

สรุปผลความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานขององค์กรอิสระและองค์กรตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2564¹

สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา

สถาบันพระปกเกล้าได้ร่วมมือกับสำนักงานสถิติแห่งชาติดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ สำหรับใช้เป็นข้อมูลทางวิชาการประกอบการจัดทำโครงการวัดระดับการให้บริการของหน่วยงานรัฐ โดยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน (People's Audit) นำไปสู่การนำเสนอแนวทางสำหรับผู้กำหนดนโยบายและนำไปใช้พัฒนาการจัดบริการสาธารณะให้มีคุณภาพ และสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนทุกกลุ่มในสังคมไทย ประกอบด้วย 6 ส่วน ได้แก่ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล (3) วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล (4) หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนน (5) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการสำรวจ และ (6) สรุปผลความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานขององค์กรอิสระและองค์กรตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2564 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สถาบันพระปกเกล้าศึกษาความเชื่อมั่นต่อสถาบันต่าง ๆ และความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ พ.ศ. 2564 และสรุปผลการสำรวจ พ.ศ. 2545 – 2564 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 – 19 เมษายน 2564 โดยสำรวจประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ครั้วเรือนละ 1 คน กระจาย 77 จังหวัดทั่วประเทศ จำนวน 33,420 ตัวอย่าง แบ่งเป็นประชาชนในเขตเทศบาล 17,460 คน และนอกเขตเทศบาล 15,960 คน ทั้งนี้ จะไม่รวมผู้ที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนคนงานที่มีคนงานมาอยู่รวมกันในสถานที่ที่นายจ้างจัดหาให้โดยไม่เสียค่าที่พัก รวมทั้งอาศัยอยู่ในครัวเรือนสถาบัน เช่น เรือนจำ ค่ายทหาร โรงแรม วัด และหอพักนักศึกษา เป็นต้น ขนาดตัวอย่างแบ่งเป็นตัวอย่างในกรุงเทพมหานครและรายภาค ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ขนาดตัวอย่างจำแนกรายภาค

ภาค	ตัวอย่างประชาชนอายุ 18 ปีขึ้นไป (ตัวอย่าง)
กรุงเทพมหานคร	1,500
ภาคกลาง (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร)	10,500
ภาคเหนือ	7,140
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	8,400
ภาคใต้	5,880
รวมทั่วประเทศ	33,420

ที่มา: สถาบันพระปกเกล้า (2565)

¹ สรุปจากรายงานความเชื่อมั่นต่อสถาบันต่าง ๆ และความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ พ.ศ. 2564 และสรุปผลการสำรวจ พ.ศ. 2545 – 2564 จัดทำโดยสถาบันพระปกเกล้า

2. เครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งส่วนที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คือ ความเชื่อมั่นต่อการทำงานขององค์กรอิสระและองค์กรตามรัฐธรรมนูญ ประกอบด้วย ศาลยุติธรรม ศาลรัฐธรรมนูญ ศาลปกครอง ผู้ตรวจการแผ่นดิน คณะกรรมการการเลือกตั้ง (กกต.) คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน (คตง.) คณะกรรมการสิทธิมนุษยชน (กสม.) และองค์กรอัยการ โดยมีข้อความดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อการทำงานขององค์กรอิสระและองค์กรตามรัฐธรรมนูญ

ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการทำงานขององค์กรต่อไปนี้มาก – น้อยเพียงใด

องค์กรอิสระและองค์กรตามรัฐธรรมนูญ	ระดับความเชื่อมั่น				
	เชื่อมั่นมาก	ค่อนข้างเชื่อมั่น	ไม่ค่อยเชื่อมั่น	ไม่เชื่อมั่น	ไม่รู้จัก
	(4)	(3)	(2)	(1)	(0)
ศาลยุติธรรม					
ศาลรัฐธรรมนูญ					
ศาลปกครอง					
ผู้ตรวจการแผ่นดิน					
คณะกรรมการการเลือกตั้ง (กกต.)					
คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ					
คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน (คตง.)					
คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (กสม.)					
องค์กรอัยการ					

