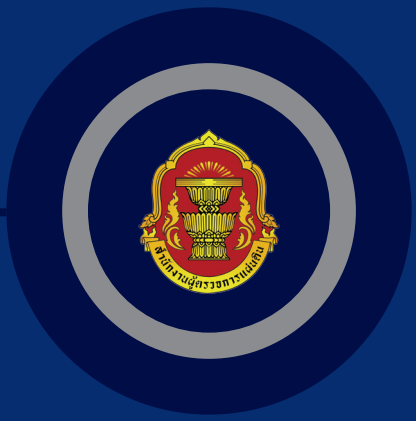


รายงานประจำปี ๒๕๕๗

ผู้ตรวจการแผ่นดิน

๒.๔ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเช่นเดียวกับปีที่ผ่านมา โดยทำการสำรวจระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้ร้องเรียนที่ได้รับการแจ้งผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ซึ่งมีผู้ร้องเรียนตอบแบบสอบถามมาจำนวน ๓๖๒ ฉบับ การประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนในครั้งนี้ ได้แบ่งออกเป็น ๕ ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและผลการวินิจฉัย ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน และความคิดเห็นของผู้ร้องเรียนต่อภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย ๔๕ ปี สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ มีรายได้เฉลี่ยประมาณ ๑๘,๗๙๒.๕๒ บาทต่อเดือน และส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอาศัยอยู่ในเขตภาคกลาง

การเสนอเรื่องร้องเรียน

ในการเสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า กรณีเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐปฏิบัติหน้าที่จนเกิดความเสียหายหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมเป็นปัญหาหรือประเด็นที่มีการร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดินมากที่สุด รองลงมาคือ กรณีเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ กรณีเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย และเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐปฏิบัติแต่กระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่ ตามลำดับ

ในการตัดสินใจเสนอเรื่องร้องเรียน พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่เสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยไม่มีผู้ใดแนะนำ โดยรู้จักผู้ตรวจการแผ่นดินจากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด และมักยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเพียงแห่งเดียว

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ผลการสำรวจ ส่วนใหญ่ผู้ร้องเรียนนิยมเสนอเรื่องร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือ และจัดส่งมาทางไปรษณีย์ ในกรณีที่เป็นการร้องเรียนโดยวาจา ส่วนใหญ่ผู้ร้องเรียนจะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยตรงจากการลงพื้นที่หรือจัดกิจกรรมร่วมกับประชาชน รองลงมาเป็นการร้องเรียนผ่านบริการสายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน (โทรศัพท์หมายเลข ๑๖๗๖ ฟรีทั่วประเทศ) ส่วนในกรณีร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ตผู้ร้องเรียนนิยมร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (www.ombudsman.go.th)

ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน อีกทั้งเมื่อยื่นเรื่องร้องเรียนแล้ว ก็จะได้รับแจ้งจากทางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินว่าเรื่องร้องเรียนได้รับไว้พิจารณาแล้ว นอกจากนี้ พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน เฉลี่ยประมาณ ๒ ครั้งต่อราย และยังได้รายงานความคืบหน้าในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบเฉลี่ยประมาณ ๒ ครั้งต่อราย

ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ได้ติดตามเรื่องร้องเรียนของตัวเอง โดยติดตามเฉลี่ยประมาณ ๓ ครั้ง ซึ่งในส่วนของผู้ร้องเรียนที่ไม่ติดตามเรื่องร้องเรียนของตัวเองส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า คาดว่าเรื่องร้องเรียนกำลังอยู่ระหว่างการพิจารณา

จากการสำรวจ พบว่า ผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นไปตามที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียน และผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ยอมรับผลการวินิจฉัย เพราะเห็นว่ามีความเป็นธรรม

ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการให้บริการ

ในการศึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ นี้ ทำการศึกษาความพึงพอใจใน ๕ ด้าน ได้แก่

- ความพึงพอใจต่อการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน
- ความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน
- ความพึงพอใจต่อการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน
- ความพึงพอใจต่อการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน และ
- ความพึงพอใจในภาพรวม

โดยได้ทำการศึกษาระดับความพึงพอใจจากข้อคำถามที่สร้างขึ้นมาในแต่ละส่วน กำหนดระดับความพึงพอใจ คือ พอใจน้อย ค่อนข้างน้อย ปานกลาง ค่อนข้างมาก และมาก มีวิธีให้คะแนนคำตอบคือ ๑ ๒ ๓ ๔ และ ๕ ตามลำดับ จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาจัดแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็นกลุ่มความพึงพอใจน้อย ค่อนข้างน้อย ปานกลาง ค่อนข้างมาก และมาก โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่แบบจัดกลุ่มเพื่อคำนวณหาอันตรภาคชั้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนในแต่ละด้าน พบว่า ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในระดับค่อนข้างมากในด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน (ร้อยละ ๗๖.๖๐) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน (ร้อยละ ๗๓.๘๐) การพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน (ร้อยละ ๗๒.๖๐) และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับปานกลางในด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน (ร้อยละ ๖๖.๔๐) อย่างไรก็ดี พบว่า ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ร้อยละ ๗๗.๔๐)

