มากที่สุด
8. เป็นองค์กรที่ ประชาชนสามารถฝาก ความหวังและพึงพิงได้ เมื่อมีปัญหาความ เดือดร้อน	- (-)	- (-)	- (-)	4 (66.7)	2 (33.3)	6 (100.0)	4.33	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในภาพรวมเฉลี่ย 4.39								

จากตารางที่ 61 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.39 เมื่อทำการวิเคราะห์รายประเด็น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่ร้องเรียนได้สะดวก คะแนนเฉลี่ย = 4.33 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 33.3 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนตามเวลาที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 3.67 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 33.3 และมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่ให้ความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย คะแนนเฉลี่ย = 4.83 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่พิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้ คะแนนเฉลี่ย = 3.83 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 5 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่มีสถานที่ เจ้าหน้าที่ และเครื่องมือ ในการให้บริการที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 4.50 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับปานกลาง น้อย น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.3 เท่ากัน

ประเด็นที่ 6 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่เข้าใจความต้องการของผู้ร้องเรียน มีความมุ่งมั่น ความพร้อม และความเต็มใจให้บริการ คะแนนเฉลี่ย = 4.67 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 7 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่บุคลากรมีความรู้ ความสามารถและความชำนาญ ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน คะแนนเฉลี่ย = 5.00 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100

ประเด็นที่ 8 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่ประชาชนสามารถฝากความหวังและพึงพิงได้ เมื่อมีปัญหาความเดือดร้อนคะแนนเฉลี่ย = 4.33 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.3 ตามลำดับ

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565 (สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ)

ตารางที่ 62

อัตราการเปลี่ยนแปลงของระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565

การให้บริการ	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ					การเปลี่ยนแปลงเฉลี่ยสะสม ^{1/} (ร้อยละ)
	พ.ศ. 2561	พ.ศ. 2562	พ.ศ. 2563	พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565	
ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน	3.87	4.06	4.20	3.20	4.57	0.87
ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน	3.49	3.08	3.71	2.50	3.72	0.95
ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	3.66	3.12	4.00	2.33	4.00	0.93
ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	3.20	2.68	3.57	2.25	3.83	0.87
ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน	3.44	3.10	4.03	2.00	3.75	0.93

หมายเหตุ: ^{1/} หมายถึง ใช้วิธีการคำนวณแบบ Compound Annual Growth Rate (CAGR)

จากตารางที่ 62 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565 พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพิ่มขึ้นในทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน มีค่าการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.95 รองลงมาเป็นด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน และด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 0.93 เท่ากัน และด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 0.87 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4

ความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม

การศึกษาความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม ในส่วนนี้จะแบ่งข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การศึกษาความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม ก่อนและหลังยื่นเรื่องร้องเรียน (ภาพรวม)

ส่วนที่ 2 การศึกษาความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม ก่อนและหลังยื่นเรื่องร้องเรียน (จำแนกรายสำนัก)

ส่วนที่ 1 การศึกษาความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม ก่อนและหลังยื่นเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 63

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามความเชื่อมั่นต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม ก่อนยื่นเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ระดับความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	6	1.8
น้อย	10	3.0
ปานกลาง	48	14.2
มาก	104	30.8
มากที่สุด	170	50.3
รวม	338	100.00
ระดับความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนฯ ก่อนยื่นเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย 4.25		

จากตารางที่ 63 พบว่า ความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม ก่อนที่ยื่นเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย = 4.25 ซึ่งมีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมา มีความเชื่อมั่นในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 30.8 มีความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 14.2 มีความเชื่อมั่นในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 3.0 และมีความเชื่อมั่นในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 64

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามความเชื่อมั่นต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม หลังยื่นเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ระดับความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	38	11.2
น้อย	17	5.0
ปานกลาง	34	10.1
มาก	72	21.3
มากที่สุด	177	52.4
รวม	338	100.00
ระดับความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียน ฯ หลังยื่นเรื่องร้องเรียนมีคะแนนเฉลี่ย 3.98		

จากตารางที่ 64 พบว่า ความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม หลังยื่นเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย = 3.98 ซึ่งเป็นความเชื่อมั่นในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบพบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมา มีความเชื่อมั่นในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 21.3 มีความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 10.1 มีความเชื่อมั่นในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.2 และมีความเชื่อมั่นในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การศึกษาความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม ก่อนและหลังยื่นเรื่องร้องเรียน (จำแนกรายสำนัก)

สำนักสอบสวน 1

ตารางที่ 65

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามความเชื่อมั่นต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม ก่อนยื่นเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ระดับความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	2	2.2
น้อย	2	2.2
ปานกลาง	7	7.8
มาก	36	40.0
มากที่สุด	43	47.8
รวม	90	100.00
ระดับความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียน ฯ ก่อนยื่นเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย 4.29		

จากตารางที่ 65 พบว่า ความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม ก่อนที่จะยื่นเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย = 4.29 ซึ่งเป็นความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบพบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.8 รองลงมามีความเชื่อมั่นในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 40.0 มีความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 7.8 มีความเชื่อมั่นในระดับน้อยและระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.2 เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 66

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามความเชื่อมั่นต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมหลังยื่นเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ระดับความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	9	10.0
น้อย	5	5.6
ปานกลาง	7	7.8
มาก	22	24.4
มากที่สุด	47	52.2
รวม	90	100.00
ระดับความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนฯ หลังยื่นเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย 4.03		

จากตารางที่ 66 พบว่า ความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม หลังยื่นเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย = 4.03 ซึ่งมีความเชื่อมั่นในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.2 รองลงมา มีความเชื่อมั่นในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 24.4 มีความเชื่อมั่นในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.0 มีความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 7.8 และมีความเชื่อมั่นในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

สำนักสอบสวน 2

ตารางที่ 67

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามความเชื่อมั่นต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมก่อนยื่นเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ระดับความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	1	1.1
น้อย	1	1.1
ปานกลาง	14	15.1
มาก	24	25.8
มากที่สุด	53	57.0
รวม	93	100.00
ระดับความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนฯ ก่อนยื่นเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย 4.36		

จากตารางที่ 67 พบว่า ความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม ก่อนที่จะยื่นเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย = 4.36ซึ่งมีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบพบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.0 รองลงมามีความเชื่อมั่นในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 25.8 มีความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 15.1 มีความเชื่อมั่นในระดับน้อยและระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.1 เท่ากันตามลำดับ

ตารางที่ 68

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามความเชื่อมั่นต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมหลังยื่นเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ระดับความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	9	9.7
น้อย	4	4.3
ปานกลาง	12	12.9
มาก	18	19.3
มากที่สุด	50	53.8
รวม	93	100.00
ระดับความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียน ฯ หลังยื่นเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย 4.03		

จากตารางที่ 68 พบว่า ความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม หลังยื่นเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย = 4.03 ซึ่งมีความเชื่อมั่นในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบพบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.8 รองลงมามีความเชื่อมั่นในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 19.4 มีความเชื่อมั่นในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.7 มีความเชื่อมั่นในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.3 และมีความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 12.9 ตามลำดับ

สำนักสอบสวน 3

ตารางที่ 69

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามความเชื่อมั่นต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม ก่อนยื่นเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ระดับความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	1	1.0
น้อย	3	3.1
ปานกลาง	17	17.2
มาก	35	35.3
มากที่สุด	43	43.4
รวม	99	100.00
ระดับความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนฯ ก่อนยื่นเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย 4.17		

จากตารางที่ 69 พบว่า ความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม ก่อนที่จะยื่นเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย = 4.17 ซึ่งมีความเชื่อมั่นในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบพบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมา มีความเชื่อมั่นในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 35.0 มีความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 17.0 มีความเชื่อมั่นในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 3.0 และมีความเชื่อมั่นในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 70

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามความเชื่อมั่นต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม หลังยื่นเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ระดับความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	13	13.1
น้อย	5	5.1
ปานกลาง	12	12.1
มาก	21	21.2
มากที่สุด	48	48.5
รวม	99	100.00
ระดับความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียน ฯ หลังยื่นเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย 3.87		

จากตารางที่ 70 พบว่า ความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม หลังยื่นเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย = 3.87 ซึ่งมีความเชื่อมั่นในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบพบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมามีความเชื่อมั่นในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 21.2 มีความเชื่อมั่นในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.1 มีความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 12.1 และมีความเชื่อมั่นในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 5.1 ตามลำดับ

สำนักสอบสวน 4

ตารางที่ 71

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามความเชื่อมั่นต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม ก่อนยื่นเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ระดับความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม	จำนวน	ร้อยละ
น้อย	1	4.8
ปานกลาง	2	9.5
มาก	5	23.8
มากที่สุด	13	61.9
รวม	21	100.00
ระดับความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนฯ ก่อนยื่นเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย 4.43		

จากตารางที่ 71 พบว่า ความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม ก่อนที่จะยื่นเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย = 4.43 ซึ่งมีความเชื่อมั่นในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบพบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.9 รองลงมา มีความเชื่อมั่นในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 23.8 มีความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 9.5 มีความเชื่อมั่นในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 72