ที่มา: สถาบันพระปกเกล้า (2559)

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้ Tablet รวบรวมรายละเอียดในแบบสอบถามด้วยวิธีการสัมภาษณ์ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป รวมทั้งสิ้น 76 จังหวัด ทั่วประเทศและกรุงเทพมหานคร

4. หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนน

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาในครั้งนี้ สถาบันพระปกเกล้าใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือด้วยวิธีการสัมภาษณ์ รายละเอียดดังนี้

4.1 การคำนวณคะแนน ตัวแปรความเชื่อมั่น คะแนนเต็ม 4 คะแนน มีการแปลงคำตอบที่ได้จากแต่ละตัวแปรเป็นคะแนน มีหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

<u>ระดับความเชื่อมั่น</u>	<u>คะแนน</u>
เชื่อมั่นมาก	4
ค่อนข้างเชื่อมั่น	3
ไม่ค่อยเชื่อมั่น	2
ไม่เชื่อมั่น	1

4.2 การแปลงระดับความเชื่อมั่น ตัวแปรความเชื่อมั่น คะแนนเต็ม 4 คะแนน มีหลักเกณฑ์การแปลงระดับความเชื่อมั่น ดังนี้

<u>ระดับความเชื่อมั่น</u>	<u>คะแนนเฉลี่ย</u>
เชื่อมั่นมาก	3.50 – 4.00
ค่อนข้างเชื่อมั่น	2.50 – 3.49
ไม่ค่อยเชื่อมั่น	1.50 – 2.49
ไม่เชื่อมั่น	1.00 – 1.49

หมายเหตุ: การคำนวณค่าร้อยละและคะแนนความเชื่อมั่นโดยในการคำนวณค่าร้อยละได้ รวม ผู้ตอบทั้งที่มีความเชื่อมั่นและไม่มีความเชื่อมั่น ส่วนการคำนวณคะแนน ไม่รวม ผู้ตอบที่ไม่เชื่อมั่น/ไม่รู้จัก

5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการสำรวจ

การเสนอผลการสำรวจรายภาคและทั่วประเทศในรูปของค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อนำเสนอระดับความเชื่อมั่นของประชาชน นอกจากนี้ การประมาณค่าสถิติเป็นการคำนวณค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะที่ต้องการศึกษาในระดับจังหวัด ภาค และประเทศ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

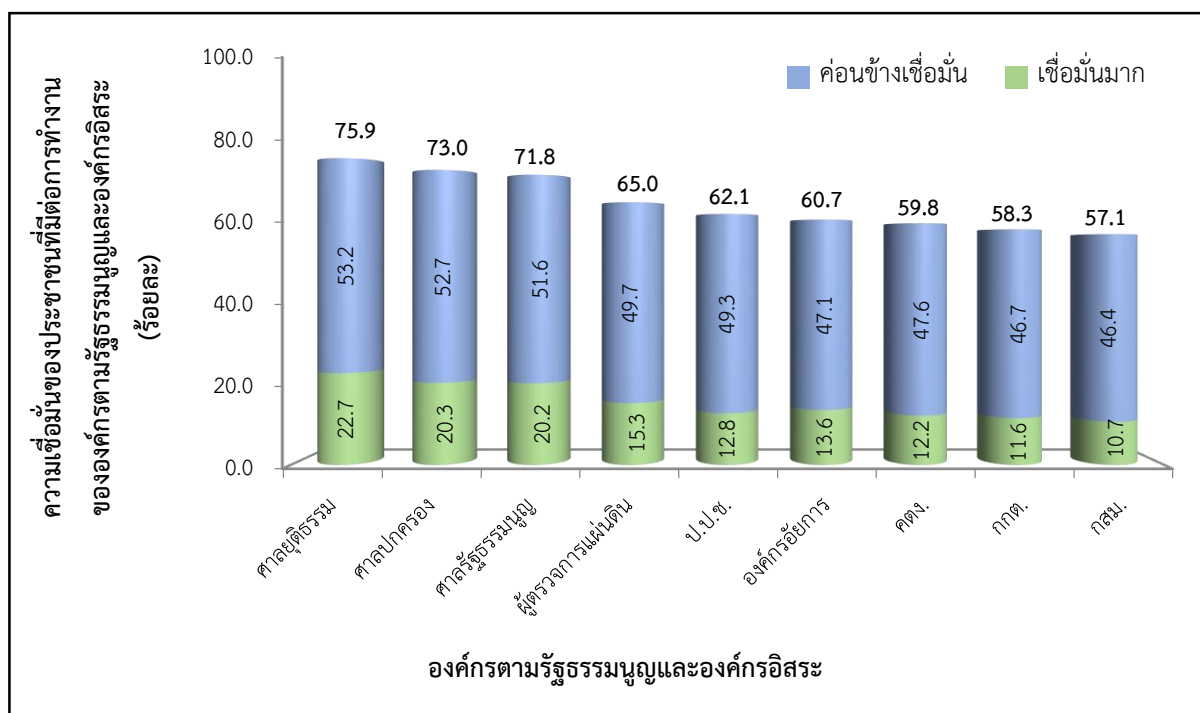
6. สรุปผลความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานขององค์กรอิสระและองค์กรตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2564

