



การศึกษาการจัดการและการแก้ไขปัญหา
ผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต

โดย

นายวิรัตน์ สาคเรศ

เจ้าหน้าที่สอบสวนอาวุโสระดับสูง

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเสนอเป็นผลงานทางวิชาการเพื่อขอกำหนดตำแหน่ง

เจ้าหน้าที่สอบสวนผู้ชำนาญการ

เรื่อง

การจัดการและการแก้ไขปัญหา
ผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต

เสนอ

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้จัดทำ

นายวิรัตน์ สาคเรศ

เจ้าหน้าที่สอบสวนอาวุโสระดับสูง

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเสนอเป็นผลงานทางวิชาการเพื่อขอกำหนดตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สอบสวนผู้ชำนาญการ
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

บทคัดย่อ

หัวข้อศึกษาวิจัย การจัดการและการแก้ไขปัญหาผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต

ผู้ศึกษา

นายวิรัตน์ สาครศรี

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบและเข้าใจถึงสภาพปัญหาการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจิต และเพื่อหาแนวทางการจัดการและแก้ไขปัญหาผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต มีวิธีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยอาศัยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ (Key Informant) และกระบวนการดำเนินงานจากตัวอย่างเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้วยการวิเคราะห์และอภิปรายผลถึงกระบวนการดำเนินงานตั้งแต่ต้นจนกระทั่งถึงผลการวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน และการติดตามการดำเนินการตามผลการวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการศึกษาจากเอกสาร และการสัมภาษณ์บุคคลผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่สอบสวนสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนและเคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว จำนวน 16 คน และเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 4 คน รวม 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เป็นข้อความบรรยาย (Descriptive) ของผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ (Key Informant) จากเอกสารที่เกี่ยวข้องและเรื่องร้องเรียน

2. สภาพปัญหาการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ร้องเรียน พบว่า เป็นกรณีที่ปรากฏอาการผิดปกติให้เห็นได้จากภายนอก และกรณีที่ไม่ปรากฏอาการผิดปกติให้เห็นได้จากภายนอก ซึ่งสาเหตุของพฤติกรรมดังกล่าวเกิดจากการที่ผู้ร้องเรียนมีภาวะความเครียดหรือความกดดัน การมีปัญหาด้านสังคมที่ไม่ได้รับการแก้ไขเยียวยา ทำให้มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบสวนที่จะต้องใช้เวลาในการดำเนินการกับผู้ร้องเรียนมากกว่าผู้ร้องเรียนปกติทั่วไป กลุ่มผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตเจ้าหน้าที่จะต้องพูดคุยและดำเนินการด้วยความละเอียดรอบคอบอย่างเข้าใจ และต้องใช้สมาธิและความอดทนอดกลั้นสูง และต้องมีปฏิภาณไหวพริบพร้อมที่จะรับฟัง และแก้ไขปัญหาที่เกิดจากพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ต่าง ๆ ของผู้ร้องเรียน ซึ่งในบางครั้งและบางรายต้องใช้เจ้าหน้าที่หลายคนในการพูดคุยและเจรจาหวานล่อม

3. การจัดการและแก้ไขปัญหาผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต พบว่า ปัจจุบันสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินยังไม่มีแนวทางและวิธีการในการจัดการและแก้ไขปัญหาในเรื่องนี้ที่ชัดเจนเพียงพอที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่คงใช้วิธีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าโดยที่ยังไม่สามารถที่จะประเมินผู้ร้องเรียน

ที่มีปัญหาสุขภาพจิตว่าอยู่ในระดับใด และมีโอกาสที่จะมีพฤติกรรมก้าวร้าวและรุนแรงเพียงใด ซึ่งยากที่จะดำเนินการไปสู่เนื้อหาของเรื่องที่ร้องเรียน และประเด็นปัญหาที่จะต้องตรวจสอบและให้ความช่วยเหลือ นอกจากนี้ แม้การดำเนินการได้ผ่านกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนแล้ว แต่กระบวนการหลังจากนี้ เจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่สอบสวนผู้รับผิดชอบสำนวนจะต้องพบปะและมีความสัมพันธ์ที่ดีตลอดระยะเวลาที่เรื่องร้องเรียนอยู่ในระหว่างการดำเนินการ หรือแม้เรื่องร้องเรียนนั้นได้ยุติแล้วด้วย

จากผลการศึกษาดังกล่าวจึงสรุปข้อเสนอแนะทั้งเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติได้ดังนี้

1. สมควรวางแผนทางและวิธีดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดการและแก้ไขปัญหามือผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้มีความชัดเจนทุกขั้นตอน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสามารถใช้เป็นคู่มือในการดำเนินการกับมือผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ส่งเสริมและจัดกิจกรรม และฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีสุขภาพจิตที่ดี โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่สอบสวนและที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้และประสบการณ์เป็นภูมิคุ้มกันให้เจ้าหน้าที่มีความปลอดภัยและสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย และตามบทบาทหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมทั้งจัดหาบุคลากรที่เป็นนักจิตวิทยาคลินิกเพื่อมาปฏิบัติงานด้านนี้ตามความเหมาะสมด้วย

อนึ่ง หากดำเนินการแล้วและเห็นว่าปัญหาเรื่องนี้จะต้องแก้ไขเชิงระบบ หรือมีประเด็นข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ. 2551 หรือที่เกี่ยวข้อง ผู้ตรวจการแผ่นดินก็สมควรอาศัยอำนาจตามมาตรา 32 มาตรา 33 และมาตรา 34 แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มีข้อเสนอแนะต่อไปด้วย

กิตติกรรมประกาศ

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณท่านผู้ตรวจการแผ่นดิน ท่านเลขาธิการ และผู้บริหารทุกท่านของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ให้โอกาสผู้เขียนได้ทำผลงานศึกษาวิจัยฉบับนี้ พร้อมทั้งขอกราบขอบพระคุณท่านธาวิน อินทร์จำนง ท่านพันตำรวจเอก วีรวิทย์ จันทร์จำเริญ ท่านเสาวลักษณ์ สุวรรณไมตรี ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่ามาเป็นกรรมการพิจารณาผลงานฉบับนี้ และได้ให้ข้อคิดเห็นและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการแก้ไขปรับปรุงผลงานฉบับนี้จนสำเร็จและมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลงานศึกษาวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงการจัดการและการแก้ไขปัญหาผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต ไม่มากก็น้อย และหากมีข้อผิดพลาดประการใดผู้เขียนก็ขอน้อมรับไว้ และกราบขออภัยมา ณ ที่นี้

นายวิรัตน์ สาคเรศ

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
3. ขอบเขตในการวิจัย	3
4. นิยามศัพท์	4
5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิต	5
2. พระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ. 2551	18
3. แนวคิดเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน	19
4. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเชิงพฤติกรรมศาสตร์	35
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	48
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	49
1. กลุ่มเป้าหมายในการศึกษา	49
2. วิธีการศึกษา	49
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	50
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	51
5. การวิเคราะห์ข้อมูล	52
บทที่ 4 วิเคราะห์และผลการศึกษา	87
1. วิเคราะห์จากผลการสัมภาษณ์เชิงลึก	87
2. วิเคราะห์ผลจากตัวอย่างเรื่องร้องเรียน	95
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	98
1. สรุปผลการศึกษา	98
2. ข้อเสนอแนะ	101
บรรณานุกรม	103

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันมีการกำหนดหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 โดยมาตรา 230 บัญญัติให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้ 1) เสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎข้อบังคับ ระเบียบ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ บรรดาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรม แก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ 2) แสวงหาข้อเท็จจริงเมื่อเห็นว่ามิได้รับได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้จัดหรือระงับความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรมนั้น 3) เสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วน ตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ

โดยนับตั้งแต่มีการก่อตั้งองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเมื่อเดือนเมษายน พ.ศ. 2543 จนถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2561 พบว่าผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน หรือผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 46,598 เรื่อง¹ (ข้อมูล ณ เดือนเมษายน 2561) ซึ่งในจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดรวมถึงเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตรวมอยู่ด้วย และจากการปฏิบัติหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน การพิจารณาสอบสวนหรือแสวงหาข้อเท็จจริง ตลอดจนการดำเนินการกระบวนการพิจารณาในเรื่องร้องเรียนที่จะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตแล้วพบว่า ระหว่างการรับฟังข้อเท็จจริงในการรับเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนมักใช้ถ้อยคำวกวน การใช้คำพูดหรือสื่อสารไม่ชัดเจน และไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น บางครั้งใช้ถ้อยคำหรือการสื่อสารโดยมโนภาพตามความเชื่อ หรือตามความนึกคิดของตนเอง มีอารมณ์แปรปรวนและอ่อนไหว ชี้อ่อนไหว ใช้อารมณ์ไม่สุภาพ ใช้ถ้อยคำรุนแรง ก้าวร้าว และมีพฤติกรรมข่มขู่ และหากผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ หรือเกิดการกระทบกระทั่งระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ก็อาจจะมีการทำร้ายร่างกาย หรือเกิดการฟ้องร้องเจ้าหน้าที่ หรือการละเมิดสิทธิและเสรีภาพประการอื่น ๆ ได้ เป็นเหตุให้บุคคลทั่วไปไม่เข้าใจเกี่ยวกับพฤติการณ์และการกระทำของผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต ส่วนระหว่างการดำเนินการพิจารณาในเรื่องร้องเรียนพบว่า

¹ Ombudsman news ปีที่ 8 ฉบับที่ 49 ประจำเดือน เมษายน 2561 หน้า 2

ผู้ร้องเรียนมักจะมาพบเจ้าหน้าที่สอบสวนเพื่อติดตามความคืบหน้าในเรื่องที่ร้องเรียน และพยายามจะให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติมเพื่อให้เชื่อว่าตนไม่ได้รับความเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ และในแต่ละครั้งที่มาพบจะใช้เวลานาน เช่น คราวละ 2-3 ชั่วโมง ซึ่งบางรายอาจใช้เวลานานกว่านั้น ผู้ร้องเรียนบางรายมักจะโทรศัพท์มาติดตามความคืบหน้าในเรื่องที่ร้องเรียน โดยบางรายมักจะขอบพุดคุยโทรศัพท์เป็นเวลานานถึงแม้ว่าเจ้าหน้าที่จะอธิบายขั้นตอนเกี่ยวกับการดำเนินการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้ทราบแล้วก็ตาม แต่ผู้ร้องเรียนไม่ยอมรับฟัง และเมื่อเจ้าหน้าที่พยายามจะตัดบทในการสนทนา ผู้ร้องเรียนจะมีอารมณ์โกรธเกรี้ยว และขอพุดสายกับผู้บริหาร หรือผู้ร้องเรียนบางรายมักจะมีการโทรศัพท์มาแทบจะทุกวัน รวมทั้ง การพุดกดดันและข่มขู่เจ้าหน้าที่ หรือผู้ร้องเรียนบางรายภายหลังที่ได้รับผลคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินแล้ว มักจะมีพฤติกรรมไม่ยอมรับในผลคำวินิจฉัย และจะมีหนังสือโต้แย้งคำวินิจฉัย โดยบางรายมีหนังสือโต้แย้งมาหลายฉบับ ซึ่งส่วนใหญ่จะเขียนมาลอย ๆ โดยไม่มีพยานบุคคล พยานเอกสาร และพยานหลักฐานอื่นใด ที่ยืนยันหรือสนับสนุนอันเป็นข้อเท็จจริงใหม่ นอกจากนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายที่เข้าข่ายผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตได้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินให้แก้ไขเฉพาะปัญหาของตนเองซึ่งไม่ใช่ประโยชน์สาธารณะมากกว่า 50 เรื่อง

ทั้งนี้ ปัญหาสุขภาพจิต หมายถึง ความทุกข์ของบุคคลต่อสิ่งที่มีผลกระทบแล้วทำให้ไม่สามารถดำเนินชีวิตด้านต่าง ๆ ได้อย่างปกติสุขตามที่ควรจะเป็น ส่งผลให้มีอาการต่าง ๆ แสดงออกมาทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม ได้แก่ อาการแสดงทางกาย (Somatic Symptoms) อาการวิตกกังวลและการนอนไม่หลับ (Anxiety and insomnia) มีความบกพร่องทางสังคม (Social dysfunction) และมีอาการซึมเศร้าที่รุนแรง (Severe depression) อย่างไรก็ตาม การเกิดปัญหาสุขภาพจิตในผู้ป่วยแต่ละคนนั้นมีความแตกต่างกันไป ตามปฏิกิริยาต่อการเจ็บป่วยที่แตกต่างกันของผู้ป่วย รวมถึง ความเชื่อและการรับรู้ความรุนแรงของโรคเป็นสำคัญ

สำหรับปัญหาสุขภาพจิตในประเทศไทย ปัจจุบัน พบว่า มีผู้ป่วยที่มาใช้บริการด้านจิตเวชในสังกัดกรมสุขภาพจิต ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2558 – 2560 แบ่งออกเป็นการป่วยในลักษณะโรคสมองเสื่อม การติดสารเสพติด การติดแอลกอฮอล์ โรคจิตเภท โรคซึมเศร้า โรควิตกกังวล โรคลมชัก ความผิดปกติเกี่ยวกับพฤติกรรม และออทิสติก เป็นต้น จากข้อมูลพบว่าจำนวนผู้ป่วยด้านจิตเวชมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากปี 2558-2559 มีจำนวนผู้ป่วยเพิ่มขึ้น 508,546 ราย และจากปี 2559-2560 เพิ่มขึ้นอีก 650,996 ราย รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ป่วยด้านจิตเวช ประจำปีงบประมาณ 2558-2560

ปีงบประมาณ	จำนวนผู้ป่วยด้านจิตเวช (ราย)	จำนวนที่เพิ่มขึ้น (ราย)
2558	1,510,279	-
2559	2,018,825	508,546
2560	2,669,821	650,996

ที่มา : กรมสุขภาพจิต. 2560. ออนไลน์.

ดังนั้น ปัญหาดังกล่าวจึงเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สอบสวนเป็นอย่างมาก ประกอบกับจากการดำเนินการในเรื่องร้องเรียนที่จะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตดังกล่าวทำให้เจ้าหน้าที่สอบสวนได้รับผลกระทบจนเป็นเหตุให้ได้รับความเครียดสะสม ความวิตกกังวล ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ ภาวะทางด้านอารมณ์ลดต่ำลง มีอารมณ์ฉุนเฉียว หงุดหงิดง่าย โมโหง่าย ว้าวุ่น และอาจนำไปสู่การเป็นโรคซึมเศร้าหรือเป็นผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจิตเสียเอง ดังนั้น จึงสมควรศึกษาสภาพปัญหาของผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตเพื่อหาวิธีการจัดการและแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

- 2.1 เพื่อทราบและเข้าใจถึงสภาพปัญหาการรับเรื่องร้องเรียนของผู้มีปัญหสุขภาพจิต
- 2.2 เพื่อหาแนวทางการจัดการและแก้ไขปัญหาผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต

3. ขอบเขตในการศึกษาวิจัย

ขอบเขตการศึกษาวิจัย เรื่อง การจัดการและการแก้ไขปัญหาผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต จากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ด้านเนื้อหา มีดังนี้

- 1) สภาพปัญหาของการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต
- 2) การจัดการและแก้ไขปัญหาผู้ร้องเรียนที่มีสุขภาพจิต

3.2 ด้านกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ เจ้าหน้าที่สอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ที่มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนและเคยประสบปัญหาผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรม

กระทรวงมหาดไทย สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง และกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม รวม 20 คน

4. นิยามศัพท์

4.1 สุขภาพจิต หมายถึง ชีวิตที่มีความสุขทั้งร่างกาย และจิตใจ ปราศจากโรคและอาการทางจิต สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมและมีสัมพันธภาพอันดีกับบุคคลอื่นได้อย่างปกติสุข สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสมตามอายุ และสอดคล้องกับบรรทัดฐานของสังคมวัฒนธรรม

4.2 ปัญหาสุขภาพจิต หมายถึง การที่บุคคลไม่สามารถที่จะดำรงชีวิตหรือทำกิจวัตรประจำวันของตนเองได้อย่างเป็นปกติสุข ไม่สามารถตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมได้ มีความบกพร่องทางจิตใจให้เห็น ไม่สามารถที่จะเผชิญหน้ากับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองได้ ไม่สามารถปรับตัวให้อยู่ในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข

4.3 ผู้ตรวจการแผ่นดิน หมายถึง บุคคลที่พระมหากษัตริย์ทรงแต่งตั้งตามคำแนะนำของวุฒิสภาซึ่งเป็นบุคคลที่เป็นที่ยอมรับนับถือของประชาชน มีความรอบรู้และมีประสบการณ์ในการบริหารราชการแผ่นดิน วิสาหกิจหรือกิจกรรมอันเป็นประโยชน์ร่วมกันของสาธารณะ และมีความซื่อสัตย์สุจริตเป็นที่ประจักษ์

4.4 การจัดการ หมายถึง วิธีการกำหนดกรอบแนวความคิด ความรู้และการกำหนดแนวทางในการจัดองค์การหรือวิธีการดำเนินงาน เพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ได้ทราบและเข้าใจถึงสภาพปัญหาการรบกวนการเรียนของผู้เรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต

5.2 ได้ทราบแนวทางการจัดการและแก้ไขปัญหาผู้เรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการจัดการและการแก้ไขปัญหาผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิต
2. พระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ. 2551
3. แนวคิดเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน
4. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเชิงพฤติกรรมศาสตร์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิต

สุขภาพจิตเป็นสภาวะทางจิตใจของบุคคล ซึ่งโดยธรรมชาติภาวะทางจิตใจมีการปรับเปลี่ยนแปลงตามสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัวของผู้นั้น ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี ซึ่งมีการพัฒนาการไปอย่างไม่หยุดยั้ง สุขภาพจิตของคนเราจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนแปลงตาม นับเป็นความยากลำบากพอควรของมนุษย์ที่จะต้องปรับตัว ปรับใจไปกับการเปลี่ยนแปลงที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นจะเห็นได้ว่าชีวิตนี้หนีไม่พ้นการปรับตัว ปรับใจ บุคคลผู้สามารถปรับตัวได้ในสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยตนเองมีความสุข สามารถในการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงตนเองได้ตามสถานการณ์ ด้วยเหตุด้วยผลอันเหมาะสมมีความยืดหยุ่น ก็คือผู้ที่มีสุขภาพจิตดี¹

1. ความหมายสุขภาพจิต

คำว่า สุขภาพจิตองค์การอนามัยโลกได้ให้คำจำกัดความของสุขภาพจิตไว้ คือ สภาวะจิตใจที่เป็นสุข สามารถเข้าใจความสามารถของตนเอง สามารถเผชิญและแก้ไขปัญหา ได้อย่างเหมาะสม สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อสังคม รวมทั้งสามารถสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี กรมสุขภาพจิตได้ให้คำจำกัดความ ของสุขภาพจิตไว้ คือ สภาวะชีวิตที่เป็นสุขอันเป็นผลมาจากการมีวิสัยมองตนเองมองโลก รวมทั้งสามารถจัดการกับความคิด อารมณ์ และการแสดง

¹ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล, ภาควิชาจิตเวชศาสตร์.สุขภาพจิต (online). <https://med.mahidol.ac.th/ramamental/generalknowledge/general/06062014-0956>, 23 มิถุนายน 2561

ออกต่อตนเอง ผู้อื่น และสังคม อย่างเหมาะสมและสร้างสรรค์ภายใต้สภาพแวดล้อมและเวลาที่เปลี่ยนแปลง²

สุขภาพจิต คือ สภาพจิตที่เป็นสุข มีอารมณ์มั่นคง สามารถที่จะปรับตัวให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม³

สุขภาพจิต คือ สภาพชีวิตที่เป็นสุข มีความสมบูรณ์ทั้งกายและใจสามารถปรับตัวหรือความต้องการของตนให้เข้า กับสภาพแวดล้อม เข้ากับบุคคลที่อยู่ร่วมกันและกับสังคมที่เกี่ยวข้องด้วยดี โดยไม่ก่อความเดือดร้อน ให้แก่ตนเองและผู้อื่น ทั้งยังก่อให้เกิดผลดีและประโยชน์สุขแก่ตนเองอีกด้วย⁴

สุขภาพจิต คือ สภาพชีวิตที่เป็นสุข อันเป็นผลจากการมีความสามารถในการจัดการปัญหาในการดำเนินชีวิต มีศักยภาพที่จะ พัฒนาตนเองเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีโดยครอบคลุมถึงความดีงามภายในจิตใจ ภายใต้สภาพสังคมและ สิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป⁵

จากความหมายของสุขภาพจิตข้างต้น สรุปได้ว่า สุขภาพจิต คือ ชีวิตที่มีความสุขทั้งร่างกาย และจิตใจ ปราศจากโรคและอาการทางจิต สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมและมีสัมพันธภาพอันดีกับบุคคล อื่นได้อย่างปกติสุข สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสมตามอายุ และสอดคล้องกับบรรทัดฐานของสังคมวัฒนธรรม

2. ปัญหาสุขภาพจิต

จากความหมายสุขภาพจิตที่ได้กล่าวไปในข้างต้น หากผู้ที่ไม่สามารถดำรงชีวิตหรือทำกิจวัตรประจำวันของตนเองได้อย่างเป็นปกติสุข ไม่สามารถตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม ไม่สามารถที่จะเผชิญหน้ากับปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นกับตนเองได้ ไม่สามารถปรับตัวให้อยู่ในสังคมได้อย่างเป็น ปกติสุขตามที่ควรจะเป็น และการมีปัญหาที่ทำให้เกิดความทุกข์ใจ ซึ่งอาจแสดงออกด้วยความผิดปกติทางกายหรือทางจิตที่กระทบต่อกิจวัตรประจำวัน ก็ถือได้ว่าบุคคลนั้นกำลังเผชิญหน้ากับ “ปัญหาสุขภาพจิต”⁶

² มาโนช หล่อตระกูล และปราโมทย์ สุคนิษฐ์. จิตเวชศาสตร์รามธิบดี. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ปิยอนด์เอ็นเทอร์ไพรซ์, 2548, หน้า 481

³ ฝน แสงสิงแก้ว. สุขภาพจิต. กรุงเทพฯ : ชวนพิมพ์, 2521

⁴ อัมพร โอตระกูล. สุขภาพจิต. กรุงเทพฯ : น้าอักษรการพิมพ์, 2540

⁵ อภิชัย มงคล และคณะ. รายงานการวิจัยการศึกษาดัชนีชี้วัดสุขภาพจิตคนไทย. ขอนแก่น : โรงพิมพ์ พระธรรมจันทร์, 2544, หน้า 3

⁶ วารุณี จิวหลง. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับปัญหาสุขภาพจิตของวัยรุ่นในสถานศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2540

สรุปได้ว่า ปัญหาสุขภาพจิต คือ การที่บุคคลไม่สามารถที่จะดำรงชีวิตหรือทำกิจวัตรประจำวันของตนเองได้อย่างเป็นปกติสุข ไม่สามารถตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคมได้ มีความบกพร่องทางจิตใจให้เห็น ไม่สามารถที่จะเผชิญหน้ากับปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นกับตนเองได้ ไม่สามารถปรับตัวให้อยู่ในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุขตามที่ควรจะเป็นและการมีปัญหาก็ทำให้เกิดความทุกข์ใจซึ่งอาจแสดงออกด้วยความผิดปกติทางกายหรือทางจิตที่กระทบต่อ กิจวัตรประจำวัน

3. สาเหตุปัญหาสุขภาพจิต

สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาสุขภาพจิตมักเกี่ยวข้องกับสาเหตุที่ทำให้คนๆ นั้นเกิดความเครียดขึ้น หรือจะกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือจากสิ่งเร้าทำให้คนเกิดความเครียด และเมื่อปรับตัวไม่ได้ก็จะเกิดปัญหาสุขภาพจิตนั่นเอง โดยปกติความเครียดถือเป็นเรื่องปกติที่เกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวันของทุกคน หากคนผู้กำลังมีความเครียดเกิดขึ้นและมุ่งที่จะแสวงหาแนวทางในการเผชิญหน้ากับความเครียดดังกล่าว บุคคลนั้นก็จะผ่านขั้นตอนของปัญหาความไม่สบายทางจิตใจที่เกิดขึ้นกับตนเองได้ แต่ถ้าบุคคลนั้นไม่มีกลวิธีในการเผชิญหน้าที่ถูกต้องเหมาะสมกับปัญหา เช่นอาจใช้วิธีหลบเลี่ยงจากปัญหา การสร้างลัทธิ การทำในสิ่งที่ตรงข้ามกับความเป็นจริงหรือฝืนความรู้สึกตลอดจนการโยนความผิดไปให้ผู้อื่นบุคคลนั้นก็อาจแสดงอาการผิดปกติทางจิตในรูปของโรคประสาท (Neurosis) หรือโรคจิตที่แสดงออกมาด้วยความเจ็บ ป่วยทางกาย (Psychosomatic Disorders) ตลอดจนโรคจิตที่มีอาการคลุ้มคลั่ง วิตกกังวลอย่างรุนแรงได้

สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาสุขภาพจิต โดยแบ่งสาเหตุจากภายนอกบุคคล และสาเหตุภายในตัวบุคคล⁸ มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1) สาเหตุจากภายนอกและระหว่างบุคคล

1.1) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่สิ่งแวดล้อมรอบตัวเราที่เราสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า เป็นต้นว่ามลภาวะทางอากาศ น้ำ หรือเสียง ทำให้มนุษย์ไม่สบายอารมณ์เสียและมีความตึงเครียดได้ง่าย ซึ่งเกิดจากสิ่งแวดล้อมรอบตัวทางกายภาพที่ต้องเผชิญอยู่ทุกวัน นอกจากนี้การขาดแคลนปัจจัยในการดำรงชีวิต คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรคและที่อยู่อาศัย เป็นสาเหตุของความเครียดได้เช่นกัน

⁷ ประเทือง อานันธิโก. ความชุกและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับปัญหาสุขภาพจิตในสตรีวัยหมดประจำเดือนในจังหวัดทางภาคเหนือของประเทศไทย. เชียงใหม่ : ศูนย์ส่งเสริมพัฒนาการเด็กภาคเหนือ, 2541

⁸ สุวนีย์ เกียวกิ่งแก้ว. การพยาบาลจิตเวชชุมชน ภาคพยาบาลจิตเวช คณะพยาบาลศาสตร์. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2527

