รายงานประจำปี ผู้ตรวจการแผ่นดิน

๒๕๕๗

๒.๔ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเช่นเดียวกับทุกปีที่ผ่านมา โดยทำการสำรวจระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้ร้องเรียนที่ได้รับการแจ้งผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งมีผู้ร้องเรียนตอบแบบสอบถามคืนกลับมา จำนวน ๒๘๖ ฉบับ การประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนในครั้งนี้ ได้แบ่งออกเป็น ๕ ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและผลการวินิจฉัย ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน และความคิดเห็นของผู้ร้องเรียนต่อภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ยราว ๔๕ ปี สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ มีรายได้เฉลี่ยประมาณ ๒๔,๓๘๖.๓๙ บาทต่อเดือน และส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอาศัยอยู่ในเขตภาคกลาง

การเสนอเรื่องร้องเรียน

ในการเสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า กรณีเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐปฏิบัติหน้าที่จนเกิดความเสียหายหรือก่อให้เกิดไม่เป็นธรรมเป็นปัญหาหรือประเด็นที่มีการร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดินมากที่สุด รองลงมาคือ กรณีเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ กรณีเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย และเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐปฏิบัติแต่กระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่ ตามลำดับ

ในการตัดสินใจเสนอเรื่องร้องเรียน พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่เสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยไม่มีผู้ใดแนะนำ โดยรู้จักผู้ตรวจการแผ่นดินจากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด อย่างไรก็ดี พบว่า ผู้ร้องเรียนที่เสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเพียงหน่วยงานเดียวกับผู้ร้องเรียนที่เสนอเรื่องให้หน่วยงานอื่นพิจารณาควบคู่ไปพร้อมกับผู้ตรวจการแผ่นดินด้วยมีสัดส่วนเท่ากัน

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ผลการสำรวจส่วนใหญ่ผู้ร้องเรียนนิยมเสนอเรื่องร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือ และจัดส่งมาทางไปรษณีย์ในกรณีที่เป็นการร้องเรียนโดยวาจา ส่วนใหญ่ผู้ร้องเรียนจะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยตรง รองลงมาเป็นการร้องเรียนผ่านบริการสายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน (โทรศัพท์หมายเลข ๑๖๗๖ ฟรี ทั่วประเทศ) ส่วนในกรณีร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต ผู้ร้องเรียนนิยมร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (www.ombudsman.go.th)

ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน อีกทั้งเมื่อยื่นเรื่องร้องเรียนแล้ว ก็จะได้รับแจ้งจากทางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินว่าเรื่องร้องเรียนได้รับไว้พิจารณาแล้ว โดยจะได้รับแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร นอกจากนี้ พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน เฉลี่ยประมาณ ๒ ครั้งต่อราย และยังได้รายงานความคืบหน้าในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ เฉลี่ยประมาณ ๒ ครั้งต่อราย

ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ได้ติดตามเรื่องร้องเรียนของตัวเอง โดยติดตามเฉลี่ยประมาณ ๓ ครั้ง สำหรับผู้ร้องเรียนที่ไม่ติดตามเรื่องร้องเรียนของตัวเองส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่ามีความเข้าใจว่าเรื่องที่ตนร้องเรียนอยู่ระหว่างการพิจารณา อีกทั้งได้รับการติดต่อจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อรายงานข้อมูลให้ทราบเป็นระยะ ๆ อยู่แล้ว และมีผู้ร้องเรียนส่วนหนึ่งซึ่งอยู่ระหว่างการรับโทษในเรือนจำที่ไม่สะดวกในการติดตามเรื่องได้ เป็นต้น

ในส่วนของผลการวินิจฉัย พบว่า ผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นไปตามที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียน และผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ยอมรับผลการวินิจฉัยเพราะเห็นว่ามีความเป็นธรรม คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๖๓.๙๐

ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการให้บริการ

ในการศึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ 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 ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในระดับค่อนข้างมาก ในด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน (ร้อยละ ๘๒.๐๐) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน (ร้อยละ ๗๔.๐๐) การพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน (ร้อยละ ๗๐.๐๐) และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับปานกลางในด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน (ร้อยละ ๖๖.๐๐) ทั้งนี้ ในภาพรวม ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ร้อยละ ๗๒.๐๐)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนโดยใช้วิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Least Squares Method) ในรูปของสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ซึ่งปรากฏผลว่า ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และความเชื่อมั่นต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ ๙๙ ส่วนผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ระดับความเชื่อมันที่ร้อยละ ๙๐ กล่าวคือ เมื่อผู้ร้องเรียนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในระดับที่ดีมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในภาพรวมเพิ่มขึ้นด้วย

ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

จากการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความคิดเห็นว่าภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอยู่ในระดับดีค่อนข้างมาก (ร้อยละ ๘๐.๐๐) เมื่อทำการวิเคราะห์โดยแยกออกเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้ร้องเรียนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอยู่ในระดับดีมากในด้านการเป็นองค์กรที่ร้องเรียนได้สะดวก (ร้อยละ ๘๖.๖๐) และมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในระดับดีค่อนข้างมากในด้านการเป็นองค์กรที่เข้าใจถึงความต้องการของผู้ร้องเรียน มีความมุ่งมั่น ความพร้อม และความเต็มใจในการให้บริการ (ร้อยละ ๘๐.๔๐) การเป็นองค์กรที่มีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและความชำนาญในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน (ร้อยละ ๗๙.๘๐) การเป็นองค์กรที่พิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้ (ร้อยละ ๗๙.๖๐) การเป็นองค์กรที่ให้ความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย (ร้อยละ ๗๙.๔๐) มีสถานที่ เจ้าหน้าที่ และเครื่องมือในการให้บริการที่เหมาะสม (ร้อยละ ๗๘.๘๐) และการเป็นองค์กรที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนได้รวดเร็ว (ร้อยละ ๗๕.๖๐) ตามลำดับ

นอกจากนี้ เมื่อทำการสอบถามผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับความต้องการเสนอเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในอนาคต พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าในอนาคตหากมีปัญหาเกิดขึ้นจะมายื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแน่นอน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๒๐ โดยผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ให้เหตุผลสนับสนุน อาทิ เชื่อมั่นว่าผู้ตรวจการแผ่นดินจะให้ความเป็นธรรมกับประชาชนได้ ผู้ตรวจการแผ่นดินแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้อย่างรวดเร็ว ผู้ตรวจการแผ่นดินมีความจริงจังในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนด้วยความเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ รวมทั้งให้ความเป็นธรรมกับผู้ร้องเรียนอย่างเท่าเทียม ไม่ว่าจะเป็นประชาชนคนธรรมดาหรือนักโทษผู้ต้องขัง เป็นหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือ ไม่มีการแทรกแซงจากฝ่ายการเมือง เชื่อมั่นในกระบวนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและคำแนะนำด้วยความยินดีและใส่ใจต่อความเดือดร้อนของประชาชน แม้จะเป็นปัญหาเล็กน้อยก็ตาม เป็นต้น

ความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม

จากการศึกษา พบว่า ก่อนยื่นเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมในระดับในระดับค่อนข้างมาก (ร้อยละ ๘๑.๘๐) และเมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็นร้อยละ ๔๕.๕๐ ของผู้ร้องเรียนที่ตอบแบบสอบถาม และในส่วนความเชื่อมั่นหลังทราบผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พบว่า ยังอยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ร้อยละ ๗๕.๐๐) และเมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็นร้อยละ ๔๐.๖๐ ของผู้ร้องเรียนที่ตอบแบบสอบถาม