6.1 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานขององค์กรอิสระและองค์กรตามรัฐธรรมนูญ

จากผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการทำงานขององค์กรอิสระและองค์กรตามรัฐธรรมนูญที่ศึกษาโดยสถาบันพระปกเกล้า พบว่า องค์กรอิสระที่ประชาชนค่อนข้างเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมากต่อการทำงานเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

- ผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 65.0
- คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ 62.1
- คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 59.8
- คณะกรรมการการเลือกตั้ง คิดเป็นร้อยละ 58.3
- คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ 57.1

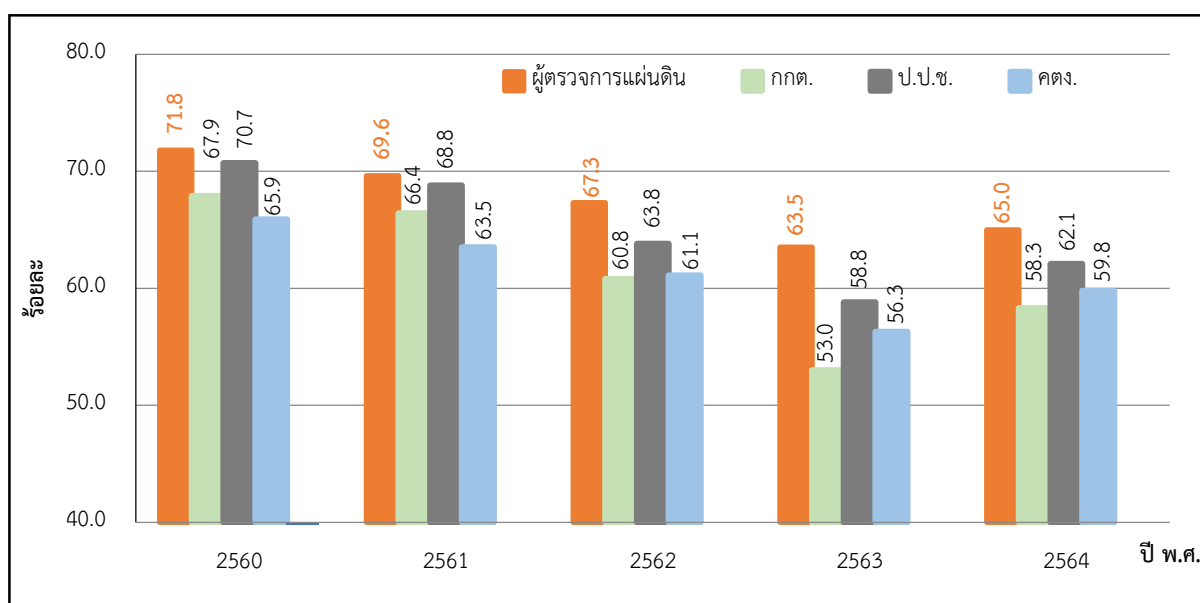
อย่างไรก็ตาม ศาลซึ่งเป็นองค์กรตามรัฐธรรมนูญที่ใช้อำนาจตุลาการในการพิจารณาพิพากษาชี้ขาดข้อพิพาทหรือกรณีคดีตามที่รัฐธรรมนูญและกฎหมายบัญญัติ ประกอบด้วย ศาลยุติธรรม ศาลปกครองและศาลรัฐธรรมนูญ พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการทำงานของศาลร้อยละ 75.9 73.0 และ 71.8 ตามลำดับ ส่วนความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานขององค์กรอัยการ คิดเป็นร้อยละ 60.7 ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและองค์กรอิสระ พ.ศ. 2564