1.2) สังคมและสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ความไม่ปรองดองกันของบุคคลในครอบครัว การทะเลาะเบาะแว้ง การอิจฉาริษยา การแก่งแย่งแข่งขัน การขาดเพื่อนคู่คิด ทำให้คนเกิดความวิตกกังวล เครียด และมีปัญหาสุขภาพจิต

1.3) สภาพการณ์และเหตุการณ์อื่นๆ เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความชื่นชมยินดี เช่น การแต่งงาน การมีบุตร การสร้างครอบครัวใหม่ การได้งานทำใหม่ก็เป็นเหตุการณ์ที่สร้างความวิตกกังวล ความเครียดได้เช่นกัน

2) สาเหตุจากภายในตัวบุคคล

2.1) พัฒนาการของร่างกาย เช่น ร่างกายที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วหรือร่างกายที่พัฒนาไปเร็วหรือช้ากว่าปกติของวัยรุ่น ทำให้มีความวิตกกังวล เพราะคิดว่าเป็นความผิดปกติของร่างกายตน ทำให้วัยรุ่นมีปัญหาในการปรับตัวให้เข้ากับสังคมได้

2.2) การรับรู้และแปลเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดอารมณ์กลัว โกรธ ตื่นเต้น วิตกกังวล อารมณ์เหล่านี้เกิดขึ้นได้ขึ้นอยู่กับ การรับรู้และการแปลเหตุการณ์ เพราะเหตุการณ์อย่างหนึ่งทำให้คนแต่ละคนรับรู้ได้ไม่เหมือนกันและมีการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่แตกต่างกันทั้งนี้เพราะคนแต่ละคนมีประสบการณ์ที่ไม่เหมือนกัน

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาวะสุขภาพจิตแบ่งออกเป็น 3 ปัจจัย⁹ ได้แก่

1) ปัญหาสุขภาพจิตเนื่องมาจากพัฒนาการทางร่างกาย กล่าวคือเมื่อมีพัฒนาการของร่างกาย จากวัยหนึ่งไปสู่อีกรวัยหนึ่งย่อมจะมีการเปลี่ยนแปลง ทำให้เกิดความกังวล ความเครียด ความขัดแย้ง หรือความคับข้องใจ ซึมเศร้าหรือปรับตัวไม่ได้ เช่น ในเด็กที่เริ่มเข้าสู่วัยรุ่น การมีประจำเดือนครั้งแรกและการหมดประจำเดือน เป็นต้น

2) ปัญหาสุขภาพจิตจากการเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงฮอร์โมนและต่อมในร่างกาย การเผาผลาญพลังงานของร่างกายและองค์ประกอบของพันธุกรรม เป็นต้น

3) ปัญหาสุขภาพจิตจากสภาพแวดล้อม อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมทำให้เกิดปัญหาสุขภาพจิต ได้ เช่น สัมพันธภาพในครอบครัว สภาพของโรงเรียน สภาวะทางเศรษฐกิจ การเมืองและสังคม เป็นต้น

สาเหตุของโรคจิต โรคประสาทนั้นมีผู้ตั้งทฤษฎีต่างๆไว้ 3 ประการ ขึ้นอยู่กับว่ากลุ่มใดจะมีความเชื่อมั่นหนักไปทางใด¹⁰

⁹ นงคราญ ฝาสุข. **หลักการพยาบาลจิตเวช**. กรุงเทพฯ : สุพรการพิมพ์, 2528

¹⁰ จินตนา หะรินเทศ. “การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อปัญหาทางจิตใจของผู้ป่วยโรคซึมเศร้า ศึกษาเฉพาะกรณีด้านสังคมและจิตใจ.” ฝายจิตวิทยา โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา ศูนย์สุขภาพจิต 3 กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2540

กลุ่มที่ 1 เชื่อในเรื่องความผิดปกติทางกาย เช่น พยาธิสภาพทางสมอง ความผิดปกติของต่อมไร้ท่อ เป็นต้น กลุ่มนี้จะไม่สนใจอิทธิพลของชุมชนที่มีต่อมนุษย์

กลุ่มที่ 2 เชื่อในความผิดปกติทางพันธุกรรม โดยได้รับอิทธิพลจากแนวความคิดของชาร์ลดาร์วิน (Charles Darwin) เชื่อว่าคนที่ป่วยเป็นโรคจิตจะมีความผิดปกติทางพันธุกรรมและสมองที่เจริญเติบโตไม่เต็มที่ และยอมรับว่าส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการปรับตัวให้เข้ากับสังคมยุคใหม่ไม่ได้ และเป็นวิถีทางธรรมชาติที่จะขจัดเผ่าพันธุ์ที่อ่อนแอและความผิดปกติให้หมดไป

กลุ่มที่ 3 เชื่อในอิทธิพลของสังคม ประเพณีและวัฒนธรรม กลุ่มนี้ยอมรับว่าความผิดปกติทางกายและทางพันธุกรรมมีส่วนทำให้เกิดความผิดปกติทางจิตใจ แต่ในเวลาเดียวกันสิ่งแวดล้อม สังคม วัฒนธรรม ตลอดจนการศึกษาก็เป็นองค์ประกอบซึ่งอาจสำคัญกว่าในสองกลุ่มแรก กลุ่มนี้เชื่อว่าความผิดปกติทางจิตอาจมาจากการเปลี่ยนแปลงทางสภาพสังคม

ปัจจัยหรือสาเหตุที่มีความเกี่ยวข้องกับการเกิดปัญหาสุขภาพจิตแบ่งออกเป็น 3 ด้าน¹¹ สรุปได้ดังต่อไปนี้

1) ปัจจัยทางด้านชีวภาพ (Biological Factors) ได้แก่

1.1) ลักษณะทางกรรมพันธุ์ เป็นลักษณะที่ถูกถ่ายทอดมาตั้งแต่กำเนิดแล้วส่งผลกระทบต่อจิตใจทั้งทางตรงและทางอ้อม ความผิดปกติที่ถ่ายทอดทางพันธุกรรม

1.2) ต่อมไร้ท่อ มีหน้าที่ผลิตฮอร์โมนที่จำเป็นต่อกระบวนการต่างๆ ของมนุษย์ มีอิทธิพลทำให้มีผลต่อบุคลิกภาพและจิตใจของคนเราได้

1.3) ด้านอาหารและโภชนาการ สารอาหารมีความจำเป็นต่อร่างกายและสมอง การขาดสารอาหารบางอย่างมีผลต่อความผิดปกติของสมองและระบบประสาท ทำให้มีผลต่อจิตใจตามมาได้ นอกจากนี้การมีอุปสรรคที่ทำให้ได้รับสารอาหารไม่เพียงพอและถูกต้อง เช่น ความเร่งรีบในการทำงานแข่งกับเวลา ความยากจน เป็นต้น ทำให้เกิดภาวะขาดสารอาหาร และจะทำให้เกิดความผิดปกติทางจิตใจและอารมณ์ตามมา

1.4) ความพิการแต่กำเนิดและความพิการทางร่างกาย เด็กที่มีความพิการทางร่างกาย มักจะรู้สึกด้อยกว่าคนอื่น ความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองต่ำ ขาดความมั่นใจ มีปมด้อย ชอบเก็บตัว เข้ากับคนอื่นไม่ค่อยได้ เกิดเป็นปัญหาทางจิตใจ

1.5) ความเจ็บป่วยทางกาย กรณีที่เด็กได้รับอันตรายหรือเจ็บป่วยทางกายอย่างรุนแรงจะเป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้เกิดผลกระทบกระเทือนบนทอนต่อจิตใจเป็นอย่างยิ่งในลักษณะเดียวกันกับการที่มีอาการเจ็บป่วยทางกาย ทำให้รู้สึกได้รับความทุกข์ทรมาน และหากถูกสังคมรังเกียจ ถูกทอดทิ้ง ยิ่งทำให้เกิดความเปราะบางทางจิตใจมากขึ้น

¹¹ จินตนา หะรินเดช. อ่างแล้วเชิงอรรถที่ 10

2) ปัจจัยทางด้านจิตใจ อารมณ์ (Emotional or Psychological Factors) โดยปกติมนุษย์จะมีรูปแบบการพัฒนาอารมณ์ที่แตกต่างกันเป็นลักษณะเฉพาะตัวแต่อย่างไรก็ตามโดยหลักองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับด้านอารมณ์ จิตใจจะมีลักษณะคล้ายๆกัน ได้แก่

2.1) ความต้องการด้านอารมณ์พื้นฐานที่สำคัญต่อการพัฒนาการ ได้แก่ ความต้องการด้านความรัก ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการการยอมรับ และความต้องการการเป็นอิสระ

2.2) ปัจจัยพื้นฐานด้านการตอบสนองทางอารมณ์ ซึ่งจะมีปัจจัยต่างๆที่ทำให้มีผลต่อการตอบสนองความรู้สึกอารมณ์ออกมาเป็นพฤติกรรมที่แตกต่างกันไป ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ อายุ ระดับพัฒนาการของเด็ก การเรียนรู้ ประสบการณ์ในอดีต และสภาวะแวดล้อมของเด็ก

2.3) รูปแบบอารมณ์พื้นฐาน เป็นอารมณ์ที่พบได้ในคนปกติทั่วไปที่มีความเหมาะสมกับวัยและสถานการณ์เป็นไปเพื่อการตอบสนองที่ถูกต้องเหมาะสม เช่น อารมณ์กลัวเมื่ออยู่ในที่สูง หรือเมื่อเจอคนแปลกหน้า อารมณ์โกรธเมื่อถูกขัดใจ อารมณ์อิจฉาในเด็กอายุประมาณ 3 ขวบเมื่อตนเอง มีน้องคนใหม่ อารมณ์เศร้า เสียใจเมื่อเกิดความผิดหวัง เป็นต้น

หากองค์ประกอบพื้นฐานดังกล่าวข้างต้นมีการพัฒนาไปในทางที่ดีมีการตอบสนองทั้งการรับและการให้จากสิ่งแวดล้อมอย่างถูกต้องเหมาะสม ก็จะไม่เกิดปัญหาทางด้านพัฒนาการจิตใจ แต่ถ้าขาดการกระตุ้นทางอารมณ์ที่เหมาะสมจะทำให้มีพัฒนาการทางอารมณ์ที่ผิดปกติ เช่น มีลักษณะอารมณ์ที่โกรธหรือกลัวมากเกินไป ความอิจฉาริษยาที่ฝังแน่น ลักษณะดังกล่าวจะนำมาซึ่งปัญหาทางสุขภาพจิตตามมาได้

ลักษณะที่เป็นสาเหตุของปัญหาสุขภาพจิตที่เกิดจากปัจจัยทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความคับข้องใจ (Frustration) และความขัดแย้งในใจ (Conflict)

1) ความคับข้องใจ เป็นภาวะทางอารมณ์ที่ไม่พึงพอใจ ไม่สบายใจเมื่อมีอุปสรรคทำให้ไม่สามารถไปสู่เป้าหมายที่ต้องการได้

1.1) ความคับข้องใจที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกเป็นความคับข้องใจที่เกิดจาก อุปสรรคที่อยู่ภายนอกตัวบุคคล เช่น

1.1.1) การขาดแคลน เช่น ความยากจน การขาดเพื่อน การศึกษาต่ำ เป็นต้น

1.1.2) การสูญเสีย เช่น การตายของบุคคลอันเป็นที่รักยิ่ง การสูญเสียตำแหน่งหน้าที่การงาน เป็นต้น

1.1.3) สิ่งกีดขวาง เช่น กฎระเบียบความเข้มงวดของบิดามารดา ครูอาจารย์ ตลอดจนขนบธรรมเนียมประเพณีทางสังคมทำให้บุคคลไม่สามารถทำในสิ่งที่ตนเองปรารถนาได้

1.2) ความคับข้องใจที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในจิตใจ เป็นความคับข้องใจที่เกิดจากอุปสรรคที่มีอยู่ในตัวบุคคล แต่บุคคลมีความบกพร่องทางร่างกายหรือระดับสติปัญญาต่ำกว่าปกติจึงไม่สามารถทำกิจกรรมบางอย่างที่คนปกติทำได้

2) ความขัดแย้งในใจ เป็นภาวะที่ไม่สามารถตัดสินใจได้ แบ่งออกเป็น 3 ชนิดคือ

2.1) ความขัดแย้งที่เกิดจากการตัดสินใจเลือกอย่างใดอย่างหนึ่งในจำนวนสองสิ่งที่มี ความพึงพอใจเท่าๆกัน (Approach Approach Conflict) เป็นความขัดแย้งที่เรียกว่า “รักที่เสียตายน้อง”

2.2) ความขัดแย้งที่เกิดจากการตัดสินใจเลือกเอาอย่างใดอย่างหนึ่งในจำนวนสองสิ่งที่ไม่ต้องการเท่าๆกัน (Avoidance-Avoidance Conflict) เป็นความขัดแย้งที่เรียกว่าหนีเสือปะจระเข้

2.3) ความขัดแย้งที่เกิดจากการเลือกเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผลที่ตามมาทั้งความพอใจและความไม่พอใจควบคู่กันเสมอ (Approach -Avoidance Conflict) เช่น การตัดสินใจแต่งงานกับคนที่ไม่ได้รักเพื่อตอบแทนผู้มีพระคุณ ความขัดแย้งชนิดนี้เกิดขึ้นบ่อยที่สุดในชีวิตประจำวัน

3) ปัจจัยทางด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (Social and Surrounding Factors) ความสำคัญของสิ่งแวดล้อมกับสุขภาพจิต คือปฏิกิริยาที่คนแสดงออกมานั้นเกิดจากผลของการปะทะกันระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ปัจจัยจากครอบครัวย่อมส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตของสมาชิกในครอบครัวเช่นกัน ได้แก่ ลักษณะโครงสร้างของครอบครัว ฐานะทางเศรษฐกิจ อาชีพ ของบิดามารดา ความสัมพันธ์ระหว่างพ่อแม่ลูก ปัญหาระหว่างบุคคลในครอบครัว ทัศนคติและความคาดหวังของครอบครัว ตลอดจนวิธีการอบรมสั่งสอนในครอบครัวและปัจจัยจากขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม ศาสนา ความเชื่อของชุมชนและสังคม ย่อมส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตของบุคคล เพราะในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและการสื่อสารมากขึ้น ในขณะที่คนรุ่นพ่อแม่ ปู่ย่า ตายาย ยังยึดถือในสังคม ประเพณี และวัฒนธรรมแบบเดิมอยู่ จึงทำให้เกิดช่องว่างของความไม่เข้าใจระหว่างวัยรุ่นกับผู้ใหญ่ เกิดความขัดแย้ง ทำให้เกิดความคับข้องใจทั้งสองฝ่าย เกิดเป็นปัญหาสุขภาพจิตตามมา

ปัจจัยทั้ง 3 ส่วนที่เกี่ยวข้องกับปัญหาสุขภาพจิตดังที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้มักจะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน จนบางครั้งยากในการที่จะแยกแยะสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาสุขภาพจิตนั้นมาจากปัจจัยและอารมณ์ของแต่ละบุคคล

4. ลักษณะสุขภาพจิต

สุขภาพจิตมีหลายระดับ ในการพิจารณาเพื่อบอกลักษณะสุขภาพจิตว่าอยู่ในรูปแบบสุขภาพจิตที่ดีหรือไม่ดีนั้นสามารถบอกได้โดยคุณลักษณะโดยรวมแบบกว้างๆ เพื่อใช้สำหรับการประเมินในเบื้องต้น ดังนั้น การจำแนกเกณฑ์การพิจารณาสุขภาพจิตดังกล่าว จึงสามารถจำแนกออก

ได้เป็น 2 ลักษณะได้แก่ ลักษณะของผู้ที่มีสุขภาพจิตดี และลักษณะของผู้ที่มีสุขภาพจิตไม่ดี¹² ดังนี้

4.1 ลักษณะของผู้ที่มีสุขภาพจิตดี

- 1) มีความสามารถในการด้านสติปัญญา เป็นผู้ที่สามารถคิด และเข้าใจสิ่งต่างๆ ตามความเป็นจริง สามารถใช้สติปัญญาคิด และทำอย่างมีเหตุผล เต็มใจที่จะเผชิญกับปัญหา ใช้สติปัญญาในการ แก้ปัญหาอย่างเหมาะสม
- 2) มีการแสดงออกทางด้านอารมณ์อย่างเหมาะสม เมื่อเผชิญกับปัญหาอุปสรรค และความตึงเครียดสามารถรักษาและควบคุมอารมณ์ ตลอดจนการแสดงออกทางอารมณ์ที่สอดคล้องและเหมาะสมกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
- 3) มีการแสดงออกทางสังคมอย่างเหมาะสม สามารถใช้ทักษะทางด้านสังคมที่เหมาะสมกับกาลเทศะ
- 4) มีความสามารถในการทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ มีความสนุกกับการทำงาน ทำงานด้วย ความเต็มใจ และกระตือรือร้น
- 5) สามารถแสดงออกซึ่งความรักกับผู้อื่นอย่างจริงใจตรงไปตรงมา มีความรักและนับถือ ตนเอง มีความเมตตากรุณา และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน
- 6) มีความสามารถที่จะทนต่อความบีบคั้นทางจิตใจสามารถจัดการกับความตึงเครียดของตนเอง
- 7) ยอมรับตนเองในทุกด้านทั้งด้านบวกและด้านลบ ยอมรับภาพลักษณ์ของตนเอง และยอมรับ ข้อดีและข้อเสียของตนเอง

4.2 ลักษณะของผู้ที่มีสุขภาพจิตไม่ดี

- 1) ไม่สามารถปรับตัวให้อยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข โดยแสดงพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนออกไป และจะแสดงความผิดปกติทางจิตที่เกิดจากความผิดปกติทางสมอง โรคจิต โรคประสาท บุคลิกภาพแปรปรวน
- 2) มีความผิดปกติทางด้านความประพฤติ เช่น ชอบทะเลาะวิวาท ก้าวร้าว เล่นการพนัน และติด สารเสพติด เป็นต้น
- 3) ความผิดปกติทางด้านประสาท เช่น หงุดหงิด ฉุนเฉียว ขี้ใจจวน พุดเพื่อเจ้า ไม่สามารถ ตัดสินใจ เป็นต้น
- 4) มีความผิดปกติทางด้านลักษณะนิสัย เช่น กินยากอยู่ยาก หลับยาก กัดเล็บ ย้ำคิดย้ำทำ และมักมีปัญหากับผู้อื่น
- 5) แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมกับวัย เช่น กิริยามารยาท การพูด และการแต่งกาย

¹² อรพรรณ ลือบุญธวัชชัย. การให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2560

6) มีบุคลิกภาพที่บกพร่อง เช่น ชอบเก็บตัว ไม่ชอบคบหาสมาคมกับใคร เบื่อผู้คน และ สิ่งแวดล้อม

7) มีความผิดปกติทางด้านร่างกาย เช่น เจ็บป่วยบ่อยๆ เป็นโรคกระเพาะอาหาร อักเสบ ปวด ศีรษะข้างเดียว ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ เป็นต้น

5. ประเภทสุขภาพจิตและการรักษา เช่น

5.1 โรคจิตเภท (Schizophrenia)

จิตเภท เป็นโรคจิตชนิดหนึ่งซึ่งมีลักษณะเฉพาะคือ “ความคิดแปรปรวน” โรคนี้มักมีความผิดปกติอย่างอื่นตามมา ได้แก่ ความแปรปรวนทางอารมณ์ การรับรู้¹³

5.1.1 ลักษณะสำคัญ

- 1) การเปลี่ยนแปลงของการสร้างความคิด ซึ่งจะนำไปสู่การตีความหมายที่ผิดไปจากความเป็นจริง
- 2) เกิดความหลงผิดและอาการประสาทหลอนขึ้นได้บ่อย ๆ เพื่อเป็นการป้องกันตนเองทางด้านจิตใจ
- 3) การเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ ได้แก่ ความรู้สึกแบบสองฝักสองฝ่าย แบบ ปีก้น และแบบไม่เหมาะสม
- 4) การสูญเสียความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น
- 5) มีพฤติกรรมลักษณะถอยห่าง ถดถอย และแปลกไปจากเดิม

5.1.2 การรักษาขึ้นอยู่กับชนิดและความรุนแรงของโรค ปัจจุบันนิยมปฏิบัติ ดังนี้

- 1) ยาที่ใช้เป็นยาสงบประสาทอย่างแรงในรายที่มีอาการซึมเศร้าควรใช้ยาแก้ความซึมเศร้าร่วมด้วย
- 2) การช็อตไฟฟ้า นิยมใช้น้อยกว่าการใช้ยา
- 3) จิตบำบัดชนิดประคับประคอง
- 4) นิเวศบำบัด หรือการจัดสิ่งแวดล้อมเพื่อการรักษาผู้ป่วย

¹³ 13 วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์. ปัญหาสุขภาพจิตที่พบบ่อยและแนวทางแก้ไข (online).

<http://eu.lib.kmutt.ac.th/elearning/Courseware/SSC334/chapter12.htm>, 20 กรกฎาคม

5.2 โรคประสาท (Neuroses)

โรคประสาท เป็นโรคที่เกิดจากความแปรปรวนทางจิตอย่างหนึ่งที่มีความขัดแย้งและความวิตกกังวลเป็นพื้นฐาน พรอยด์ เชื่อว่าความขัดแย้งภายในจิตไร้สำนึกเป็นรากเหง้าของอาการของโรคประสาททั้งหลาย¹⁴

อาการของโรคประสาทเกิดขึ้นนี้เป็นการแสดงออกทางอ้อมของความตึงเครียดและแรงผลักดันภายในจิตไร้สำนึก นอกจากนั้นอาการต่าง ๆ ที่ผู้ป่วยแสดงออกมาก็เป็นสัญลักษณ์แสดงให้เห็นปัญหาต่าง ๆ ที่ถูกกดเก็บไว้ ซึ่งมีลักษณะสำคัญดังต่อไปนี้

1) มีการเกิดขึ้นแบบเฉียบพลัน ซึ่งจะพบความแปรปรวนเกี่ยวกับพัฒนาการทางจิตใจและเพศในวัยทารกและวัยเด็ก ส่วนในวัยผู้ใหญ่มักจะพบการปรับตัวที่ไม่ดี ก่อนเกิดอาการมักจะมีสิ่งกระตุ้นเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น การหย่าร้าง การสูญเสียทรัพย์สิน หรือการตาย เป็นต้น

2) เป็นความแปรปรวนทางจิตชนิดอ่อนหรือไม่รุนแรงถึงแม้จะมีความวิตกกังวลหรืออาการของโรคประสาทแบบต่าง ๆ ส่วนมากผู้ป่วยสามารถทำงาน ประกอบธุรกิจ และเข้าสังคมได้ แม้ว่าสมรรถภาพในการทำงานจะลดลงก็ตาม

3) บุคลิกภาพทั้งหมดไม่เสียไป หมายถึง บุคลิกภาพโดยทั่วไปของผู้ป่วยมักไม่ค่อยเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

4) ผู้ป่วยยังอยู่ในขอบเขตของความเป็นจริง และคงสภาพของตนเองไว้ได้ ไม่มีอาการหลงผิด ประสาทหลอน หรือประสาทหลงใต้อื่น ๆ

5) ผู้ป่วยมีความหยิ่งเห็นสภาพทางจิตใจของตนเอง กล่าวคือ รู้สึกตนว่าไม่สบายใจ กลุ้มใจ หรือมีความวิตกกังวล และต้องการขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น

5.3 บุคลิกภาพผิดปกติ (Personality Disorders)

บุคลิกภาพผิดปกติ คือ การที่ผู้ป่วยมีพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนอย่างชัดเจนจากพฤติกรรมปกติในสังคมวัฒนธรรมของผู้ป่วยนั้น ๆ พฤติกรรมมีลักษณะ ไม่ยืดหยุ่น และมีการปรับตัวไม่เหมาะสม ทำให้เกิดความบกพร่องในหน้าที่การงานหรือมีปัญหาด้านสัมพันธภาพกับผู้อื่น ผู้ป่วยกลุ่มนี้มักมีความรู้ความเข้าใจต่อตนเองและสิ่งแวดล้อมคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง

ผู้ป่วยไม่รู้สึกรู้สึกวิตกกังวลต่อพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของตนเอง เนื่องจากผู้ป่วยไม่รับรู้ว่าการพฤติกรรมของตนได้สร้างปัญหาให้กับสังคมรอบข้าง ผู้ป่วยมักปฏิเสธการช่วยเหลือ และไม่ยอมรับว่าตนเองมีปัญหา ซึ่งต่างจากผู้ป่วยในกลุ่มที่มีความวิตกกังวล (anxiety disorders) หรือกลุ่มที่มีภาวะซึมเศร้า (depressive disorders)

¹⁴ วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์. อ่างแล้ว เชิงอรรถที่ 13

5.4 การปรับตัวผิดปกติ (Adjustment Disorder)

ภาวะการปรับตัวผิดปกติ (Adjustment Disorder) มีสาเหตุมาจากภาวะความกดดันก่อให้เกิดผู้ป่วยเกิดความเครียดจนไม่สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมเกิดอาการทางคลินิกตามมา โดยมีอาการนานไม่เกิน 6 เดือน จัดอยู่ในกลุ่มโรคทางจิตเวชที่เป็นแบบ non-psychotic ซึ่งสามารถหายเป็นปกติได้ โดยที่อาการทางจิตเวชมักจะเกิดภายในเวลา 3 เดือน หลังจากมีภาวะความกดดันมากระทบบ่น้อยในทุกอายุแต่พบมากที่สุดในกลุ่มวัยรุ่น

5.5 โรคและอาการผิดปกติทางกายที่มีผลมาจากจิตใจ (Psychosomatic Disorders)

ภาวะทางจิตใจสามารถทำให้เกิดโรคทางกายได้หลายชนิด โดยมากมักเกี่ยวข้องกับการทำงานของระบบประสาทอัตโนมัติและฮอร์โมนในร่างกาย ในบทนี้จะกล่าวถึงโรคหรืออาการทางกายอันมีผลมาจากเรื่องของจิตใจที่พบบ่อย ได้แก่

1) ปวดศีรษะ ถือเป็นอาการที่พบบ่อยมากที่สุดอาการหนึ่ง เนื่องมาจากมีสาเหตุที่ทำให้เกิดอาการนี้ได้มากมาย แต่จากการตรวจร่างกายแล้ว ไม่พบสาเหตุ เชื่อว่าสาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากอารมณ์และความเครียด เช่น anxiety หรือ depression มากระตุ้นให้เกิดอาการปวดศีรษะขึ้น