ทั้งนี้ จากการเปรียบเทียบอัตราการเปลี่ยนแปลงของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๗ พบว่า ในภาพรวมอัตราการเปลี่ยนแปลงเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยมีอัตราการเปลี่ยนแปลงเฉลี่ยร้อยละ ๑.๗๕ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน มีอัตราการเปลี่ยนแปลงเฉลี่ยเพิ่มขึ้นสูงสุด โดยคิดเป็นร้อยละ ๖.๓๑

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนโดยใช้วิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Least Squares Method) ในรูปของสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ซึ่งปรากฏผลว่า ความพึงพอใจต่อการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน ความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ความพึงพอใจต่อการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน และความเชื่อมั่นต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กล่าวคือ เมื่อผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน การพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน และมีความเชื่อมั่นต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมเพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในภาพรวมเพิ่มขึ้นด้วย

ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

จากการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความคิดเห็นว่าภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอยู่ในระดับดีค่อนข้างมาก (ร้อยละ ๗๘.๔๐) เมื่อทำการวิเคราะห์โดยแยกออกเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้ร้องเรียนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอยู่ในระดับดีมากในด้านการเป็นองค์กรที่ร้องเรียนได้สะดวก (ร้อยละ ๘๕.๘๐) และมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในระดับดีค่อนข้างมากในด้านการเป็นองค์กรที่มีสถานที่ เจ้าหน้าที่และเครื่องมือในการให้บริการที่เหมาะสม (ร้อยละ ๗๘.๖๐) การเป็นองค์กรที่พิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้ (ร้อยละ ๗๘.๒๐) การเป็นองค์กรที่เข้าใจถึงความต้องการของผู้ร้องเรียน มีความมุ่งมั่น ความพร้อม และความเต็มใจในการให้บริการ รวมทั้งมีความรู้ ความสามารถและความชำนาญในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน (ร้อยละ ๗๗.๖๐) การเป็นองค์กรที่ให้ความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย (ร้อยละ ๗๖.๐๐) และด้านการเป็นองค์กรที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนได้รวดเร็ว (ร้อยละ ๗๔.๐๐) ตามลำดับ

นอกจากนี้ เมื่อทำการสอบถามผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับความต้องการเสนอเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในอนาคต พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าในอนาคตหากมีปัญหาเกิดขึ้นจะมายื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแน่นอน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๔๐ โดยผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ให้เหตุผลสนับสนุน อาทิ ได้รับความเป็นธรรมจากการยื่นเรื่องร้องเรียนกับผู้ตรวจการแผ่นดิน มีความเชื่อมั่นว่าผู้ตรวจการแผ่นดินจะวินิจฉัยปัญหาอย่างถูกต้องและเป็นธรรม เชื่อมั่นในความสามารถ ความมุ่งมั่น และความจริงจังในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นธรรมและเป็นกลาง เชื่อมั่นว่าผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นคนดี และมีคุณธรรม เชื่อมั่นในกระบวนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ตรวจการแผ่นดินเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้ร้องเรียน เป็นต้น

ความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม

จากการศึกษา พบว่า ผู้ร้องเรียนมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม ในระดับค่อนข้างมาก (ร้อยละ ๗๓.๐๐) และเมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็น ร้อยละ ๓๘.๑๐ ของผู้ร้องเรียนที่ตอบแบบสอบถาม

ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินในปี ๒๕๕๖[๒๓]

ในปี ๒๕๕๖ สถาบันพระปกเกล้าโดยความร่วมมือกับสำนักงานสถิติแห่งชาติได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ พ.ศ. ๒๕๕๖ เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ และนำเสนอผลที่ได้จากการสำรวจแก่หน่วยงานเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทาง ในการพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไป

ทั้งนี้ ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะและการทำงานประจำปี ๒๕๕๖ ในส่วนขององค์กรอิสระรวมถึงผู้ตรวจการแผ่นดิน ปรากฏผลดังนี้