6.2 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นที่มีต่อการทำงานขององค์กรด้านการตรวจสอบ

ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นที่มีต่อการทำงานขององค์กรด้านการตรวจสอบ ซึ่งประกอบด้วย 4 องค์กร ได้แก่ ผู้ตรวจการแผ่นดิน คณะกรรมการการเลือกตั้ง คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ และคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน พบว่า ในปี พ.ศ. 2559 ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คณะกรรมการการเลือกตั้ง และคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินสูงที่สุด และตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 – 2563 ประชาชนมีแนวโน้มมีความเชื่อมั่นต่อการทำงานขององค์กรด้านการตรวจสอบลดลง ซึ่งอาจมีผลมาจากผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานที่เป็นที่รับรู้ของประชาชนโดยทั่วไป ในขณะที่ปี 2564 ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า คิดเป็นร้อยละ 65.0 ดังแสดงในภาพที่ 2



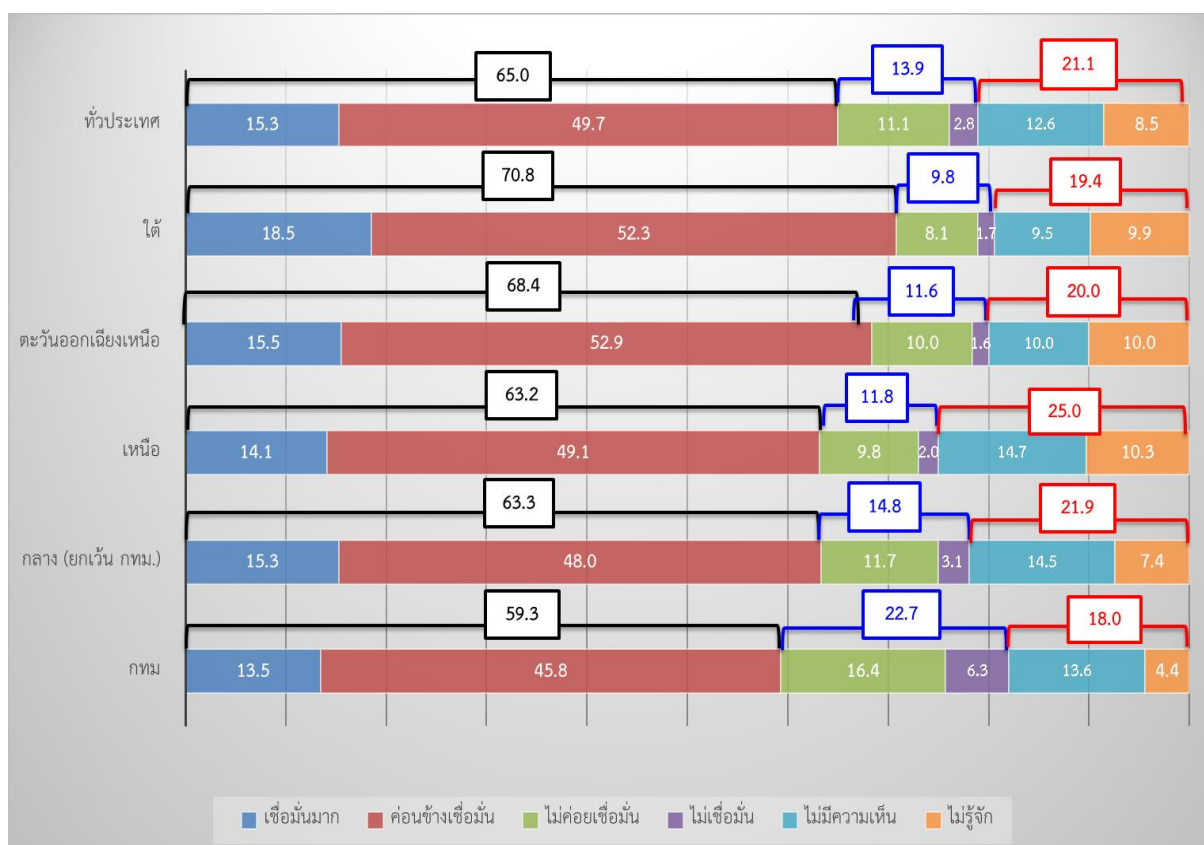
ภาพที่ 2 ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นที่มีต่อการทำงานขององค์กรด้านการตรวจสอบ ระหว่างปี พ.ศ. 2560 - 2564