ชนิดของโรคปวดศีรษะที่สัมพันธ์กับจิตใจ คือ

1.1) Migraine (vascular headache) การปวดศีรษะแบบนี้ไม่พบว่าจะมีเหตุการณ์ใดที่เจาะจงให้เกิดอาการนี้ การรักษา คือการใช้ยาเพื่อควบคุมอาการ และใช้จิตบำบัด

1.2) Tension (muscle contraction) headache ส่วนใหญ่มีอาการในช่วงบ่ายหรือเย็น

2) โรคที่เกี่ยวกับภูมิคุ้มกัน เมื่อบุคคลมีความเครียด จะเกิดการเจ็บป่วยได้ง่ายและบ่อยขึ้นจากโรคต่างๆ ไม่ว่าโรคติดเชื้อหรือโรคภูมิแพ้

3) ปวดหลัง เช่นเดียวกับอาการปวดศีรษะ กว่าร้อยละ 95 ของผู้มีอาการปวดหลังไม่สามารถตรวจพบความผิดปกติที่ชัดเจนได้ นอกจากนั้นพบว่าผู้มีอาการนี้ไม่น้อยมีความกังวลหรือซึมเศร้าร่วมอยู่ด้วย การรักษาจึงอาจให้ยารักษาภาวะดังกล่าวร่วมกับยาแก้ปวด รวมทั้งให้คำแนะนำผ่อนคลายกล้ามเนื้อ และให้คำปรึกษา รวมทั้ง การทำจิตบำบัด

4) โรคระบบหัวใจและหลอดเลือด เช่น โรคหัวใจขาดเลือด โรคความดันโลหิตสูงที่ไม่ทราบสาเหตุ

5) โรคระบบทางเดินอาหาร เช่น โรคแผลในกระเพาะอาหารและอาการท้องอืด

6) อาการของระบบทางเดินหายใจ เช่น การหายใจเร็วกว่าปกติ (hyperventilation syndrome) เป็นโรคที่พบบ่อย เช่นโรคหอบหืด (Asthma) แม้ว่าจะพิสูจน์แล้วว่า อาการของโรคเกิดจากระบบภูมิคุ้มกัน แต่ก็มีข้อสังเกตว่าส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากปัญหาความเครียดและปัญหาด้านจิตใจ

5.6 พฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง (Violent Patient)

พฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง หมายถึงผู้ป่วยที่ได้กระทำหรือมีแนวโน้มที่จะกระทำการก้าวร้าวรุนแรงเป็นอันตรายต่อตนเอง ผู้อื่น ซึ่งอาจกระทำลงไป เพราะสาเหตุหลายประการ อาการที่พบบ่อย ๆ ได้แก่ ท่าทางตึงเครียด ตัวเกร็ง กำหมัดหรือจับพนักเก้าอี้แน่น ไม่ผ่อนคลาย คำพูดรุนแรง เสียงดัง แสดงความฉุนเฉียว หยาดคาย มีการเคลื่อนไหว เดินไปมาตลอด เหมือนวิตกกังวล กระวนกระวาย ท่าทางหวาดกลัว พร้อมทั้งจะกระทำการรุนแรงเพื่อป้องกันตัวเอง เคยมีประวัติทำการรุนแรงมาก่อน หรือเคยถูกทำร้ายทารุณ หรือมีชีวิตที่ขมขื่น คับแค้น

5.7 การฆ่าตัวตาย (Suicidal Behavior)

5.7.1 แนวคิดเกี่ยวกับสถานการณ์การฆ่าตัวตาย

1) มีแนวโน้มว่า ภาวะการฆ่าตัวตายจะพบบ่อยมากขึ้นเรื่อยๆ อันเนื่องมาจากปัจจัยทางจิตวิทยาและสังคม สิ่งแวดล้อม

2) ไม่ควรมองการฆ่าตัวตายว่า ผู้กระทำทำให้ตนเองเดือดร้อนเอง เป็นการตัดสินใจของผู้กระทำเอง และแสดงกิริยารำคาญหรือเพิกเฉย หากแต่ควรให้ความสนใจ ใส่ใจว่า เพราะเหตุใดบุคคลจึงตัดสินใจเช่นนั้น

3) การฆ่าตัวตาย เป็นทางแก้ปัญหาของผู้กระทำ ในช่วงเวลาที่เขาคิดว่าเขาหมดสิ้นหนทางและวิธีการในการแก้ปัญหาในเรื่องนั้นๆ เป็นการสื่อถึงความไม่สบายใจ ความทุกข์ใจอย่างมากที่สุดของบุคคลนั้น

4) การช่วยเหลือทางจิตใจหลังจากผู้กระทำรอดชีวิตแล้วจะช่วยลดการพยายามทำซ้ำลงได้อย่างมาก รวมทั้งพยายามหาแนวทางในการป้องกันการฆ่าตัวตายซ้ำอีก

5.7.2 การดูแลให้ความช่วยเหลือ

1) รักษาผลของพฤติกรรมฆ่าตัวตายก่อน เช่น ถ้ากินยาตายก็ให้ล้างท้องให้ยาแก้พิษ สังเกตอาการ หรือผ่าตัดรักษา ถ้ามีบาดแผลเกิดขึ้น

2) ป้องกันการฆ่าตัวตายซ้ำต้องให้มีผู้ดูแลผู้ป่วยให้ใกล้ชิดตลอดเวลา นำสิ่งที่ผู้ป่วยอาจใช้เพื่อทำร้ายตัวเอง เช่น เชือก ยา มีด ไปให้พ้น

3) การช่วยเหลือ คือ ช่วยให้ครอบครัวและผู้ป่วย ได้มีโอกาสมาแก้ปัญหาาร่วมกัน และค้นหาทางออกอื่น ๆ ที่ดีนอกจากการฆ่าตัวตาย

4) การรักษาทางจิตเวช ผู้ป่วยพยายามฆ่าตัวตายทุกรายควรได้พบจิตแพทย์ เพื่อประเมินความเสี่ยงถ้าอาการยังไม่ทุเลา หรือ ดีขึ้นควรรับไว้รักษาต่อ

5.8 ภาวะซึมเศร้ารุนแรง (Severe Depression)

อาการของผู้ป่วยมีโรคซึมเศร้ารุนแรง คือ มีอาการซึมเศร้า เจ็บเหงา แยกตัวเองจากบุคคล และสิ่งแวดล้อม บางคนมีอาการกระสับกระส่าย เบื่ออาหาร นอนไม่หลับ เบื่อหน่ายสิ่งรอบตัว สิ้นหวัง อยากตาย ไม่มีแรง อ่อนเพลีย รู้สึกตัวเองไร้ค่า บางคนจะบอกว่าไม่มีสมาธิหรือหลงลืมในผู้ป่วยบางรายจะมีอาการโรคจิตด้วย เช่น คิดเชื่อว่าตนเองได้ทำความผิดร้ายแรงไว้ หรือมีหูแว่ว เป็นเสียงคนมาตำหนิกล่าวโทษ ซึ่งมักจะทำให้ผู้ป่วยเหล่านี้เสี่ยงต่อการฆ่าตัวตายอย่างสูงมาก

5.9 การทำร้ายเด็ก (Child Abuse)

การทำร้ายเด็กอาจแบ่งออกได้เป็น 4 แบบ คือ

5.9.1 การทำร้ายทางร่างกาย

5.9.2 การทำร้ายทางจิตใจ

5.9.3 การทำร้ายทางเพศ

5.9.4 การทำร้ายโดยการละเลยทอดทิ้ง

5.10 ความผิดปกติทางเพศ

ความผิดปกติทางเพศ เป็นภาวะที่พบได้และปัญหาอย่างยิ่งในการใช้ชีวิตคู่ ความผิดปกติทางเพศมีลักษณะอาการหลายประการ ดังนี้

5.10.1 ความผิดปกติในความต้องการทางเพศ

1) แบ่งออกเป็นความต้องการทางเพศที่น้อยเกินไป พบได้ทั้งชายและหญิง ความรังเกียจกิจกรรมทางเพศ

2) ความต้องการทางเพศมากเกินไป มักไม่ค่อยเป็นปัญหานอกจากความ ต้องการทางเพศของคู่สมรสไม่เท่ากัน

5.10.2 ความผิดปกติในการตื่นตัวทางเพศ เป็นภาวะที่ร่างกายไม่สามารถสนองความต้องการทางเพศ โดยเกิดการแข็งตัวและหลั่งสารหล่อลื่นของอวัยวะเพศ ความผิดปกติมีดังนี้ 1) อดทนไม่แข็งตัว ภาวะไม่ตื่นตัวทางเพศในหญิง ภาวะช่องคลอดหดรั้งตัวรุนแรงจนไม่สามารถมีเพศสัมพันธ์ได้ ภาวะเจ็บปวดเมื่อมีเพศสัมพันธ์ ส่วนใหญ่มักเกิดในหญิง

5.10.3 ปัญหาทางเพศในระยะมีความสุขสุดยอด เช่น ภาวะไม่มีความสุขสุดยอดในหญิง ภาวะการหลั่งอสุจิช้าเกินไปหรือไม่หลั่งเลย การหลั่งอสุจิเร็วเกินไป การหลั่งอสุจิโดยไม่มีความสุข ความผิดปกติในระยะกลับสู่ระยะปวดศีรษะหลังมีเพศสัมพันธ์ อารมณ์ไม่ดีหลังมีเพศสัมพันธ์ อดทนแข็งตัวค้างไว้นานเกินไป ซึ่งมักเกิดจากปัญหาทางกาย

1) การรักษา

1.1) ค้นหาสาเหตุปัญหา

1.2) แก้ไขตามปัญหา โดยการแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ หรือนักจิตวิทยา

5.11 ความเปื่อยเบนทางเพศ หรือกามวิปริต

เป็นสภาวะที่ผู้ป่วยจะถูกกระตุ้นให้มีการตื่นตัวทางเพศด้วยสิ่งเร้าที่เบี่ยงเบนไปจากคนทั่วไปเป็นประจำ (นานกว่า 6 เดือน) และทำให้เป็นปัญหาแบ่งออกได้ดังต่อไปนี้

5.11.1 การเกิดอารมณ์ทางเพศโดยการอวดอวัยวะเพศของตนให้คนแปลกหน้า เพศตรงกันข้าม

5.11.2 การเกิดอารมณ์ทางเพศโดยการถูไถอวัยวะเพศกับคนแปลกหน้าที่ยังสวมเสื้อผ้า และไม่ยินยอม

5.11.3 การชอบแอบดูคนอื่นเปลือยกายหรือร่วมเพศ

5.11.4 การเกิดอารมณ์ทางเพศกับวัตถุที่ไม่ใช่เพื่อกิจกรรมทางเพศ

5.11.5 การเกิดอารมณ์ทางเพศโดยการสวมใส่เครื่องแต่งกายของเพศตรงข้าม

5.11.6 การเกิดอารมณ์ทางเพศกับเด็กอายุไม่เกิน 13 ปี

5.11.7 การเกิดอารมณ์ทางเพศเมื่อตนเองเจ็บปวดทุกข์ทรมาน

5.11.8 การเกิดอารมณ์ทางเพศเมื่อตนเองทำให้ผู้อื่นเจ็บปวดทุกข์ทรมาน

5.11.9 การเกิดอารมณ์ทางเพศกับเพศเดียวกันกับตน

การรักษา ด้วยจิตบำบัด เพื่อให้เข้าใจตนเองมากขึ้น พฤติกรรมบำบัดเพื่อลดการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เปี่ยงเบน Sex Therapy เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องทางเพศต่อพฤติกรรมที่เปี่ยงเบน ใช้ยา เช่น ยาด้านฮอร์โมนเพศ ยารักษาโรคทางจิต ยาคลายเครียด เป็นต้น

พระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ. 2551

พระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ. 2551 มีสาระสำคัญคือ การนำบุคคลที่มีภาวะอันตรายหรือมีความจำเป็นต้องได้รับการบำบัดรักษาให้ได้รับการบำบัดรักษา ภาวะอันตรายที่กล่าวถึงคืออันตรายที่เกิดขึ้นจากความผิดปกติทางจิต ที่แสดงออกมาทางพฤติกรรม อารมณ์ ความคิดหลงผิด หรือพฤติกรรมที่เป็นเหตุให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือทรัพย์สินของตนเองหรือผู้อื่น¹⁵ เช่น เมื่อมีผู้ป่วยทางจิตมีพฤติกรรมอาละวาด ทำร้ายคนรอบข้าง ผู้ที่พบเห็นสามารถแจ้งพนักงานเจ้าหน้าที่ พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ ให้ดำเนินการพาบุคคลนั้นไปยังโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลของรัฐหรือสถานบำบัด เพื่อให้บุคคลผู้นั้นได้เข้ารับการรักษาอาการทางจิต หรือพฤติกรรมผิดปกติในโรงพยาบาล แม้ว่าผู้ป่วยจะไม่ยินยอมเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลก็ตาม กล่าวโดยสรุป คือพระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ. 2551 เน้นการบังคับรักษาผู้ป่วยทางจิต แม้ผู้ป่วยจะไม่ยินยอมถือเป็นการให้ความคุ้มครองเจ้าพนักงานตำรวจ หรือเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลที่นำตัวผู้ป่วยไว้รักษาในโรงพยาบาล โดยไม่ถือว่าเป็นการกักขังหน่วงเหนี่ยวแต่อย่างใด สำหรับประโยชน์ที่ผู้ป่วยทางจิตเวชหรือผู้บกพร่องทางพัฒนาการและสติปัญญาจะได้รับจากพระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ. 2551 นี้ คือ ผู้ป่วยทางจิตเวชหรือผู้บกพร่อง ซึ่งอยู่ในสถานะที่ขาดความสามารถในการตัดสินใจให้ความยินยอมรับการบำบัดรักษา จะได้รับการบำบัดรักษาโดยเร็วเพื่อป้องกันหรือบรรเทาให้มีความผิดปกติ

¹⁵ มาตรา 23 ผู้ใดพบบุคคลซึ่งมีพฤติการณ์ที่น่าเชื่อว่าบุคคลนั้นมีความผิดปกติทางจิต คือมีภาวะอันตรายหรือ มีความจำเป็นต้องได้รับการบำบัดรักษา ให้แจ้งต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ หรือตำรวจ โดยเร็ว

ทางจิตมีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น หรือเพื่อป้องกันการกระทำที่เกิดจากอาการทางจิตที่จะก่อให้เกิดอันตรายต่อตัวผู้ป่วยเอง เช่นการทำร้ายตนเอง หรือการฆ่าตัวตาย

แนวคิดเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินหรือ Ombudsman คือบุคคลที่พระมหากษัตริย์ทรงแต่งตั้งตามคำแนะนำของวุฒิสภาซึ่งเป็นบุคคลที่เป็นที่ยอมรับนับถือของประชาชน มีความรอบรู้และมีประสบการณ์ในการบริหารราชการแผ่นดิน วิสาหกิจหรือกิจกรรมอันเป็นประโยชน์ร่วมกันของสาธารณะ และมีความซื่อสัตย์สุจริตเป็นที่ประจักษ์โดยองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทยเริ่มเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมครั้งแรกตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ทำหน้าที่ในการเป็นองค์กรควบคุมตรวจสอบฝ่ายปกครองควบคุมไปกับองค์กรตรวจสอบอื่น ๆ และเมื่อมีการร่าง รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ก็ยังคงองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินไว้เช่นเดิมและยังได้เพิ่มอำนาจหน้าที่บางประการให้กับผู้ตรวจการแผ่นดินอีกด้วย ซึ่งองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีบทบาทอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่บัดนั้นเป็นต้นมาจนถึงจนถึงรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทย สามารถศึกษาได้ ดังนี้

1. องค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทย

1.1 ความเป็นมาของผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทย

ในอดีตรูปแบบการเมืองการปกครองของไทยที่เก่าแก่และยืนยาวที่สุด ก็คือ ระบบการปกครองแบบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ โดยสมัยพ่อขุนรามคำแหง “ที่ปากประตูเมืองจะมีกระดิ่งแขวนไว้ให้ประชาชนที่ทุกข์ร้อนข้องใจมาสนักระดิ่ง และเมื่อพ่อขุนรามคำแหงผู้เป็นเจ้าเมืองได้ยินก็จะเรียกมาถาม และพิจารณาตัดสินหาความชอบธรรมให้” ต่อมา เมื่อมีการพัฒนาการเมืองการปกครอง ความใกล้ชิดระหว่างผู้มีอำนาจบริหารระดับสูงกับราษฎรมีความเห็นห่างมากขึ้น อีกทั้งความสลับซับซ้อนในวิถีปฏิบัติทางการปกครองเพิ่มขึ้น จึงเกิดแนวความคิดที่จะควบคุมฝ่ายบริหารโดยผ่านกลไกพิจารณาตรวจสอบหรือการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของฝ่ายนิติบัญญัติซึ่งถือว่าเป็นผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งมาจากประชาชน

ในปี พ.ศ. 2517 คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญได้บัญญัติให้มี “ผู้ตรวจราชการแผ่นดินของรัฐสภา” ไว้ในร่างรัฐธรรมนูญ ฉบับปีพุทธศักราช 2517 แต่ในชั้นสภานิติบัญญัติแห่งชาติได้มีการปรับปรุงร่าง รัฐธรรมนูญโดยตัดในส่วนของผู้ตรวจการแผ่นดินออกไป

ในวันที่ 16 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2533 คณะกรรมาธิการการปกครอง และคณะกรรมาธิการกิจการสภาผู้แทนราษฎร ร่วมกับสถาบันนโยบายศึกษา สมาคมสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย ได้จัดสัมมนาเรื่องผู้ตรวจการรัฐสภาขึ้น โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิเข้าร่วมการสัมมนาเกือบ 80 คน นับเป็นครั้งแรกที่ได้มีการระดมความคิดเห็นอย่างเป็นทางการ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดตั้งผู้ตรวจการรัฐสภา

นับแต่นั้นเป็นต้นมาได้มีการจัดสัมมนา มีการอภิปรายและเผยแพร่แนวความคิดทางสื่อสารมวลชน ต่างๆ มากขึ้น แต่แนวคิดดังกล่าวยังคงรับรู้อยู่ในกลุ่มสมาชิกรัฐสภา นักวิชาการ และผู้ทรงคุณวุฒิส่วนหนึ่งเท่านั้น หลังจากนั้นในปี พ.ศ. ๒๕๓๘ จึงเกิดแรงผลักดันอย่างจริงจังในการที่จะบัญญัติสถาบันผู้ตรวจการรัฐสภาไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศไทย โดยแก้ไขเพิ่มเติมรัฐธรรมนูญ พุทธศักราช 2534 ฉบับที่ 5 ปีพุทธศักราช 2538 โดยบัญญัติในมาตรา 162 ทวิ ดังนี้

“พระมหากษัตริย์ทรงแต่งตั้งผู้ตรวจการรัฐสภามีจำนวนไม่เกินห้าคน ตามมติของรัฐสภาและให้ประธานรัฐสภาเป็นผู้ลงนามรับสนองพระบรมราชโองการแต่งตั้งผู้ตรวจการรัฐสภา”

เนื่องจากไม่มีบทบังคับในเรื่องระยะเวลาการดำเนินการ ทำให้ตลอดระยะเวลาที่ใช้รัฐธรรมนูญฉบับดังกล่าวจึงไม่มีการแต่งตั้งผู้ตรวจการรัฐสภาขึ้น

อย่างไรก็ตาม ภายหลังจากมีกระแสผลักดันให้มีการปฏิรูปการเมือง จนกระทั่งได้นำไปสู่การแก้ไขรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2534 ฉบับที่ 6 แก้ไขเพิ่มเติม พุทธศักราช 2539 โดยมีการแก้ไขเพิ่มเติมมาตรา 211 ในเรื่องการจัดตั้งคณะกรรมการสภาร่างรัฐธรรมนูญขึ้น การจัดตั้งระบบผู้ตรวจการแผ่นดินจึงประสบความสำเร็จโดยใช้ชื่อว่า “ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา” และได้บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 หมวด 6 รัฐสภา ส่วนที่ 7 ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา มาตรา 196 มาตรา 197 และมาตรา 198 และกำหนดให้มีการตราพระราชบัญญัติ ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วย ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เพื่อรองรับและกำหนด รายละเอียดในการปฏิบัติ ซึ่งรัฐสภาก็ได้ให้ความเห็นชอบร่างพระราชบัญญัติ ประกอบรัฐธรรมนูญดังกล่าว และประกาศใช้เป็นพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วย ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. 2542 ขึ้น

ต่อมาเมื่อวันที่ 19 กันยายน พ.ศ. 2549 ได้เกิดการปฏิวัติรัฐประหาร โดยคณะบุคคลที่เรียกว่า “คณะปฏิรูปการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข (คปค.)” และได้มีการประกาศยกเลิกรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งโดยหลักการแล้วพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญย่อมต้องถูกยกเลิกไปด้วย แต่คณะปฏิรูปการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขได้มีประกาศ คปค. ฉบับที่ 14 ลงวันที่ 21 กันยายน พ.ศ. 2549 ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามีอยู่ต่อไป โดยให้เหตุผลว่า “เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและการบริหารราชการแผ่นดินและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นไปอย่างต่อเนื่อง คณะปฏิรูปการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข จึงมีประกาศให้พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วย ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้ต่อไปจนกว่าจะมีประกาศเป็น อย่างอื่น” ซึ่งทำให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภายังคงอยู่ปฏิบัติหน้าที่ต่อไปเพื่อแก้ไขความทุกข์ร้อนให้แก่ประชาชน

หลังจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ถูกยกเลิก ได้มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย(ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2549 โดยบัญญัติให้มีสภาร่างรัฐธรรมนูญ เพื่อจัดทำร่างรัฐธรรมนูญขึ้นใหม่ทั้งฉบับสำหรับเป็นแนวทางในการปกครองประเทศ โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นอย่างกว้างขวางทุกขั้นตอน เมื่อการจัดทำร่างรัฐธรรมนูญแล้วเสร็จและจัดให้มีการออกเสียงประชามติ ผลปรากฏว่าประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งโดยเสียงข้างมากของผู้มาออกเสียงประชามติเห็นชอบให้นำร่างรัฐธรรมนูญมาใช้บังคับ โดยได้ประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ. 2550 ซึ่งยังคงระบบผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาไว้ในรัฐธรรมนูญ โดยบัญญัติให้เป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ องค์กรหนึ่งเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐต่อไป พร้อมทั้งมอบอำนาจหน้าที่เพิ่มเติมให้อีกหลายประการ และมีการเปลี่ยนแปลงชื่อจาก “ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา” เป็น “ผู้ตรวจการแผ่นดิน”¹⁶

1.2 อำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน

จากที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน เห็นได้ว่าผู้ตรวจการแผ่นดินถูกตั้งขึ้นมาเพื่อเป็นตัวแทนของพระมหากษัตริย์ซึ่งต่อมาได้กลายเป็นตัวแทนของฝ่ายนิติบัญญัติหรือฝ่ายบริหารในการรับคำร้องทุกข์จากประชาชนที่เกิดจากความบกพร่อง หรือไร้ประสิทธิภาพของฝ่ายปกครอง การใช้อำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินจึงเป็นการใช้อำนาจแทนฝ่ายนิติบัญญัติหรือฝ่ายบริหารเพื่อตรวจสอบฝ่ายปกครอง ภายใต้หลักการแบ่งแยกอำนาจที่ทุกองค์กรจะต้องถูกตรวจสอบได้เสมอ ฉะนั้นองค์กรที่ผู้ตรวจการแผ่นดินจะตรวจสอบได้ คือ “ฝ่ายปกครอง” และจะตรวจสอบเฉพาะ “การกระทำทางปกครอง” เท่านั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่สามารถตรวจสอบความประพฤติของเจ้าหน้าที่รัฐได้เพราะเป็นเรื่องการควบคุมบุคคลภายในฝ่ายบริหาร และเมื่อมีการประยุกต์จัดตั้งผู้ตรวจการแผ่นดินที่มาจากฝ่ายบริหาร ก็ยังคงจำกัดขอบอำนาจให้ผู้ตรวจการแผ่นดินตรวจสอบเฉพาะการกระทำทางปกครองของฝ่ายปกครองเช่นกัน และผู้ตรวจการแผ่นดินไม่สามารถควบคุมตรวจสอบการใช้อำนาจนิติบัญญัติของฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น กระบวนการการออกกฎหมาย และการใช้อำนาจในทางรัฐบาลของฝ่ายบริหาร เช่น การกำหนดนโยบายบริหารประเทศด้วยเช่นกัน เพราะการใช้อำนาจดังกล่าว มิใช่การใช้อำนาจทางปกครอง แต่เป็นการใช้อำนาจทางนิติบัญญัติและทางบริหารซึ่งเป็นการใช้อำนาจอธิปไตย การควบคุมตรวจสอบการใช้อำนาจดังกล่าวจึงต้องกระทำโดยกระบวนการทางการเมืองเท่านั้น¹⁷

¹⁶ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. ประวัติความเป็นมาระบบผู้ตรวจการแผ่นดิน (online).

http://www.ombudsman.go.th/10/2_1.asp, 26 มิถุนายน 2561

¹⁷ 17 สิริยา พรหมราชยศ. “ปัญหาสถานะ และอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญแห่ง ราชอาณาจักรไทย.” วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2553

ในการควบคุมตรวจสอบการใช้อำนาจของฝ่ายปกครองนั้น สามารถแบ่งการควบคุมตรวจสอบออกเป็นสองรูปแบบ คือ การควบคุมตรวจสอบแบบเด็ดขาด (repressive control) และการควบคุมตรวจสอบแบบแนะนำ (reflexive control)¹⁸

การควบคุมตรวจสอบแบบเด็ดขาด (repressive control) จะเป็นการใช้อำนาจแบบโต้ตอบเปิดโอกาสให้คู่กรณีต่อสู้คดีภายใต้กระบวนการพิจารณาที่กำหนดไว้ชัดเจน ผลการตัดสินมีสภาพบังคับให้คู่กรณีต้องปฏิบัติตามซึ่งเป็นรูปแบบการใช้อำนาจขององค์กรตุลาการ อาจเป็นศาลปกครองหรือศาลยุติธรรมที่มีอำนาจพิจารณาตีปกครองก็ได้ ส่วนการควบคุมตรวจสอบแบบแนะนำ (reflexive control) มีลักษณะการตรวจสอบที่เน้นการประสานงานระหว่างคู่กรณี การดำเนินการจะเป็นการเจรจาโน้มน้าวชักจูงใจให้เกิดผลในแนวทางที่ต้องการ โดยไม่มีการบังคับสั่งการใดๆ ทั้งสิ้น อันเป็นลักษณะการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินนั่นเอง กระบวนการควบคุมตรวจสอบฝ่ายปกครองโดยผู้ตรวจการแผ่นดินจึงเป็นการเจรจาต่อรองกับฝ่ายปกครองเพื่อหาทางออกร่วมกันมากกว่าจะใช้อำนาจบังคับ และยังมีกลไกที่จะทำให้ฝ่ายปกครองปฏิบัติตามคำแนะนำหรือข้อเสนอแนะ คือการจัดทำรายงาน เสนอรัฐสภาและเผยแพร่ต่อประชาชน เพื่อใช้อำนาจทางการเมืองและมติมหาชน (Social Sanction) กดดันฝ่ายบริหาร แต่อย่างไรก็ดีผู้ตรวจการแผ่นดิน ไม่ได้ถูกจำกัดให้อำนาจแบบแนะนำเพียงอย่างเดียวเสมอไป ผู้ตรวจการแผ่นดิน สามารถใช้อำนาจแบบเด็ดขาดได้หากได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่อื่นๆ นอกเหนือจากการควบคุมตรวจสอบฝ่ายปกครอง เช่น ผู้ตรวจการแผ่นดินที่ทำหน้าที่ป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน จะมีอำนาจฟ้องคดี หรือพิจารณาโทษทางวินัย เป็นต้น

2. ผู้ตรวจการแผ่นดินในต่างประเทศ

องค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีรูปแบบที่หลากหลาย แต่หากพิจารณาถึงพื้นฐาน องค์กรเกี่ยวกับที่มาขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินจะสามารถแบ่งองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินออกเป็น 2 ประเภท คือ องค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินที่มาจากฝ่ายนิติบัญญัติ ซึ่งเป็นองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินรูปแบบที่เป็นที่นิยมในระดับสากล โดยมีประเทศสวีเดนเป็นประเทศต้นแบบ และอีกประเภท คือ องค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินที่มาจากฝ่ายบริหาร ซึ่งมีจำนวนไม่มากนักแต่ก็มีรูปแบบองค์กรที่น่าสนใจ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาผู้ตรวจการแผ่นดินที่มาจากฝ่ายบริหารของประเทศฝรั่งเศส¹⁹

2.1 รูปแบบของผู้ตรวจการแผ่นดินที่มาจากฝ่ายนิติบัญญัติ : Ombudsman ของประเทศสวีเดน

2.1.1 ความเป็นมาของ Ombudsman ประเทศสวีเดน

¹⁸ Marc Hertogh. **The policy impact of the Ombudsman and Administrative. Court** : A Heuristic Model, 1998, Pp 63,69.

