

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ตามแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2566 สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษาเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยได้จัดส่งแบบสำรวจถึงผู้ร้องเรียนไปพร้อมกับหนังสือแจ้งผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมทั้งเพิ่มช่องทางการเก็บรวบรวมแบบสำรวจในการจัดทำ QR Code ให้แก่ผู้ร้องเรียนซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะได้รับการตอบแบบสำรวจกลับมาถึงสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2565 จนถึงวันที่ 30 กันยายน 2566 เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล ปรากฏข้อมูลว่ามีผู้ร้องเรียนตอบแบบสอบถามกลับมา รวมจำนวน 430 ฉบับ โดยข้อมูลทั้งในส่วนของการจัดส่งทางไปรษณีย์และระบบ QR Code จะมีการรวบรวมเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเข้าด้วยกัน ผลการศึกษาสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 78.6
อายุ ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 36 – 45 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7
ระดับการศึกษา ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3
อาชีพ ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ อื่น ๆ เช่น ข้าราชการบำนาญ ผู้ต้องขังในเรือนจำ และว่างงาน ฯลฯ จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4
รายได้ ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีรายได้ คือ ไม่มีรายได้ – 5,000 บาท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5
จังหวัดที่มีผู้ร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก มาจากกรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี จังหวัดชลบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดนครปฐม จังหวัดภูเก็ต และจังหวัดสงขลา ตามลำดับ

1.2 ช่องทางการติดต่อสื่อสารของผู้ตรวจการแผ่นดินถึงประชาชน* ช่องทางที่ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถติดต่อหรือสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ถึงประชาชนได้สะดวกที่สุด คือ อินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์) จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 รองลงมาเป็นโทรศัพท์จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 โมบายแอปพลิเคชัน จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 แผ่นพับ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 วิทยู จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 หนังสือพิมพ์ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 สัมมนา จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 อื่น ๆ อาทิ line Facebook จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 เพื่อน/ญาติ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 นิทรรศการ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 และส.ส./ส.ว. จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2

* หมายเหตุ : สามารถเลือกตอบแบบสำรวจได้มากกว่า 1 ข้อ

2. ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนในภาพรวม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผลปรากฏว่า ผู้ร้องเรียนส่งแบบสำรวจ ๆ กลับมายังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 430 ฉบับ ระดับความพึงพอใจในภาพรวม มีคะแนนเฉลี่ย = 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.2 ผลการประเมินรายด้าน พบว่า ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.2 รองลงมาเป็นด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.8 ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.0 ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 3.95 คิดเป็นร้อยละ 79.0 ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 3.85 คิดเป็นร้อยละ 77.0 และด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย = 3.60 คิดเป็นร้อยละ 72.0 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผลการประเมินดังนี้

2.1 ความพึงพอใจในด้านการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ช่องทางยื่นเรื่องร้องเรียนและการติดต่อกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีความสะดวก คะแนนเฉลี่ย = 4.32 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น มีอัธยาศัยไมตรี และความสุขภาพ ในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย = 4.32 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียด และขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้ท่านทราบ คะแนนเฉลี่ย = 4.26 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในการตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนรวมทั้งมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน คะแนนเฉลี่ย = 4.19 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ประเด็นที่ 5 ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยรวม คะแนนเฉลี่ย = 4.29 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2.2 ความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

2.2.1 ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน

ระดับความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการพิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่พิจารณาแสวงหาข้อเท็จจริงในเวลาที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 3.96 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ท่านทราบ คะแนนเฉลี่ย = 4.09 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้ข้อมูล เมื่อท่านติดตามร้องขอเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน คะแนนเฉลี่ย = 4.11 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.2.2 ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

ระดับความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 4 การดำเนินการตั้งแต่นั้นเรื่องร้องเรียน จนกระทั่งมีผลวินิจฉัยเป็นไปตามระยะเวลาที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย = 3.89 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ประเด็นที่ 5 คำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินระบุเหตุผลและข้อกฎหมายที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย คะแนนเฉลี่ย = 4.22 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ 6 ผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถเยียวยาความเดือดร้อนหรือแก้ไขปัญหาเรื่องที่ท่านร้องเรียนได้ คะแนนเฉลี่ย = 3.92 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.2.3 ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

ความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 7 ท่านพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน คะแนนเฉลี่ย = 3.66 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ประเด็นที่ 8 หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนอย่างรวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย = 3.39 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2.2.4 ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้านความพึงพอใจต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 9 ผู้ร้องเรียนพึงพอใจต่อกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของท่านโดยรวม คะแนนเฉลี่ย = 3.92 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ประเด็นที่ 10 ผู้ร้องเรียนพึงพอใจต่อผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนโดยรวม คะแนนเฉลี่ย = 3.97 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.2.5 ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ระดับความพึงพอใจต่อด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่ร้องเรียนได้สะดวก คະแนนเฉลี่ย = 4.47 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนตามเวลาที่เหมาะสม คະแนนเฉลี่ย = 4.13 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่ให้ความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย คະแนนเฉลี่ย = 4.21 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่พิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้ คະแนนเฉลี่ย = 4.23 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ 5 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่มีสถานที่ เจ้าหน้าที่ และเครื่องมือในการให้บริการที่เหมาะสม คະแนนเฉลี่ย = 4.22 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ประเด็นที่ 6 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่เข้าใจความต้องการของผู้ร้องเรียน มีความมุ่งมั่น ความพร้อม และความเต็มใจให้บริการ คະแนนเฉลี่ย = 4.30 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ 7 ความพึงพอใจต่อการเป็นองค์กรที่บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน คະแนนเฉลี่ย = 4.26 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ 8 ความพึงพอใจต่อการ เป็นองค์กรที่ประชาชนสามารถฝากความหวัง และพึ่งพิงได้ เมื่อมีปัญหาความเดือดร้อน คະแนนเฉลี่ย = 4.23 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3. การพยากรณ์แนวโน้มของความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในอนาคต (พ.ศ. 2567)

จากการคำนวณเพื่อพยากรณ์คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 พบว่า ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ยการพยากรณ์สูงสุด คะแนนเฉลี่ย = 4.42 รองลงมาคือ ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีคะแนนเฉลี่ย = 4.38 และด้านการพิจารณา วินิจฉัยเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย = 4.15 ตามลำดับ

ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน มีแนวโน้มโดยใช้การพยากรณ์อนุกรมเวลาศึกษา เพื่อคาดการณ์ความพึงพอใจด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในอนาคต พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจคาดการณ์ ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนใน พ.ศ. 2567 คะแนนเฉลี่ย = 4.42 โดยสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในอนาคตขั้นต่ำ คะแนนเฉลี่ย = 4.21 และสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในอนาคตขั้นสูง มีคะแนนเฉลี่ย = 4.64

ด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน มีแนวโน้มโดยใช้การพยากรณ์อนุกรมเวลาศึกษา เพื่อคาดการณ์ความพึงพอใจด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนในอนาคต พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจคาดการณ์ ด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน พ.ศ. 2567 คะแนนเฉลี่ย = 4.07 โดยสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนในอนาคตขั้นต่ำ คะแนนเฉลี่ย = 3.63 และสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียนในอนาคตขั้นสูง คะแนนเฉลี่ย = 4.52

ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน มีแนวโน้มโดยใช้การพยากรณ์อนุกรมเวลาศึกษาเพื่อคาดการณ์ความพึงพอใจด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในอนาคต พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2567 คะแนนเฉลี่ย = 4.15 โดยสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในอนาคตขั้นต่ำ คะแนนเฉลี่ย = 3.76 และสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนในอนาคตขั้นสูง คะแนนเฉลี่ย = 4.53

ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน มีแนวโน้มโดยใช้การพยากรณ์อนุกรมเวลาศึกษา เพื่อคาดการณ์ความพึงพอใจด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนในอนาคต พบว่า คะแนนเฉลี่ยคาดการณ์ความพึงพอใจ ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2567 คะแนนเฉลี่ย = 3.42 โดยสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในอนาคตขั้นต่ำ คะแนนเฉลี่ย = 2.80 และสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ในอนาคตขั้นสูง คะแนนเฉลี่ย = 4.05

