

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