¹⁹ สิริยา พรหมราชยศ. อ้างแล้ว เชิงอรรถที่ 17

องค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินก่อตั้งขึ้นเป็นครั้งแรกในรัชสมัยของพระเจ้า Karles ที่ 12 ซึ่งถือเป็นช่วงปลายของยุคแห่งความยิ่งใหญ่ของสวีเดน ขณะนั้นสวีเดนซึ่งปกครองในระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชกำลังประสบปัญหาด้านเศรษฐกิจและการเมืองที่ถูกประเทศข้างเคียงรุกราน เพื่อหวังทำลายจักรวรรดิสวีเดน ในที่สุดพระเจ้า Karles ที่ 12 พ่ายแพ้สงครามและต้องลี้ภัยไปอาศัยที่ประเทศตุรกี ประเทศสวีเดนจึงตกอยู่ในภาวะไร้ผู้ปกครอง ข้าราชการละเลยต่อหน้าที่ บ้านเมืองเกิดความวุ่นวายอยู่ในสภาพไร้กฎระเบียบ ในปี ค.ศ. 1713 พระเจ้า Karles ที่ 12 จึงแต่งตั้งข้าราชการเรียกว่า Supreme Ombudsman เพื่อเป็นตัวแทนของพระองค์ในสวีเดน ทำหน้าที่ควบคุมตรวจสอบว่าข้าราชการและผู้พิพากษาปฏิบัติหน้าที่ถูกต้องตามกฎหมายและปฏิบัติหน้าที่ของตนโดยสมบูรณ์หรือไม่ สภาพการเมืองการปกครองของสวีเดนในขณะนั้นฝ่ายการเมืองไม่เข้มแข็งพอที่จะตรวจสอบการฝ่ายบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับข้าราชการเป็นตำแหน่งที่มีศักดิ์ศรีสูงเป็นเสมือนสมบัติส่วนบุคคล การจะถอดถอนจากตำแหน่งทำได้ยาก การบริหารราชการส่วนใหญ่อยู่ในรูปคณะกรรมการ รัฐมนตรีของสวีเดนจึงมีอำนาจน้อยในการควบคุมข้าราชการ ทำให้การปฏิบัติราชการขึ้นอยู่กับดุลพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ ฉะนั้นหากปรากฏว่ามีข้าราชการกระทำความผิดกฎหมาย Supreme Ombudsman จะทำหน้าที่ฟ้องร้องข้าราชการผู้นั้นต่อศาล หรือตั้งคณะกรรมการพิเศษเพื่อพิจารณาลงโทษทางวินัยแก่ข้าราชการผู้นั้น ซึ่งหากข้าราชการไม่พอใจผลการตัดสินลงโทษสามารถถวายฎีกาต่อพระมหากษัตริย์ได้ Supreme Ombudsman จึงเป็นผู้ทำหน้าที่ต่างพระเนตรพระกรรณของพระมหากษัตริย์ในการดูแลความประพฤติมิชอบในวงราชการของฝ่ายบริหาร²⁰ ต่อมาในปี ค.ศ. 1719 ได้มีการเปลี่ยนชื่อจาก Supreme Ombudsman เป็น Chancellor of Justice (Justitiekanslern หรือ JK) หรือเสนาบดียุติธรรม

เมื่อพระเจ้า Karles ที่ 12 สวรรคต สวีเดนเข้าสู่ยุค แห่งเสรีภาพ รัฐธรรมนูญฉบับ ค.ศ. 1720 ได้เพิ่มอำนาจให้รัฐสภามากขึ้น และลดอำนาจของพระมหากษัตริย์ลงจากเดิมให้เหลือเพียงอำนาจในทางพระราชพิธีเท่านั้น รัฐสภาจึงทำหน้าที่แต่งตั้งและควบคุมการทำงานของ Chancellor of Justice ซึ่ง Chancellor of Justice ได้แสดงศักยภาพด้านการดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการและตุลาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประชาชนสามารถร้องเรียนเรื่องการประพฤติมิชอบของข้าราชการต่อ Chancellor of Justice ได้โดยสะดวกไม่มีพิธีรีตองยุ่งยาก การร้องเรียนจะทำโดยวาจาหรือลายลักษณ์อักษรก็ได้ Chancellor of Justice จึงได้รับการสนับสนุนทั้งจากประชาชนและจากรัฐสภาเป็นอย่างดี

²⁰ พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว. ออมบุดส์แมน : การศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดตั้งผู้ตรวจราชการแผ่นดินของรัฐบาลในประเทศไทย. รายงานการวิจัยเสนอคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2533, หน้า 27-28.

แต่ต่อมาในปี ค.ศ. 1772 พระเจ้า Gustaf III ได้ทำรัฐประหารรัฐบาลแบบรัฐสภาสำเร็จ สวีเดนจึงกลับมาปกครองแบบสมบูรณาญาสิทธิราชอีกครั้ง อำนาจในการแต่งตั้ง Chancellor of Justice จึงเป็นกลับมาเป็นของพระมหากษัตริย์

จนกระทั่งปี ค.ศ. 1809 สวีเดนแพ้สงครามกับรัสเซียทำให้ต้องเสียดินแดนฟินแลนด์ไป เกิดการรัฐประหารในสวีเดน และพระเจ้า Gustaf Adolf IV ถูกปลดออกจากตำแหน่งรัฐสภาได้ร่างรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ ภายใต้หลักการแบ่งแยกอำนาจของมงเตสกีเอร์ เพื่อถ่วงดุลอำนาจระหว่างกษัตริย์กับรัฐสภา รัฐธรรมนูญฉบับ ปี ค.ศ.1809 จึงบัญญัติให้กษัตริย์ทรงแต่งตั้ง Chancellor of Justice เป็นตัวแทนของกษัตริย์ควบคุมฝ่ายบริหาร ให้รัฐสภาแต่งตั้งตัวแทน เรียกว่า Parliamentary Ombudsman (Justitieombudsmannen หรือ JO) เพื่อเป็นตัวแทนของรัฐสภาตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายบริหาร

เหตุที่คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญเห็นว่ารัฐสภาควรมีตัวแทนตรวจสอบฝ่ายบริหารนอกจากจะเป็นเหตุผลด้านการคานอำนาจระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติกับฝ่ายบริหารแล้ว คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญยังเห็นว่า Chancellor of Justice ไม่สามารถที่จะปกป้องคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของสาธารณะชนได้อย่างแท้จริง เพราะ Chancellor of Justice มีความรับผิดชอบโดยตรงต่อฝ่ายบริหารเท่านั้น ส่วนเหตุผลที่ว่าทำไมต้องให้รัฐสภาแต่งตั้ง Ombudsman นั้น คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญอธิบายว่า การให้รัฐสภาแต่งตั้ง Ombudsman จะช่วยส่งเสริมความรู้สึกมีส่วนร่วมของประชาชน และการจัดตั้งองค์กร Parliamentary Ombudsman จะเป็นพื้นฐานอันนำไปสู่ระบบการตรวจสอบเจ้าหน้าที่รัฐที่มีความเป็นอิสระจากฝ่ายบริหาร²¹

การก่อตั้ง Parliamentary Ombudsman จึงมีวัตถุประสงค์เป็นการก่อตั้งองค์กรตรวจสอบที่มีอิสระจากฝ่ายบริหาร เพื่อให้ทำหน้าที่ปกป้องสิทธิเสรีภาพของประชาชนและเป็นองค์กรถ่วงดุลอำนาจระหว่างฝ่ายบริหารกับรัฐสภา

เมื่อแรกก่อตั้ง Parliamentary Ombudsman เกิดกระแสวิพากษ์วิจารณ์ว่างานของ Ombudsman ยุ่งยากและซับซ้อนเกินกว่าที่จะปฏิบัติได้จริง คงไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อีกทั้งเป็นงานที่ซ้ำซ้อนกับ Chancellor of Justice ด้วย²² แต่ในทางปฏิบัติมีการประสานงานกันอย่างไม่เป็นทางการระหว่าง Chancellor of Justice กับ Ombudsman ทำให้เขตอำนาจระหว่างหน่วยงานทั้งสองไม่ซ้ำซ้อนกัน Chancellor of Justice เน้นตรวจสอบการตรวจสอบที่มาจากหน่วยงานราชการ กระทรวง ทบวง กรมต่างๆ ที่ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ ปัจจุบัน Chancellor of Justice ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษากฎหมายของรัฐบาล เป็นทนายแผ่นดินในคดี

²¹ Linda C. Relf. *The Ombudsman Good Governance and the international human right system*. Netherlands : Martinus Nijhoff Publishers, 2004, Pp 5-6.

²² พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว. อ้างแล้ว เจริญธรรมที่ 20. หน้า 24

แพ่งที่รัฐมีส่วนได้เสียและสอดส่องดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการให้เป็นไปโดยชอบด้วยกฎหมาย นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็นอัยการป้องกันคดีที่ข้าราชการระดับสูงกระทำความผิดอาญาด้วย

ส่วน Ombudsman มีหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติตามกฎหมายของข้าราชการและผู้พิพากษา มีอำนาจฟ้องเจ้าหน้าที่รัฐที่กระทำความผิด และตรวจสอบตามคำร้องเรียนของประชาชนเป็นหลัก แต่ก็มีอำนาจริเริ่มหยิบยกข้อเท็จจริงขึ้นมาได้ส่วนได้เองด้วย Ombudsman จึงมีบทบาทสำคัญในการปกป้องสิทธิประชาชน การปฏิบัติหน้าที่ของ Ombudsman ถือว่าตอบสนองความข้อเรียกร้องของประชาชนได้เป็นอย่างดีและสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน จนทำให้ Ombudsman เป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับสูงสุดเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนเกี่ยวกับการประพฤติมิชอบของข้าราชการ

Parliamentary Ombudsman ที่ก่อตั้งขึ้นใหม่ในปี ค.ศ. 1809 มีอำนาจหน้าที่แตกต่างจากเดิมหลายประการ คือ Ombudsman ลดบทบาทด้านการฟ้องร้องข้าราชการ แต่เปลี่ยนเป็นการให้คำแนะนำตักเตือน เพื่อเสนอแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องเพื่อจะได้ไม่ถูกฟ้องร้องดำเนินคดีแทน Ombudsman ยังเพิ่มบทบาทด้านการตรวจสอบฝ่ายบริหารให้มากขึ้นด้วย เพราะเดิมฝ่ายบริหารของสวีเดนมีขนาดเล็ก ปัญหาเรื่องการใช้อำนาจรัฐล่วงละเมิดสิทธิเสรีภาพของประชาชนจึงมีไม่มากนัก Ombudsman จึงเน้นตรวจสอบการใช้อำนาจของผู้พิพากษา อัยการ ตำรวจมากกว่า แต่เมื่อระบบการบริหารราชการแผ่นดินของสวีเดนขยายตัวมากขึ้นกลายเป็นรัฐสวัสดิการ บทบาทของ Ombudsman จึงขยายขอบเขตอำนาจให้มากขึ้น และที่สำคัญ Ombudsman แสดงบทบาทด้านการเป็นผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนที่ขอให้แก้ไขปัญหให้กับประชาชนและตรวจสอบการใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่รัฐได้เป็นอย่างดีที่สุดในที่สุด Ombudsman จึงได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นหลักประกันที่จะคุ้มครองประชาชนจากการใช้อำนาจรัฐที่มิชอบ

2.1.2 สถานะของ Ombudsman

กฎหมายสวีเดนไม่ได้ระบุถึงสถานะทางกฎหมายของ Ombudsman โดยตรง แต่เมื่อพิจารณาจากกฎหมายที่ก่อตั้งองค์กร Ombudsman พบว่าองค์กร Ombudsman เกิดขึ้นโดยรัฐธรรมนูญ หมวดการควบคุมโดยรัฐสภา (The Instrument of Government chapter 12 Parliamentary Control) การแต่งตั้งและเขตอำนาจของ Ombudsman บัญญัติในพระราชบัญญัติว่าด้วยรัฐสภา (The Riksdag Act) รัฐสภามีอำนาจแต่งตั้งและถอดถอน Ombudsman ได้

ในด้านการปฏิบัติหน้าที่ Ombudsman มีความรับผิดชอบโดยตรงต่อรัฐสภา เห็นได้จากการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อรัฐสภาและรัฐสภาควบคุม Ombudsman ผ่านทางคณะกรรมการรัฐธรรมนูญซึ่งจะตรวจสอบรายงานก่อนเสนอรัฐสภา และยังทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของ Ombudsman อีกทั้งเมื่อพิจารณาการจัดองค์กรพบว่าสำนักงานของ Ombudsman เป็นหน่วยงานสังกัดรัฐสภา การของบประมาณต้องทำผ่านกรรมาธิการของรัฐสภา

จึงอาจกล่าวได้ว่า Ombudsman เป็นตัวแทนของฝ่ายรัฐสภา กระทำการในนามของรัฐสภาและมีสถานะเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐสภา แต่ Ombudsman มิได้อยู่ภายใต้บังคับบัญชาหรือกำกับดูแลของรัฐสภาโดยตรง ในทางตรงข้าม Ombudsman มีอิสระในการดำเนินการค่อนข้างสูง มีอำนาจขอความร่วมมือจากหน่วยงานรัฐอื่นๆ มีอำนาจตรวจราชการและมีอำนาจฟ้องคดีต่อศาล²³

2.1.3 อำนาจหน้าที่ของ Ombudsman

Ombudsman มีหน้าที่ควบคุมตรวจสอบให้เจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติหน้าที่โดยชอบด้วยกฎหมายและเหมาะสมชอบธรรมในทุกด้าน ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามหลักความเสมอภาคตามที่รัฐธรรมนูญสวี่เดนบัญญัติให้ศาลและฝ่ายปกครองต้องถือหลักความเป็นกลางและเป็นภาวะวิสัยเพื่อป้องกันการใช้อำนาจโดยอภัยเหตุจงใจโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย จึงกล่าวได้ว่า Ombudsman มีภารกิจหลักในการตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมาย ปกป้องสิทธิและเสรีภาพของประชาชนตามรัฐธรรมนูญและกฎหมายของสวีเดน

Ombudsman มีอำนาจตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานฝ่ายปกครอง ทั้งระดับรัฐ และท้องถิ่น ข้าราชการลูกจ้างของหน่วยงานรัฐรวมถึงบุคคลที่หน่วยงานรัฐมอบหมายให้ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น พนักงานลูกจ้างของรัฐวิสาหกิจและบุคคลที่รัฐวิสาหกิจว่าจ้างให้กระทำการในนามของรัฐวิสาหกิจด้วย Ombudsman ยังมีอำนาจตรวจสอบข้าราชการทหาร สัญญาบัตรตั้งแต่ชั้นร้อยตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป

Ombudsman มีอำนาจตรวจสอบการทำงานที่บกพร่องของศาลได้ ในกรณีที่ผู้พิพากษาตัดสินคดีผิดพลาดแต่ Ombudsman ไม่มีอำนาจตรวจสอบการปฏิบัติงานของสมาชิกสภา สมาชิกสภาท้องถิ่น รัฐบาล รัฐมนตรี อัยการสูงสุด คณะกรรมการบริหาร และผู้บริหารธนาคารแห่งชาติสวีเดน ยกเว้น การใช้อำนาจตามที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการแลกเปลี่ยนเงินตราและเครดิต

หากจะพิจารณาอำนาจหน้าที่ของ Ombudsman ผู้เขียนเห็นว่าสามารถแบ่งได้เป็น 3 ด้าน คือ การสอบสวนตามคำร้องเรียนของประชาชน การดำเนินคดีกับเจ้าหน้าที่รัฐ และการให้ข้อแนะนำแก่เจ้าหน้าที่รัฐ

2.2 รูปแบบของผู้ตรวจการแผ่นดินที่มาจากฝ่ายบริหาร: Médiateur de la République ของประเทศฝรั่งเศส

2.2.1 ความเป็นมาของเมดิอาเตอร์ เดอ ซลา เรปูบลิก (Médiateur de la République) ของประเทศฝรั่งเศส

²³ มุขมณี กลั่นนุรักษ์. “สถาบัน Ombudsman ศึกษาในเชิงเปรียบเทียบและแนวทางในการจัดตั้งในประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2538, หน้า 37.

การที่ฝรั่งเศสจัดตั้งองค์กร Ombudsman นับว่าสร้างความประหลาดใจให้ประเทศต่างๆ อย่างยิ่ง เพราะฝรั่งเศสมีสภาที่ปรึกษาแห่งรัฐ หรือ Conseil d'Etat ทำหน้าที่เป็นศาลปกครอง พิจารณาข้อพิพาทของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการของฝ่ายปกครองได้ดีเยี่ยม สามารถปกป้องคุ้มครองประชาชนจากการใช้อำนาจรัฐโดยมิชอบอยู่แล้ว ดังนั้นเมื่อมีผู้เสนอแนวคิดให้จัดตั้งสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาในฝรั่งเศส แนวคิดดังกล่าวจึงไม่ได้รับการสนับสนุน แม้แต่นักวิชาการของฝรั่งเศสยังเห็นว่า Ombudsman ที่ดีที่สุดก็คือ Conseil d'Etat นั่นเอง²⁴

แต่เหตุผลสำคัญที่ทำให้ฝรั่งเศสตัดสินใจจัดตั้งองค์กร Médiateur เป็นเพราะข้อจำกัดของกระบวนการเยียวยาความเดือดร้อนโดยศาลปกครอง ซึ่งศาลปกครองก็มีเขตอำนาจพิจารณาคดีอย่างจำกัด ขั้นตอนกระบวนการพิจารณาในศาลปกครองก็ใช้เวลานาน ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทัน่วงที และหลักการแบ่งแยกอำนาจระหว่างศาลยุติธรรมกับศาลปกครองเป็นเรื่องที่ยุ้งยากแก่การทำความเข้าใจ จึงเกิดเป็นช่องว่างระหว่างฝ่ายปกครองกับประชาชน ซึ่งฝ่ายปกครองไม่สามารถตอบสนองความต้องการในระดับปัจเจกชนได้ รัฐบาลฝรั่งเศสจึงมีแนวคิดที่ว่าหากมีบุคคลระดับสูงซึ่งเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปสักคนหนึ่ง มาทำหน้าที่เป็นคนกลางเพื่อไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างประชาชนกับทางราชการก็จะช่วยแก้ไขข้อขัดข้องดังกล่าวได้ โดยให้ Médiateur เป็นผู้รับฟังคำร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของทางราชการ และเสนอแนะวิธีการ

แก้ไขปัญหาในเรื่องที่ไม่อาจเยียวยาได้โดยวิธีการตามปกติทั้งทางบริหารและในทางศาล²⁵ องค์กร Médiateur ของฝรั่งเศสจึงจัดตั้งขึ้นด้วยความมุ่งหมายเพื่อให้เป็นคนกลางระหว่างผู้ปกครอง ฝ่ายปกครอง และประชาชน ยิ่งกว่าจะเป็นนักสู้เพื่อปกป้องประชาชนจากฝ่ายปกครอง นอกจากนี้การทำงานของ Médiateur ยังมีวัตถุประสงค์เพื่อปฏิรูประบบราชการให้ยืดหยุ่น และมีมนุษยธรรมมากขึ้นด้วย²⁶

ฝรั่งเศสนำแนวคิดการจัดตั้ง Parliamentary Ombudsman ของสวีเดนและคณะกรรมการฝ่ายปกครองของรัฐสภา (The Parliamentary Commissioner for Administration หรือ PCA) ของอังกฤษ มาศึกษาเพื่อเป็นต้นแบบในการจัดตั้งองค์กร Médiateur โดยรูปแบบของคณะกรรมการฝ่ายปกครองของรัฐสภาของอังกฤษมีอิทธิพลต่อการจัดตั้งองค์กร Médiateur

²⁴ 25 สุริรัตน์ พิทยาภรณ์. สถาบัน Mediateur ของฝรั่งเศส. วารสารนิติศาสตร์ ปีที่ 18 ฉบับที่ 4, 2530, หน้า 110

²⁵ ชาญชัย แสงศักดิ์. Le Médiateur (Ombudsman ของฝรั่งเศส) จะอยู่ในอำนาจการควบคุมของศาลปกครองหรือไม่. วารสารกฎหมายปกครอง ปีที่ 6, 2530, หน้า 270

²⁶ มุขเมธิน กลั่นนุรักษ์. อ้างแล้ว เชิงอรรถที่ 23. หน้า 26

โดยเฉพาะการที่ประชาชนไม่สามารถร้องเรียนต่อ Médiateur ได้โดยตรง ต้องส่งคำร้องเรียนผ่านสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเท่านั้น

2.2.2 สถานะทางกฎหมายของ Médiateur

แม้ว่าฝ่ายบริหารจะแต่งตั้ง Médiateur แต่รัฐบัญญัติจัดตั้ง Médiateur ก็บัญญัติให้การปฏิบัติหน้าที่ของ Médiateur จะไม่รับคำสั่งใดๆ จากรัฐบาล ซึ่งแสดงถึงความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ แต่อย่างไรก็ดีกฎหมายจัดตั้งก็ได้บัญญัติให้ชัดเจนว่า Médiateur มีสถานะทางกฎหมายอย่างไรเป็นส่วนหนึ่งของฝ่ายบริหาร หรือเป็นองค์กรอิสระ (autorité administrative indépendante หรือ AAI) นักวิชาการฝรั่งเศสก็มีความเห็นที่แตกต่างกันในที่สุด Conseil d'Etat มีพิพากษาในคดี Retail ลงวันที่ 10 กรกฎาคม ค.ศ. 1981 โดยวินิจฉัยว่า Médiateur เป็นองค์กรหรือเจ้าหน้าที่ทางปกครอง (autorité administrative) ซึ่งพิจารณาจากเหตุผลหลายประการทั้งวิธีการแต่งตั้ง Médiateur และการใช้อำนาจของ Médiateur ที่มีได้ใช้อำนาจทั้งทางนิติบัญญัติหรืออำนาจตุลาการ เมื่อมีฐานะเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองการกระทำของ Médiateur จึงอยู่ในอำนาจตรวจสอบของศาลปกครอง

ต่อมารัฐได้บัญญัติรับรองความเป็นอิสระของ Médiateur โดยให้มีฐานะเป็นหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เป็นอิสระและได้เปลี่ยนชื่อจาก Médiateur เป็น Médiateur de la République แต่กฎหมายดังกล่าวก็ไม่ได้ระบุชัดว่าการกระทำของ Médiateur จะอยู่ในเขตอำนาจการควบคุมของศาลหรือไม่

อย่างไรก็ตาม แม้ว่า Médiateur จะมีฐานะเป็นองค์กรอิสระ แต่กลับไม่มีอิสระในด้านงบประมาณซึ่งต้องใช้งบประมาณร่วมกับสำนักนายกรัฐมนตรีทั้งที่ความเป็นอิสระทางงบประมาณเป็นสิ่งจำเป็นของการเป็นองค์กรอิสระทั้งหลาย

2.2.3 อำนาจหน้าที่ของ Médiateur de la République

Médiateur ตั้งขึ้นเพื่อให้ทำหน้าที่เป็นคนกลางไกล่เกลี่ยปัญหาข้อพิพาท รวมถึงการสอบสวนหาข้อบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายปกครอง เพื่อแสวงหาแนวทางแก้ไขความบกพร่องในการบริหารราชการ (Maladministration) Médiateur จึงเป็นทั้งหน่วยงานควบคุมและหน่วยงานที่ปรับปรุงการบริหารงานของรัฐไปพร้อมกัน

กฎหมายที่จัดตั้ง Médiateur de la République คือ รัฐบัญญัติเลขที่ 73 – 6 ลงวันที่ 3 มกราคม 1973 มาตรา 1 บัญญัติให้ Médiateur มีหน้าที่รับคำร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานรัฐ หน่วยงานท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายให้จัดทำบริการสาธารณะ ทำให้ Médiateur มีอำนาจควบคุมเอกชนที่จัดทำบริการสาธารณะด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการบริหารประเทศของฝรั่งเศสที่คำนึงถึงหลักประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ หากฝ่ายปกครองไม่ดำเนินการในหน้าที่ของตนเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะประชาชนก็

