



รายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ประจำปี

๒๕๖๑



๒. สัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานตามระบบการประเมินผลภาครัฐแบบบูรณาการ (Government Evaluation System: GES)

๒.๑ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โดยทำการสำรวจระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้ร้องเรียนที่ได้รับการแจ้งผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ซึ่งมีผู้ร้องเรียนตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๖๕ ฉบับ การสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น ๗ ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การเสนอเรื่องร้องเรียน การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ความพึงพอใจต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม ซึ่งมีรายละเอียดในแต่ละส่วน ดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ยประมาณ ๔๘ ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ส่วนมากประกอบอาชีพค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยประมาณ ๓๐,๕๓๒ บาท/เดือน และโดยมากมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่ภาคกลาง

การเสนอเรื่องร้องเรียน

ในการเสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ร้องเรียนในกรณีเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่จนก่อให้เกิดความเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมมายังผู้ตรวจการแผ่นดินมากที่สุด รองลงมาคือ กรณีเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ กรณีเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กรณีเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ แต่กระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย และกรณีเจ้าหน้าที่มีความประพฤติฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของหน่วยงาน ตามลำดับ

ในส่วนของ การเสนอเรื่องร้องเรียน พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่เสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินโดยไม่มีผู้ใดแนะนำ และรู้จักผู้ตรวจการแผ่นดินจากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด นอกจากนี้ ยังพบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่จะร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเพียงหน่วยงานเดียวเท่านั้น

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่นิยมเสนอเรื่องร้องเรียน โดยทำเป็นหนังสือและจัดส่งมาทางไปรษณีย์ รองลงมาเป็นการร้องเรียนทางวาจา โดยติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรง ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต โดยจัดส่งทางเว็บไซต์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (www.ombudsman.go.th) ร้องเรียนทางโมบายแอปพลิเคชัน และร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น โดยส่งผ่านสำนักงานอัยการสูงสุด และสภาพนาถายความ ตามลำดับ

ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และส่วนใหญ่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินว่า ได้รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณาแล้ว ในการประสานติดต่อกับผู้ร้องเรียนระหว่างการแสวงหาข้อเท็จจริง ผลการสำรวจ พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน เฉลี่ยประมาณ ๒ ครั้ง/ราย และยังมีการรายงานความคืบหน้าในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ เฉลี่ยประมาณ ๒ ครั้ง/ราย ด้วยเช่นกัน

สำหรับการติดตามเรื่องร้องเรียน พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่จะติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนของตนเอง เฉลี่ยประมาณ ๓ ครั้ง/ราย ในส่วนของผู้ร้องเรียนที่ไม่ติดตามเรื่องร้องเรียนของตนเองส่วนใหญ่ให้เหตุผล ได้แก่ ไม่สามารถติดตามเรื่องร้องเรียนได้ เพราะมีสถานะเป็นผู้ต้องขัง เข้าใจว่าผู้ตรวจการแผ่นดินกำลังดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนอยู่ เชื่อมั่นในกระบวนการทำงานและความเป็นธรรมของผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้รับการรายงานเกี่ยวกับการดำเนินงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องที่ร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นระยะอยู่แล้ว เข้าใจว่าการพิจารณาเรื่องร้องเรียนต้องใช้เวลา และปล่อยให้เป็นที่ไปตามกระบวนการพิจารณาของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ในส่วนของผลการวินิจฉัย พบว่า ผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นไปตามที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ผลการวินิจฉัยไม่เป็นไปตามที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียน ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา เพราะเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน และผู้ตรวจการแผ่นดินดำเนินการไกล่เกลี่ยจนได้ผลเป็นที่ยอมรับทั้งสองฝ่ายตามลำดับ โดยผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ยอมรับผลการวินิจฉัย เพราะเห็นว่ามีความเป็นธรรม นอกจากนี้ ยังพบว่า มีผู้ร้องเรียนส่วนหนึ่งที่ยอมรับผลการวินิจฉัย แต่เห็นว่าไม่เป็นธรรม และไม่ยอมรับผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยให้เหตุผลว่า หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนไม่ปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินทำให้เกิดปัญหาความเดือดร้อนและความไม่เป็นธรรมที่เกิดกับผู้ร้องเรียนยังไม่ได้รับการแก้ไข และเมื่อสอบถามถึงความเสมอภาคในการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ตัวเองได้รับการปฏิบัติจากผู้ตรวจการแผ่นดินอย่างเท่าเทียมกับผู้ร้องเรียนรายอื่น

ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ทำการศึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนใน ๕ ด้าน ดังนี้

- ความพึงพอใจต่อการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน
- ความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน
- ความพึงพอใจต่อการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน
- ความพึงพอใจต่อการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน
- ความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวม

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนดำเนินการโดยวัดจากข้อคำถามที่สร้างขึ้นในแต่ละส่วน ซึ่งกำหนดระดับความพึงพอใจ คือ พอใจน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด มีวิธีให้คะแนนของคำตอบ คือ ๑ ๒ ๓ ๔ และ ๕ ตามลำดับ จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาจัดแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็นกลุ่มความพึงพอใจน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด โดยใช้วิธีแจกแจงความถี่แบบจัดกลุ่มเพื่อคำนวณหาอันตรภาคชั้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน พบว่า ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีความพึงพอใจในแต่ละมิติ ดังนี้

- ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน (ร้อยละ ๗๙.๖๐)
- ด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน (ร้อยละ ๗๖.๒๐)
- ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน (ร้อยละ ๗๘.๐๐)
- ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน (ร้อยละ ๗๐.๘๐)

ทั้งนี้ ในภาพรวม ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ร้อยละ ๗๗.๘๐)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน

ผลจากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนโดยใช้วิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Least Squares Method) ในรูปของสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๐ ได้แก่

- อายุของผู้ร้องเรียน
- การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- ผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน
- ความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกับผู้ร้องเรียนรายอื่น
- ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- ความเชื่อมั่นต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม หลังจากที่ได้เสนอเรื่องร้องเรียน

กล่าวคือ เมื่อผู้ร้องเรียนมีอายุเพิ่มขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินลดลง และหากผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามที่ร้องเรียน หรือผู้ร้องเรียนได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือมีความคิดเห็น认为自己ได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกับผู้ร้องเรียนรายอื่น หรือมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมทั้งมีความเชื่อมั่นต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมหลังจากที่ได้เสนอเรื่องร้องเรียนในระดับที่ตีมากขึ้นแล้ว จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพิ่มขึ้นด้วย

ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ในภาพรวม ผู้ร้องเรียนมีความคิดเห็นว่าคุณภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอยู่ในระดับดีค่อนข้างมาก (ร้อยละ ๗๘.๐๘) เมื่อทำการวิเคราะห์โดยแยกออกเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้ร้องเรียนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอยู่ในระดับดีมาก ในประเด็นการเป็นองค์กรที่ร้องเรียนได้สะดวก (ร้อยละ ๘๕.๖๐) ส่วนประเด็นอื่นๆ มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในระดับดีค่อนข้างมาก ซึ่งได้แก่ ประเด็นการเป็นองค์กรที่เข้าใจความต้องการของผู้ร้องเรียน มีความมุ่งมั่น ความพร้อม และความเต็มใจให้บริการ (ร้อยละ ๗๘.๘๐) ประเด็นการเป็นองค์กรที่ประชาชนสามารถฝากความหวังและพึ่งพิงได้ เมื่อมีปัญหาความเดือดร้อน (ร้อยละ ๗๘.๔๐) ประเด็นการเป็นองค์กรที่บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน (ร้อยละ ๗๗.๘๐) ประเด็นการเป็นองค์กรที่พิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้ (ร้อยละ ๗๗.๔๐) ประเด็นการเป็นองค์กรที่ให้ความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย (ร้อยละ ๗๖.๒๐) ประเด็นเป็นองค์กรที่มีสถานที่ เจ้าหน้าที่ และเครื่องมือในการให้บริการที่เหมาะสม (ร้อยละ ๗๖.๐๐) และประเด็นการเป็นองค์กรที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว (ร้อยละ ๗๔.๔๐) ตามลำดับ