ความเชื่อมั่นต่อการทำงานขององค์กรอิสระ

จากรายงานผลการสำรวจ พบว่า องค์กรอิสระที่ประชาชนมีความเชื่อมั่น (ค่อนข้างเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมาก) ต่อการทำงานมากที่สุด คือ ศาลยุติธรรม คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔ รองลงมา คือ ศาลปกครอง และศาลรัฐธรรมนูญ มีสัดส่วนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๓ คณะกรรมการการเลือกตั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๑ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๔ ผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๕ คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๙ และคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๔ และสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๕ ตามลำดับ

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาเฉพาะในส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความเชื่อมั่นมาก พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นมากต่อการทำงานของศาลยุติธรรมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕ รองลงมา คือ ศาลปกครอง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕ ศาลรัฐธรรมนูญ คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๔ ผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๓ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖ คณะกรรมการการเลือกตั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๒ คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙ และคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔ และสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ ๘.๘ ตามลำดับ

---

[๒๓] รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ และการทำงานของหน่วยงานต่างๆ พ.ศ. ๒๕๕๖ และสรุปผลการสำรวจ พ.ศ. ๒๕๔๖ - ๒๕๕๖

ความเชื่อมั่นต่อการทำงานขององค์กรด้านการตรวจสอบ

จากผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนตั้งแต่ปี ๒๕๕๖ เกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อการทำงานขององค์กรด้านการตรวจสอบ ๔ องค์กร พบว่า องค์กรด้านการตรวจสอบที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นต่อการทำงานมากที่สุด คือ คณะกรรมการการเลือกตั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๑ รองลงมา คือ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๕ ผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๕ และคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน เป็นร้อยละ ๕๓.๙

ความเชื่อมั่นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ในส่วนของการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน สามารถจำแนกออกเป็น ๖ ระดับ ได้แก่ เชื่อมั่นมาก ค่อนข้างเชื่อมั่น ไม่ค่อยเชื่อมั่น ไม่เชื่อมั่น ไม่มีความเห็น และไม่รู้จัก เมื่อพิจารณาเป็นรายภาค สามารถสรุปได้ดังนี้

ในภาพรวมของทั้งประเทศ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๕.๒ ค่อนข้างเชื่อมั่นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน เชื่อมั่นมากต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๓ อย่างไรก็ดี พบว่ามีประชาชนที่ยังไม่รู้จักผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗ ส่วนประชาชนที่ไม่เชื่อมั่นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินมีเพียงร้อยละ ๒.๒ ของประชาชนทั้งประเทศ

เมื่อพิจารณาเฉพาะในส่วนของระดับค่อนข้างเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมากรวมกัน จะเห็นได้ว่าประชาชนในภาคใต้มีความเชื่อมั่น (ค่อนข้างเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมาก) ต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๓ รองลงมา คือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๙ ภาคกลาง (ยกเว้นกรุงเทพมหานคร) คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๖ และภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๒ ตามลำดับ สำหรับประชาชนในกรุงเทพมหานครมีความเชื่อมั่นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินในสัดส่วนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕ เมื่อเทียบกับประชาชนในภาคอื่น ๆ ของประเทศ

แต่เมื่อพิจารณาเฉพาะกลุ่มประชาชนที่มีระดับความเชื่อมั่นมาก พบว่า ประชาชนที่อยู่ภาคใต้มีความเชื่อมั่นมากที่สุด รองลงมา คือ ประชาชนที่อยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรุงเทพมหานคร ภาคกลาง (ยกเว้นกรุงเทพมหานคร) และภาคเหนือ ตามลำดับ

นอกจากนี้ จากผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานขององค์กรอิสระเป็นรายจังหวัด พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นมากต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ในระดับสูงสุดถึงร้อยละ ๔๐ เมื่อเทียบกับองค์กรอิสระอื่น ๆ คือ คณะกรรมการการเลือกตั้ง คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน และคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นต่อการทำงานในระดับเท่ากันที่ร้อยละ ๓๕ และสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ที่ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการทำงาน คิดเป็น ร้อยละ ๓๐

จากผลการสำรวจดังกล่าว ผู้ตรวจการแผ่นดินได้นำไปปรับใช้ในการกำหนดนโยบายเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเผยแพร่ข้อมูล ความรู้ ควบคู่กับการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนโดยเฉพาะในเขตภูมิภาครู้จักผู้ตรวจการแผ่นดินในฐานะเป็นช่องทางหนึ่งในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย ไม่มีค่าใช้จ่าย และสามารถเป็นที่พึ่งของประชาชนได้ ควบคู่ไปกับการสร้างเสริมการมีส่วนร่วมกับภาคประชาชน เพื่อให้ภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ทั้งในการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน หรือการส่งเสริมจริยธรรม ซึ่งนอกจากจะเป็นการสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน ยังช่วยให้การปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงอีกด้วย