รายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



ผู้ตรวจการแผ่นดิน
เพื่อความเป็นธรรมของแผ่นดิน

1.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อประโยชน์ที่ได้จากการใช้บริการและกระบวนการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โดยทำการสำรวจระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้ร้องเรียนที่ได้รับบริการดำเนินการตามกระบวนการร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งมีผู้ร้องเรียนตอบแบบสอบถาม จำนวน 338 ฉบับ การสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนในครั้งนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ความคิดเห็นของผู้ร้องเรียนต่อภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และช่องทางที่ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถติดต่อหรือสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ถึงประชาชนได้สะดวกซึ่งมีรายละเอียดในแต่ละส่วน ดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ส่วนมากประกอบอาชีพอื่น ๆ ซึ่งประกอบอาชีพ ค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว รับงานอิสระ และผู้ต้องขังในเรือนจำ มีรายได้ระหว่าง ไม่มีรายได้ - 5,000 บาท และโดยมากมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่ภาคกลาง

ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ทำการศึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนและความคิดเห็นของผู้ร้องเรียนต่อภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินใน 6 ด้าน ดังนี้

- ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน
- ด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน
- ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน
- ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

- ด้านความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวม
- ความคิดเห็นของผู้ร้องเรียนต่อภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนดำเนินการโดยวัดจากข้อคำถามที่สร้างขึ้นมาในแต่ละส่วน ซึ่งกำหนดระดับความพึงพอใจและความคิดเห็น คือ ระดับน้อยที่สุด ระดับน้อย ระดับปานกลาง ระดับมาก และระดับมากที่สุด มีวิธีให้คะแนนของคำตอบ คือ 1 2 3 4 และ 5 ตามลำดับ จากนั้นนำคะแนนที่ได้จากการวิเคราะห์มาจัดกลุ่มระดับความพึงพอใจ โดยแบ่งเป็นกลุ่มระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็น คือ ระดับน้อยที่สุด ระดับน้อย ระดับปานกลาง ระดับมาก และระดับมากที่สุด โดยใช้วิธีแจกแจงความถี่แบบจัดกลุ่มเพื่อคำนวณหาอันตรภาคชั้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้ร้องเรียน พบว่า ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.4 โดยมีความพึงพอใจในแต่ละด้านดังนี้

การดำเนินงาน	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน	87.60	4.38	มาก
ด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน	81.80	4.09	มาก
ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	81.40	4.07	มาก
ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	70.60	3.53	มาก
ด้านความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวม	79.00	3.95	มาก
ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	86.20	4.31	มาก

ความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม

จากการศึกษา พบว่า ก่อนเสนอเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00) และในส่วนของความเชื่อมั่นหลังทราบผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พบว่า ผู้ร้องเรียนยังคงมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.98 คิดเป็นร้อยละ 79.6)

ช่องทางที่ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถติดต่อหรือสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ถึงประชาชนได้สะดวก

จากการศึกษา พบว่า ช่องทางที่ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถติดต่อหรือสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ถึงประชาชนได้สะดวก คือ อินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์) รองลงมา คือ โทรทัศน์ โมบายแอปพลิเคชัน การสัมมนา วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับเพื่อน/ญาติ นิทรรศการ ส.ส./ส.ว. และ อื่น ๆ อาทิ Line Facebook ฯลฯ ตามลำดับ

ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการบริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ[1]

สถาบันพระปกเกล้าได้ร่วมมือกับสำนักงานสถิติแห่งชาติดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในปี พ.ศ. 2564 เพื่อรวบรวมข้อมูลและนำเสนอผลที่ได้จากการสำรวจให้กับหน่วยงานเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไป

ทั้งนี้ ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะและการทำงานประจำปี พ.ศ. 2564 ในส่วนขององค์กรอิสระหมายรวมถึงผู้ตรวจการแผ่นดินและองค์กรตามรัฐธรรมนูญ ปรากฏผลการสำรวจ ดังต่อไปนี้