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามความเชื่อมั่นต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมหลังยื่นเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ระดับความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	1	4.8
น้อย	2	9.5
ปานกลาง	1	4.8
มาก	5	23.8
มากที่สุด	12	57.1
รวม	21	100.00
ระดับความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนฯ หลังยื่นเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย 4.19		

จากตารางที่ 72 พบว่า ความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม หลังยื่นเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย = 4.19 ซึ่งมีความเชื่อมั่นในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบพบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมา มีความเชื่อมั่นในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 23.8 มีความเชื่อมั่นในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 9.5 มีความเชื่อมั่นในระดับปานกลางและระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.8 เท่ากัน ตามลำดับ

สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 73

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามความเชื่อมั่นต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม ก่อนยื่นเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ระดับความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	1	2.9
น้อย	3	8.8
ปานกลาง	5	14.7
มาก	7	20.6
มากที่สุด	18	52.9
รวม	34	100.00
ระดับความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนฯ ก่อนยื่นเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย 4.12		

จากตารางที่ 73 พบว่า ความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม ก่อนที่จะยื่นเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย = 4.12 ซึ่งมีความเชื่อมั่นในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบพบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมา มีความเชื่อมั่นในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 20.6 มีความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 14.7 มีความเชื่อมั่นในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 8.8 และมีความเชื่อมั่นในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 74

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามความเชื่อมั่นต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมหลังยื่นเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ระดับความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	4	11.8
น้อย	2	5.9
ปานกลาง	1	2.9
มาก	5	14.7
มากที่สุด	22	64.7
รวม	34	100.00
ระดับความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนฯ หลังยื่นเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย 4.12		

จากตารางที่ 74 พบว่า ความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม หลังยื่นเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย = 4.12 ซึ่งมีความเชื่อมั่นในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบพบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.7 รองลงมามีความเชื่อมั่นในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 20.6 มีความเชื่อมั่นในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.8 มีความเชื่อมั่นในระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ 5.8 และมีความเชื่อมั่นในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ

สำนักกฎหมายและคดี

ตารางที่ 75

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามความเชื่อมั่นต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมก่อนยื่นเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ระดับความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	1	33.3
ปานกลาง	1	33.3
มาก	1	33.3
รวม	3	100.00
ระดับความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนฯ ก่อนยื่นเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย 2.67		

จากตารางที่ 75 พบว่า ความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม ก่อนที่จะยื่นเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย = 2.67 ซึ่งมีความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบพบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ระดับปานกลางและระดับปานกลาง และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.3 เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 76

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามความเชื่อมั่นต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมหลังยื่นเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ระดับความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	1	33.3
ปานกลาง	2	66.7
รวม	3	100.00
ระดับความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนฯ หลังยื่นเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย 2.33		

จากตารางที่ 76 พบว่า ความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม หลังยื่นเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย = 2.33 ซึ่งมีความเชื่อมั่นในระดับน้อย โดยเมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบพบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา มีความเชื่อมั่นในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.3 ตามลำดับ

สำนักตรวจสอบหน้าที่รัฐ

ตารางที่ 77

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามความเชื่อมั่นต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมก่อนยื่นเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ระดับความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม	จำนวน	ร้อยละ
มาก	4	66.7
มากที่สุด	2	33.3
รวม	2	100.00
ระดับความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนฯ ก่อนยื่นเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย 4.33		

จากตารางที่ 77 พบว่า ความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม ก่อนที่จะยื่นเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย = 4.33 ซึ่งมีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบพบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 66.7 และ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 78

ผู้ร้องเรียนจำแนกตามความเชื่อมั่นต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมหลังยื่นเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ระดับความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม	จำนวน	ร้อยละ
ปานกลาง	3	50.0
มาก	2	33.3
มากที่สุด	1	16.7
รวม	6	100.00
ระดับความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียน ฯ หลังยื่นเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย 3.67		

จากตารางที่ 78 พบว่า ความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม หลังยื่นเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย = 3.67 ซึ่งมีความเชื่อมั่นในระดับน้อย โดยเมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบพบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมามีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 33.3 และมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.7

ส่วนที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ตามแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2565 สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษาเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้จัดส่งแบบสำรวจถึงผู้ร้องเรียนไปพร้อมกับหนังสือแจ้งผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมทั้งเพิ่มช่องทางการเก็บรวบรวมแบบสำรวจในการจัดทำ QR Code ให้แก่ผู้ร้องเรียน ฯ ได้ตอบแบบสำรวจกลับมายังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอีกช่องทางหนึ่ง ทั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตรวจการแผ่นดินมีหนังสือไปถึงผู้ร้องเรียนระหว่าง วันที่ 1 ตุลาคม 2564 จนถึงวันที่ 30 กันยายน 2565 เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า มีผู้ร้องเรียนตอบแบบสอบถามกลับมาจำนวน 338 คน โดยจำแนกเป็นการส่งแบบสำรวจทางไปรษณีย์จำนวน 292 ฉบับ และจากระบบ QR Code จำนวน 46 ฉบับ โดยข้อมูลทั้งสองส่วนได้มีการรวบรวมเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเข้าด้วยกัน ผลการศึกษาสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 สรุปผลข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ข้อมูลทั่วไปแบบสอบถาม

เพศ ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 79.3 และเพศหญิงจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 ตามลำดับ

อายุ ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 36 – 45 ปี มากที่สุด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 รองลงมา มีอายุอยู่ในช่วง 46 – 55 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 ร้อยละ ช่วงอายุ 56 – 65 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 ช่วงอายุ 25 – 35 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 อายุ 66 ปีขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 และอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 83.4 รองลงมาคือประถมศึกษาและมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 และอนุปริญญา/ ปวส. จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 ตามลำดับ

อาชีพ ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 รองลงมา เป็นลูกจ้าง/พนักงานเอกชนและอื่น ๆ เช่น ข้าราชการบำนาญ ผู้ต้องขังในเรือนจำ และว่างงาน ฯลฯ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 เท่ากัน อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และอาชีพรับราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ตามลำดับ

รายได้ ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีรายได้ คือ ไม่มีรายได้ – 5,000 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 รองลงมา มีรายได้ 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 รายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 รายได้ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 รายได้อื่น ๆ ที่ระบุไว้ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 รายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 และรายได้ 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 ตามลำดับ

จังหวัดที่มีผู้ร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ มาจากจังหวัด กรุงเทพมหานคร นนทบุรี สมุทรปราการ ร้อยเอ็ด และพระนครศรีอยุธยา ตามลำดับ

ช่องทางการติดต่อสื่อสารของผู้ตรวจการแผ่นดินถึงประชาชน*

ช่องทางที่ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถติดต่อหรือสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ถึงประชาชนได้สะดวกที่สุด คือ อินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์) จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 รองลงมาเป็นโทรศัพท์จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 โมบายแอปพลิเคชัน จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 วิทยุ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 หนังสือพิมพ์ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 แผ่นพับ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 อื่น ๆ อาทิ line Facebook จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 เพื่อน/ญาติ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 งานสัมมนา จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 นิทรรศการ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 และส.ส./ส.ว. จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

* หมายเหตุ : สามารถเลือกตอบแบบสำรวจได้มากกว่า 1 ข้อ

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ความพึงพอใจในด้านการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ช่องทางยื่นเรื่องร้องเรียนและการติดต่อกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีความสะดวก คะแนนเฉลี่ย = 4.44 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น มีอัธยาศัยไมตรี และความสุภาพในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย = 4.45 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียด และขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ท่านทราบ คะแนนเฉลี่ย = 4.34 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญในการตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนรวมทั้งมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน คะแนนเฉลี่ย = 4.34 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ 5 ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยรวม คะแนนเฉลี่ย = 4.33 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน

ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงในเวลาที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 3.97 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ท่านทราบ คะแนนเฉลี่ย = 4.11 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้ข้อมูล เมื่อท่านติดตามร้องขอเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน คะแนนเฉลี่ย = 4.19 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 4 การดำเนินการตั้งแต่นั้นเรื่องร้องเรียน จนกระทั่งมีผลวินิจฉัยเป็นไปตามระยะเวลา
ที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 3.98 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ประเด็นที่ 5 คำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินระบุเหตุผลและข้อกฎหมายที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย
คะแนนเฉลี่ย = 4.24 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ 6 ผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถเยียวยาความเดือดร้อนหรือแก้ไข
ปัญหาเรื่องที่ทำนร้องเรียนได้คะแนนเฉลี่ย = 3.97 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 7 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
คะแนนเฉลี่ย = 3.70 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ประเด็นที่ 8 หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนอย่างรวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย
= 3.36 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ระดับความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 9 ผู้ร้องเรียนพึงพอใจต่อกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของท่านโดยรวม
คะแนนเฉลี่ย = 3.94 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ประเด็นที่ 10 ผู้ร้องเรียนพึงพอใจต่อผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนโดยรวมคะแนนเฉลี่ย = 3.97
ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่ร้องเรียนได้สะดวก คะแนนเฉลี่ย = 4.50 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนตามเวลาที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 4.14 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่ให้ความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย คะแนนเฉลี่ย = 4.26 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่พิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้ คะแนนเฉลี่ย = 4.30 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ 5 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่มีสถานที่ เจ้าหน้าที่ และเครื่องมือในการให้บริการที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 4.20 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ประเด็นที่ 6 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่เข้าใจความต้องการของผู้ร้องเรียนมีความมุ่งมั่น ความพร้อม และความเต็มใจให้บริการ คะแนนเฉลี่ย = 4.35 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ 7 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่บุคลากรมีความรู้ ความสามารถและความชำนาญในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน คะแนนเฉลี่ย = 4.33 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ 8 ความพึงพอใจต่อการ เป็นองค์กรที่ประชาชนสามารถฝากความหวังและพึ่งพิงได้ เมื่อมีปัญหาความเดือดร้อนคะแนนเฉลี่ย = 4.31 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565

การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565 พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพิ่มขึ้นในทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน มีค่าการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.00 รองลงมาเป็นการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 0.97 ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 0.94 ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 0.93 และด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 0.92

การพยากรณ์แนวโน้มของความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในอนาคต (พ.ศ. 2566)

จากการคำนวณเพื่อพยากรณ์คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่าด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีคะแนนเฉลี่ยการพยากรณ์สูงสุด คะแนนเฉลี่ย = 4.35 รองลงมาคือ ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย = 4.32 และด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย = 3.87 ตามลำดับ

ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน มีแนวโน้มโดยใช้การพยากรณ์อนุกรมเวลาศึกษาเพื่อคาดการณ์ความพึงพอใจด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในอนาคต พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจคาดการณ์ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนใน พ.ศ. 2566 มีคะแนนเฉลี่ย = 4.32 โดยสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในอนาคตชั้นต่ำ มีคะแนนเฉลี่ย = 4.08 และสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในอนาคตชั้นสูง มีคะแนนเฉลี่ย = 4.57

ด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน มีแนวโน้มโดยใช้การพยากรณ์อนุกรมเวลาศึกษา เพื่อคาดการณ์ความพึงพอใจด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนในอนาคต พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจคาดการณ์ด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน พ.ศ. 2566 มีคะแนนเฉลี่ย = 3.87 โดยสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนในอนาคตชั้นต่ำมีคะแนนเฉลี่ย = 3.52 และสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในอนาคตชั้นสูง มีคะแนนเฉลี่ย = 4.22

ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน มีแนวโน้มโดยใช้การพยากรณ์อนุกรมเวลาศึกษาเพื่อคาดการณ์ความพึงพอใจด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนในอนาคต พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจคาดการณ์ความพึงพอใจด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2566 มีคะแนนเฉลี่ย = 3.63 โดยสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนในอนาคตชั้นต่ำมีคะแนนเฉลี่ย = 3.30 และสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนในอนาคตชั้นสูง มีคะแนนเฉลี่ย = 3.96

ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน มีแนวโน้มโดยใช้การพยากรณ์อนุกรมเวลาศึกษา เพื่อคาดการณ์ความพึงพอใจด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนในอนาคต พบว่า คะแนนเฉลี่ยคาดการณ์ความพึงพอใจ ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2566 มีคะแนนเฉลี่ย = 3.53 โดยสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในอนาคตชั้นต่ำมีคะแนนเฉลี่ย = 2.59 และสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในอนาคตชั้นสูงมีคะแนนเฉลี่ย = 3.69

ด้านความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวม มีแนวโน้มโดยใช้การพยากรณ์อนุกรมเวลาศึกษา เพื่อคาดการณ์ความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวมในอนาคต พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวม พ.ศ. 2566 มีคะแนนเฉลี่ย = 3.51 โดยสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนด้านความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวมในอนาคตชั้นต่ำมีคะแนนเฉลี่ย = 3.14 และสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ด้านความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวมในอนาคตชั้นสูง มีคะแนนเฉลี่ย = 3.88

ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีแนวโน้มโดยใช้การพยากรณ์อนุกรมเวลา เพื่อคาดการณ์ความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในอนาคต พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจคาดการณ์ ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2566 มีคะแนนเฉลี่ย = 4.35 โดยสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในอนาคตชั้นต่ำมีคะแนนเฉลี่ย = 4.18 และสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในอนาคตชั้นสูง มีคะแนนเฉลี่ย = 4.53

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินรายสำนัก

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในแต่ละสำนัก พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ = 4.17 อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายสำนัก พบว่า สำนักสอบสวน 4 มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนมากที่สุด = 4.51 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย = 4.26 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สำนักสอบสวน 2 มีคะแนนเฉลี่ย = 4.38 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สำนักตรวจสอบหน้าที่รัฐ มีคะแนนเฉลี่ย = 4.19 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สำนักสอบสวน 1 และสำนักสอบสวน 3 มีคะแนนเฉลี่ย = 4.10 เท่ากัน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน สำนักกฎหมายและคดี มีคะแนนเฉลี่ย = 2.01 ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

การเปรียบเทียบอัตราการเปลี่ยนแปลงของระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ระหว่างสำนัก ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

เมื่อพิจารณาในส่วนของอัตราการเปลี่ยนแปลงของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ มีอัตราการเปลี่ยนแปลงของคะแนนเฉลี่ยสะสมเพิ่มขึ้นมากที่สุด โดยเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.54 รองลงมาเป็น สำนักสอบสวน 4 เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.14 สำนักสอบสวน 2 เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.40 สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.14 สำนักสอบสวน 1 เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.13 และสำนักสอบสวน 3 เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.08 นอกจากนี้ยังพบว่า บางสำนักมีอัตราการเปลี่ยนแปลงลดลง โดยพบว่า สำนักกฎหมายและคดี มีอัตราการเปลี่ยนแปลงของคะแนนเฉลี่ยสะสมลดลงมากที่สุด ลดลงร้อยละ 0.92

ส่วนที่ 2 สรุปผลข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (รายสำนัก)

สำนักสอบสวน 1

ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.29

ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย = 4.01

ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย = 4.04

ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ย = 3.46

ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ย = 3.89

ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.26

สำนักสอบสวน 2

ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.45

ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย = 4.13

ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย = 4.12

ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ย = 3.46

ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ย = 3.95

ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.37

สำนักสอบสวน 3

ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.31

ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย = 3.98

ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย = 3.87

ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ย = 3.35

ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ย = 3.89

ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย = 4.19

สำนักสอบสวน 4

ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.61

ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.48

ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.46

ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ย = 4.14

ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.26

ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.63

สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.45

ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.24

ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.22

ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ย = 3.85

ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ย = 4.18

ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.29

สำนักกฎหมายและคดี

ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในระดับน้อย คะแนนเฉลี่ย = 2.27

ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในระดับน้อย คะแนนเฉลี่ย = 2.11

ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในระดับน้อย คะแนนเฉลี่ย = 1.89

ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 1.50

ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 1.33

ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในระดับน้อย คะแนนเฉลี่ย = 2.25

สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ

ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.57

ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 3.72

ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.00

ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 3.83

ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ย = 3.75

ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.39

ส่วนที่ 3 สรุปความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม

ก่อนยื่นเรื่องร้องเรียน

ความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม ก่อนที่จะยื่นเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย = 4.25 ซึ่งเป็นความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมา มีความเชื่อมั่นในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 30.8 มีความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 14.2 มีความเชื่อมั่นในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 3.0 และมีความเชื่อมั่นในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

หลังยื่นเรื่องร้องเรียน

ความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม หลังยื่นเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย = 3.98 ซึ่งเป็นความเชื่อมั่นในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมา มีความเชื่อมั่นในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 21.3 มีความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 10.1 มีความเชื่อมั่นในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.2 และมีความเชื่อมั่นในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ร้องเรียนต่อการดำเนินการของผู้ตรวจการแผ่นดินในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

สิ่งที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรเปลี่ยนแปลงการให้บริการหรือแนวทางการปฏิบัติงาน

1. ขอให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมุ่งเน้นเรื่องการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์หน้าที่และอำนาจผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดจนนำเสนอผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีผลการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นที่ประจักษ์ต่อสาธารณชน

- อยากให้มีการสื่อสารกับผู้ที่ขาดความเป็นธรรมให้เข้าถึงได้ง่ายกว่านี้
- อยากให้เจ้าหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน ลงพื้นที่เพื่อได้พบเจอแก่ผู้ที่ได้รับร้องทุกข์ด้วยตัวเอง
- การลงตรวจสอบพื้นที่ เพราะบางครั้งให้ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนจัดส่งข้อมูล อาจได้ข้อมูล

ที่ไม่ครบถ้วนเรื่องระยะเวลา

- ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ขอบเขต อำนาจการทำงานของหน่วยงานต่อหน่วยงานรัฐอื่น ๆ

(ในกรณีที่ประชาชนเกิดปัญหา)

- ควรให้ประชาชนทราบว่า สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทำอะไรบ้าง ช่วยเหลืออะไรบ้าง

มีประชาชนจำนวนมากยังไม่รู้จักหน่วยงานของท่าน

- ปรับปรุงและใส่ใจความเดือดร้อนของประชาชนให้มากกว่านี้ การสืบสวนข้อเท็จจริง ควรรับฟัง