สามารถร้องเรียนให้ตรวจสอบได้ Médiateur มีอำนาจควบคุมทั้งการกระทำทางกายภาพและการออกคำสั่งของฝ่ายปกครอง แต่จะต้องเป็นเรื่องเกี่ยวกับการดำเนินการของหน่วยงาน มิใช่การจัดองค์กรและการบริหารจัดการภายในองค์กร เว้นแต่การจัดการองค์กรจะมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ของฝ่ายปกครองกับประชาชน

ส่วนอำนาจในการควบคุมองค์กรตุลาการ Médiateur มีอำนาจรับคำร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาที่ล่าช้า หรือการละเลยในการพิจารณาคดี แม้ว่าคดีนั้นจะอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล Médiateur มีอำนาจรับคำร้องเรียนและสอบสวนได้ แต่ไม่มีอำนาจโต้แย้งความเห็นของศาล Médiateur ยังมีอำนาจวิจารณ์คำพิพากษาหรือเสนอแนะให้แก้ไขคำพิพากษาได้ด้วย ต่อมารัฐบัญญัติลงวันที่ 24 ธันวาคม 1976 เพิ่มอำนาจให้ Médiateur มีอำนาจให้คำแนะนำทางกฎหมายแก่หน่วยงานรัฐที่ถูกฟ้องเป็นคดีต่อศาล และให้ Médiateur ทำหน้าที่ออกมาตรการบังคับเพื่อบังคับคดีแก่ฝ่ายปกครองที่ไม่ยอมปฏิบัติตามคำพิพากษาของศาลด้วย ซึ่งอำนาจด้านการบังคับคดีนี้ภายหลังรัฐสภาออกกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจของศาลปกครองเอง

Médiateur จึงมีอำนาจตรวจสอบทุกหน่วยงานที่ใช้อำนาจรัฐ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานของเอกชน และรวมถึงศาลด้วย Médiateur จะควบคุมตรวจสอบทั้งความชอบด้วยกฎหมาย และความเหมาะสมของการออกคำสั่งของฝ่ายปกครอง

2.3 ผู้ตรวจการแผ่นดินของประเทศออสเตรเลีย

ผู้ตรวจการแผ่นดินประเทศไทยกับผู้ตรวจการแผ่นดินประเทศออสเตรเลียมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมาอย่างยาวนานนับแต่มีการก่อตั้งองค์ผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศไทย โดยมีการแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์เกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ตลอดจนได้มีการแลกเปลี่ยนและศึกษาดูงาน การให้มีการฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของประเทศไทยกับเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของประเทศออสเตรเลีย ทำให้งานในด้านเรื่องร้องเรียนได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินของประเทศไทยต่างก็ประสบปัญหาผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต หรือมีพฤติกรรมไม่เหมาะสมเช่นเดียวกันกับผู้ตรวจการแผ่นดินของประเทศไทย และจากที่ต้องประสบปัญหาดังกล่าวผู้ตรวจการแผ่นดินออสเตรเลียจึงได้มีการศึกษาสภาพปัญหา และแนวทางในการแก้ไขปัญหาจนเป็นผลสำเร็จ ได้รับการยอมรับจากสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินระหว่างประเทศ (IOI) และสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชีย (AOA)

การศึกษาเกี่ยวกับบทบาทและอำนาจหน้าที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของประเทศไทยออสเตรเลียเป็นการเพิ่มเติมความรู้ ทำให้มีวิสัยทัศน์ และทักษะใหม่ ๆ ตลอดจนเป็นการเพิ่มเติมประสบการณ์ในการพิจารณา และแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในภาพกว้างยิ่งขึ้น ทำให้ทราบถึงแนวทางใหม่ ๆ ในการดำเนินกระบวนการพิจารณาในเรื่องร้องเรียน เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จากการศึกษาพบว่า ผู้ตรวจการแผ่นดินของประเทศไทย และผู้ตรวจการแผ่นดินของประเทศไทยต่างมีจุดมุ่งหมายที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรมให้แก่ผู้ร้องเรียนจากการกระทำของเจ้าหน้าที่รัฐเช่นเดียวกัน

2.3.1 ประเภทของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินของประเทศออสเตรเลียมี 2 ประเภท คือ Parliamentary Ombudsman และ Industry Ombudsman มีรายละเอียด ดังนี้

1) Parliamentary Ombudsman แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับรัฐบาลสหพันธ์ (Federal Government or Commonwealth Government) จะอยู่ในอำนาจของ Commonwealth Ombudsman เช่น ด้านการป้องกันประเทศ การตำรวจแห่งชาติ การตรวจคนเข้าเมืองการบริการทางสังคม และการต่างประเทศ เป็นต้น และระดับรัฐบาลของรัฐและรัฐบาลท้องถิ่น (State Government and Local Government) จะอยู่ในอำนาจของ State Ombudsman เช่น ด้านการวางผังเมือง การตำรวจแห่งรัฐ การศึกษา การก่อสร้าง และสาธารณูปโภค เป็นต้น

2) Industry Ombudsman หน่วยงานของรัฐบางหน่วยงานซึ่งแปรรูปไปแล้วหรือองค์กร ธุรกิจบางประเภท เช่น ธนาคาร โทรศัพท์ ไฟฟ้า ประปา เป็นต้น จะมีการรวมตัวกันจัดตั้งกลุ่มสมาชิกของแต่ละองค์กรธุรกิจหรือมีกฎหมายกำหนดไว้ว่าการที่จะเข้ามาเป็นบริษัทให้บริการสาธารณูปโภคแก่ประชาชนจะต้องเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรธุรกิจ กลุ่มธุรกิจเหล่านี้จะเลือก Council Ombudsman โดยเลือกมาจากองค์กรธุรกิจที่เป็นสมาชิก และผู้บริโภคจำนวนเท่าๆ กัน Council Ombudsman จะเลือก Industry Ombudsman ขึ้น โดยจะไม่มีกฎหมายรองรับอำนาจ แต่จะมีข้อตกลงวางไว้เป็นมาตรฐาน มีเขตอำนาจเฉพาะภายในกลุ่มสมาชิก มีวาระการดำรงตำแหน่ง และมีอำนาจสั่งการให้แก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงได้ ไม่ใช่แค่ให้ข้อเสนอแนะ แต่สั่งได้เฉพาะสมาชิกของกลุ่มเท่านั้น Council Ombudsman จะทำหน้าที่เหมือนกับรัฐสภา หากมีปัญหาอะไร Industry Ombudsman จะรายงาน Council Ombudsman หรือกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับเขตอำนาจและต้องการจะเปลี่ยนแปลงก็จะเป็นหน้าที่ของ Council Ombudsman ในการให้บริการแก่ประชาชน²⁷

2.3.2 บทบาทและอำนาจหน้าที่

ผู้ตรวจการแผ่นดินของประเทศออสเตรเลียสามารถใช้ดุลพินิจ (Discretion) ในการพิจารณา สอบสวนเรื่องร้องเรียนหรือในการจะไม่พิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียน โดยไม่จำเป็นต้องสอบสวน เรื่องร้องเรียนทุกเรื่องหรือทุกประเด็นที่มีการร้องเรียนเข้ามา แต่ทั้งนี้จะต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลของการจะไม่พิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนด้วย

- หลักเกณฑ์ในการใช้ดุลพินิจว่าจะไม่พิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียน มีดังนี้
- ผู้ร้องเรียนไม่ได้มีการร้องเรียนไปยังหน่วยงานมาก่อน
- เรื่องร้องเรียนนั้นกำลังอยู่ในการพิจารณาสอบสวนของหน่วยงาน
- เรื่องร้องเรียนมีอายุเกินกว่า 12 เดือน
- เรื่องร้องเรียนนั้นเป็นเรื่องไร้สาระ เพ้อเจ้อ หรือผู้ร้องเรียนมีเจตนาไม่สุจริต
- ผู้ร้องเรียนไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องร้องเรียน
- การพิจารณาสอบสวนจะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์อันใด

²⁷ ไคริกา ญัฐพรวดี, ซาลินี ถนัดงาน, ปรียทิพย์ เทวกุล. ผู้ตรวจการแผ่นดินของประเทศ

- เรื่องร้องเรียนนั้นสามารถอุทธรณ์ต่อศาลได้
- เรื่องร้องเรียนนั้นสามารถอุทธรณ์ต่อหน่วยงานนั้นได้
- มีช่องทางอื่นที่จะสั่งให้เกิดผลการเปลี่ยนแปลงที่ดีกว่า เพราะผู้ตรวจการแผ่นดินมีอำนาจเพียงให้ข้อเสนอแนะ ไม่สามารถสั่งการได้²⁸

ในการพิจารณาหยิบยกเรื่องแต่ละเรื่องนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจพิจารณาจากดัชนีทั้งที่เป็นดัชนีภายใน และดัชนีภายนอก ได้ดังนี้

- ดัชนีภายนอกในการพิจารณา ประกอบด้วย
 - จำนวนเรื่องร้องเรียนที่มีการร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง
 - บทความในสื่อต่าง ๆ จดหมายที่มีประชาชนส่งไปตีพิมพ์ในหนังสือพิมพ์ซึ่งสะท้อน ความเดือดร้อน หรือความบกพร่องของการบริหารงานราชการ
 - การอภิปรายในสภาของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือสมาชิกวุฒิสภา
 - ปัญหาทำนองเดียวกันที่เกิดขึ้นในหน่วยงานอื่น ๆ
 - ความขาดตอนหรือขาดหายไปของเรื่องร้องเรียนในบางสาขาหรือของบางหน่วยงานต่างๆ ที่ตามสถิติหรือแนวโน้มแล้วควรเป็นประเด็นที่มีการร้องเรียน
 - รายงานข้อเท็จจริงของหน่วยงานตรวจสอบอื่นๆ เช่น นิติเวช อัยการ รายงานการลงพื้นที่ตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายใน เป็นต้น
- ดัชนีภายในในการพิจารณา ประกอบด้วย
 - รายงานการสอบสวนของเจ้าหน้าที่สอบสวนที่พบประเด็นที่มีความสำคัญมาก
 - ผู้ร้องที่เป็นผู้ร้องจากภายในหน่วยงาน
 - ความขาดตกบกพร่องของนโยบายและกระบวนการปฏิบัติงาน
 - การดำเนินการของหน่วยงานมีผลกระทบต่อสาธารณะในแง่การบริหารคุณธรรมและจริยธรรม
 - การปรับปรุงพัฒนานั้นจะส่งผลอย่างยิ่งต่อคุณภาพ สวัสดิภาพและสวัสดิการของบุคคล และส่วนรวม

- การแก้ไขของหน่วยงานจะมีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง
- การแก้ไขของหน่วยงานจะช่วยไม่ให้เกิดการสูญเสียทรัพยากรสาธารณะ²⁹

2.3.3 ลักษณะและแนวทางการปฏิบัติกับผู้ร้องเรียนที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม และเป็นอุปสรรคการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินประเทศออสเตรเลีย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตรวจการแผ่นดินของประเทศออสเตรเลียต่างก็ประสบปัญหาผู้ร้องเรียนที่มีพฤติกรรมเป็นอุปสรรค ต่อการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินเช่นเดียวกับในประเทศไทย และประเทศต่าง ๆ โดยผู้ตรวจการแผ่นดินของประเทศออสเตรเลีย

²⁸ ไคริกา ญัฐพรวดี, ซาลินี ถนัดงาน, ปรียทิพย์ เทวกุล. อ้างแล้ว เชิงอรรถที่ 27 หน้า 30-31

²⁹ ซาลินี ถนัดงาน, ญัฐทญา วิสัยจร. รายงานการเดินทางไปดูงานและหารือขอราชการกับ Victoria Ombudsman ระหว่างวันที่ 3-12 กุมภาพันธ์ 2550. วารสารผู้ตรวจการแผ่นดิน ปีที่ 9 ฉบับที่ 1, 2550, หน้า 181-182.

ได้กล่าวถึง ผู้ร้องเรียนที่มีพฤติกรรมดังกล่าวว่า Unreasonable Complainant Conduct (ผู้ร้องเรียนที่มีพฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์) และได้แยกแยะลักษณะพฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์ของผู้ร้องเรียน (Identifying Unreasonable Complainant Conduct) ที่ให้ตระหนักถึงสัญญาณเตือนเบื้องต้นไว้ โดยการสังเกตจากสัญญาณเตือนจะทำให้สามารถมองเห็นปัญหาและอุปสรรคจากพฤติกรรมของผู้ร้องเรียน เพื่อให้สามารถดำเนินงานเมื่อพบกรณีปัญหาดังกล่าวก่อนที่จะกลายเป็นปัญหาที่ลุกลามออกไป

ตัวอย่าง สัญญาณเตือนเบื้องต้น (Early warning signs of UCC)

1) ประวัติของผู้ร้องเรียน สังเกตจากผู้ร้องเรียนได้ยื่นเรื่องร้องเรียนก่อนหน้านี้ และติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในองค์กรหลายระดับชั้นในประเด็นเรื่องร้องเรียนนั้นๆ หรือ ประวัติเกี่ยวกับการใช้กำลังทำร้ายร่างกาย การคุกคามด้วยวาจาอย่างรุนแรง

2) รูปแบบการเขียนหนังสือร้องเรียน Style of writing สังเกตจากการพิมพ์หรือการเขียน หนังสือร้องเรียน เช่น แบบตัวหนังสือใช้ตัวอักษรพิมพ์ใหญ่ มีการขีดเส้นใต้ ใช้ตัวอักษรหนา ใช้ปากกาหลากหลายสีในการขีดเน้นข้อความ มีการใช้ศัพท์เฉพาะทาง หรือศัพท์ทางเทคนิคต่าง ๆ เช่น ศัพท์ทางการแพทย์ ทางกฎหมายจำนวนมากเกินไป หรือนำมาใช้อย่างไม่เหมาะสม มีการส่ง

สำเนา หนังสือร้องเรียนถึงผู้อื่นและ/หรือองค์กรต่างๆ มากมาย หรือมีจำนวนหน้ากระดาษ และ/หรือข้อมูล สนับสนุนซึ่งมีปริมาณมากเกินไป และส่วนใหญ่มักไม่เกี่ยวข้องกับประเด็นสำคัญของเรื่องร้องเรียน

3) ปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อองค์กร Interaction with the Organization สังเกตจากลักษณะผู้ร้องเรียน เช่น การใช้วาจาหยาบคาย ชอบเผชิญหน้า มีอารมณ์รุนแรงก้าวร้าว หรือโทรศัพท์สอบถามบ่อยครั้งมากเกินไป มีการขอร้องหมายเพื่อประชุมพิจารณาแก้ไขเรื่องร้องเรียนบ่อยเกินไป ทั้งที่ไม่มีความจำเป็น มีจิตสำนึกในการใช้สิทธิเรียกร้องซึ่งไม่ปกติหรือไม่มีเหตุผล

4) ข้อเรียกร้องของผู้ร้องเรียน Outcome sought สังเกตจากสิ่งที่ผู้ร้องเรียนต้องการ เช่น เรียกร้องค่าตอบแทนซึ่งไม่สมเหตุสมผล หรือค่าสินไหมทดแทนที่มีจำนวนมากเกินสมควรหรือไม่สอดคล้องกับข้อเท็จจริง มีลักษณะที่แสดงให้เห็นถึงประโยชน์ส่วนตัว แต่ผู้ร้องเรียนพยายามแสดงให้เห็นว่าเป็นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือประโยชน์ส่วนรวมแทน

5) ปฏิกริยาในกรณีที่เรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้รับการดำเนินการประสานต่อ หรือกรณี ผลตอบแทนหรือคำวินิจฉัยซึ่งผู้ร้องเรียนไม่เห็นด้วย สังเกตจากผู้ร้องเรียนไม่ยอมรับคำวินิจฉัยหรือผลตอบแทนที่จะได้รับพยายามจะหยิบยกเรื่องร้องเรียนเดิม ให้มีการพิจารณาขึ้นมาใหม่อีกครั้ง คาดหวังจะให้มีการทบทวนคำวินิจฉัย เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่พอใจผลการพิจารณา โดยปราศจากข้อโต้แย้งที่มีความชัดเจน หรือต้องการให้มีการทบทวนอีกเป็นครั้งที่สอง ทั้งๆ ที่ผู้ร้องเรียนได้รับผลประโยชน์ตั้งแต่ครั้งแรกไปแล้ว

สัญญาณเตือนดังกล่าวสามารถนำมาตั้งเป็นข้อสังเกต เพื่อวิเคราะห์ว่าผู้ร้องเรียนที่ได้ยื่น เรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินนั้น มีโอกาสจะมีพฤติกรรมที่เป็นอุปสรรคและเกิดข้อยุ่งยากในกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินหรือไม่ และจะมีพฤติกรรมแสดงออกมา มากหรือน้อยเพียงใด เพื่อให้เจ้าหน้าที่สอบสวนผู้ที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ได้เตรียม

ความพร้อมและวางแผนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม โดยสามารถคาดการณ์ถึงลักษณะและความต้องการของผู้ร้องเรียนรายนั้นได้ล่วงหน้าอีกด้วย

เมื่อได้ศึกษาถึงสัญญาณเตือนในลักษณะต่าง ๆ เจ้าหน้าที่สอบสวนสมควรให้ความสำคัญ และตระหนักถึงปัญหาเพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดอุปสรรคในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยผู้ตรวจการแผ่นดินของประเทศออสเตรเลียได้มีข้อเสนอแนะ หรือแนะนำเทคนิคให้กับเจ้าหน้าที่สอบสวนในการดำเนินการเมื่อได้รับสัญญาณเตือนจากผู้ร้องเรียนที่อาจมีพฤติกรรมที่เป็นอุปสรรคและปัญหาในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน (Thing to do when you recognize the warning signs of UCC) ดังนี้

1) อย่าตัดสินใจทำอะไรซึ่งยังไม่ถึงเวลาอันควร ควรหลีกเลี่ยงการมีปฏิกริยาตอบโต้ที่เกินกว่าเหตุ ซึ่งจำเป็นต้องมีการอธิบายและทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน

2) ตรวจสอบวิธีการสื่อสารของตัวเอง คิดทบทวน ว่าตนเองเคยมีท่าทีหรือมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ร้องเรียนรายนี้ไปอย่างไรบ้าง มีอะไรบ้างที่สามารถทำให้ต่างออกไปเพื่อให้ได้รับการตอบสนองที่แตกต่างออกไปจากผู้ร้องเรียนเคยทำ

3) หยุด คิด หากกลยุทธ์ที่เหมาะสม การใช้วิธีแยกแยะความเป็นไปได้ของความยุ่งยากในเบื้องต้น จึงสมควรจะหาโอกาส สักช่วงหนึ่งของตัวเองในการทบทวนและหากกลยุทธ์เพื่อดำเนินการกับผู้ร้องเรียนและเรื่องร้องเรียนที่มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

4) หาคำแนะนำหรือที่ปรึกษาที่ดี การป้องกันไม่ให้เกิดกรณีผู้ร้องเรียนที่มีพฤติกรรมเป็นอุปสรรคในกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินย่อมดีกว่าการหาวิธีการจัดการกับผู้ร้องเรียนลักษณะนี้ในภายหลัง ซึ่งอาจกลายเป็นปัญหาที่ลุกลามใหญ่โต ดังนั้นจึงสมควรแลกเปลี่ยนหรือขอคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานหรือ ผู้บังคับบัญชาเพื่อวางแผนงานในการปฏิบัติต่อผู้ร้องเรียนลักษณะดังกล่าว

5) ประเมินความเสี่ยงและความปลอดภัย เพื่อที่จะสังเกตว่าพฤติกรรมของผู้ร้องเรียนอยู่ในระดับที่เสี่ยงจะเป็นอันตรายกับสุขภาพ หรือความปลอดภัยหรือไม่ ซึ่งจะทำให้ตัดสินใจได้ว่าควรจะมีมือหรือจัดการกับสถานการณ์ดังกล่าวอย่างไร และจะทำให้เตรียมการรับมือกับผู้ร้องเรียนได้ดียิ่งขึ้น

6) กำหนดขอบเขตและสื่อสารอธิบายสิทธิให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ การแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าพฤติกรรมของผู้ร้องเรียนที่ทำให้เกิดความกังวล และแจ้งให้ทราบถึงขีดจำกัดในการรองรับพฤติกรรมดังกล่าว เพื่อให้ผู้ร้องเรียนปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ควรรับรู้และเข้าใจอาการของผู้ร้องเรียนที่กำลังไม่พอใจหรือโกรธ เพราะเมื่อมีความโกรธแล้ว ผู้ร้องเรียนจะไม่ยอมรับฟังเหตุผลใดๆ ดังนั้น จึงต้องเรียนรู้ถึงการเผชิญหน้ากับความโกรธ หรือความไม่พอใจของผู้ร้องเรียนด้วยการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องมีการสังเกตอาการของผู้ร้องเรียนและใช้หลัก CARP เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาความโกรธ หรือความไม่พอใจ ดังนี้

1) Control การควบคุมปฏิกริยาและอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สอบสวนที่มีต่อผู้ร้องเรียน

2) Acknowledge แสดงการยอมรับทำความเข้าใจในความโกรธหรือไม่พอใจ เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้ปลดปล่อยอารมณ์และความรู้สึกออกมาบ้าง ซึ่งเป็นการบรรเทาความเจ็บปวดหรือกดดันของผู้ร้องเรียน

3) Refocus เปลี่ยนบทสนทนาให้เข้าสู่สาระสำคัญของเรื่องร้องเรียนเพื่อนำเข้าสู่เรื่องร้องเรียน ไม่ให้ออกนอกประเด็น

4) Problem solve พยายามแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว

หากเจ้าหน้าที่สอบสวนสามารถแก้ไขสถานการณ์ที่ผู้ร้องเรียนกำลังมีความไม่พอใจหรือความโกรธได้เป็นอย่างดีแล้ว ย่อมเป็นผลดีต่อผู้ตรวจการแผ่นดินและเจ้าหน้าที่สอบสวนที่สามารถป้องกันไม่เกิดปัญหาในลักษณะอื่นตามมาอีก ทั้งยังเป็นการรักษาสัมพันธภาพและความรู้สึกที่ดีที่ผู้ร้องเรียนมีต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งเป็นองค์กรที่ช่วยแก้ไขและบรรเทาความเดือดร้อนเสียหายให้กับผู้ร้องเรียน และเป็นที่พึงของประชาชนได้อย่างแท้จริงด้วย

แต่หากเจ้าหน้าที่สอบสวนได้ปฏิบัติหน้าที่หรือกระทำการสิ่งใดที่ผิดพลาดที่เกิดจากกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน เช่น ความล่าช้า ความเข้าใจผิด หรือการจัดการ เรื่องร้องเรียนไม่ดีพอสมควรที่เจ้าหน้าที่สอบสวนต้องแสดงความรับผิดชอบและแสดงความจริงใจให้กับผู้ร้องเรียนได้รับทราบ ซึ่งจะช่วยป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาผู้ร้องเรียนที่มีพฤติกรรมเป็นอุปสรรคในกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินได้ด้วย

โดยผู้ตรวจการแผ่นดินของประเทศออสเตรเลียได้กำหนดให้มีการแสดงความเสียใจกับผู้ร้องเรียนอย่างเหมาะสมในโอกาสแรกที่รู้ว่าได้กระทำการใดที่ผิดพลาดไป เพราะหากปล่อยเวลาให้ผ่านไปจะเป็นการแก้ไขมากกว่าแสดงความจริงใจ และผู้ที่กระทำต้องเป็นผู้แสดงความรับผิดชอบหรือกล่าวคำขอโทษด้วยตนเองเอง

หลักการแสดงความเสียใจและแสดงความรับผิดชอบ เป็นการแสดงออกให้ผู้ร้องเรียนรับรู้ถึงความจริงใจในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับผู้ร้องเรียน และไม่ได้ละเลยที่จะแสดงความรับผิดชอบในสิ่งที่ได้กระทำผิดพลาดลงไป เพราะในการแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อพิจารณาแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเสียหายให้กับผู้ร้องเรียน อาจมีความผิดพลาดเกิดขึ้นได้และในบางกรณีอาจมีความละเอียดอ่อนต่อความรู้สึกของผู้ร้องเรียนที่กำลังประสบปัญหาความเดือดร้อนอยู่ แม้ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจะมีเพียงเล็กน้อย แต่อาจนำไปสู่ความขัดแย้งหรือทำให้ผู้ร้องเรียนรู้สึกว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้ตรวจการแผ่นดินได้ เช่น เจ้าหน้าที่สอบสวนไปปฏิบัติงานภายนอก สำนักงานจึงไม่ได้รับโทรศัพท์ที่ผู้ร้องเรียนพยายามติดตามความคืบหน้าเรื่องร้องเรียนมาหลายครั้ง จึงเป็นการสมควรที่เจ้าหน้าที่สอบสวนจะติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเมื่อได้รับทราบข้อมูลดังกล่าวในโอกาสแรก และแจ้งสาเหตุที่ไม่ได้รับโทรศัพท์ให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ ซึ่งหากไม่มีการติดต่อกลับไปผู้ร้องเรียนอาจจะคิดว่าได้ว่าเจ้าหน้าที่สอบสวนหลีกเลี่ยง และไม่มีความจริงใจในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องเรียน เป็นต้น

3. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้ตรวจการแผ่นดินของประเทศไทย

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มีบทบัญญัติที่เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไว้หลายมาตราด้วยกัน ทั้งที่มาของผู้ตรวจการแผ่นดิน หน้าที่และอำนาจ

ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ การเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ข้อบังคับระเบียบ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเป็นสมควรแก่เหตุ ตามมาตรา 230 (1) หรือการแสวงหาข้อเท็จจริงเมื่อเห็นว่ามีผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้จัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมนั้น ตามมาตรา 230 (2) หรือการเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วน ตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐในกรณีที่หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องไม่ดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินตาม (1) และ (2) โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งให้คณะรัฐมนตรีทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ ตามที่เห็นสมควรต่อไป นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่และอำนาจตามมาตรา 231 ในการเสนอเรื่องให้ศาลรัฐธรรมนูญวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญของบทบัญญัติกฎหมาย การเสนอเรื่องให้ศาลปกครองวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย กฎ คำสั่ง หรือการกระทำของหน่วยงานรัฐหรือเจ้าหน้าที่รัฐ

