



เป็นอิสระ กลาง ธรรม



รายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ประจำปี ๒๕๖๓



๑.๕ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อประโยชน์ที่ได้จากการใช้ บริการและกระบวนการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โดยทำการสำรวจระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้ร้องเรียนที่ได้รับการแจ้งผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งมีผู้ร้องเรียนตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๗๑ ฉบับ การสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น ๗ ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การเสนอเรื่องร้องเรียน การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ความพึงพอใจต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม ซึ่งมีรายละเอียดในแต่ละส่วน ดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ยประมาณ ๔๔ ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย รองลงมาคือรับราชการ และเกษตรกรตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีกลุ่มอาชีพอื่น ๆ อาทิ กลุ่มผู้ต้องขัง อาชีพรับจ้างและผู้ว่างงาน มีรายได้เฉลี่ยประมาณ ๒๔,๔๑๗ บาท/เดือน และโดยส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและภาคกลาง

การเสนอเรื่องร้องเรียน

ในการเสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ร้องเรียนในกรณีเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ รองลงมาคือ กรณีเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่จนก่อให้เกิดความเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมมายังผู้ตรวจการแผ่นดินมากที่สุด กรณีเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กรณีเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่แต่กระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย และกรณีเป็นเรื่องที่

ขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีความเห็นเพื่อส่งศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองเพื่อพิจารณา วินิจฉัย ตามลำดับ

ในส่วนของการเสนอเรื่องร้องเรียน พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่เสนอเรื่องร้องเรียน ต่อผู้ตรวจการแผ่นดินโดยไม่มีผู้ใดแนะนำ และรู้จักผู้ตรวจการแผ่นดินจากสื่อโฆษณา มากที่สุด นอกจากนี้ ยังพบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่จะร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพียงหน่วยงานเดียวเท่านั้น ไม่ได้ร้องเรียนหน่วยงานอื่นควบคู่กันไป

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ร้องเรียน โดยทำเป็นหนังสือ และจัดส่งมาทางไปรษณีย์ และฝากเจ้าหน้าที่พัสดุ/ทัศนสถานนำส่ง (เนื่องจากว่ามีเรื่องร้องเรียนจากเรือนจำและทัศนสถานจำนวนมาก) รองลงมาเป็นกรร้องเรียน ทางวาจา ผ่านการติดต่อโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ ร้องเรียนทางสายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน โทร ๑๖๗๖ ร้องเรียนผ่านทางโมบายแอปพลิเคชัน ร้องเรียนทางเว็บไซต์ของสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน (www.ombudsman.go.th) และร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น โดยส่งผ่าน สำนักงานอัยการสูงสุดและสภาทนายความตามลำดับ

ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน จากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยส่วนใหญ่ได้รับแจ้งด้วยวาจาจาก เจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินว่าได้รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณาแล้ว สำหรับการประสานติดต่อกับผู้ร้องเรียนระหว่างการแสวงหาข้อเท็จจริง ผลการสำรวจ พบว่า เจ้าหน้าที่ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน เฉลี่ยประมาณ ๒ ครั้ง/ราย และยังมีการรายงานความคืบหน้าในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบ เฉลี่ยประมาณ ๒ ครั้ง/ราย ด้วยเช่นกัน

สำหรับการติดตามเรื่องร้องเรียน พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่จะติดตามความคืบหน้า ของเรื่องร้องเรียนของตนเอง เฉลี่ยประมาณ ๒ ครั้ง/ราย ในส่วนของผู้ร้องเรียนที่ไม่ติดตาม เรื่องร้องเรียนของตนเองส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า เชื่อมั่นในกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ของผู้ตรวจการแผ่นดิน อีกทั้งยังให้ความเห็นว่าการดำเนินงานต่าง ๆ มีขั้นตอนและ

กระบวนการและกรอบระยะเวลา นอกจากนี้ยังได้รับการรายงานเกี่ยวกับการดำเนินงาน เพื่อแก้ปัญหาเรื่องที่ร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นระยะอยู่แล้ว ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ได้รับการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการชี้แจงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ หน่วยงานหรือบุคคลที่ถูกร้องเรียนจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ในส่วนของผลการวินิจฉัย พบว่า ผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นไปตามที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ผลการวินิจฉัยไม่เป็นไปตามที่ ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียน ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา เพราะเป็นเรื่องที่ ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ตรวจการแผ่นดินดำเนินการไกล่เกลี่ย จนได้ผลเป็นที่ยอมรับทั้งสองฝ่าย และผู้ร้องเรียนถอนเรื่องร้องเรียน ตามลำดับ โดยผู้ร้องเรียน ส่วนใหญ่ยอมรับผลการวินิจฉัย เพราะเห็นว่าเป็นธรรม นอกจากนี้ ยังพบว่า มีผู้ร้องเรียน ส่วนหนึ่งที่ยอมรับผลการวินิจฉัย แต่เห็นว่าไม่เป็นธรรม และไม่ยอมรับผลการวินิจฉัยของ ผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยให้เหตุผลว่า การแก้ไขปัญหายังไม่มีความกระจ่าง การวินิจฉัย ขาดข้อเท็จจริงถึงความเห็นหน่วยงานเป็นเกณฑ์ ทั้งนี้ในส่วนของการข้อขัดแย้งขัดกันควรส่งให้ ศาลรัฐธรรมนูญตีความเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงที่ครบถ้วน เพียงพอ อีกทั้งหน่วยงาน ที่ถูกร้องเรียนไม่ปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินทำให้ปัญหาความเดือดร้อน และความไม่เป็นธรรมที่เกิดกับผู้ร้องเรียนยังไม่ได้รับการแก้ไข อีกทั้งอำนาจหน้าที่ของ ผู้ตรวจการแผ่นดินยังไม่มีวาทะครอบคลุมในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องเรียน

ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ทำการศึกษา เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนใน ๕ ด้าน ดังนี้

- ความพึงพอใจต่อการเสนอและรับเรื่องร้องเรียน
- ความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน
- ความพึงพอใจต่อการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน
- ความพึงพอใจต่อการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน
- ความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวม

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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน พบว่า **ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในทุกด้านอยู่ในระดับมาก** โดยมีความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

- ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน (ร้อยละ ๘๒.๐๐)
- ด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน (ร้อยละ ๗๔.๘๐)
- ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน (ร้อยละ ๗๖.๖๐)
- ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน (ร้อยละ ๖๒.๐๐)

ทั้งนี้ ในภาพรวม ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวม อยู่ใน**ระดับมาก (ร้อยละ ๗๖.๐๐)**

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน

ผลจากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนโดยใช้วิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Least Squares Method) ในรูปของสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ ได้แก่

- รายได้เฉลี่ยของผู้ร้องเรียน
- ผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน
- ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

กล่าวคือ รายได้เฉลี่ยของผู้ร้องเรียน (Inc) ผู้ร้องเรียนมีรายได้น้อย ย่อมมีความคาดหวังต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะปัญหาที่เกิดจากการกระทำของภาครัฐ ซึ่งการดำเนินการ ผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นหน่วยงานที่ช่วยจัด บรรเทา หรือระงับความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรมจากการใช้อำนาจรัฐ อาจจะไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ตามความประสงค์ทั้งหมด

ผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน (res) กลุ่มตัวอย่างที่ผลการวินิจฉัยเป็นไปตามที่ร้องเรียนมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ผลการวินิจฉัยไม่เป็นไปตามที่ร้องเรียน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า คำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นการยืนยันความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นจริง หากผลการวินิจฉัยในลักษณะดังกล่าวเป็นไปตามที่ผู้ร้องเรียนต้องการ มีผลสำคัญให้กลุ่มตัวอย่างที่ผลการวินิจฉัยเป็นไปตามที่ร้องเรียนมีความพึงพอใจ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ผลการวินิจฉัยไม่เป็นไปตามที่ร้องเรียน

ความคิดเห็นของผู้ร้องเรียนต่อภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (ccc) กลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นว่าภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มากขึ้น จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมากขึ้นด้วย ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงทัศนคติในทางบวกที่มีต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ในภาพรวม ผู้ร้องเรียนมีความคิดเห็นว่า ภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอยู่ในระดับดีมากที่สุด (ร้อยละ ๘๕.๐๐) เมื่อทำการวิเคราะห์โดยแยกออกเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้ร้องเรียนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอยู่ในระดับดีมากที่สุดในประเด็นการเป็นองค์กรที่ร้องเรียนได้สะดวก (ร้อยละ ๙๐.๔๐) รองลงมา เป็นประเด็นการเป็นองค์กรที่เข้าใจความต้องการของผู้ร้องเรียน มีความมุ่งมั่น ความพร้อม และความเต็มใจให้บริการ (ร้อยละ ๘๕.๘๐) ประเด็นการเป็นองค์กรที่บุคลากรมีความรู้ความสามารถ และความชำนาญในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน (ร้อยละ ๘๕.๖๐)

ประเด็นการเป็นองค์กรที่ประชาชนสามารถฝากความหวังและพึ่งพิงได้ เมื่อมีปัญหาคือความเดือดร้อน (ร้อยละ ๘๕.๔๐) ประเด็นการเป็นองค์กรที่ให้ความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย และประเด็นเป็นองค์กรที่มีสถานที่ เจ้าหน้าที่ และเครื่องมือในการให้บริการที่เหมาะสมเท่ากัน (ร้อยละ ๘๔.๔๐) ประเด็นการเป็นองค์กรที่พิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้ (ร้อยละ ๘๔.๒๐) และในระดับดีมาก คือประเด็นการเป็นองค์กรที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว (ร้อยละ ๘๐.๒๐) ตามลำดับ

อนึ่ง เมื่อทำการสอบถามผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับความต้องการเสนอเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในอนาคต ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ในอนาคตหากมีปัญหาเกิดขึ้นอาจจะมายื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑๒ โดยผู้ร้องเรียนได้ให้เหตุผลไว้ว่า ผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นที่พึ่งพิงของราษฎรได้เป็นองค์กรที่ประชาชนสามารถฝากความหวังและเป็นที่พึ่งพิงได้เมื่อเดือดร้อนเป็นช่องทางหนึ่งที่สามารถช่วยได้ ซึ่งประชาชนหมดหวังกับหน่วยงานอื่น ๆ แต่ในขณะเดียวกันมีระยะเวลาในการดำเนินการค่อนข้างล่าช้า ปัญหาที่ร้องเรียนไม่อยู่ในอำนาจของหน่วยงานนี้ เป็นต้น

ความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม

จากการศึกษา พบว่า ก่อนเสนอเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมในระดับมาก (ร้อยละ ๘๓.๔๐) และเมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๓ ของผู้ร้องเรียนที่ตอบแบบสอบถาม และในส่วนของความเชื่อมั่นหลังทราบผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พบว่า ผู้ร้องเรียนยังคงมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ ๗๘.๖๐) โดยเมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๗ ของผู้ร้องเรียนที่ตอบแบบสอบถาม