ทั้งสองด้าน และควรสอบถามจากท้องถิ่นข้างเคียง เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงจากทุกด้าน ประชาชนในพื้นที่ไม่ได้รับประโยชน์จากการวินิจฉัยในครั้งนี้

- ออกนิทรรศการบ่อย ๆ
- อยากให้การบริการครอบคลุมมากกว่านี้ โดยเฉพาะการให้ความรู้กับประชาชนมากขึ้น
- การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานควรมีมากกว่านี้หน่อย เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบและเข้าใจ

การให้ความช่วยเหลือได้ทันเวลา

- ปัจจุบันนี้ทางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินปฏิบัติงานรวดเร็วทันใจแล้ว

- แบบเดิมดีอยู่แล้วครับ ขอขอบคุณครับ

- ทำเหมาะสมแล้ว ขอเพียงเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบว่า มีที่พึ่งที่แท้จริง ที่ดูแลทุกข์สุขความ

เดือดร้อนของประชาชนทั้งแผ่นดิน ที่นี่คือที่พึ่งได้

- ควรเข้าไปติดตามเรื่องร้องเรียนในเว็บไซต์ได้ จัดเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ออกเดินตามบ้านประชาชน เพื่อประชาสัมพันธ์งานของผู้ตรวจการแผ่นดิน, จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุกอำเภอ
- ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปทราบว่าสำนักงานฯ สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้
- จัดอบรมสัมมนาของของผู้ตรวจการแผ่นดินตามตำบล อำเภอ จังหวัด ทุกแห่งในพื้นที่ต่างจังหวัด เพราะประชาชนยังมีความกลัวอิทธิพลของผู้นำชุมชน-นักการเมือง จึงยังไม่กล้าร้องเรียนผู้ตรวจการแผ่นดิน
- จัดรายการทางวิทยุ รับฟังปัญหาและข้อร้องเรียนจากประชาชนโดยตรง

2. ในการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน ในเรื่องของการแสวงหาข้อเท็จจริง ควรมีการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง มากกว่าที่จะรอพยานเอกสาร หรือหนังสือชี้แจงจากหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

- ให้เจ้าพนักงานลงปฏิบัติงานจริง ไม่ใช่ทำหนังสือสอบสวน ซึ่งจะได้ข้อเท็จจริง ไม่มีผู้ใดอยากจะร้องเรียน ถ้าเรื่องไม่เป็นความจริงในประเทศไทยควรมีสื่อ ถึงผู้ตรวจการแผ่นดิน
- ควรไปดูปัญหาและถามผู้ร้องในพื้นที่
- มีประสิทธิภาพแต่ขาดประสิทธิผล ควรมีหน่วยงานไป Survey ตรวจหน้างาน ป้องกันการหลอกลวง
- ควรลงตรวจสอบพื้นที่จริง กรณีเรื่องสำคัญ
- ควรลงสืบข้อเท็จจริงกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญ
- ควรมีหน่วยงานลงสืบข้อเท็จจริง กรณีเป็นเรื่องที่ต้องการข้อเท็จจริงในการพิจารณา
- ควรลงตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องสำคัญ เรื่องที่ต้องใช้ข้อมูลในการพิจารณาข้อเท็จจริง
- ข้าพเจ้าประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ร้องขอผู้ตรวจการแผ่นดินลงพื้นที่จุดที่มีปัญหา หรือท่านแสวงหาข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างแท้จริง
- ออกลงตรวจพื้นที่ในเรื่องที่กระทบกับประชาชนจำนวนมาก
- ลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริง
- ควรให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่สำหรับเรื่องสำคัญ

3. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานทุกขั้นตอนให้เป็นการทำงานเชิงรุกมากกว่าการตั้งรับรอเอกสารอยู่ในสำนักงาน

- อยากให้ดำเนินการเรื่องเวลาให้เร็วขึ้น เนื่องจากเรื่องบางเรื่องมีระยะเวลาที่กำหนด อย่างเช่น การฟ้องคดี หรือติดตามเรื่องราวอื่น ๆ เป็นต้น
- ควรทำงานเชิงรุกสืบสวนข้อเท็จจริง มีทีมเฉพาะปฏิบัติการ
- ควรสอบเอกสาร บุคคล ทั้งผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนให้ละเอียด โดยการตั้งคำถามเพื่อแสวงหาคำตอบ เพื่อสร้างความชอบธรรมให้กันทุก ๆ ฝ่าย รวมถึงหน่วยงานด้วย
- ควรบริการให้ความรู้ต่อผู้กระทำผิดที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมและสามารถเรียกร้องความเป็นธรรมจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ
- ไม่ควรฟังแต่ฝ่ายเดียว ให้ฟังประชาชนที่เป็นทุกขบ้าง
- ติดตามเรื่องร้องเรียนด้วยองค์การเอง
- บางครั้งการวินิจฉัย มิได้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของผู้ร้อง และไม่ได้เป็นไปตามที่รัฐธรรมนูญระบุ และหลังจากวินิจฉัยควรมีการติดตามปัญหาของผู้ร้อง ว่าได้ข้อยุติแล้วหรือไม่
- ไม่เห็นด้วยที่จะเอาที่ของประชาชนมาทำที่สาธารณะ เพราะว่าเราซื้อมาด้วยความเหน้อยยาก แล้วประชาชนตาต้ออย่างเรา จะฟังใครได้
- ควรมุ่งมั่นที่จะบูรณาการข้าราชการทุจริตอย่างจริงจัง ไม่ใช่ทำเพียงเพื่อโฆษณาชวนเชื่อให้กับองค์กร ควรใส่ใจแสวงหาข้อเท็จจริงจากผู้ร้องเรียน ไม่ใช่โต้ตอบรับฟังพยานหลักฐานการแก้ต่างจากหน่วยงานของรัฐเพียงฝ่ายเดียวในการแสวงหาข้อเท็จจริง
- ควรแจ้งและติดตามผลเรื่องร้องเรียนเป็นระยะ และพัฒนาระบบร้องเรียนให้ทันสมัยมากขึ้น
- ปรับปรุงเรื่องระยะเวลาการให้คำตอบต่อผู้ร้องเรียน ควรเร็วกว่านี้
- ควรใส่ใจพยานหลักฐานจากผู้ร้องเรียนให้มากกว่านี้ ผู้ร้องเรียนเป็นผู้เสียหาย ไม่สามารถเข้าถึงพยานหลักฐานแก้ต่าง หรือตรวจสอบพยานหลักฐาน การที่หน่วยงานของรัฐชี้แจงต่อท่านๆ ได้ว่าเป็นจริงหรือเท็จ ควรให้ประชาชนได้ตรวจสอบพยานการชี้แจง

4. การแสวงหาข้อเท็จจริงในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ควรมีวิธีการที่มีประสิทธิภาพและแสวงหาข้อมูลให้ครบถ้วนและรอบด้าน

- การหาข้อเท็จจริง ไม่ควรที่จะแสดงตนว่ามาจากหน่วยงานไหน เพราะจะทำให้หน่วยงานที่ร้องเรียนไปรู้ตัวและระวังตัวมากขึ้น
- ควรให้ความเป็นธรรมอย่างยุติธรรม นำข้อมูลทั้งสองฝ่ายมาวิเคราะห์และสรุป มิใช่ให้นำแต่ข้อมูลของหน่วยงานรัฐเพียงอย่างเดียว
- การแสวงหาข้อเท็จจริง ควรมีการเชิญผู้ร้องมาให้ข้อมูลเพิ่มเติม หรือมีการโทรสอบถามและควรพิจารณาในระยะเวลาเหมาะสม
- ควรสอบถามรายละเอียดจากผู้ได้รับความเดือดร้อนให้ชัดเจน มิใช่ฟังความแต่หน่วยงาน/พนักงานราชการ เพียงอย่างเดียว
- หากเรื่องร้องเรียนหรือเสนอแนะใด ๆ ไม่อยู่ในข่ายอำนาจหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ควรส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยแจ้งหรือถามความประสงค์ของผู้ร้องก่อนก็ได้
- อยากให้มีบทลงโทษต่อผู้ไม่ตอบข้อร้องเรียนหรือจดหมายของท่านผู้ตรวจการแผ่นดินอย่างเด็ดขาด เพราะหน่วยงานราชการย่อมมองว่าผู้ตรวจการแผ่นดินทำอะไรไม่ได้

5. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอาจให้ความช่วยเหลือผู้ต้องขังในเรือนจำ โดยมีการส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาให้ความรู้และคำแนะนำในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรมภายในเรือนจำ

- มีความต้องการให้เจ้าหน้าที่ มาชี้แจงตามเรือนจำ เพราะผู้ต้องราชทัณฑ์ ส่วนมากขาดความรู้ด้านกฎหมาย และไม่ค่อยได้รับความเป็นธรรม
- ควรดูแลผู้ต้องขังสูงอายุด้วย โดยส่งจดหมายให้กำลังใจในโอกาสที่ดี
- กระผมคิดว่า ควรจะมีเจ้าหน้าที่เข้ามาชี้แจงแนะแนวทาง ภายในเรือนจำทุกเรือนจำเพราะนักโทษบางคนไม่รู้ว่า จะเร่งฟ้องคดียังไง และติดต่อญาติไม่ได้ บางคนปล่อยตัวและมีอายุมากทำให้เสียเวลาและเสียสิทธิประโยชน์ที่พึงจะได้รับครับผม
- อยากให้เรือนจำทั่วประเทศ รับเรื่องร้องเรียนของผู้ต้องขังที่เดือดร้อนในคดีอาญา และช่องทางติดต่อ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยตรง

- อยากให้มีสื่อหรือวิทยากรมาให้คำแนะนำในเรื่องจำต่าง ๆ เพราะผมเชื่อเหลือเกินว่ายังมีอีกหลายคนที่เป็นเหมือนผมและมองไม่เห็นทางออกครับ

- ถ้าเป็นไปได้ อยากให้ดำเนินการแก้ไขเรื่องระยะเวลาในการดำเนินการให้เร็วขึ้น และปรับปรุงแก้ไข การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ที่แจ้งผ่านไลน์ เพราะไม่สามารถแจ้งได้ ซึ่งประชาชนเคยใช้ในอดีต ไม่สามารถใช้ได้ จนปัจจุบันก็ยังไม่สามารถใช้ได้ จึงได้แจ้งทางเว็บไซต์ ซึ่งถ้าทางไลน์แจ้งได้ น่าจะทำให้ประชาชนแจ้งได้สะดวกมากขึ้น

6. การดำเนินการเรื่องร้องเรียนในทุกขั้นตอนควรปรับปรุงกรอบระยะเวลาในการทำงานให้เหมาะสม

- ให้เร็วขึ้น ซ้ำจนเกินไป ตรวจสอบให้ดีกว่านี้ อย่ายึดถือความเป็นธรรมเป็นหลัก ตรวจสอบให้เร็ว วิจัยข้อมูลให้ดีและถูกต้อง

- จัดการเรื่องร้องเรียนให้เร็วกว่าเดิม ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ร่วมแก้ปัญหาไปด้วย

- เดินหนังสือให้เร็วกว่านี้ 3 เดือน/ 15 วันต้องรู้เรื่อง

- การแจ้งให้ทราบ ค่อนข้างใช้เวลาพอสมควร สำหรับนักโทษในเรือนจำ

- แจ้งผลการพิจารณาให้เร็ว แจ้งการรับเรื่อง

- น่าจะเร่งรัดเรื่องระยะเวลาให้เร็วขึ้น เพราะว่าในปัจจุบัน การตัดสินใจคดี มีผลต่อการเลื่อนชั้น

นักโทษ

- ควรมีมาตรการที่เข้มงวดและเด็ดขาดในการควบคุมหน่วยงานของภาครัฐกว่านี้ เช่น ในกรณีของโรงงานปุ๋ยหน้าบ้าน อบต.กบอุตสาหกรรมจังหวัดกำแพงเพชรและตากเดือนไม่มีทลงโทษที่เด็ดขาด ตอนนั้นก็ยังมีกลิ่นเหม็น และฝุ่นฟุ้งกระจายออกจากโรงงานปุ๋ย ก็ไม่รู้จะทำอะไรแล้ว

- ควรเปลี่ยนแปลงระยะเวลาให้เร็ว ในการปฏิบัติงานให้รวดเร็วกว่านี้

- ควรแก้ไขเรื่องเวลาในการตรวจสอบเอกสารหรือข้อมูลต่าง ๆ ไม่ทันเวลาเท่าที่ควร ไม่เหมาะสม

- อยากให้เข้าถึงเรื่องร้องเรียน ตอบรับ และแจ้งผลการดำเนินงานให้เร็วยิ่งขึ้นกว่าเดิมอีก

- อยากให้หน่วยงานรัฐตั้งใจทำงานให้เสร็จเป็นเรื่อง ๆ

- ควรใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้เร็วกว่านี้

7. ควรปรับปรุงช่องทางการร้องเรียนให้ทันสมัย โดยนำระบบเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

- ควรอัปเดตช่องทางร้องเรียนทางเว็บไซต์ให้ทันสมัย ทันเวลา และแจ้งว่าเรื่องที่ร้องอยู่ในขั้นตอนใด จะเสร็จเมื่อใด ทุก ๆ วันหรือทุกสัปดาห์
- ทำช่องทางที่ประชาชนติดต่อได้ง่าย จะดีมาก
- มีช่องทางการร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น มากกว่าทาง internet
- การส่งเรื่องร้องเรียนทางออนไลน์ ควรพัฒนาให้สามารถส่งข้อมูลได้มากขึ้น ง่ายขึ้นในส่วนการแนบไฟล์
- ดีขึ้นโดยการใช้เทคโนโลยีมากขึ้นครับ
- อยากให้มีการอัปเดตสถานะของการร้องเรียนผ่านทางอีเมล หรือข้อความทางโทรศัพท์
- สามารถแจ้งผลการร้องเรียน ทางอีเมล สำหรับผู้ที่แจ้งความประสงค์ โดยลดขั้นตอนการใช้จดหมาย ลดค่าใช้จ่ายทางไปรษณีย์

8. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีหน่วยงานในระดับภูมิภาค เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่สามารถเข้าถึงการดำเนินการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีความใกล้ชิดกับประชาชน

- ควรมีหน่วยงานต่างจังหวัด เพื่อความสะดวกใกล้ชิดประชาชน
- ควรจะมีสำนักงานในทุกจังหวัด
- ออกพบปะประชาชนในพื้นที่ห่างไกลตามความเหมาะสม หรือหาโอกาสเข้าร่วมประชุมประจำเดือนตามอำเภอที่ห่างไกล ประชาชนจะได้มีโอกาสทราบแนวทางแก้ปัญหา ในกรณีหน่วยงานของรัฐเอาเปรียบประชาชน
- ควรให้โอกาสทั้งสองฝ่ายได้เข้าพบพร้อมกัน เพื่อยืนยันหลักฐานและเหตุผล ข้อเท็จจริง
- ควรมีบุคคลากรในการปฏิบัติงาน บริการรับใช้ประชาชนให้มากกว่านี้ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้ความเป็นธรรมต่อประชาชนผู้ที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม
- ควรมีการตั้งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินประจำจังหวัด
- ควรขยายหน่วยงานออกมาประจำจังหวัด เป็น สำนักงานผู้ตรวจการประจำจังหวัดต่าง ๆ

9. การดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินขอให้ทำในสิ่งที่ถูกต้องและชอบธรรม

- การปฏิบัติงาน ต้องกล้าที่จะลงโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐที่คอร์รัปชันเวลาราชการอย่างจริงจัง เพื่อลดปัญหาการเรียกเงินค่าใช้จ่ายจากประชาชน (เงินใต้โต๊ะ)
- จากการที่ได้ประสบปัญหา ได้ติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ มีสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินนี้แหละที่เป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง ขอให้ท่านทำให้ประชาชนที่เดือดร้อนต่อไป
- เสียหายว่าผู้ตรวจการแผ่นดิน ไม่มีอำนาจในการจัดการกับสิ่งที่เกิดขึ้นโดยตรง แต่ก็ชื่นชมและดีใจมากกว่ามีหน่วยงานอย่างท่านที่เป็นตัวแทนประชาชน เพื่อความถูกต้องในสังคม ได้ในระดับที่น่าพึงพอใจขณะนี้ครับ
- ข้าพเจ้าได้รับความเลื่อมล้ำจากเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น เนื่องจากทะเลาะหน้าที่เกินสมควร ข้าพเจ้าขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินตรวจสอบจุดที่มีปัญหา

10. การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินดีมาก มีความเหมาะสมสามารถแก้ไขปัญหาและเป็นที่ยึดของประชาชนได้

- ดีครับ เข้าถึงง่าย สะดวก และเป็นที่ยึดของประชาชน
- การให้บริการแก่ประชาชนรวดเร็วดีมาก ๆ ครับ
- ที่มีทุกวันนี้ก็ดีมากแล้วครับ
- ทุกอย่างที่ท่านทำถือว่าอยู่ในเกณฑ์ดีมาก รับเรื่อง ติดตามเรื่อง ตอบกลับ ปัญหาคือหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนจะจำไว้เป็นบทเรียนหรือไม่
- เร่งรัด ติดตาม เรื่องที่ร้องเรียนเพื่อประชาชนอย่างรวดเร็ว ไม่ล่าช้า จะเป็นผลดีมาก
- อย่างนี้ดีที่สุดแล้วครับ ผมคิดว่าไม่ควรมีการเปลี่ยนแปลง
- ที่ติดต่อได้ ก็สะดวกแล้วครับ
- ทำงานรวดเร็ว เข้าถึงประชาชน
- ที่ปฏิบัติและดำเนินการอยู่ดีแล้วควรเร่งรัดการติดตาม ตรวจสอบให้เร็วกว่านี้สักนิด
- ขณะนี้ถือว่าปฏิบัติหน้าที่ได้สมบูรณ์แล้ว
- ปัจจุบันทำได้ดีแล้ว เพียงแต่อยากให้มีอำนาจมากกว่านี้ ถึงระดับแก้กฎหมาย
- ขอให้ท่านเห็นใจประชาชนมาก ๆ ครับ
- ที่เป็นอยู่คืออยู่แล้วค่ะ