6.3 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน (รายภาคและรายจังหวัด)

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยจำแนกเป็นรายภาคและรายจังหวัดนั้น ผลการสำรวจภาพรวมของประเทศ พบว่า ประชาชนค่อนข้างเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมากต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 65.0 ประกอบด้วย

- ประชาชนค่อนข้างเชื่อมั่นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 49.7
- ประชาชนเชื่อมั่นมากต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 15.3
- ประชาชนไม่มีความเห็นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 12.6
- ประชาชนไม่ค่อยเชื่อมั่นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 11.1
- ประชาชนไม่เชื่อมั่นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 2.8
- ประชาชนไม่รู้จักรผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 8.5

เมื่อพิจารณาถึงความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นรายภาค เฉพาะในส่วนที่ประชาชนค่อนข้างเชื่อมั่นและเชื่อมั่นมากต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า **ประชาชนในภาคใต้ที่ค่อนข้างเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมากต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.8** รองลงมา คือ ประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 68.4 ภาคกลาง (ยกเว้น กรุงเทพมหานคร) คิดเป็นร้อยละ 63.3 ภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 63.2 ในขณะที่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครค่อนข้างเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมากต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.3 ตามลำดับ ดังแสดงในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความเชื่อมั่นที่มีต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นรายภาค

ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นรายจังหวัด พบว่าประชาชนที่มีความเชื่อมั่นมากต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินอยู่ในช่วงร้อยละ 24.1 – 32.0 ประกอบด้วย 12 จังหวัด ได้แก่ อุดรธานี มุกดาหาร อุบลราชธานี เพชรบูรณ์ ชัยนาท สิงห์บุรี พระนครศรีอยุธยา นครปฐม ชุมพร ตรัง สงขลา และยะลา รองลงมา คือ ช่วงร้อยละ 18.1 – 24.0 ประกอบด้วย 14 จังหวัด ได้แก่ สุโขทัย กำแพงเพชร พิจิตร บึงกาฬ ชัยภูมิ สุรินทร์ ศรีสะเกษ สระบุรี ปราจีนบุรี ตราด ราชบุรี ระนอง กระบี่ และพัทลุง ช่วงร้อยละ 12.1 – 18.0 ประกอบด้วย 28 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ ตาก พะเยา แพร่ อุดรดิตถ์ หนองคาย นครพนม สกลนคร หนองบัวลำภู มหาสารคาม ร้อยเอ็ด บุรีรัมย์ นครสวรรค์ ลพบุรี อุทัยธานี สุพรรณบุรี อ่างทอง กาญจนบุรี นนทบุรี กรุงเทพมหานคร ฉะเชิงเทรา สระแก้ว จันทบุรี เพชรบุรี สุราษฎร์ธานี พังงา นครศรีธรรมราช และสตูล ช่วงร้อยละ 6.1 – 12.0 ประกอบด้วย 19 จังหวัด ลำพูน น่าน เลย พิษณุโลก ขอนแก่น กาฬสินธุ์ ยโสธร อำนาจเจริญ นครราชสีมา นครนายก ปทุมธานี สมุทรปราการ สมุทรสาคร ชลบุรี ระยอง ประจวบคีรีขันธ์ ภูเก็ต ปัตตานี และนราธิวาส และจังหวัดที่ประชาชนมีความเชื่อมั่นมากอยู่ในช่วงร้อยละ 0.1 – 6.0 ประกอบด้วย 4 จังหวัด ได้แก่ แม่ฮ่องสอน เชียงราย ลำปาง และสมุทรสงคราม