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเชิงพฤติกรรมศาสตร์

จากการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรมนุษย์รวมทั้งการปฏิวัติอุตสาหกรรมในประเทศอังกฤษ เมื่อประมาณสองร้อยปีที่ผ่านมาผลที่เกิดขึ้นตามมา คือ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางแนวความคิด และแนวทางในการจัดการเป็นอย่างมาก พบว่าจากอดีตที่องค์การใช้แรงงานคนเพื่อการผลิตสินค้าด้วยมือและผลิตในปริมาณน้อยมาเป็นการใช้เครื่องจักรที่ทันสมัยผลิตแทนจนได้ผลผลิตในปริมาณมาก นอกจากนี้ยังมีการใช้คนจำนวนที่น้อยลง แต่เพิ่มจำนวนเครื่องจักรรวมทั้งมีการขยายขนาดองค์การขึ้น ผลที่เกิดขึ้นจนก่อให้เกิดปัญหาตามมาคือการบริหารจัดการที่ขาดประสิทธิภาพ เนื่องจากคนงานไม่สามารถประสานงานกันได้อย่างราบรื่น นอกจากนี้ยังพบว่าคนงานแต่ละคนจะมีความถนัดและความชำนาญในลักษณะของงานที่แตกต่างกัน การเรียนรู้และปฏิบัติเกี่ยวกับงานเป็นไปอย่างไม่มีระบบ ส่วนหัวหน้างานขาดความชัดเจนในด้านแผนงานรวมทั้งอำนาจหน้าที่ทำให้การตัดสินใจเป็นไปอย่างล่าช้าและขาดประสิทธิภาพในการควบคุม เป็นต้น

ส่วนผู้ที่เป็นเจ้าของกิจการเองก็ขาดหลักการ และแนวทางที่มีความเหมาะสมเพื่อการจัดการในสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพจนไม่สามารถที่จะแก้ปัญหาของการทำงานร่วมกันของคนจำนวนมากได้ดีนัก ในการแก้ปัญหาของผู้บริหารถึงแม้จะได้มีการกำหนดโครงสร้างขององค์การไว้แล้ว มีการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ และกำหนดระเบียบวิธีการทำงานต่างๆ รวมทั้งมีความพยายามในการจัดระบบและระเบียบขององค์การเพื่อประสานความพยายามของคนงานให้ทำงานร่วมกันได้แล้วก็ตาม แต่ปัญหาในการจัดการยังคงมีอยู่

เช่น การแก้ปัญหาที่ยังขาดข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้องและทันการ ขาดการให้ความสำคัญในด้านการปรับตัวของแรงงานจากระบบการผลิตที่ทำด้วยมือเป็นระบบที่ใช้เครื่องจักร ปัญหาของการขาดขวัญและกำลังใจในการทำงานจนเกิดปัญหาด้านความไม่มั่นคงในงาน เป็นต้น³⁰

แนวทางในการจัดการแนวทางหนึ่งที่ใช้ในการแก้ไขปัญหา คือ การจัดการการเปลี่ยนแปลง ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการจัดการกับการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อธุรกิจ รวมถึงความสามารถในการปรับตัวของธุรกิจให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ ทั้งนี้เนื่องจากการแข่งขันในอนาคต สิ่งสำคัญที่จะบ่งชี้ความอยู่รอดของธุรกิจนั้นคือความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลงธุรกิจโดยขาดความพร้อมหรือไม่ยอมเปลี่ยนแปลงจะอยู่ไม่ได้หรืออาจจะอยู่ได้แต่ไม่นาน เหตุผลสำคัญที่จำเป็นต้องคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลง เพราะมนุษย์มีความสามารถในการประดิษฐ์คิดค้น สร้างสรรค์องค์ความรู้ได้รวดเร็วขึ้น ในขณะที่เดียวกันการแข่งขันในด้านต่างๆ ก็มีสูงขึ้นไปด้วย จึงทำให้ผลของการแข่งขันกลายมาเป็นความเปลี่ยนแปลงที่เกิดกับองค์การอยู่ตลอดเวลา

1. ความหมายของแนวความคิดทางการจัดการ

สำหรับความหมายของแนวความคิดและทฤษฎีทางการจัดการ มีดังนี้

สโตนเนอร์ กล่าวว่า วิวัฒนาการตามแนวคิดหลักหรือแนวคิดที่สำคัญ ๆ ทางการจัดการที่เกิดขึ้นและผ่านมา 3 ยุค ได้แก่ ยุคแนวความคิดทางการจัดการสมัยดั้งเดิม ยุคแนวความคิดทางการจัดการแนวพฤติกรรมศาสตร์ และยุคแนวความคิดทางการจัดการเชิงปริมาณ วิวัฒนาการของแนวคิดทางการจัดการที่สำคัญจะนำเสนอถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาต่างๆ และแนวความคิดทางการจัดการซึ่งถูกนำมาใช้ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในยุคนั้นๆ และผลกระทบซึ่งมีผลต่อการออกแบบโครงสร้างขององค์การอันเป็นผลทำให้เกิดเป็นสภาวะการณ์ขององค์การที่มีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมมนุษย์ขึ้นตามมา³¹

กริฟฟิน กล่าวว่า การจัดการ หมายถึง กรอบแนวความคิด ความรู้และการกำหนดแนวทางในการจัดองค์การรวมทั้งเพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ³²

ดิน ปรัชญพฤทธิ กล่าวว่า จุดมุ่งหมายของทฤษฎีองค์การ คือ การมุ่งที่จะพรรณนาอธิบาย และพยากรณ์ความสัมพันธ์ระหว่างปรากฏการณ์หรือพฤติกรรม โดยชี้ให้เห็นถึง ส่วนประกอบหรือตัวแปรของการศึกษาในองค์การนั้น ๆ³³

³⁰ วรพจน์ บุษราคัมวดี. แนวความคิดและทฤษฎีทางการจัดการ (online).

<http://fms.vru.ac.th/research/vorapot/A7-2.pdf>, 29 มิถุนายน 2561

³¹ Stoner, James AF. **Management**. New jersey : Prentice-Hall, 1978, Pp 32

³² Griffin, Ricky W. **Management**. 6th ed. Boston, MA : Houghton Mifflin Company, 1999

³³ ดิน ปรัชญพฤทธิ. **ทฤษฎีองค์การ**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2538

ทฤษฎีการบริหารนั้นมาจากทฤษฎีทางวิทยาศาสตร์ (Scientific Theory) ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าแนวคิดทางการบริหารหรือการจัดการนั้น มาจากทฤษฎีเกิดขึ้นจากการพัฒนาโดยวิธีการทางวิทยาศาสตร์นั่นเอง ซึ่งคำว่าทฤษฎี หมายถึง กลุ่มความคิดหรือแนวคิดที่อธิบายปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น³⁴

ทฤษฎีองค์การ เป็นแนวคิดหรือกรอบของการศึกษาขององค์การว่าในการพัฒนาให้องค์การเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่พึงประสงค์นั้นมีปัจจัยต่างๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องหลายปัจจัย ได้แก่ โครงสร้างองค์การ ภาวะความเป็นผู้นำขวัญของพนักงาน การสื่อสาร การควบคุม การประเมินผลงาน การตัดสินใจ พฤติกรรมกลุ่ม การวัดผลงาน การจูงใจ สถานภาพและบทบาท อำนาจ วัฒนธรรม บรรยากาศขององค์การ เป็นต้น³⁵

จากการที่มีผู้ให้ความหมายดังกล่าวข้างต้นผู้เขียนมีความเห็นว่า ทฤษฎีองค์การ (Organization Theory) หมายถึง กรอบแนวความคิดหรือความรู้ที่ได้จากวิธีการทางวิทยาศาสตร์ โดยมุ่งที่จะอธิบาย ถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับปรากฏการณ์หรือพฤติกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นของการศึกษาในองค์การ และการกำหนดแนวทางในการจัดองค์การเพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

2. ความสำคัญของแนวความคิดทางการจัดการ

แนวความคิดของการจัดการโดยทั่วไปในอดีต จะเป็นการมุ่งเน้นในการประสานงานกันระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรเพื่อมุ่งในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร แต่จากการที่ผู้บริหารมีสมมติฐานว่ามนุษย์ว่าเป็นผู้ที่มีเหตุผลในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพ ของผลงานเกิดจากการแบ่งงานกันทำตามความถนัด แต่ผู้บริหารไม่ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัย ทางด้านสภาวะแวดล้อมและพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การทำให้การปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพ ของผลงานไม่เป็นไปตามที่ต้องการ เช่น การที่บุคลากร ไม่ทราบวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน งานมีลักษณะที่เป็นงานประจำจนขาดความสำคัญต่อความต้องการของลูกค้า แต่ผลผลิตสามารถจำหน่ายได้ ทั้งหมด และทรัพยากรที่มีคุณภาพมิให้ใช้ได้อย่างไม่จำกัด เป็นต้น

แม้ว่าแนวความคิดทางการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์จะช่วยเพิ่มผลผลิตให้มากขึ้นก็ตาม แต่ก็สามารถทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับมนุษย์ขึ้นได้ เช่น คนงานส่วนใหญ่ไม่ชอบงานในลักษณะที่เป็นงานประจำจนเป็นผลทำให้ผู้บริหารคิดหาทางนำไปสู่การขยายงาน การเพิ่มคุณค่าของงาน และการให้อำนาจตัดสินใจกับพนักงานเพิ่มขึ้น หรือการนำแนวความคิดของการจ่ายค่าตอบแทนตามจำนวนผลงานมาประยุกต์ใช้กับคนงานจนสามารถเพิ่มผลผลิตได้เกินจากมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งจะได้รับ

³⁴ เสนาะ ตีเยาว. **หลักการบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544, หน้า 10

³⁵ นรินทร์ แจ่มจำรัส. **การพัฒนาองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์, 2549, หน้า 22.

ค่าตอบแทนที่สูงกว่าคนงานที่ทำได้น้อยกว่ามาตรฐานก็สามารถผลักดันให้คนงานแต่ละคนทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ในการจ่ายค่าตอบแทนตามระบบดังกล่าวนี้ผู้บริหารเชื่อว่าจะทำให้หัวหน้าคนงานมีกำลังใจที่จะสอนงานให้คนงานทำงานให้ดีขึ้นกว่าเดิมด้วย

ในการออกแบบองค์การ โดยผู้บริหารจะต้องเผชิญกับการตัดสินใจที่มีความยุ่งยากและซับซ้อน หลายประการ ผลลัพธ์ของการตัดสินใจที่ต้องการ คือ โครงสร้างองค์การที่มีความเหมาะสมที่สุดที่ได้จากแนวคิดและทฤษฎีทางการจัดการเพื่อให้องค์การสามารถบรรลุผลสำเร็จที่ต้องการ โดยทั่วไปการออกแบบองค์การจะมีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจที่สำคัญของผู้บริหารได้แก่การแบ่งงานออกเป็นงานย่อย ๆ ตามลำดับความสำคัญ การจัดสรรอำนาจหน้าที่ระหว่างงานเพื่อการตัดสินใจ การรวมกลุ่มงานแต่ละด้านเข้าด้วยกัน และการกำหนดขนาดของกลุ่มงานของผู้บริหารแต่ละคนอย่างเหมาะสม³⁶ ดังนี้

2.1 ผู้บริหารจะต้องดำเนินการแบ่งงานออกเป็นงานย่อย ๆ ตามลำดับความสำคัญ ซึ่งคุณลักษณะที่สำคัญประการหนึ่งของการแบ่งงานนั้น คือ การมุ่งเน้นด้านความชำนาญ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของงาน ถึงแม้ว่างานจะมีลักษณะที่แตกต่างกันก็ตาม

2.2 ผู้บริหารจะต้องดำเนินการรวมกลุ่มงานแต่ละด้านเข้าด้วยกันอย่างเหมาะสมงานที่สามารถรวมกลุ่มเข้าด้วยกันอาจจะอยู่บนรากฐานของความคล้ายคลึงกันเป็นสำคัญ

2.3 ผู้บริหารจะต้องดำเนินการจัดสรรอำนาจหน้าที่ระหว่างงานเพื่อให้บุคลากรสามารถทำการตัดสินใจ โดยไม่ต้องขออนุมัติจากผู้บริหารทุกครั้งทำให้บุคลากรมีสิทธิเพื่อการตัดสินใจภายในขอบเขตที่กำหนดไว้ จนส่งผลทำให้การดำเนินงานได้อย่างราบรื่นจากการตัดสินใจที่ทันเหตุการณ์

2.4 ผู้บริหารจะต้องกำหนดขนาดของกลุ่มงานของผู้บริหารแต่ละคนอย่างเหมาะสม ดังนั้นโครงสร้างองค์การย่อมจะมีความแตกต่างกันตามการตัดสินใจของผู้บริหาร จากการใช้แนวคิดและทฤษฎีทางการจัดการ และถ้าหากพิจารณาถึงการตัดสินใจของผู้บริหารข้างต้นแล้ว จะพบว่าในการแบ่งงานกันทำเฉพาะด้านจะขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านความเชี่ยวชาญมากหรือน้อย ในการมอบอำนาจหน้าที่ที่จะขึ้นอยู่กับปัจจัยความมากหรือน้อยของอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบ การจัด แผนงานจะขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานด้านความเหมือนกันหรือความแตกต่างกันของลักษณะงานและขนาดในการควบคุมจะขึ้นอยู่กับปัจจัยของจำนวนบุคลากร เป็นต้น

เพื่อให้การแก้ไขปัญหาด้านบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรนั้น ผู้บริหารสามารถทำได้โดยการจัดโครงสร้างองค์การและกำหนดแนวทางการจัดการที่มีความเหมาะสมกับสภาวะแวดล้อม เช่น การแสวงหาผู้บริหารที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน นำมาบริหารงาน การมุ่งเน้นเกี่ยวกับการแบ่งงานกันทำของบุคลากร การแสวงหาบุคลากรที่มีความ

³⁶ สมยศ นาวิการ. การบริหารเพื่อความเลิศ. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ, 2533, หน้า 163-164.

ชำนาญ เฉพาะด้านมาปฏิบัติการใช้วิธีการจูงใจด้านเงินเดือนและตำแหน่งงาน การสังเกตและวิเคราะห์งาน เพื่อหาวิธีการทำงานที่ดีที่สุด เป็นต้น

3. แนวความคิดทางการจัดการเชิงพฤติกรรมศาสตร์

จากแนวความคิดทางการจัดการสมัยดั้งเดิม ได้มุ่งเน้นการศึกษาเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การ และการออกแบบงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด คนงานถูกมองว่าไม่แตกต่างจากเครื่องจักร ผู้บริหารต้องการบรรลุวัตถุประสงค์สามารถได้โดยการให้สิ่งจูงใจด้วยการเงิน ทำให้นักทฤษฎีสมัยดั้งเดิมไม่ได้ให้ความสำคัญกับสภาวะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา นอกจากนี้พฤติกรรมของมนุษย์เองก็มีความสลับซับซ้อนและยากที่จะควบคุมได้ ดังนั้นในยุคต่อมาจึงมีนักทฤษฎีได้ให้ความสนใจและศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมศาสตร์ ในยุคนี้ได้มุ่งการศึกษาในปัญหาด้านการจูงใจ การทำให้คนงานยินยอมปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ การควบคุม เป็นต้น ส่วนปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การได้ถูกให้ความสำคัญรองลงมา นอกจากนี้ภาวะที่องค์การไม่สามารถใช้ประโยชน์จากเครื่องจักรได้เต็มกำลังการผลิต เกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำทำให้องค์การต้องหันไปผลิตสินค้าชนิดอื่นเพิ่มขึ้น ซึ่งเมื่อประกอบกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในสมัยนั้นทำให้ลักษณะของงานต่างจากสมัยยุคเดิมมาก โดยลักษณะงานสมัยใหม่ที่ต้องการความคิดสร้างสรรค์ในส่วนของคุณภาพมากขึ้นด้วยเหตุนี้ จึงมีนักทฤษฎีองค์การหันมาให้ความสนใจทำการศึกษาศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกันมาจนกลายเป็นแนวความคิดเชิงพฤติกรรมศาสตร์ในเวลาต่อมา

การศึกษาพฤติกรรมองค์การจะมีส่วนช่วยในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การซึ่งทำได้หลายมิติ เช่น ศึกษาในมิติโครงสร้างองค์การพฤติกรรมองค์การ วัฒนธรรมองค์การ สิ่งแวดล้อมองค์การ หรือศึกษาในมิติเวลาไล่มาตั้งแต่ยุคคลาสสิกไปจนถึงยุคสมัยใหม่แต่ในวันนี้จะศึกษาองค์การในมิติของพฤติกรรมองค์การเป็นแนวทางการศึกษาที่ได้รับความสนใจมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน กลุ่มมนุษย์สัมพันธ์สมมติฐานเบื้องต้นเชื่อว่าพฤติกรรมที่เหมือนกันไม่ได้มาจากความต้องการอย่างเดียวกัน บางครั้งพฤติกรรมที่เหมือนกันอาจมาจากความต้องการที่แตกต่างกันก็ได้ พฤติกรรมที่แตกต่างกันบางครั้งสะท้อนถึงความต้องการอย่างเดียวกัน หมายความว่า การจะพิจารณาถึงพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การโดยดูที่การกระทำเพียงอย่างเดียว นั้น ไม่อาจสะท้อนถึงความต้องการที่เซอร์เมอร์ฮอร์น กล่าวว่า การจัดการได้มุ่งเน้นถึงการให้ความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงงาน ซึ่งเป็นการมุ่งถึงแนวความคิดทางการจัดการแนวพฤติกรรมศาสตร์ โดยการศึกษาที่มีชื่อเสียงคือการศึกษาคู่ที่ฮอว์ธอน (Hawthorne Study)³⁷ นอกจากนี้ยังมีการเสนอถึงทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ (Maslow's theory) ทฤษฎีของดริกกาส แมกเกรเกอร์ (Douglas McGregor) คริส อาร์ริส (Chris Argyris) เป็นต้น แนวความคิดทางการจัดการแนวพฤติกรรมศาสตร์

³⁷ Schermerhorn, John R., Hunt. **Management**. 7th ed. New York : John Wiley & Son, 2002, Pp 97.

เป็นการมุ่งถึงการให้ความสนใจเกี่ยวกับบุคคลที่มีความต้องการทั้งทางด้านสังคม และตนเองที่มุ่งที่จะสร้างความพึงพอใจที่ได้มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่นมีปฏิริยาต่อแรงกดดันของผู้ร่วมงาน เป็นต้น

สำหรับแนวความคิดทางการจัดการเชิงพฤติกรรมศาสตร์ มีแนวความคิดหลัก ดังนี้

3.1 แนวความคิดทางการจัดการเชิงมนุษย์สัมพันธ์

ในประเทศสหรัฐอเมริกา ระหว่าง ค.ศ. 1920-1930 ในช่วงเวลาดังกล่าวมีความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างมาก เช่น การอพยพของคนจำนวนมากจากชนบทเข้าสู่ตัวเมือง มีการนำเครื่องจักรกลมาใช้ในโรงงานแทนแรงงานคนมากขึ้น มีการแบ่งงานกันทำทั้งในระดับคนงานและระดับบริหารมีการกำหนดมาตรฐานของงาน เป็นต้น ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ทำให้เกิดความจำเป็นที่จะต้องมีการพึ่งพาอาศัยกันและการประสานงานกันอย่างใกล้ชิด ทำให้นักทฤษฎีในยุคนี้เกิดความคิดเห็นขัดแย้งกับหลักการของนักทฤษฎีสมัยเดิมที่มุ่งเน้นการทำงานและการแสวงหาผลกำไรสูงสุด เพราะแนวคิดดังกล่าวจะนำไปสู่สภาวะของการแข่งขันกันอย่างรุนแรงทำให้เกิดความขัดแย้งกัน และแนวคิดดังกล่าว ไม่ได้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและไม่สอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนไป

3.1.1 ผลงานของเอลตัน เมโย (Elton Mayo) การทดลองแห่งเมืองฮอว์ธอร์น
เอลตัน เมโย (Elton Mayo) เป็นผู้ที่มีความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับนักทฤษฎียุคดั้งเดิม จากผลการทดลองแห่งเมืองฮอว์ธอร์น (Hawthorne Study) ที่โรงงานในบริษัทเวสเทิร์นอิเล็กทริก (Western Electric) ระหว่าง ค.ศ. 1927-1932 เป็นผลงานที่นำไปสู่แนวคิดใหม่ที่เรียกว่า แนวความคิดทางการจัดการเชิงมนุษย์สัมพันธ์ แนวความคิดเชิงมนุษย์สัมพันธ์นั้นแตกต่างไปจากแนวความคิดของแนวเดิม แม้จะมีการเน้นการจัดระเบียบความสัมพันธ์ระหว่างคนงานกับตำแหน่งต่าง ๆ ในองค์กรเหมือนกับยุคดั้งเดิมก็ตามแต่ได้ให้ความสำคัญกับคนมากกว่าด้านการจัดระเบียบความสัมพันธ์ตำแหน่ง

1) การศึกษาด้านทัศนคติ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติและพฤติกรรมของมนุษย์ที่อยู่ภายใต้ข้อจำกัดของโครงสร้างองค์การที่ให้ความสนใจศึกษาตัวแปรที่มีผลกับต่อประพฤติกกรรมของมนุษย์ จากนั้นจึงทำความเข้าใจเกี่ยวกับตัวแปรเหล่านั้น ซึ่งพบว่าพฤติกรรมของมนุษย์จะเกิดมาจากภายในตัวของมนุษย์เองมากกว่าเกิดมาจากสภาวะแวดล้อมภายนอก ดังนั้นนักทฤษฎีมนุษย์สัมพันธ์จึงเห็นว่าการควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ให้ได้ผลจะต้องทำให้เกิดมาจากจิตใจมากกว่าการให้รางวัลและการลงโทษที่สามารถนำมาใช้ควบคุมได้เพียงบางส่วนเท่านั้น

2) การเน้นภาวะผู้นำ นักทฤษฎียุคมนุษย์สัมพันธ์เสนอว่าการที่จะจูงใจให้มนุษย์ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การได้นั้น ไม่สามารถที่จะใช้วิธีการควบคุมจากภายนอกได้ จึงได้มีการเสนอวิธีการตามหลักของจิตวิทยาสังคมขึ้น ดังนั้นจึงได้มีการมุ่งเน้นในด้านของรูปแบบภาวะผู้นำที่เป็นประชาธิปไตย การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการออกแบบงานเพื่อให้เป็นที่สนใจของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

3) การหาวิธีการทำงานที่ดีที่สุดที่นักทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์เสนอว่าในการปฏิบัติงานนั้น จะมีวิธีการที่ดีที่สุดในการจัดโครงสร้างความสัมพันธ์ของงานและคนเสมอแต่โครงสร้างนั้นจะต้องยึดหลักการความมีอิสระของมนุษย์และต้องยึดหลักการภายในตัวมนุษย์เองเป็นเครื่องมือในการจูงใจให้คนทำงาน เพื่อไม่ให้มนุษย์เกิดความขัดแย้งขึ้นในจิตใจและทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ

จากแนวความคิดเชิงมนุษยสัมพันธ์ที่นำมากล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าพฤติกรรมของมนุษย์ที่แสดงออกมานั้นจะเกิดมาจากภายในตัวของมนุษย์เองมากกว่าเกิดมาจากสภาวะแวดล้อมภายนอก การควบคุมพฤติกรรมมนุษย์ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นสามารถใช้ตัวเงินและหรือความก้าวหน้าในอาชีพมาใช้เป็นเครื่องมือได้ นอกจากนี้ การที่จะจูงใจให้มนุษย์ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์นั้นควรจะได้มีการมุ่งเน้นในด้านของรูปแบบภาวะผู้นำที่เป็นประชาธิปไตยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และจะต้องยึดหลักการความมีอิสระของมนุษย์เป็นเครื่องมือในการจูงใจให้คนทำงานอย่างเต็มความสามารถอีกด้วย

3.2 แนวความคิดทางการจัดการเชิงสังคมศาสตร์

3.2.1 ผลงานของแมรี พาร์คเกอร์ ฟอลเลตต์ (Mary P. Follett) คือ การนำเสนอหลักการเกี่ยวกับการประสานงาน ได้แก่ หลักการประสานงานโดยตรงระหว่างผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบ หลักการประสานงาน ตั้งแต่ระยะเริ่มต้นของงาน หลักการประสานงานในลักษณะแลกเปลี่ยนข้อมูลกันและกัน

3.3 แนวความคิดทางการจัดการเชิงพฤติกรรมศาสตร์

3.3.1 ผลงานของอับราฮาม เอช มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's theory) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจที่เชื่อว่าการตอบสนองความต้องการจะสามารถจูงใจคนให้ตั้งใจทำงานหรืออาจกล่าวได้ว่าพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการ นั่นคือ ใช้ความต้องการของบุคคลเป็นเครื่องแรงจูงใจให้ขยันทำงาน สำหรับความต้องการของมนุษย์มี 5 ชั้น³⁸ ดังนี้

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการ ด้านพื้นฐานของมนุษย์ที่มนุษย์มีความต้องการ ได้รับการตอบสนองก่อนความต้องการอื่น ๆ ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค

2) ความต้องการความมั่นคง (Safety needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นคงและปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

³⁸ สมคิด บางโม. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : วิทญ์พัฒน์, 2541, หน้า 186-187.