ด้านความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวม มีแนวโน้มโดยใช้การพยากรณ์อนุกรมเวลาศึกษา เพื่อคาดการณ์ความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวมในอนาคต พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวม พ.ศ. 2567 คะแนนเฉลี่ย = 3.85 โดยสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนด้านความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวมในอนาคตขั้นต่ำ คะแนนเฉลี่ย = 3.38 และสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ด้านความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวมในอนาคตขั้นสูง คะแนนเฉลี่ย = 4.33

ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีแนวโน้มโดยใช้การพยากรณ์อนุกรมเวลา เพื่อคาดการณ์ความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในอนาคต พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจคาดการณ์ ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2567 คะแนนเฉลี่ย = 4.38 โดยสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในอนาคตขั้นต่ำ คะแนนเฉลี่ย = 4.28 และสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในอนาคตขั้นสูง มีคะแนนเฉลี่ย = 4.49

4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินรายสำนัก

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ = 4.11 อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายสำนัก พบว่า สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนมากที่สุด = 4.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ สำนักสอบสวน 2 คะแนนเฉลี่ย = 4.30 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สำนักสอบสวน 3 คะแนนเฉลี่ย = 4.19 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สำนักสอบสวน 1 คะแนนเฉลี่ย = 4.01 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สำนักสอบสวน 4 คะแนนเฉลี่ย = 4.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน คะแนนเฉลี่ย = 3.84 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และสำนักกฎหมายและคดี คะแนนเฉลี่ย = 3.68 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

5. สรุปความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม

ก่อนยื่นเรื่องร้องเรียน

ความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม ก่อนที่จะยื่นเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย = 4.20 มีความเชื่อมั่นในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมามีความเชื่อมั่นในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 26.3 มีความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 16.5 มีความเชื่อมั่นในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 3.0 และมีความเชื่อมั่นในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

หลังยื่นเรื่องร้องเรียน

ความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม หลังยื่นเรื่องร้องเรียน มีคะแนนเฉลี่ย = 3.97 ซึ่งเป็นความเชื่อมั่นในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.6 รองลงมามีความเชื่อมั่นในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 24.2 มีความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 12.1 มีความเชื่อมั่นในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.8 และมีความเชื่อมั่นในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ

6. ข้อเสนอแนะของผู้ร้องเรียนต่อการดำเนินการของผู้ตรวจการแผ่นดินในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

1. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรปรับปรุงช่องทางการร้องเรียนให้มีความสะดวก ใช้งานง่าย และเข้าถึงได้ เพื่อให้การร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกิดประสิทธิภาพ
2. การพัฒนากระบวนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนให้มีความรวดเร็ว เป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนด
3. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานทุกขั้นตอนให้เป็นการทำงานเชิงรุก
4. ปรับปรุงกระบวนการแจ้งผลการดำเนินการแต่ละขั้นตอนให้ทันสมัย เช่น E – mail หรือ SMS
5. การแสวงหาข้อเท็จจริงในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ควรมีวิธีการที่มีประสิทธิภาพ และแสวงหาข้อมูลให้ครบถ้วนและรอบด้าน
6. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน โดยไม่รอรับเอกสารชี้แจงจากหน่วยงานเพียงอย่างเดียว
7. ผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีอำนาจในการสั่งการให้หน่วยงานรัฐปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเกิดประสิทธิภาพ
8. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรสร้างการรับรู้ มุ่งเน้นในการประชาสัมพันธ์องค์กรให้เป็นที่รู้จักของประชาชนอย่างทั่วถึง
9. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ไม่ล่าช้า
10. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอาจให้ความช่วยเหลือผู้ต้องชั่งในเรือนจำ โดยมีการส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาให้ความรู้และคำแนะนำในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรมภายในเรือนจำ
11. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีหน่วยงานในระดับภูมิภาค เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่สามารถเข้าถึงการดำเนินการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีความใกล้ชิดกับประชาชน
12. การดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินขอให้ทำในสิ่งที่ถูกต้องและชอบธรรมและเป็นที่ยังของประชาชน