ตารางที่ 3 ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความเชื่อมั่นมากที่มีต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นรายจังหวัด

ร้อยละของประชาชน ที่มีความเชื่อมั่นมาก ต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน	จังหวัด
24.1 – 32.0	จำนวน 12 จังหวัด ได้แก่ อุดรธานี มุกดาหาร อุบลราชธานี เพชรบูรณ์ ชัยนาท สิงห์บุรี พระนครศรีอยุธยา นครปฐม ชุมพร ตรัง สงขลา และยะลา
18.1 – 24.0	จำนวน 14 จังหวัด ได้แก่ สุโขทัย กำแพงเพชร พิจิตร บึงกาฬ ชัยภูมิ สุรินทร์ ศรีสะเกษ สระบุรี ปราจีนบุรี ตราด ราชบุรี ระนอง กระบี่ และพัทลุง
12.1 – 18.0	จำนวน 28 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ ตาก พะเยา แพร่ อุดรดิตถ์ หนองคาย นครพนม สกลนคร หนองบัวลำภู มหาสารคาม ร้อยเอ็ด บุรีรัมย์ นครสวรรค์ ลพบุรี อุทัยธานี สุพรรณบุรี อ่างทอง กาญจนบุรี นนทบุรี กรุงเทพมหานคร ฉะเชิงเทรา สระแก้ว จันทบุรี เพชรบุรี สุราษฎร์ธานี พังงา นครศรีธรรมราช และสตูล
6.1 – 12.0	จำนวน 19 จังหวัด ได้แก่ ลำพูน น่าน เลย พิษณุโลก ขอนแก่น กาฬสินธุ์ ยโสธร อำนาจเจริญ นครราชสีมา นครนายก ปทุมธานี สมุทรปราการ สมุทรสาคร ชลบุรี ระยอง ประจวบคีรีขันธ์ ภูเก็ต ปัตตานี และนราธิวาส
0.1 – 6.0	จำนวน 4 จังหวัด แม่ฮ่องสอน เชียงราย ลำปาง และสมุทรสงคราม

6.4 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี พ.ศ. 2545 – 2564

สำหรับสถิติในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความเชื่อมั่นในการทำงานด้านการตรวจสอบและให้คำปรึกษาของผู้ตรวจการแผ่นดินในช่วงปี พ.ศ. 2545 – 2562 พบว่า ในปี พ.ศ. 2546 ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.6 และตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อผู้ตรวจการแผ่นดินมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นและลดลงสลับกันเป็นบางปี จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2551 ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อผู้ตรวจการแผ่นดินน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.0 ต่อมาความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อผู้ตรวจการแผ่นดินมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 51.7 ในปี พ.ศ. 2553 เป็นร้อยละ 72.1 ในปี พ.ศ. 2559 หลังจากนั้นความเชื่อมั่นของประชาชนมีแนวโน้มลดลงระหว่างปี พ.ศ. 2560 – 2563 คิดเป็นร้อยละ 71.8, 69.6, 67.3 และ 63.5 ตามลำดับ ในขณะที่ปี พ.ศ. 2564 ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดินเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2563 คิดเป็นร้อยละ 65.0 ดังแสดงในภาพที่ 4