3) ความต้องการความรักหรือการติดต่อสัมพันธ์ (Social needs) เป็นความต้องการจะมีเพื่อน ความต้องการเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม เป็นต้น

4) ความต้องการการยกย่องนับถือ (Esteem needs) เป็นความต้องการที่เป็นความรู้สึกภายใน เช่น ความต้องการได้รับการเลื่อนตำแหน่งงาน เป็นต้น

5) ความต้องการสมหวังในชีวิต (Self-actualization needs) เป็นความต้องการบรรลุถึงสิ่งที่ตนเองสามารถจะเป็น คือ ความประสบความสำเร็จในชีวิตอย่างสมบูรณ์ ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการใน 4 ขั้นแรกได้รับการตอบสนองแล้วเท่านั้น

3.3.2 ผลงานของดรูว์กลาส แมกเกรเกอร์ (Douglas McGregor) นักทฤษฎีเชิงพฤติกรรมศาสตร์ได้เสนอทฤษฎีที่สำคัญ คือ ทฤษฎี x และ ทฤษฎี y โดยแมกเกรเกอร์เห็นว่าองค์การในสมัยเดิมที่มุ่งเน้นการแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะด้าน มีการรวมอำนาจในการตัดสินใจ การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง และเน้นกฎระเบียบในการกำกับควบคุมและลงโทษและจูงใจโดยเครื่องจูงใจ ซึ่งแมกเกรเกอร์ให้ชื่อกำกับของนักทฤษฎีเดิมว่า ทฤษฎี x โดยกล่าวว่ามนุษย์มีพฤติกรรมที่เกียจคร้าน ไม่ชอบทำงาน ขาดความรับผิดชอบ ชอบที่จะใช้ให้วิธีการบังคับควบคุมและลงโทษและจูงใจให้ทำงานได้ด้วยตัวเงิน ซึ่งแมกเกรเกอร์นั้นไม่เห็นด้วยกับแนวคิดดังกล่าวทั้งหมดเกี่ยวกับมนุษย์ว่าเป็นคนประเภท ทฤษฎี x เขาเห็นว่าองค์การในโครงสร้างซึ่งอาศัยหลักการของแนวคิดเดิมจะไม่สามารถนำมาแก้ปัญหาให้กับองค์การที่กำลังเผชิญกับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนไปจากเดิมได้ จึงควรต้องมีการปรับหลักการใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องเปลี่ยนแนวคิดเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์เป็นประเด็นสำคัญ ดังนั้น แมกเกรเกอร์ได้เสนอแนวคิดใหม่และให้ชื่อทฤษฎี y แมกเกรเกอร์เสนอให้ใช้นี้กล่าวว่ามนุษย์จึงถูกมองว่าเป็นคนที่มีความรับผิดชอบ รักที่จะทำงานและถ้าจัดสภาวะแวดล้อมของงานได้เหมาะสมก็จะสามารถควบคุมตนเองได้ จากแนวคิดตามทฤษฎี y นี้ กล่าวได้ว่าสิ่งที่นำมาใช้จูงใจมนุษย์ให้ทำงานได้ดีนั้น ไม่ใช่ตัวเงินอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับความปรารถนาที่จะทำงานให้ได้ผลดีและ การยอมรับของกลุ่มที่เป็นเพื่อนร่วมงานด้วย

3.3.3 ผลงานของคริส อาร์กิริส (Chris Argyris) ได้เสนอทฤษฎีพัฒนาการด้านบุคลิกลักษณะของมนุษย์ โดยกล่าวว่าขณะที่มนุษย์เติบโตจากเด็กจนเป็นผู้ใหญ่นั้นจะมีพัฒนาการคือในช่วงวัยเด็กจะมีลักษณะชอบฟังผู้อื่นมีความสนใจสิ่งต่างๆ ในวงแคบ ไม่ชอบทำกิจกรรมมากนักแต่ชอบจะเป็นผู้ตามมีพฤติกรรมตามใจตัวเอง เป็นต้น และเมื่อเติบโตเป็นผู้ใหญ่จะมีลักษณะต่างจากช่วงวัยเด็ก ได้แก่ ชอบความเป็นอิสระสนใจสิ่งต่างๆ ในวงกว้างชอบที่จะทำกิจกรรมต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ชอบจะเป็นผู้นำมีพฤติกรรมที่ปรับเปลี่ยนได้ เป็นต้น ซึ่งอาร์กิริสเห็นว่าการใช้ระเบียบเป็นเครื่องมือในการบังคับมนุษย์และใช้วิธีการควบคุมอย่างใกล้ชิดนั้น จะเป็นการขัดขวางพัฒนาการของมนุษย์ที่จะพัฒนาไปเป็นบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ และจะเป็นการสนับสนุนให้พฤติกรรมที่ไม่สามารถจะทำงานได้อย่างอิสระด้วยตนเอง และขาดความคิดสร้างสรรค์โดยจะต้องรอฟังคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาตลอดเวลา และไม่มีโอกาสที่จะท้าทาย

3.2 แนวความคิดทางการจัดการสมัยใหม่

จากแนวความคิดของการจัดการแนวเดิมที่มีจุดเด่นที่ได้มุ่งเน้นโครงสร้างที่เป็นทางการที่มีการกำหนดกฎระเบียบวินัยที่เคร่งครัดในการใช้อำนาจหน้าที่ที่มีลักษณะของการรวมอำนาจ และการดำเนินการตามหลักการของความเป็นเหตุเป็นผล โดยมีสมมติฐานว่ามนุษย์เป็นคนเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงานและจำเป็นต้องใช้วิธีการควบคุมพฤติกรรมมนุษย์โดยใกล้ชิด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การ ส่วนแนวความคิดทางการจัดการแนวมนุษย์สัมพันธ์และพฤติกรรมศาสตร์นั้นมีจุดเด่นที่มุ่งเน้นการให้ความสำคัญในตัวคน โครงสร้างองค์การแบบไม่เป็นทางการ เน้นความสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์การและมีสมมติฐานว่ามนุษย์เป็นคนรักงาน มีความขยันและความรับผิดชอบ ไม่จำเป็นต้องควบคุมพฤติกรรมอย่างใกล้ชิด จากสมมติฐานนี้ทำให้การศึกษาเกี่ยวกับการหาสิ่งที่จูงใจคนให้การยอมรับและร่วมมือปฏิบัติงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ เปลี่ยนไปเป็นการศึกษาในเชิงบวกมากขึ้น

สำหรับแนวความคิดของนักทฤษฎีสมัยใหม่ได้วิจารณ์ว่าแนวความคิดทางการจัดการแนวพฤติกรรมศาสตร์ที่เสนอสิ่งที่ขัดแย้งกับความเป็นจริง เนื่องจากโครงสร้างองค์การที่เป็นทางการและการใช้สิ่งจูงใจทางเศรษฐกิจเป็นสิ่งจำเป็น จากหลักการของนักทฤษฎีแนวเดิมเกี่ยวกับการแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะด้านและการเน้นการมีมาตรฐานของการปฏิบัติงานได้พิสูจน์ให้เห็นแล้วว่า สามารถทำให้สังคมก้าวหน้าและมนุษย์มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น จึงไม่เห็นด้วยที่จะมีการทิ้งแนวความคิดยุคเดิม ดังนั้นจึงได้มีแนวความคิดใหม่ขึ้นมาคือแนวความคิดเชิงระบบและแนวความคิดเชิงสถานการณ์

แนวความคิดเชิงระบบมองว่าการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการนั้นควรจะต้องทำการวิเคราะห์ถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่างๆ เพื่อที่จะได้ภาพรวมขององค์การที่ถูกต้องไม่ใช่ นำแต่ละส่วนแต่ละหน่วยงานในองค์การมาวิเคราะห์แยกจากกัน ซึ่งแนวความคิดเชิงสถานการณ์ที่ยึดถือปรัชญาของแนวความคิดเชิงระบบเป็นพื้นฐาน จึงได้เสนอความคิดเกี่ยวกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสภาวะแวดล้อม เทคโนโลยี โครงสร้างและการจูงใจคนให้ทำงาน โดยเห็นว่าไม่มีวิธีการใดที่ดีที่สุดที่จะนำมาใช้ได้กับองค์การในทุกสถานการณ์ องค์การที่จะประสบผลสำเร็จจะต้องปรับตัวให้สอดคล้องและเข้ากันได้กับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ นอกจากนี้แนวความคิดทางการจัดการสมัยใหม่ยังได้พัฒนาแนวคิด โดยมุ่งเน้นการใช้ตัวแบบทางคณิตศาสตร์มาช่วยในการแก้ปัญหาของการจัดการมากขึ้น เรียกว่าเป็นแนวความคิดของการจัดการเชิงปริมาณซึ่งได้รับความนิยมนำมาใช้ในการแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อนของการดำเนินธุรกิจสมัยใหม่

สำหรับแนวความคิดทางการจัดการสมัยใหม่ ประกอบด้วย แนวความคิดทางการจัดการเชิงปริมาณ แนวความคิดเชิงระบบ และแนวคิดเชิงสถานการณ์³⁹ ดังนี้

3.2.1 แนวความคิดทางการจัดการเชิงปริมาณ

แนวความคิดของการจัดการเชิงปริมาณมีจุดก่อกำเนิดในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 ที่ได้นำนักวิทยาศาสตร์ของสหรัฐอเมริกาและอังกฤษมาให้ทำงานร่วมกันเป็นทีมเรียกว่า (Operation research group) เพื่อให้คำปรึกษาเพื่อแก้ปัญหาในการรบ ทีมนักวิทยาศาสตร์ดังกล่าวได้รับปัญหา เช่น จะวางแผนใหญ่ตำแหน่งใดที่จะดีที่สุดจึงมีการใช้ประสบการณ์และความรู้ในการแก้สมการของปัญหาโดยใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ คือ การสังเกตอย่างเป็นระบบของพฤติกรรมที่ทำการศึกษาก่อสร้างตัวแบบจำลองเพื่อนำข้อเสนอที่จะได้รับมาสร้างตัวแบบจำลอง เพื่อประโยชน์ของการพยากรณ์การเปลี่ยนแปลง จากนั้นจึงทำการอนุมานจากตัวแบบจำลองว่าจะมีพฤติกรรมอย่างไรและทำการทดสอบตัวแบบจำลอง เพื่อศึกษาพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปตามการพยากรณ์ในตัวแบบจำลองหรือไม่

หลังจากนั้นแนวคิดการจัดการเชิงปริมาณมาใช้กันในบริษัทต่างๆ จึงได้รับความนิยม ในการนำเอามาใช้ในการแก้ปัญหาของระบบการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมมากขึ้น เช่น การแก้ปัญหาเกี่ยวกับตารางการปฏิบัติงาน การกำหนดตำแหน่งท่าลที่ตั่ง ตัวแบบการขนส่ง ตัวแบบการควบคุมสินค้าคงเหลือ ตัวแบบโครงข่ายปฏิบัติงาน (PERT/CPM) ตัวแบบการจัดลำดับงาน และตัวแบบความน่าจะเป็นในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจต่างๆ ขององค์การโดยทั่วไป เป็นต้น

3.2.2 แนวความคิดเชิงระบบ

แนวความคิดเชิงระบบเป็นการวิเคราะห์ถึงส่วนประกอบต่าง ๆ ในระบบหรือองค์การที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ส่วนต่าง ๆ ในลักษณะองค์รวมขององค์การผลที่ได้จากการวิเคราะห์ปัญหาถึงส่วนประกอบของระบบในลักษณะองค์การรวมจะให้ผลดีมากกว่า การวิเคราะห์ปัญหาในระบบโดยการแยกส่วน นอกจากนี้ยังพบว่าระบบเปิดจะมีความสัมพันธ์กับสภาวะแวดล้อม ส่วนองค์การในระบบปิดนั้นจะไม่เปิดรับสิ่งใดๆ นำเข้ามาในระบบ ดังนั้น

องค์การ คือ ระบบที่ประกอบไปด้วยส่วนต่างๆ แนวคิดเชิงระบบนี้จำเป็นต้องพิจารณาสภาวะแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในขององค์การ มิใช่จะพิจารณาแต่เฉพาะส่วนใดส่วนหนึ่งในระบบขององค์การ หรือพิจารณาแต่เฉพาะระบบขององค์การโดยไม่พิจารณาสภาวะแวดล้อมภายนอกขององค์การด้วย

³⁹ สุโขทัยธรรมาธิราช, มหาวิทยาลัย. องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 6. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2548, หน้า 68.

จากหลักการตามแนวความคิดเชิงระบบดังกล่าวข้างต้นนี้ จะก่อให้เกิดประโยชน์ที่มีส่วนในการที่จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่างๆ ภายในระบบที่มีปฏิสัมพันธ์กันและกันได้อย่างทั่วถึงและมีความชัดเจน นอกจากนี้แนวความคิดเชิงระบบยังช่วยให้ผู้บริหารไม่ต้องมองหาวิธีที่ดีที่สุดที่จะนำมาใช้ในการจัดองค์การเสมอไป เนื่องจากหลักการของแนวความคิดนี้จะเน้นการปรับตัวให้เข้ากับสภาวะแวดล้อม ดังนั้นในด้านของโครงสร้างองค์การก็จะมีลักษณะที่เป็นเพียงปัจจัยในการมุ่งเน้นเพื่อการแสวงหาโครงสร้างองค์การที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมเท่านั้น

3.2.3 แนวความคิดเชิงสถานการณ์

ความสำคัญของสภาวะแวดล้อมในฐานะที่เป็นปัจจัยนำเข้าที่ผู้บริหารจะต้องพิจารณาในการแก้ปัญหาของความซับซ้อน ซึ่งตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยของสภาวะแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อองค์การในปัจจุบันทำให้เกิดแนวความคิดเชิงสถานการณ์ขึ้นมา โดยแนวความคิดเชิงสถานการณ์นั้นจะยึดปรัชญาของแนวความคิดเชิงระบบมาเป็นพื้นฐาน แต่มีความก้าวหน้ากว่าแนวความคิดเชิงระบบอีกชั้นหนึ่ง คือ แนวความคิดเชิงสถานการณ์พยายามที่จะทำให้เกิดความสอดคล้องเข้ากันได้ระหว่างสภาวะแวดล้อมกับโครงสร้างขององค์การนักทฤษฎีตามแนวความคิดเชิงสถานการณ์ กล่าวว่า โครงสร้างขององค์การที่ดีที่สุดนั้นจะขึ้นอยู่กับสภาวะแวดล้อมขององค์การ กล่าวคือ จะไม่มีโครงสร้างองค์การใดจะสามารถนำมาใช้ได้กับองค์การในทุกสถานการณ์ ตามแนวความคิดนี้เห็นว่าในบางกรณีโครงสร้างองค์การในลักษณะที่เป็นระบบเปิดหรือโครงสร้างองค์การที่ไม่เป็นพิธีการ ซึ่งโครงสร้างในลักษณะนี้มีความยืดหยุ่นก็อาจใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ได้ แต่ในบางกรณีโครงสร้างองค์การที่เป็นระบบปิดหรือโครงสร้างองค์การที่เป็นพิธีการ และไม่มียืดหยุ่นก็สามารถนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพได้เช่นกัน

นอกจากนี้ในองค์การหนึ่ง องค์การใดอาจจะกำหนดโครงการสร้างองค์การแบบหนึ่งมาใช้กับหน่วยงานหนึ่งหน่วยงานใด และกำหนดโครงสร้างอีกแบบหนึ่งมาใช้กับหน่วยงานอื่นๆ ในองค์การเดียวกันนั้นก็ได้ เช่น อาจกำหนดโครงสร้างองค์การแบบเป็นพิธีการมาใช้กับหน่วยการผลิตและองค์การโครงสร้างแบบไม่เป็นพิธีการ มาใช้กับหน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านการวิจัยและพัฒนา เป็นต้น ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความมีประสิทธิภาพขององค์การตามแนวความคิดของนักทฤษฎีเชิงสถานการณ์นั้น ขึ้นอยู่กับความสอดคล้องและเข้ากันได้ระหว่างโครงสร้างองค์การกับสภาวะแวดล้อมภายนอกองค์การนั่นเอง

สำหรับแนวความคิดเชิงสถานการณ์ที่สำคัญมีดังนี้

1) ผลงานของ โจแอน วูควาร์ด จากผลงานการวิจัยของวูควาร์ด สามารถสรุปได้ว่าการออกแบบโครงสร้างองค์การจะมีความแตกต่างกันออกไปตามสภาวะแวดล้อมที่เข้ามากระทบ เช่น จากเทคโนโลยีที่แต่ละองค์การหรือองค์การผู้ผลิตแต่ละประเภทผลิตภัณฑ์ใช้ เช่น ในสภาวะแวดล้อมที่เทคโนโลยีที่เป็นการผลิตตามกระบวนการที่มีวิธีการทำงานยุ่งยากซับซ้อนนั้นจะมี

สายการบังคับบัญชาหลายระดับในขณะที่สภาวะแวดล้อมเทคโนโลยีที่เป็นการผลิตตามคำสั่งนั้น สายการบังคับบัญชาจะสั้นกว่า ดังนั้น โครงสร้างขององค์การในสภาวะแวดล้อมเทคโนโลยีแบบการผลิตตามกระบวนการจึงมีลักษณะที่เป็นโครงสร้างแบบสูงส่วนโครงสร้างองค์การในสภาวะแวดล้อมที่องค์การต้องใช้เทคโนโลยีในการผลิตตามคำสั่งของลูกค้า นั้น ควรจะมีลักษณะเป็นโครงสร้างแบบแบนราบ

2) ผลงานของลอว์เรนซ์และลอว์ธ จากผลการวิจัยของลอว์เรนซ์และลอว์ธ เป็นผลการวิจัยที่สนับสนุนแนวความคิดเชิงสถานการณ์ จากผลการวิจัยบริษัท 10 แห่งจากอุตสาหกรรมแตกต่างกัน ได้แก่ อุตสาหกรรมพลาสติก อุตสาหกรรมอาหาร และอุตสาหกรรมภาชนะบรรจุ เป็นต้น โดยบริษัทที่เลือกมาศึกษานั้น จะมีสภาวะแวดล้อมที่แตกต่างกัน และทำการวิเคราะห์โครงสร้างภายในของบริษัทในส่วนของความ แตกต่างด้านโครงสร้างและบุคลากรที่อยู่ในแต่ละบริษัท รวมทั้งแนวทางที่บริษัทใช้ในการแก้ปัญหา เกี่ยวกับความแตกต่างเหล่านี้

จากแนวความคิดเชิงสถานการณ์ต่อการจัดการ พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างขององค์การกับการประสานงานของบุคลากรจะมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิด ซึ่งจากทฤษฎีการจัดการแนวใหม่ที่ยึดแนวความคิดเชิงระบบกับแนวความคิดเชิงสถานการณ์ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดการได้นั้นจะต้องมีการวิเคราะห์ถึงปัญหาต่างๆ ในเชิงระบบว่า ปัจจัยต่างๆ นั้น มีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และจะต้องตระหนักถึงความสอดคล้องระหว่างองค์การกับสภาวะแวดล้อมไม่ว่าจะเป็นด้านการออกแบบโครงสร้างองค์การหรือวิธีการในการจัดการต่างๆ กล่าวคือ จะไม่มีวิธีที่ดีที่สุดในการจัดการแต่การจัดการนั้นขึ้นอยู่กับสภาวะแวดล้อมขององค์การเสมอในการพัฒนา

3.3 แนวความคิดทางการจัดการยุคโลกาภิวัตน์

การจัดการยุคโลกาภิวัตน์เป็นการจัดการ ที่องค์การต้องเผชิญกับสภาวะแวดล้อมทางการแข่งขันที่รุนแรง เช่น การเปลี่ยนแปลงด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงในด้านทัศนคติและพฤติกรรมของลูกค้า การเปลี่ยนแปลงในกระแสโลกาภิวัตน์ เป็นต้น ซึ่งผู้บริหารขององค์การจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างใกล้ชิด โดยมุ่งพยายามในการกำหนดกลยุทธ์ให้กับองค์การเพื่อสามารถดำรงอยู่ได้ในขณะที่มีความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน รวมทั้งสามารถสร้างผลกำไรและความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน จากการเปลี่ยนแปลงในกระแสโลกาภิวัตน์นี้ ทำให้ลักษณะของการจัดการที่องค์การต้องมุ่งเน้นถึงการปรับตัวที่มีการให้การยอมรับและปรับปรุงการดำเนินงานที่มีความสอดคล้องกับกระแสโลกาภิวัตน์ โดยผู้บริหารต้องคำนึงถึงขอบเขตของการดำเนินธุรกิจในตลาดระดับโลกที่ในปัจจุบันมีการขยายขอบเขตที่กว้างขวางกว่าตลาดในประเทศ

จากแนวความคิดทางการจัดการยุคโลกาภิวัตน์นี้จะให้มุ่งให้ความสำคัญกับการดำเนินงานและปฏิบัติที่ถูกต้องโดยนำไปสู่ความได้เปรียบเชิงการแข่งขันจากการสร้างผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า การเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์ในขณะที่สามารถลดต้นทุน

การผลิตและราคาลงได้อย่างต่อเนื่อง และที่สำคัญคือการพัฒนาความสามารถในการแข่งขันที่เหนือกว่าคู่แข่ง จึงเป็นเป้าหมายที่สำคัญของแนวความคิดทางการจัดการยุคนี้ แนวความคิดทางการจัดการยุคโลกาภิวัตน์ที่สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันมีแนวทางสำหรับแนวความคิดทางการจัดการยุคโลกาภิวัตน์⁴⁰ ดังนี้

3.3.1 การควบคุมคุณภาพ องค์การที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์ในตลาดระดับโลกมีความจำเป็นต้องให้ความสำคัญในด้านคุณภาพ (Quality) ของผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นองค์ประกอบของความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง โดยเฉพาะการได้รับการยอมรับในมาตรฐานด้านคุณภาพระดับโลก ดังนั้นองค์การจะต้องทำการปรับปรุงและพัฒนาทั้งในด้านกระบวนการดำเนินงาน ด้านโครงสร้าง ความรับผิดชอบ และทรัพยากรเพื่อให้เกิดคุณภาพและจะต้องผ่านการตรวจสอบและประเมินจากภายนอกอีกด้วย

3.3.2 การควบคุมคุณภาพโดยรวม ตามแนวความคิดของการควบคุมคุณภาพโดยรวม (Total quality management) เป็นการดำเนินการที่เน้นการควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์การ เพื่อให้บุคลากรทุกระดับเกิดการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานทุกด้านอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการเชื่อมโยงการปฏิบัติการต่างๆ ที่มีกระบวนการที่ขนานกันไว้จะทำให้สามารถทราบปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ ก่อนที่จะสายเกินแก้ไข

3.3.3 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement) เป็นความพยายามขององค์การที่จะรักษาความได้เปรียบในเชิงคุณภาพไว้ โดยการหาวิธีการใหม่ๆ ที่จะนำเข้ามาใช้เพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติการที่เป็นอยู่ในปัจจุบันให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ความพยายาม ดังกล่าวมีความจำเป็นต้องทำควบคู่กับเทคนิคการเปรียบเทียบ ซึ่งการเปรียบเทียบนี้้องค์การจะเปรียบตัวเองในด้านต่างๆ กับองค์การที่มีประสิทธิภาพที่สุดในอุตสาหกรรมเดียวกัน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติของตนเอง นอกจากนี้การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องจะเกิดผลได้ยังมีความจำเป็นต้องการการมีส่วนร่วมของบุคลากรควบคู่ไปด้วย

3.3.4 การรีออกแบบ ผลจากการปรับปรุงคุณภาพหรือวิธีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ดังกล่าวข้างต้นตามวิธีการของญี่ปุ่นเป็นการปรับปรุงแบบค่อยเป็นค่อยไปที่ละขั้นตอน อย่างไรก็ตาม แนวความคิดทางการจัดการของการซื้อปรับระบบ (Re-engineering) จะเป็นการปรับปรุงคุณภาพแบบทำทั้งระบบในครั้งเดียว ดังนั้นการปรับปรุงที่เห็นผลสำเร็จได้้องค์การจะต้องดึงแนวคิดและวิธีปฏิบัติออกมาจากกฎเกณฑ์และข้อสมมติฐานที่เก่าแก่และล้าสมัยรวมทั้งทำการกำหนดคิดใหม่ทุกระบวนการและทั้งระบบตั้งแต่การแสวงหาข้อมูล การวางแผน การพัฒนาบุคลากร การควบคุม การประเมินผลงาน เป็นต้น

⁴⁰ สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. อ้างแล้ว เชิงอรรถที่ 39, หน้า 45-47

ผลจากกระแสโลกาภิวัตน์ที่ผู้บริหารต้องปรับตัว โดยการใช้ประโยชน์จากระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุดที่ทำให้การติดต่อสื่อสาร และการแสวงหาข้อมูลข่าวสารทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นปัจจัยมีผลต่อการสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน ส่วนในด้านการสร้างความเข้าใจในกฎและกติกาของประชาคมโลก รวมทั้งระบบเศรษฐกิจของแต่ละประเทศก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการแข่งขัน โดยเฉพาะการแก้ไขกฎหมายเพื่อการตอบสนองระบบการค้าเสรีและสามารถนำองค์การไปอยู่ในสถานะแวดล้อมใหม่ได้อย่างเหมาะสม และมีการปรับเปลี่ยนบทบาทของผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติทุกๆ คนในองค์กรก็เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานในยุคของการแข่งขันที่เกิดขึ้นจากกระแสโลกาภิวัตน์อีกด้วย โดยการทำให้องค์การมีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากบุคลากรที่มีประสบการณ์ การนำความรู้ และความสามารถที่โดดเด่นมาใช้ในการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาด การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้รับการพัฒนาและเรียนรู้เพื่อการปรับปรุงผลงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งองค์กรควรมุ่งทำให้บุคลากรมีการทำงานแบบทีมงาน ด้วยการใช้ภาวะผู้นำในการบริหารระดับต่างๆ และมุ่งการจูงใจแบบเน้นผลงานเพื่อการปรับตัวสู่อนาคต เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นงนุช ปัญจธรรมเจริญ ศึกษาประสบการณ์ของผู้ดูแลในครอบครัวในการดูแลบุคคลที่มีปัญหาทางจิตเวชด้านจิตวิญญาณในชุมชน เก็บข้อมูลในผู้ดูแลที่ยินยอมเข้าร่วมวิจัยจำนวน 10 ราย โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกพบว่า ผู้ดูแลในครอบครัวให้ความหมายจิตวิญญาณไว้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) ความเชื่อหรือการปฏิบัติกิจกรรมทางศาสนา (2) ครอบครัวและเป้าหมายในชีวิต (3) สิ่งที่อยู่ภายในเป็นองค์ประกอบของชีวิต ผู้ดูแลบุคคลที่มีปัญหาทางจิตเวชให้ความหมายของการดูแลด้านจิตวิญญาณพอสรุปได้ 5 ประเด็น คือ (1) การเข้าใจและยอมรับ (2) การดูแลให้รู้สึกว่าเป็น ที่รัก (3) การสนับสนุนให้ทำตามความเชื่อหรือสิ่งยึดเหนี่ยว (4) การสนับสนุนให้มีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจ (5) การสนับสนุนให้ผู้ป่วยดำเนินชีวิตอยู่ต่อไป จากผลการศึกษารังนี้ทำให้เข้าใจประสบการณ์การดูแลด้านจิตวิญญาณของผู้ดูแลในครอบครัวว่าเป็นการดูแลที่สำคัญที่ผู้ดูแลมีส่วนช่วยให้บุคคลที่มีปัญหาทางจิตเวชสามารถดำเนินชีวิตอยู่อย่างมีความสุข เป็นแนวทางในการปฏิบัติการพยาบาลแก่บุคคลที่มีปัญหาทางจิตเวชและผู้ดูแลในครอบครัวในชุมชน และการวิจัยทางการพยาบาลเพื่อให้บุคคลที่มีปัญหาทางจิตเวชได้รับการดูแลครอบคลุมเป็นองค์รวม⁴¹