- การทำงานของท่าน ข้าพเจ้าพึงพอใจมาก จึงไม่ยากให้เปลี่ยนแปลงขั้นตอนในการทำงาน
- ขั้นตอนการบริการเหมาะสมแล้ว
- ถือว่าดีและรวดเร็ว แต่ควรเพิ่มสื่อ PR ในช่องทางออนไลน์มากขึ้น เพื่อการแก้ปัญหาของหน่วยงานได้กว้างขึ้น
- กระผมมีความพึงพอใจในผลการวินิจฉัยของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นอย่างมาก ถือว่าเป็นหน่วยงานของรัฐที่เข้าถึงจิตใจและปัญหาของประชาชนเป็นอย่างดี ขอแสดงความนับถือ
- การทำงานของท่าน เป็นที่พอใจเป็นอย่างมาก แต่ผมอยากให้ทางผู้ตรวจการได้เข้ามาสอบถามกับผู้ร้องทุกข้อเอง เมื่อท่านได้รับเอกสารของผู้ร้อง
- ทำได้ดีพอสมควร
- คิดว่าการปฏิบัติเหมาะสมแล้ว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นเสาหลักในการผดุงความยุติธรรมให้เกิดขึ้น (ในความรู้สึกดิฉัน)
- คิดว่าที่เป็นอยู่ ก็ดีมากแล้วครับ
- ดีเยี่ยมแล้วค่ะ
- ดีมากแล้วค่ะ
- แบบนี้ก็ถือว่าดีมากที่สุด
- ผมคิดว่าทุกเรื่อง ท่านได้ติดตามในการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่อยู่แล้วครับ
- หน่วยงานนี้ดีที่สุดในสายตาประชาชนรากหญ้า แต่ถ้าคนไม่มีความรู้จะยากมากในการหา/รวบรวมหลักฐานเพื่อพิสูจน์ความจริง
- เหมาะสมดีแล้วครับ ความคิดเห็นส่วนตัว มีความเห็นว่าเป็นหน่วยงานที่สามารถใช้เป็นที่พึ่งแก้ไขความเดือดร้อนได้ดี
- ผมคิดว่าสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นหน่วยงานที่ดีที่สุด เป็นที่พึ่งของคนที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม
- ดีขึ้น ช่วยเหลือคนได้
- ดีอยู่แล้วค่ะ
- ผมจะเขียนถึงสำนักงานนานาชาติ ว่าคุณทำหน้าที่ได้ดีเพื่อสนับสนุนชาวต่างชาติ และปัญหาของพวกเราในประเทศไทย
- ที่ทำอยู่ดีอยู่แล้วครับ
- ขอให้ดูแลประชาชนแบบนี้อีกต่อไป
- ดิฉันดีใจที่ท่านห่วงใยความเดือดร้อนของประชาชน

- ขอขอบคุณสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่สนใจและใส่ใจต่อข้อร้องเรียนของประชาชน และทำให้ประชาชนรู้สึกมีที่พึ่งโดยแท้จริง
- ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่เอาใจใส่ต่อประชาชน เป็นที่พึ่งที่ยุติธรรม ช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยดีตลอดมา
- ขอขอบคุณที่ให้ความสนใจในข้อร้องเรียน

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

1. การดำเนินการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีการดำเนินการที่ดี มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ขอให้ผลการปฏิบัติงานดำเนินการอย่างเหมาะสมต่อไป

- มีความเหมาะสมแล้วเป็นอย่างดี
- ปัจจุบันให้บริการดีแล้ว
- กระทบเห็นว่าหากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเปลี่ยนการบริการอย่างอื่น ประชาชนจะพึงใครได้ครับ หน่วยงานอื่น ๆ ไม่สนใจประชาชนเหมือนผู้ตรวจการแผ่นดิน ทุกหน่วยงานกระทบทำหนังสือไป เขาไม่สนใจ
- การดำเนินการดีอยู่แล้วค่ะ ช่องทางการร้องเรียนสะดวก
- ดีแล้วค่ะ
- ที่ทำมาดีอยู่แล้ว เป็นที่พึ่งของประชาชนได้จริง
- ไม่ควรเปลี่ยนแปลงอะไร ทุกวันนี้ท่านปฏิบัติหน้าที่ดีที่สุดในแล้ว และกระทบขอขอบคุณท่านไว้ ณ ที่นี้ด้วย ที่คอยเป็นธรรมาภิบาลให้กระทบ ขอขอบคุณครับ
- แบบนี้ดีแล้ว
- ปฏิบัติได้ดีเยี่ยมค่ะ
- ท่านทำหน้าที่ได้ดีอยู่แล้ว
- จากการติดตามข่าว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการพัฒนาการบริการมาอย่างต่อเนื่องและดีเยี่ยม
- โปรตรักษามาตรฐานนี้ตลอดไป
- ควรมีการติดตามการร้องเรียน สอบถามข้อมูลอย่างรอบคอบ รอบด้าน ไม่ใช่วินิจฉัยตามแนวทางของหน่วยงานรัฐ โดยไม่สนใจถึงความเหมาะสมตามหลักนิติธรรม เพราะระเบียบที่ออกมาใช้ว่าจะถูกต้องชอบธรรมเสมอ

- ไม่ต้องเปลี่ยนแปลงแล้ว
- ดิอยู่แล้ว ขอให้บริการอย่างนี้ต่อไปครับ
- ปฏิบัติงานอย่างดียิ่งต่อประชาชน อย่างเป็นธรรมชาติทั้งผู้ร้องและคู่กรณี แก้ไขความเดือดร้อน

ติดตามจนสำเร็จด้วยดี

- ดิอยู่แล้ว
- ขอขอบคุณที่ให้ความช่วยเหลือครับ
- ขอขอบคุณผู้ตรวจการแผ่นดิน ที่แจ้งเรื่องและติดตามเรื่องให้ ตอนนี้กระผมรอย้ายอยู่ครับ รอ

โควิดหายก็คงจะได้ย้ายครับ ขอขอบพระคุณท่านมากครับ

- ขอขอบคุณอย่างยิ่งครับ ที่มองเห็นความทุกข์ใจของชาวบ้านที่โดนรังแกมานานไม่รู้จะหันหน้า

ไปพึ่งใคร

- ดิอยู่แล้ว
- ให้เป็นองค์กรที่พึ่งของผู้เดือดร้อนนาน ๆ
- ขอให้เป็นหน่วยงานที่พึ่งพิงของประชาชนได้อย่างยาวนาน
- บริการรวดเร็วดี
- หวังว่าสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จะเป็นที่พึ่งของประชาชนต่อไปนะคะ
- ทุกอย่างดีที่สุดแล้วครับ
- กราบขอบพระคุณอย่างสูง
- บริการดีมาก ๆ เลยครับ เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องอธิบายและชี้แจงรายละเอียดให้เข้าใจได้ดีมาก ๆ

ขอบคุณมาก ๆ ครับ

- ขอให้คณะกรรมการผู้ตรวจการแผ่นดิน เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายของสำนักงาน มีสุขภาพกาย สุขภาพ

ใจที่ดี จะได้เป็นที่พึ่งพิงของประชาชนไปตลอด

- ขอขอบคุณที่ท่านให้ความเป็นธรรมกับผมมาก ๆ ครับ
- ดิอยู่แล้วครับ

2. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ควรมีการเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน
ในกรณีที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไม่มีหน้าที่และอำนาจในการแก้ไขปัญหา

- ควรมีข้อเสนอให้เกิดความเป็นธรรม ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไข
- เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ให้ชาวบ้านที่ไม่มีความรู้ หรืออยู่ตามบ้านนอก ได้รู้จักกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้มากขึ้น เพราะบางคนยังไม่รู้จักว่ามีสำนักงานที่คอยช่วยเหลือพวกเขาได้ครับ
- เรื่องที่ข้าพเจ้าร้องเรียนไป สนง.ปิดเรื่องโดยที่ข้าพเจ้าไม่ได้รับการแก้ไข ขอให้ทบทวนเจ้าหน้าที่
บางท่าน
- การแสวงหาข้อเท็จจริง พยาน หลักฐานเพิ่มเติม จากหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนและที่อื่น ๆ ตาม
สมควร
- สิทธิประโยชน์ของผู้ต้องราชทัณฑ์ ที่ไม่สามารถเข้าถึงสิทธิของตนเองได้
- ได้แนบคำพิพากษาศาลอุทธรณ์มาด้วย เพราะรอการวินิจฉัยของทันตแพทยสถานานเกินไป
- ขอบคุณที่ดำเนินการให้ครับ
- อยากให้ทางผู้ตรวจการแผ่นดินลงพื้นที่จริงและไม่แสดงตนว่ามาจากหน่วยงานไหน เพื่อสืบหา
ข้อเท็จจริง
- โดยความเป็นจริงในทุกวันนี้ ผู้ต้องราชทัณฑ์ไม่ได้รับความเป็นธรรมค่อนข้างมาก หากมี
หน่วยงานจากท่าน ผู้ต้องราชทัณฑ์ก็ยังมีหวัง ขอบพระคุณอย่างสูง
- พิจารณา สวัสดิการผู้สูงอายุในเรือนจำ
- อยากให้เข้าพบผู้ร้องเรียนที่เป็นผู้ต้องขัง เพราะจะได้ข้อมูลที่ละเอียดกว่าการเขียนร้องเรียน
ครับ
- สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้การช่วยเหลือ โทรศัพท์ติดต่อมาอย่างรวดเร็วหลังจากได้รับเรื่อง
พร้อมส่งจดหมายแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน แต่ขออนุญาตแนะนำ ในจดหมายที่ส่งมาควรเพิ่มเติมรายละเอียดเรื่อง
แนวทาง/ขั้นตอน ทางกฎหมาย อันได้มาซึ่งความเป็นธรรม
- ให้ความเป็นธรรมเยียวยาผู้เสียหาย ตรวจสอบท้องถี่ อย่ายึดพยานเป็นหลัก
- เมื่อผู้กระทำความผิดได้รับบทลงโทษ อยากให้มีการแจ้งข่าวด้วยค่ะ
- ความคาดหวังของประชาชนที่ร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ความหวังเป็นศูนย์
เพียงแต่ให้ท่านได้รับทราบหน่วยงานท้องถิ่นระดับตำบล-จังหวัด มีพฤติกรรม พฤติการณ์ต่อประชาชน ณ
ปัจจุบัน เป็นอย่างไร