ภาพที่ 4 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินประจำปี พ.ศ. 2545 - 2564

อย่างไรก็ตาม ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อสถาบันต่าง ๆ และความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ ที่สถาบันพระปกเกล้าดำเนินการต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เป็นส่วนหนึ่งของการสำรวจความเชื่อมั่นต่อสถาบันต่าง ๆ และความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นการดำเนินงานด้วยระยะเวลาและงบประมาณที่จำกัด รวมถึงเป็นการศึกษาในภาพรวมของหลายองค์กร ไม่สามารถกำหนดประเด็นคำถามให้มีความละเอียด และเป็นการเฉพาะของแต่ละหน่วยงานได้ ซึ่งการที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะนำผลการสำรวจ ของสถาบันพระปกเกล้าไปใช้ประกอบเป็นตัวชี้วัดในการดำเนินงาน จะได้เพียงข้อมูลบางส่วน และไม่ครอบคลุมตามที่องค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินต้องการและจะสามารถนำข้อมูลไปใช้การวิเคราะห์ เพื่อพัฒนางานต่อไปได้ สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษาซึ่งเป็นหน่วยงานภายในที่รับผิดชอบในการศึกษาวิจัย เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินให้เกิดประสิทธิภาพจึงเห็นสมควร ดำเนินการว่าจ้างสถาบันพระปกเกล้าศึกษาโครงการศึกษาวิจัย เรื่อง การรับรู้ ความเชื่อมั่น และความคาดหวัง ของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน

เมื่อนำผลการศึกษาความเชื่อมั่นต่อสถาบันต่าง ๆ และความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ พ.ศ. 2564 และสรุปผลการสำรวจ พ.ศ. 2545 – 2564 ของสถาบันพระปกเกล้าเปรียบเทียบกับผลจากการศึกษา เรื่อง การรับรู้ ความเชื่อมั่น และความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กรผู้ตรวจการ แผ่นดินที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนทั่วไปทั่วประเทศ 76 จังหวัด และกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,200 คน พบว่า ในภาพรวมประชาชนทั่วไปโดยส่วนใหญ่ ร้อยละ 69.3 ไม่รู้จักองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน มีกลุ่มตัวอย่างเพียงร้อยละ 30.7 ที่รู้จักองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน ดังนั้น สิ่งที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรเร่งดำเนินการคือการสร้างผลงานในหน้าที่และอำนาจ ของผู้ตรวจการแผ่นดินให้เป็นที่ประจักษ์ รวมถึงจัดทำสื่อที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้ทุกส่วนของสังคม โดยเผยแพร่ในช่องทางที่สามารถติดต่อและรับข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน ในการศึกษา โครงการศึกษาวิจัย เรื่อง การรับรู้ ความเชื่อมั่น และความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงาน ขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า ช่องทางการติดต่อและรับข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน ที่ประชาชนทั่วไปรู้จักแต่ยังไม่เคยใช้บริการ 5 อันดับแรก ได้แก่ (1) สายด่วนหมายเลข 1676 (2) เฟซบุ๊ก สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (3) เว็บไซต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน www.ombudsman.go.th (4) หมายเลขโทรศัพท์ 02-141-9100 และ (5) แผ่นพับประชาสัมพันธ์

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- สถาบันพระปกเกล้า. 2565. ความเชื่อมั่นต่อสถาบันต่าง ๆ และความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ พ.ศ. 2564 และสรุปผลการสำรวจ พ.ศ. 2545 - 2564. นนทบุรี: บริษัท เอ.พี. กราฟิค ดีไซน์และการพิมพ์ จำกัด.
- สถาบันพระปกเกล้า. 2565. รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการศึกษาวิจัย การรับรู้ ความเชื่อมั่น และความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน. รายงานเสนอต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. 15 พฤศจิกายน 2565. ม.ป.ท.