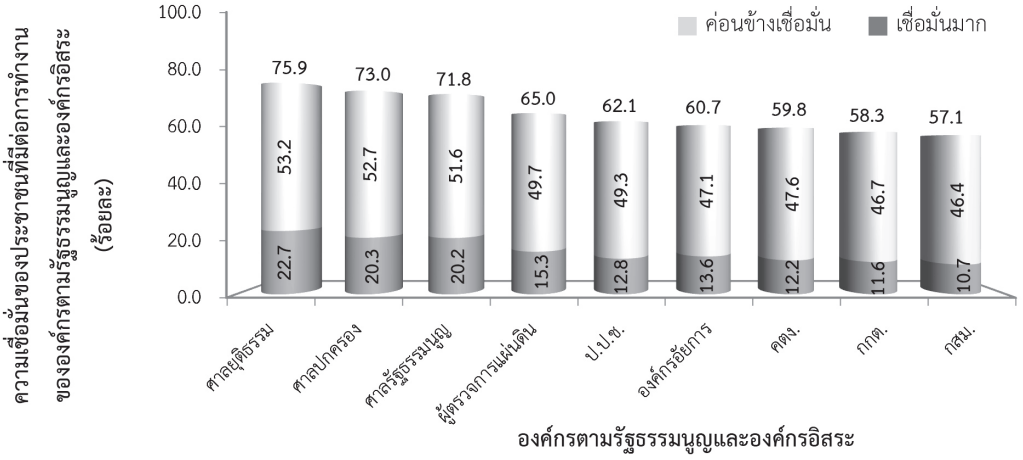
---

[1] ความเชื่อมั่นต่อสถาบันต่าง ๆ และความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ พ.ศ. 2564 และสรุปผลการสำรวจ พ.ศ. 2545 - 2564

1. ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานขององค์กรอิสระและองค์กรตามรัฐธรรมนูญ

จากการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการทำงานขององค์กรอิสระและองค์กรตามรัฐธรรมนูญในปี พ.ศ. 2564 พบว่า องค์กรที่ประชาชนค่อนข้างเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมากต่อการทำงานมากที่สุด คือ ศาลยุติธรรม (ร้อยละ 75.9) รองลงมา คือ ศาลปกครอง (ร้อยละ 73.0) ศาลรัฐธรรมนูญ (ร้อยละ 71.8) ผู้ตรวจการแผ่นดิน (ร้อยละ 65.0) คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ร้อยละ 62.1) องค์กรอัยการ (ร้อยละ 60.7) คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน (ร้อยละ 59.8) คณะกรรมการการเลือกตั้ง (ร้อยละ 58.3) และคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (ร้อยละ 57.1) จะเห็นได้ว่า เมื่อพิจารณาเฉพาะในส่วนของ**<u>องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ พบว่า ผู้ตรวจการแผ่นดินยังคงเป็นองค์กรที่ได้รับความเชื่อมั่นในการทำงานจากประชาชนมากที่สุด</u>** ดังแสดงในภาพที่ 1

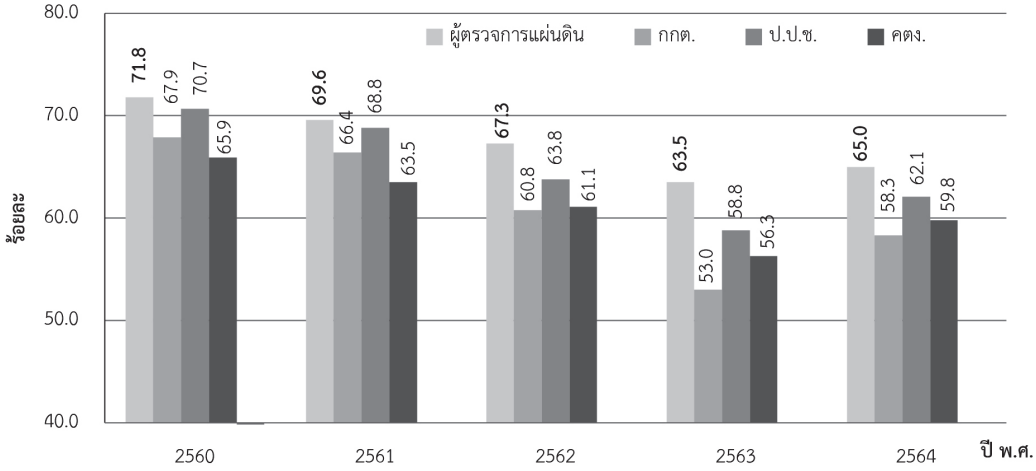
ภาพที่ 1 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานขององค์กรอิสระและองค์กรตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2564



2. ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานขององค์กรด้านการตรวจสอบ

จากการสำรวจเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อการทำงานขององค์กรด้านการตรวจสอบ ซึ่งประกอบด้วย ผู้ตรวจการแผ่นดิน คณะกรรมการการเลือกตั้ง คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ และคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน พบว่า **องค์กรที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นต่อการทำงานมากที่สุดในปี พ.ศ. 2564 คือ ผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 65.0** รองลงมา คือ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ร้อยละ 62.1 คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ร้อยละ 59.8 และคณะกรรมการการเลือกตั้ง ร้อยละ 58.3 ดังแสดงในภาพที่ 2

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



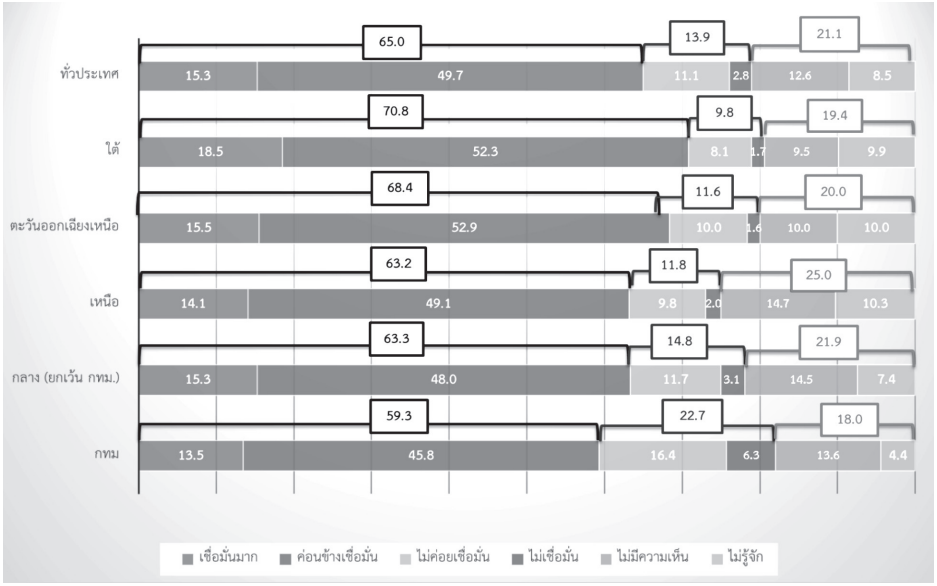
3. ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน (รายภาคและรายจังหวัด)

จากผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน จากผลการสำรวจในภาพรวมของประเทศ พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินในระดับค่อนข้างเชื่อมั่นมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 49.7 และมีความเชื่อมั่นในระดับมากร้อยละ 15.3 ซึ่งในภาพรวมกล่าวได้ว่า

<u>ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน (ร้อยละ 65.0) ในสัดส่วนที่ค่อนข้างสูง</u>

เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยจำแนกเป็นรายภูมิภาค พบว่า ประชาชนภาคใต้ มีความเชื่อมั่นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.8 รองลงมา คือ ประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 68.4 และประชาชนภาคกลาง (ยกเว้น กรุงเทพมหานคร) ภาคเหนือ และกรุงเทพมหานคร โดยคิดเป็นร้อยละ 63.3 63.2 และ 59.3 ตามลำดับ ดังแสดงในภาพที่ 3

ภาพที่ 3 ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความเชื่อมั่นที่มีต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นรายภาค



สำหรับผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นรายจังหวัด (พิจารณาเฉพาะประชาชนที่มีความเชื่อมั่นมาก) พบว่า จังหวัดที่ประชาชนมีความเชื่อมั่นมากต่อการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน อยู่ในช่วงร้อยละ 24.1 - 32.0 ได้แก่ อุดรธานี มุกดาหาร อุบลราชธานี เพชรบูรณ์ ชัยนาท สิงห์บุรี พระนครศรีอยุธยา นครปฐม ชุมพร ตรัง สงขลา และยะลา อยู่ในช่วงร้อยละ 18.1 - 24.0 ได้แก่ สุโขทัย กำแพงเพชร พิจิตร บึงกาฬ ชัยภูมิ สุรินทร์ ศรีสะเกษ สระบุรี ปราจีนบุรี ตราด ราชบุรี ระนอง กระบี่ และพัทลุง