- ขอให้มีเจ้าหน้าที่เข้ามาหาผู้ต้องขังที่ร้องเรียนด้วย
- ควรส่งเจ้าหน้าที่ลงตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นสำคัญ
- อยากให้ผู้ตรวจการแผ่นดินให้ความรู้กับผู้ต้องขังบ้าง ในเรื่องสิทธิของผู้ต้องขัง
- ผู้ตรวจการแผ่นดินเปรียบเสมือนผู้แทนพระเนตร พระกรร ของพระเจ้าอยู่หัว ควรหาทางช่วยเหลือประชาชนทุกทาง โดยดำเนินด้วยความถูกต้อง ไม่ควรให้ข้อจำกัดของกฎหมาย กลายเป็นช่องโหว่
- กรณีของนายสุจิต คำพุ่ม ควรแนะนำให้ไปที่กรมราชทัณฑ์ เพราะไปศาลปกครองไม่ถูกต้อง

3. ผู้ใช้บริการ ฯ มีข้อเสนอแนะที่หลากหลายในการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินให้มีประสิทธิภาพ ดังนี้

- ควรเป็นหน่วยงานอิสระที่ประชาชนฝากความหวังได้มากกว่านี้ เพราะตัวหน่วยงานนี้ยังไม่สามารถตรวจสอบหรือแก้ปัญหาได้ ประชาชนก็คงแทบไม่เหลือหนทางในการแก้ไขแล้ว ขอให้เน้นการเมืองท้องถิ่น มาหาผลประโยชน์จากความเดือดร้อนของประชาชนเลย

- ต้องปรับปรุง คนทำเรื่อง การพูดจา เอาใจใส่ต่อผู้ร้องเรียน
- ให้มีการสื่อสารถึงประชาชนให้มาก และหลายช่องทาง
- อยากให้มีอำนาจมากกว่าที่เป็นอยู่ เป็นองค์กรที่ชาวบ้านพึ่งได้มากที่สุด
- การสื่อสารกับประชาชน
- ระยะเวลาควรเร่งรัดกว่านี้
- ทั้งโครงสร้าง เพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น
- สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีสภาพบังคับทางกฎหมาย เพื่อให้หน่วยงานที่กระทำความผิด

เกรงกลัวและปฏิบัติตาม

- ควรที่จะแก้ไขเรื่องของระยะเวลาการดำเนินการเพราะช้าเกินไป
- ควรลงตรวจสอบพื้นที่
- เปิดช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ให้มากขึ้นในส่วน of สถาน that รับเรื่องและมีเจ้าหน้าที่คอย

แนะนำครับ

- ควรแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณียังอยู่ในกระบวนการ 3 เดือน/1 ครั้ง
- การให้บริการหรือแนวปฏิบัติที่กระทำอยู่ คิดว่าใช้ได้ OK แต่บางครั้ง บางจุด บางตอน อาจติดขัดในแง่ของกฎหมายและระบบขั้นตอนของราชการ เป้าหมาย ต้องคำนึงถึงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหลัก

- ควรให้ผู้ร้องเรียนได้มีสิทธิในการรับรู้ข้อเท็จจริงของฝ่ายผู้ถูกร้องเรียนก่อนมีคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้มีโอกาสให้ข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่ยังไม่ชัดเจน ก่อนออกคำวินิจฉัย
- เห็นควรเปลี่ยนแปลงการให้บริการ การสอบสวนข้อเท็จจริง ไม่ควรเชื่อมั่นในหน่วยงานที่รายงานเพียงข้างเดียว
- จัดกิจกรรมในพื้นที่
- ควรลงพื้นที่พบประชาชนแบบสัญจร
- ควรมีเครือข่ายสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตามจังหวัด หรือภูมิภาคต่าง ๆ เพื่อทราบบริบทของท้องถิ่น
- ควรมีการแจ้งผลความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบเร็วกว่านี้ ไม่ควรช้ากว่า 1 เดือน"
- ทางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน น่าจะมีการประชาสัมพันธ์ หน้าที่ของสำนักงาน เพื่อเป็นความรู้
- ให้เข้าถึงประชาชนให้มากที่สุด เพราะประชาชนบางกลุ่มไม่เข้าใจการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน
- เพิ่มช่องทางการใช้ แอปพลิเคชัน การติดตาม การแชท Hot Line รับเรื่องร้องเรียน
- คำว่า ผู้ตรวจการ ฟังแล้ว ประชาชนรู้สึกห่างไกลกับตัวเอง และไม่มีไอเดียวว่า ผู้ตรวจการจะช่วยเหลืออย่างไร ต้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์
- ขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินตรวจสอบหน่วยงานของทางราชการที่มีปัญหาเรื่องร้องเรียนบ่อย ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชน ผู้ที่มีความเสี่ยงต่อการโดนเอาเปรียบด้านกฎหมาย
- จัดอบรมและให้ความรู้ผู้ต้องขังที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากขบวนการยุติธรรม เพื่อช่วยเหลืออย่างจริงจัง เพื่อความเป็นธรรม
- ให้เจ้าพนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ลงไปตรวจสอบข้อเท็จจริงตามสถานที่ของผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน ไม่ใช่เอาหนังสือชี้แจงของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
- อยากให้ทางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ช่วยเร่งรัด ถอนอายุคดีในคดี บัดนี้คดีได้ถึงที่สุดแล้ว ขอบพระคุณอย่างสูงครับ

- ขอให้เป็นหน่วยงานที่ช่วยเหลือประชาชนต่อไป
- ปรับปรุงแอปพลิเคชันของผู้ตรวจฯ ให้สามารถร้องได้สะดวกรวดเร็ว มีระบบติดตามผลอยู่

ตลอดเวลา

- ควรมีเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบติดตามผลเชิงประจักษ์ เพื่อให้การทำงานได้มีประสิทธิภาพมากกว่านี้ และไม่ควรมีพิจารณาข้อร้องเรียนเกิน 6 เดือน

- ขอให้ออกไปตรวจสอบพื้นที่ ตามหลักฐานที่ผู้ร้องเรียนได้มาจากหน่วยงานใด ๆ
- ควรตั้งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินประจำจังหวัด
- ควรมีการตั้งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินประจำจังหวัด
- ถ้าหัวหน้าผู้ที่เราร้องเรียนเป็นพวกเดียวกัน เราควรทำอย่างไร
- เปิดกว้างเรื่องข้อเท็จจริง ที่จะนำมาพิจารณาความถูกต้อง
- ให้ผู้มีประสบการณ์ที่เคยได้รับความช่วยเหลือจากผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้ทำหน้าที่เป็นผู้ให้

คำแนะนำ บอกต่อ แก่บุคคลทั่วไป โดยเป็นอาสาสมัครประจำหมู่บ้าน เป็นต้น

- ถ้าเลือกเดินช่วยประชาชนแล้ว ก็ขอเดินให้ตรง เดินให้มันสุด ๆ
- เจ้าหน้าที่ที่ให้ข้อมูลข่าวสาร ไม่ควรใช้ความคิดเห็นส่วนตัว
- ควรประชาสัมพันธ์ทางวิทยุกระจายเสียงของรัฐและเอกชนให้มีเกือบทุกสถานีทั่วประเทศไทย
- อยากให้พนักงานสอบสวนนอกพื้นที่หรือเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเข้าร่วมใน

การสอบสวนด้วยเพื่อความโปร่งใสในการทำงาน

- การติดตามเรื่องที่ร้องเรียนจากหน่วยงานอื่นในระยะเวลาที่เหมาะสมและเพื่อมาตรฐาน
- ควรอ่านและทำความเข้าใจข้อความที่ขอความช่วยเหลือให้ครบก่อน ของผมได้รับความช่วยเหลือแค่เรื่องเดียว จากสามเรื่อง

- ควรเพิ่มอำนาจให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมากขึ้น เพื่อให้หน่วยงานราชการอื่นเกรงใจมากขึ้น
- สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีสถานีสำนักงานสาขาทุกจังหวัด เพื่อให้ประชาชนที่ใช้เทคโนโลยี

ไม่เป็น เข้าถึงได้

- ถ้าสามารถย่นระยะเวลาในการแสวงหาข้อเท็จจริงให้เร็วกว่านี้ จะดีมาก เพราะทำให้ไม่ต้องรอ

คำชี้แจงนานหลายเดือนเหมือนในปัจจุบัน ซึ่งจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานของสำนักงาน

- อยากให้ผู้ตรวจการแผ่นดิน เข้ามาหา มาสอบถาม กรณีผู้ร้องเรียนเป็นผู้ต้องขัง

- ควรลงตรวจสอบพื้นที่
- กรณีเจ้าหน้าที่รัฐในหน่วยงานราชการทำให้หน่วยงานต้องเสียหาย ควรลงโทษเจ้าหน้าที่รัฐที่ทำให้ราชการเสียหาย
- ควรลงตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่ประชาชนร้องจำนวนมาก
- ชาวเจ้าไม่ทราบถึงอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของท่าน เลยไม่รู้ว่าจะหน่วยงานที่ท่านไปแสวงหาข้อเท็จจริงหรือตรวจสอบหน่วยงานเหล่านั้นจะยินดีหรือให้ความร่วมมือ, เคารพยำเกรงให้ข้อเท็จจริงต่อหน่วยงานของท่านหรือไม่
- ระบบราชการของประเทศไทย เมื่อเปรียบเทียบกับระบบราชการของต่างประเทศ เช่นประเทศที่เจริญ หรือพัฒนาแล้ว มันต่างกันมาก ไทยยังต้องปรับปรุงอีกมากมาย เช่นกฎหมาย/ตัวบุคคล/ความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ฯลฯ
- ควรกล้าใช้ดุลยพินิจประกอบข้อเท็จจริง หลักฐานข้อกฎหมาย ในการออกคำวินิจฉัยมากกว่านี้ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่าย
- หลังจากทีปิด หรือยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าว หากหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนยังไม่ดำเนินการตามที่แจ้ง จะทำอย่างไร ?
- แจกจ่ายแผ่นพับการเข้าถึงสำนักงานไปยังหน่วยงานรัฐต่าง ๆ เช่น โรงพัก, อำเภอ, อบจ., เทศบาล, อบต. ให้วางไว้ที่ที่ประชาชนพบเห็นได้ง่าย
- พัฒนาได้ดีแล้วครับ ขอขอบคุณที่กรุณาเป็นธุระในการดำเนินการตามคำขอครั้งนี้ครับ
- ขอขอบคุณที่เป็นห่วง ให้บริการอย่างดี
- การดำเนินงานของท่านคืออยู่แล้ว แต่ถ้าสามารถดำเนินการได้เร็วกว่าเดิมอีก จะดียิ่งขึ้นอีกมากครับ
- ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อให้ทั่วถึงมากกว่านี้
- ท่านเป็นที่พึ่งของประชาชน ท่านควรอย่ามองข้ามการให้ความเป็นธรรมต่อทุกเรื่องราวร้องทุกข์
- ควรให้หน่วยงานมีอำนาจสอบสวนเรื่องเอกสารจากหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้ มิใช่ติดตามเร่งรัด ผลสอบของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
- ลงพื้นที่ ที่ที่มีการร้องเรียน
- อยากให้มีวิชากฎหมายอาญาหรือพื้นฐานของพลเมืองที่คนควรมีไว้ในหลักสูตรการเรียนการสอนของเด็กนักเรียน ชั้นประถม-ม.ปลาย เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกและนำมาซึ่งวัฒนธรรมและความเชื่อที่ถูกต้อง

ภาคผนวก ก

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อการดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาท่านตอบคำถามให้ครบถ้วน คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับอย่างดีที่สุด และจะไม่ถูกนำไปเผยแพร่หรือใช้เพื่อการใด ๆ ทั้งสิ้น โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะภาพรวมเท่านั้น

การแสดงความคิดเห็นของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วย “พัฒนาและสร้างความเป็นธรรมให้แก่สังคมไทย” ผ่านการดำเนินการของผู้ตรวจการแผ่นดินในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดีและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

หากประสงค์รับของที่ระลึกจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โปรดระบุ ชื่อ-ที่อยู่ ในการจัดส่ง

.....

สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้ (.....)

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 เพศ ชาย หญิง
- 1.2 อายุ ต่ำกว่า 25 ปี 25 - 35 ปี 36 - 45 ปี
 46 - 55 ปี 56 - 65 ปี 66 ปี ขึ้นไป
 อื่นๆ (ระบุ)
- 1.3 ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส.
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
 อื่นๆ (ระบุ)
- 1.4 อาชีพ รับราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ เกษตรกรรม
 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน
 อื่นๆ (ระบุ).....
- 1.5 รายได้เฉลี่ย ไม่มีรายได้ - 5,000 บาท 5,001 -10,000 บาท
 10,001 - 15,000 บาท 15,001 - 20,000 บาท
 20,001 - 25,000 บาท 25,001 - 30,000 บาท
 อื่นๆ (ระบุ).....
- 1.6 จังหวัดที่เป็นถิ่นที่อยู่ปัจจุบันของท่าน.....

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน จากระดับ 1 – 5 โดย 5 = ระดับความพึงพอใจมากที่สุด และ 1 = ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

2.1 ความพึงพอใจในการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

การดำเนินการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด \longrightarrow น้อยที่สุด				
	5	4	3	2	1
การยื่นและรับเรื่องร้องเรียน					
1. ช่องทางยื่นเรื่องร้องเรียนและการติดต่อกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีความสะดวก					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น มีอัธยาศัยไมตรี และความสุภาพในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดและขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ท่านทราบ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญในการตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา และการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน					
5. ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยรวม					

2.2 ความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

การดำเนินการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด \longrightarrow น้อยที่สุด				
	5	4	3	2	1
การพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน					
1. เจ้าหน้าที่พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงในเวลาที่เหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ท่านทราบ					
3. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้ข้อมูล เมื่อท่านติดตามร้องขอเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน					
การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน					
4. การดำเนินการตั้งแต่ยื่นเรื่องร้องเรียน จนกระทั่งมีผลวินิจฉัยเป็นไปตามระยะเวลาที่เหมาะสม					
5. คำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินระบุเหตุผลและข้อกฎหมายที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
6. ผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถเยียวยาความเดือดร้อนหรือแก้ไขปัญหาเรื่องที่ท่านร้องเรียนได้					
การดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน					
7. ท่านพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน					
8. หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแก้ไขปัญหาให้ท่านอย่างรวดเร็ว					
ความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน					
9. ท่านพึงพอใจต่อกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของท่านโดยรวม					
10. ท่านพึงพอใจต่อผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนโดยรวม					

3.1 กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน จากระดับ 1- 5 โดย 5 = ระดับความพึงพอใจมากที่สุด และ 1 = ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ภาพลักษณ์องค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	—————>			น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. เป็นองค์กรที่ร้องเรียนได้สะดวก					
2. เป็นองค์กรที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนตามเวลาที่เหมาะสม					
3. เป็นองค์กรที่ให้ความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย					
4. เป็นองค์กรที่พิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้					
5. เป็นองค์กรที่มีสถานที่ เจ้าหน้าที่ และเครื่องมือในการให้บริการที่เหมาะสม					
6. เป็นองค์กรที่เข้าใจความต้องการของผู้ร้องเรียน มีความมุ่งมั่น ความพร้อม และความเต็มใจให้บริการ					
7. เป็นองค์กรที่บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน					
8. เป็นองค์กรที่ประชาชนสามารถฝากความหวังและพึ่งพิงได้ เมื่อมีปัญหาความเดือดร้อน					

3.2 ก่อนยื่นเรื่องร้องเรียน ท่านมีความเชื่อมั่นต่อผู้ตรวจการแผ่นดินในการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมในระดับใด

- มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

3.3 หลังทราบผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ท่านมีความเชื่อมั่นต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมในระดับใด

- มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

3.4 ช่องทางใดที่ท่านคิดว่า ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถติดต่อหรือสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ถึงประชาชนได้สะดวกที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- โทรศัพท์ วิทยู หนังสือพิมพ์ นิทรรศการ การสัมมนา
 แผ่นพับ เพื่อน/ญาติ ส.ส./ส.ว. อินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์)
 โฆษณาแอปพลิเคชัน อื่นๆ (ระบุ).....

3.5 ท่านคิดว่าสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรเปลี่ยนแปลงการให้บริการหรือแนวทางการปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง

.....

3.6 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

หากท่านไม่ได้รับความสะดวกในการดำเนินการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สแกนที่นี่



ขอได้โปรดเสนอแนะไปยังสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษาได้ที่

E-mail : Thananan@ombudsman.go.th

ที่ปรึกษา

1. นายสมศักดิ์	สุวรรณสุจรีต	ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน
2. รองศาสตราจารย์อสิริย์	หรรษาจรูญโรจน์	ผู้ตรวจการแผ่นดิน
3. นายทรงศักดิ์	สายเชื้อ	ผู้ตรวจการแผ่นดิน
4. พันตำรวจโทเกียรติ	กฤตธีรานนท์	เลขาธิการ ฯ
5. นายวาทัญญู	ทิพยมณฑา	รองเลขาธิการ ฯ
6. นายกมลธรรม	वासบุญมา	รองเลขาธิการ ฯ
7. นางสาวคมขวัญ	กาญจนกฤษกร	รองเลขาธิการ ฯ
8. นายทิมพร	ยะลา	รองเลขาธิการ ฯ
9. นางชนิษฐนันท์	อภิหรรษากร	ผอ. สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา
10. นางสุภรณ์	กองแก้ว	ผอ. ส่วนวิจัยและพัฒนา

จัดทำโดย

1. นางสาวธนนันท์	สิงหเสม	นักวิชาการชำนาญการพิเศษ
2. นางสาวสรिता	บรรณสาร	นักจัดการงานทั่วไป