อนึ่ง เมื่อทำการสอบถามผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับความต้องการเสนอเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในอนาคต ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าคุณภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในอนาคต หากมีปัญหาเกิดขึ้นจะมายื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแน่นอน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๖๐ โดยผู้ร้องเรียนได้ให้เหตุผลสนับสนุน เช่น คำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถแก้ไขความเดือดร้อนให้กับผู้ร้องเรียนได้ ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาเรื่องร้องเรียนด้วยความเป็นธรรม ผู้ตรวจการแผ่นดินให้ความสำคัญต่อปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนแม้จะไม่ใช่ปัญหาใหญ่ก็ตาม และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีความกระตือรือร้นและเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร้องเรียน เป็นต้น

ความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม

จากการศึกษา พบว่า ก่อนเสนอเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมในระดับค่อนข้างมาก (ร้อยละ ๘๑.๐๐) และเมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๖๐ ของผู้ร้องเรียนที่ตอบแบบสอบถาม และในส่วนของความเชื่อมั่นหลังทราบผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พบว่า ผู้ร้องเรียนยังคงมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ ๗๑.๔๐) โดยเมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘๐ ของผู้ร้องเรียนที่ตอบแบบสอบถาม

ความพึงพอใจต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ - ๒๕๖๑

ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ - ๒๕๖๑ พบว่า หากพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนมีแนวโน้มลดลงในทุกด้าน แต่เมื่อพิจารณาเกี่ยวกับอัตราการเปลี่ยนแปลงเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนกลับพบว่า ในภาพรวมอัตราการเปลี่ยนแปลงสะสมของความพึงพอใจยังคงเพิ่มขึ้น ร้อยละ ๐.๑๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีอัตราการเปลี่ยนแปลงสะสมของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในทุกด้าน โดยด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน มีอัตราการเปลี่ยนแปลงเฉลี่ยสะสมเพิ่มขึ้นสูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๒ รองลงมาคือ ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๙ ๑.๒๒ และ ๐.๙๗ ตามลำดับ

อัตราการเปลี่ยนแปลงของระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ – ๒๕๖๑

การให้บริการ	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ					การเปลี่ยนแปลง เฉลี่ยสะสม ^{๑๔} (ร้อยละ)
	พ.ศ. ๒๕๕๗	พ.ศ. ๒๕๕๘	พ.ศ. ๒๕๕๙	พ.ศ. ๒๕๖๐	พ.ศ. ๒๕๖๑	
การยื่นและรับเรื่องร้องเรียน	๓.๘๓	๔.๑๐	๔.๑๑	๔.๐๘	๓.๙๘	๐.๙๗
การพิจารณาสอบสวนหา ข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน	๓.๖๓	๓.๕๐	๓.๘๔	๔.๐๔	๓.๘๑	๑.๒๒
การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	๓.๖๙	๓.๗๐	๓.๙๓	๔.๐๓	๓.๙๐	๑.๓๙
การดำเนินการหลังการพิจารณา วินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	๓.๓๒	๓.๓๐	๓.๖๐	๓.๘๕	๓.๕๔	๑.๖๒
ความพึงพอใจต่อการพิจารณา สอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวม	๓.๘๗	๓.๖๐	๓.๙๓	๔.๐๗	๓.๘๙	๐.๑๓

หมายเหตุ: ^{๑๔} หมายถึง ใช้วิธีการคำนวณแบบ Compound Annual Growth Rate (CAGR)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ^{๑๔}

ในปี พ.ศ. ๒๕๖๐ สถาบันพระปกเกล้าได้ร่วมมือกับสำนักงานสถิติแห่งชาติดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อรวบรวมข้อมูลและนำเสนอผลที่ได้จากการสำรวจให้กับหน่วยงานเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไป

ทั้งนี้ ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะและการทำงานประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ในส่วนขององค์กรอิสระ รวมถึงผู้ตรวจการแผ่นดิน ในแต่ละด้าน ปรากฏมีผลการสำรวจ ดังนี้

^{๑๔} ความเชื่อมั่นต่อสถาบันต่างๆ และความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ พ.ศ. ๒๕๖๐ และสรุปผลการสำรวจ พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๖๐



สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๕

เลขที่ ๑๒๐ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

โทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๑ ๙๑๐๐ โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๘๓๔๑ สายด่วน ๑๖๓๖ (โทรฟรีทั่วประเทศ) www.ombudsman.go.th