⁴¹ นงนุช ปัญจธรรมเจริญ. “ความวิตกกังวลและพฤติกรรมปรับตัวในผู้ดูแลบุคคลติดเชื่อเฮอไอวีที่มีอาการ.” วิทยานิพนธ์พยาบาลมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540

ณัฐยา พรหมบุตร ศึกษาสุขภาพจิตของผู้ดูแลผู้ที่เป็นโรคจิตเภทศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพจิตของผู้ดูแลผู้ที่เป็นโรคจิตเภทกับอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ความเพียงพอของรายได้ ความสัมพันธ์กับผู้ที่เป็นโรคและระยะเวลาการดูแล กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ดูแลที่พาผู้ที่เป็นโรคจิตเภทมารับการตรวจรักษาตามนัดหมายหรือมาขอรับการปรึกษา หรือขอรับยาแทนผู้ที่เป็นโรคที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน 380 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ดูแลที่เป็นโรคจิตเภทร้อยละ 31.6 มีปัญหาสุขภาพจิต และมีแนวโน้มที่จะเกิดความผิดปกติทางจิตเวช นอกจากนี้ยังพบว่า อาชีพและความเพียงพอของรายได้มีความสัมพันธ์กับสุขภาพจิต ผลการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าผู้ดูแลผู้ที่เป็นโรคจิตเภทควรได้รับความสนใจและเอาใจใส่ เพื่อป้องกันความรุนแรงของปัญหาสุขภาพจิตและป้องกันความผิดปกติทางจิตเวชที่อาจจะเกิดตามมา⁴²

วัลภา คุณทรงเกียรติ ศึกษาสุขภาพจิตของคนไทย พบว่า สุขภาพจิตวิญญาณตามการรับรู้ของคนไทยแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นหลัก คือ

- 1) มีสิ่งยึดเหนี่ยวในชีวิต
- 2) มีความสุขในชีวิตซึ่งเกิดจากมีความพอใจในชีวิตและมีชีวิตที่มีความหมาย
- 3) พลังที่จะมีชีวิตอยู่ซึ่งเป็นผลจากการมีความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่และมีความสามารถในการจัดการกับปัญหาในชีวิต⁴³

ปริญญา โตมานะและระวีวรรณ ศรีสุชาติ ทำการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความรู้สึกมีคุณค่าในตัวเองของผู้สูงอายุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ สถานภาพ สมรส การศึกษา รายได้ และความเพียงพอของรายได้ สถานภาพทางสังคม สุขภาพ ความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน ความภูมิใจในชีวิตที่ประสบความสำเร็จหรือสามารถ ทำประโยชน์ให้แก่ครอบครัว ชุมชน และสังคม และการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมกับบุตรหลาน หรือญาติและเพื่อน⁴⁴

⁴² ณัฐยา พรหมบุตร. “สุขภาพจิตของผู้ดูแลผู้ที่เป็นโรคจิตเภท.” วิทยานิพนธ์พยาบาลมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545

⁴³ วัลภา คุณทรงเกียรติ. สุขภาพจิตของคนไทย. วารสาร Thai Journal of Nursing Research ปีที่ 8 ฉบับที่ 1, Pp 64-82

⁴⁴ ปริญญา โตมานะ และระวีวรรณ ศรีสุชาติ. ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของผู้สูงอายุและปัจจัยเกื้อหนุนอื่นๆ. วารสาร Journal of Mental Health of Thailand ปีที่ 13 ฉบับที่ 1, 2550

จิราลักษณ์ จงสถิตมันและคณะ พบว่าการบริการของสถานสงเคราะห์มีจุดแข็ง คือ สามารถตอบสนองความต้องการด้านกายภาพของผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี แต่ข้อจำกัดก็คือไม่อาจตอบสนองความต้องการด้านจิตใจและจิตวิญญาณของผู้สูงอายุได้ ส่วนในด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรก็พบว่าปัญหาสำคัญได้แก่บุคลากรระดับล่างยังไม่มีคุณภาพเท่าที่ควรและบุคลากรสถานสงเคราะห์ไม่อาจจะแก้ไขปัญหาของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ที่นับวันจะทวีความรุนแรงมากขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ⁴⁵

สุนา ศรีชลาลัย ได้ศึกษาระบาดวิทยาของภาวะสุขภาพจิต ปัญหาสังคมที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิตของบุคลากรครอบครัวและชุมชน ในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี ศรีสะเกษ ยโสธร ร้อยเอ็ด อำนาจเจริญ มุกดาหาร และนครพนม จำนวน 3,534 คน มีอาการโรคประสาท ร้อยละ 15.7 มีภาวะซึมเศร้า ร้อยละ 5.4 มีอาการใช้สารเสพติด ร้อยละ 0.3 มีการดื่มสุราหรือเครื่องดื่มที่ผสมแอลกอฮอล์ ร้อยละ 3.08 และร้อยละ 53.7 มีเรื่องทุกข์ใจ ไม่สบาย กลุ้มใจ เรื่องที่ทำให้ทุกข์ใจมากที่สุดคือ ปัญหาเศรษฐกิจการเงิน และวิธีแก้ปัญหายุทธวิธีที่ใช้มากที่สุดคือ การพึ่งตนเอง นอกจากนั้น ร้อยละ 0.1 มีความคิดฆ่าตัวตาย โดยเป็นเพียงการคิดอย่างเดียวแต่ไม่ลงมือทำ⁴⁶

จิรสุตา ธาณิรัตน์ ศึกษาความชุกของความเครียดและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากงานของบุคลากรในโรงพยาบาลปทุมธานี ใช้แบบวัดความเครียดจากงานตามรูปแบบ Demand-Contro-Support เหตุก่อความเครียดจากงาน 2 ด้าน คือ ด้านจิตสังคมและด้านวัตถุ และแบบภาวะสุขภาพจิต GHQ-30 พบว่า ความชุกของความเครียดร้อยละ 23.2 มีปัญหาภาวะสุขภาพจิตร้อยละ 30.3 ปัจจัยทั้ง 2 ด้านมีความสัมพันธ์กับความเครียดที่มีแนวโน้มเป็นปัญหาสุขภาพจิตในบุคลากรในโรงพยาบาลปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ⁴⁷

⁴⁵ จิราลักษณ์ จงสถิตมัน. “การประเมินสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานสงเคราะห์ 3 แห่ง.” สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2543

⁴⁶ สุนา ศรีชลาลัย. การสำรวจสุขภาพจิตคนไทย ระดับจังหวัดในพื้นที่การสาธารณสุขเขต 7 พ.ศ. 2542. ในการสัมมนาวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 15 (22-24 พฤษภาคม 2545), ม.ป.ท. : ม.ป.พ., 2545

⁴⁷ จิรสุตา ธาณิรัตน์. “ศึกษาความชุกของความเครียดและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากงานของบุคลากรในโรงพยาบาลปทุมธานี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การจัดการและการแก้ไขปัญหาผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต” ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการศึกษาเป็น 2 ส่วน คือ ศึกษาจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สอบสวน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยอาศัยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ (Key Informant) และกระบวนการดำเนินงานจากตัวอย่างเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้วยการวิเคราะห์และอภิปรายถึงกระบวนการดำเนินงานตั้งแต่ต้นจนกระทั่งถึงการพิจารณาวินิจฉัยผู้ตรวจการแผ่นดิน และการติดตามการดำเนินการตามผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน ดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมายในการศึกษาวิจัย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นกลุ่มบุคคลผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ คือกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบสวนสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน จำนวน 16 คน ประกอบด้วยจากสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สำนักสอบสวน 1 สำนักสอบสวน 2 สำนักสอบสวน 3 และสำนักสอบสวน 4 จำนวน 16 คน รวมทั้งจากเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 4 คน จากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง และกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม

2. วิธีการศึกษาวิจัย

ผู้ศึกษาวิจัยมีวิธีการศึกษาใน 2 แนวทาง ดังนี้

1. การศึกษาจากเอกสาร (Documentary Data) แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีปัญหาสุขภาพจิต การแก้ไขปัญหา โดยทำการศึกษาค้นคว้าจากงานวิจัย ตำราวิชาการ วิทยานิพนธ์ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง งานวิจัยในประเทศและต่างประเทศ บทความ วารสาร ฯลฯ และ 2) ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน สถิติการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต มาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

2. การศึกษาจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) จาก 2 ส่วน คือ จากการสอบถามเจ้าหน้าที่สอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 16 คน เพื่อให้ได้ข้อมูล

เชิงประจักษ์ที่หลากหลาย และจากการสัมภาษณ์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 4 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในการเปรียบเทียบข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้มีข้อมูลรอบด้าน

ผู้ศึกษาได้ทำการประสาน/ติดต่อยังเจ้าหน้าที่สอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนและเคยประสบปัญหาผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย และจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ (Key Informant) จำนวน 20 คน โดยทำการนัดหมายการเข้าพบเป็นรายบุคคล เพื่อทำการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้เครื่องมือคือแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ผู้ศึกษาใช้เทคนิคการศึกษาในเชิงคุณภาพเป็นหลัก โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยแบ่งการสัมภาษณ์ออกเป็น 2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ ได้แก่

1. กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนทั้ง 5 สำนัก จำนวน 16 คน เพื่อศึกษาสภาพปัญหา การจัดการแก้ไขปัญหาผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต ซึ่งมีการกำหนดโครงสร้างคำถามไว้แน่นอน โดยแบบสัมภาษณ์แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

- ตำแหน่ง
- วันที่สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 สภาพปัญหาที่เกิดขึ้น และลักษณะพฤติกรรมของผู้ร้องเรียน

- ท่านเคยประสบปัญหาผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตในการปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์หรือไม่ และมีลักษณะพฤติกรรมอย่างไร
- ท่านคิดว่าสาเหตุที่ทำให้ผู้ร้องเรียนมีพฤติกรรมดังกล่าวเนื่องมาจากสาเหตุใด
- ปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ อย่างไร

ส่วนที่ 3 แนวทางในการจัดการและการแก้ไขปัญหา

- ในกรณีที่เคยประสบปัญหาดังกล่าวมาแล้ว ท่านได้ใช้แนวทางหรือวิธีการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างไร และมีผลเป็นประการใด
- หากมีการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ. 2551 จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ร้องเรียน และการปฏิบัติหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือไม่ อย่างไร
- หากมีการกำหนดแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่ชัดเจนแล้วยังจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือไม่อย่างไร

2. กลุ่มเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 4 คน เพื่อศึกษาแนวทางการในการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีการกำหนดโครงสร้างคำถามไว้แน่นอน โดยแบบสัมภาษณ์แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

- ตำแหน่ง
- วันที่สัมภาษณ์
- หน้าที่ความรับผิดชอบในปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 สภาพปัญหา

- หน่วยงานของท่านมีบทบาทในการดำเนินงาน และสภาพปัญหาอย่างไร
- ท่านมีวิธีการในการรับเรื่องร้องเรียนอย่างไร

ส่วนที่ 3 แนวทางการในการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

- ท่านมีวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/แนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียน

ให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการที่ผู้ศึกษาวิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย 2 ประเด็นหลัก คือ การรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร และการรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาจากเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (Documentary Data)

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสารแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ข้อมูลด้านแนวคิดต่าง ๆ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของผู้ตรวจการแผ่นดิน ปัญหาสุขภาพจิต การจัดการเชิงพฤติกรรม กฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยการศึกษาค้นคว้าจากตำราวิชาการ วิทยานิพนธ์ บทความ วารสารและงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศ ฯลฯ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริบทในการศึกษาโดยตรง ได้แก่ เอกสารด้านสถิติของผู้มีปัญหาสุขภาพจิต และเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตที่มาร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน สถิติที่เกี่ยวข้อง

2. การรวบรวมข้อมูลการเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Dept Interview) ผู้ศึกษาได้ทำการประสานกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 20 คน โดยมีการนัดหมายเข้าพบล่วงหน้า ซึ่งได้มีการส่งแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างให้ผู้ให้ข้อมูลก่อนทำการสัมภาษณ์

5. ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนทั้ง 5 สำนักดังกล่าวข้างต้น จำนวน 16 คน ประกอบด้วยกลุ่มบุคคล 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่สอบสวนผู้ชำนาญการ 2) เจ้าหน้าที่สอบสวนอาวุโสระดับสูง 3) เจ้าหน้าที่สอบสวนอาวุโส และ 4) เจ้าหน้าที่สอบสวนปฏิบัติการ ซึ่งเมื่อสัมภาษณ์แล้วพบว่าได้ข้อมูลตามประเด็นที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

5.1 กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบสวนสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

กลุ่มที่ 1 กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบสวนผู้ชำนาญการ จำนวน 4 คน

1.1 ลักษณะพฤติกรรมของผู้ร้องเรียน และสภาพปัญหา

1.1.1 ท่านเคยประสบปัญหาผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตในการปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์หรือไม่ และมีลักษณะพฤติกรรมอย่างไร

ผลการสัมภาษณ์

-เคย ผู้ร้องเรียนมีพฤติกรรมที่ไม่รับฟังข้อเท็จจริง และจะมีอารมณ์รุนแรง ขึ้นหากข้อเท็จจริงดังกล่าวไม่เป็นไปตามความคิดของผู้ร้องเรียน

-เคยเป็นบางครั้ง ผู้ร้องเรียนจะมีพฤติกรรมย่ำคิดย่ำทำ แล้วน่าจะมาเชื่อมโยงกับคำร้องเรียนแต่จะไม่ก้าวร้า

-เคย มีพฤติกรรม คือ

1. การคิดสับสน/ไม่เป็นระบบ พูดคุยไม่เข้าใจ
2. เอาแต่ความคิดของตนเอง ไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
3. หวาดระแวง/ต่อต้านสังคม

-เคย แต่นิยามคำว่าปัญหาสุขภาพทางจิตนั้นความหมายกว้างมาก และเจ้าหน้าที่ซึ่งทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนเองก็มีผู้ใช้ชีวิตร่วมที่จะสามารถวิเคราะห์ว่าบุคคลใดเป็นผู้มีปัญหาทางจิตเองได้ อีกทั้งการนำลักษณะคำว่าปัญหาสุขภาพทางจิตมาใส่ในสำนวนการสอบสวนอาจทำให้เจ้าหน้าที่เองถูกฟ้องร้องเอาได้ ลักษณะพฤติกรรม คือ พูดจาวกวน เพ้อฝัน พูดไม่รู้เรื่อง ย่ำคิดย่ำทำ

-เคย ส่วนใหญ่ผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตที่พบมาโดยการเผชิญหน้ากับเจ้าหน้าที่สอบสวนนั้นมักพบว่า เป็นผู้ที่มีอารมณ์ฉุนเฉียว โมโหง่าย ก้าวร้าว และผู้ร้องเรียนมีลักษณะนี้มักจะชอบเป็นฝ่ายพูดมากกว่าเป็นผู้รับฟัง นอกจากนี้ยังพบว่าบางรายพูดจาวกวน หรือมีการ

มโนความคิดขึ้นมาเองในเรื่องที่ไม่ได้เกิดขึ้นจริง และต้องการให้ผู้ตรวจการแผ่นดินหรือเจ้าหน้าที่แก้ไขความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียนดังกล่าว

1.1.2 ท่านคิดว่าสาเหตุที่ทำให้ผู้ร้องเรียนมีพฤติกรรมดังกล่าวเนื่องมาจากสาเหตุใด

ผลการสัมภาษณ์

- ความเครียดและความทุกข์
- มีปมด้อยหรือเรื่องที่ไประบง
- ผู้ร้องเรียนน่าจะมีสภาพปัญหาทางด้านความคาดหวัง ซึ่งทำให้เกิดผลกระทบทางด้านจิตใจ เมื่อไปประสบเจอปัญหาใด ๆ ก็จะทำมาร้องเรียนแม้จะไม่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

- ความเครียดจากปัญหาต่าง ๆ ทั้งเรื่องงานและการใช้ชีวิตประจำวัน
- สภาพทัศนคติ/ความเชื่อส่วนตัวที่แตกต่างกันไปจากบรรทัดฐานทางสังคมโดยทั่วไป

- ปัญหาจากการประสบอุบัติเหตุทำให้มีผลต่อสภาพจิต
- หลายสาเหตุ วิเคราะห์จากสาเหตุยาก เนื่องจากไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญ
- สาเหตุของผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต ผู้ให้สัมภาษณ์คิดว่าเกิดจากสาเหตุที่หลากหลาย ซึ่งต้องพิจารณาลักษณะพฤติกรรมและเป็นปัญหาของผู้ร้องเรียนเป็นรายบุคคล
- สาเหตุเกิดจากความผิดหวังในเรื่องต่างๆ เช่น ถูกฟ้องให้เป็นบุคคลล้มละลาย ผิดหวังในความรัก ครอบครัวแตกแยก หรือปราศจากที่อยู่อาศัย ไม่มีหน้าที่การงาน สาเหตุจากความผิดหวังของบุคคลเหล่านี้ทำให้เกิดผลกระทบด้านจิตใจ และการเรียกร้อง ชดเชยในสิ่งที่เขาสูญเสีย นอกจากนี้พบว่าผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตยังเกิดจากความบกพร่องด้านสารเคมีในร่างกายทำให้มีความนึกคิดที่เพี้ยนในเรื่องที่ไม่เป็นความจริง

1.1.3 ปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างไร

ผลการสัมภาษณ์

- ส่งผลกระทบในการชี้แจงความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน ซึ่งอาจจะทำให้ผู้ร้องเรียนปฏิเสธไม่รับฟังได้

-มีผลกระทบทางด้านเวลา ต้องใช้เวลาในการพูดคุยทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเป็นระยะเวลายาวนาน ซึ่งบางครั้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ไม่มีสาระสำคัญ แต่ก็ต้องทำการตามระเบียบ

-ทำให้เกิดความยุ่งยากในการอธิบายหรือสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจ

-ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานในการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องเรียน

-กระทบถึงความสามารถสอบสวนและแสวงหาข้อเท็จจริงอันถูกต้องและแม่นยำจากตัวผู้ร้องได้

-ปัญหาของเจ้าหน้าที่รับร้องเรียนจากบุคคลเหล่านี้จะพบว่า ส่งผลให้เจ้าหน้าที่สื่อสารพูดจากับบุคคลดังกล่าวไม่เข้าใจ ทำให้เจ้าหน้าที่มีสุขภาพจิตที่ถูกต้องในการทำงานเรื่องอื่น รวมทั้งอาจถูกเป็นผู้ถูกร้องเรียนเสียเอง

1.2 แนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหา

1.2.1 ในกรณีที่เคยประสบปัญหาดังกล่าวมาแล้ว ท่านได้ใช้แนวทางหรือวิธีการในการป้องกันและแก้ปัญหาดังกล่าวอย่างไร และมีผลเป็นประการใด

ผลการสัมภาษณ์

-ใช้เวลาผู้ร้องได้พูดและอธิบายช่วงเวลาแล้วจึงให้ผู้ร้องเรียนรับฟังการชี้แจงจากเจ้าหน้าที่บ้างทั้งนี้ต้องใจเย็นมาก ๆ ด้วย

-จะใช้วิธีกำหนดเวลาการพูดคุยให้ชัดเจนว่ามีเวลาในการพูดคุยนานเท่าใด

-ระหว่างพูดคุยเมื่ออีกฝ่ายพูดจะไม่ได้แย้ง เพียงแต่รับฟังเท่านั้น

-พยายามพูดคุยเพื่อให้ทราบปัญหาที่แท้จริงของผู้ร้องเรียน และแนะนำให้ไปหน่วยงานที่มีหน้าที่แก้ไขปัญหา แต่ผลยังไม่สามารถบังคับ หรือสื่อสารให้ผู้ร้องเรียนปฏิบัติตามได้เท่าที่ควร

-ใช้แนวทางปลอบใจ ปลอบโยน และทำให้บุคคลอื่นสงบสติอารมณ์ให้มากที่สุด ไม่พูดขัดหรือโต้แย้ง รับปากและลอบประโลมให้กำลังใจ

-ที่ผ่านมาผู้ให้สัมภาษณ์ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ซึ่งมีปัญหาสุขภาพจิตในเบื้องต้นจะพูดคุยสอบถามและให้ผู้ร้องเรียนลักษณะดังกล่าว ได้ปลดปล่อยความในใจเพื่อให้เขาเกิดความสบายใจ ซึ่งแนวทางดังกล่าวอาจแก้ไขได้เฉพาะผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต

เฉพาะราย เนื่องจากบางรายไม่เข้าใจเหตุผล คำอธิบายของเจ้าหน้าที่โดยง่าย ผล คือ ผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตมักเดินทางมาเข้าพบเจ้าหน้าที่บ่อยครั้ง

1.2.2 หากมีการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ. 2551 จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ร้องเรียน และการปฏิบัติหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือไม่อย่างไร

ผลการสัมภาษณ์

-เป็นประโยชน์ทั้งผู้ร้องเรียนและเจ้าหน้าที่ ในการที่ผู้ร้องเรียนจะได้รับ การเข้ารักษาที่ถูกต้อง เพื่อมิให้เกิดผลกระทบลบมากขึ้น ในขณะที่เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ ได้รวดเร็วขึ้นอย่างไรก็ตาม เป็นเรื่องยากในการพิจารณาว่าผู้ร้องจะมีลักษณะเป็นผู้มีความผิดปกติ หรือไม่

-ผู้ร้องเรียนจะได้รับการรักษาได้ถูกวิธี ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน ทำงานได้โดยไม่ถูกมองว่า กลั่นแกล้งผู้ร้องเรียน

-เป็นประโยชน์ เนื่องจากผู้ร้องเรียนได้รับการช่วยเหลือและบำบัดอาการ ทางจิตจากหน่วยงานที่มีหน้ารับผิดชอบโดยตรง และลดปัญหาการติดต่อซ้ำของผู้ร้องเรียน

-อาจเป็นทั้งคุณและโทษกับผู้ร้องเรียนเอง ยากต่อการวิเคราะห์

-ในความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า การปฏิบัติต่อผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจิต ตาม พ.ร.บ. สุขภาพจิต พ.ศ. 2551 จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ร้องเรียนลักษณะนี้ในด้านการบำบัดรักษา ทำให้สามารถใช้ชีวิตประจำวันร่วมกับบุคคลอื่นได้ และทำให้การรับเรื่องเรียนของเจ้าหน้าที่มีจำนวน ลดน้อยลง อย่างไรก็ดี การกระทำต่อตัวบุคคลจะต้องคำนึงเรื่องสิทธิเสรีภาพของบุคคลและความเหมาะสม รายบุคคล ซึ่งต้องเลือกวิธีการที่มีความเหมาะสม

1.2.3 หากมีการกำหนดแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว ที่ชัดเจนแล้วจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือไม่อย่างไร

ผลการสัมภาษณ์

-ทำให้การปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เนื่องจากไม่ต้องใช้เวลาในการ รับฟังผู้ร้องเรียนดังกล่าว

-ป้องกันอันตรายที่ผู้ร้องเรียนอาจกระทำต่อเจ้าหน้าที่ เช่น ทำร้ายร่างกาย และการร้องเรียนเรื่องร้องเรียนที่ไม่มีสาระ

-เป็นประโยชน์ เนื่องจากทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีมาตรฐานชัดเจน/ลดปัญหาความเครียดในการทำงานอันเนื่องมาจากการที่ผู้ร้องมาติดต่อซ้ำ ๆ หรือบ่อยครั้ง

-ต้องมีบุคลากรกลั่นกรองผู้ร้องเรียนว่ามีปัญหาสุขภาพจิต แต่ปัญหา คือ บุคคลนั้นคือใครเอาหลักอะไรมาวิเคราะห์ และจะกระทบสิทธิของผู้ร้องหรือไม่

-เห็นว่าหากมีการกำหนดแนวทางการป้องกันแก้ไขปัญหาผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตจะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่การรับเรื่องร้องเรียนให้กับเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนได้ อย่างไรก็ตาม พ.ร.บ สุขภาพจิต พ.ศ. 2551 ได้กำหนดถึงแนวทางการป้องกันและการดำเนินการไว้สำหรับกรณีการพบเห็นบุคคลที่มีอาการป่วยทางจิต ทั้งนี้ในกรณีที่ผู้มีอาการป่วยทางจิตไม่ให้ความยินยอมในการไปพบแพทย์หรือให้แพทย์วินิจฉัยโรคเพื่อบำบัดรักษา จะต้องเป็นกรณีที่บุคคลนั้นมีภาวะอันตรายซึ่งต้องมีการร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจในการนำตัวบุคคลนั้นไปยังสถานพยาบาล

กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่สอบสวนอาวุโสระดับสูง จำนวน 4 คน

1.1 ลักษณะพฤติกรรมของผู้ร้องเรียน และสภาพปัญหา

1.1.1 ท่านเคยประสบปัญหาผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตในการปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์หรือไม่ และมีลักษณะพฤติกรรมอย่างไร

ผลการสัมภาษณ์

-เคย มีลักษณะพฤติกรรม คือ

1. ไม่รับฟัง
2. หน่วยงานแจ้งว่าเคยเยี่ยมบ้าน มารดาให้ข้อมูลว่าเคยรับบาดเจ็บลูกตีหัว
3. ขอความช่วยเหลือทุกเรื่อง แม้ไม่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงาน
4. มีพฤติกรรมซึมเศร้า

-เคย คือ ผู้ร้องเรียนมีสุขภาพจิตมีหลายประเภท ทั้งไม่ยอมรับฟังผู้อื่น ก้าวร้าว เป็นโรคซึมเศร้ามีจินตนาการในสิ่งที่ไม่เกิดขึ้นจริง เห็นภาพหลอน ได้ยินเรื่องแปลก ๆ โดยผู้ร้องเรียนกลุ่มนี้จะไม่ยอมรับว่าตนเองมีอาการทางจิตแต่อย่างใด

-เคย คือ มีหลายลักษณะ ทั้งพฤติกรรมพูดจาทางเพศ อารมณ์รุนแรง ใช้อาวุธไม่สุภาพ พูดคนเดียวพฤติกรรมของผู้ร้องเรียนมีอาการหวดระแวง คิดว่ามีผู้ติดตามตนเอง อยู่ตลอดเวลาผู้ร้องเรียนมีลักษณะพฤติกรรมย้ำคิดย้ำทำ บางครั้งอาจก้าวร้าว พูดจาโวยวาย และมี

มุมมองต่อหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ในทางที่เป็นอคติ ในเวลาเดียวกันมีความหลากหลายทางอารมณ์ บ้างก็ร้องไห้กรีดร้อง โวยวาย ด่าทอ หรือพูดจาตีผิดวิสัย มักไปรับฟังข้อคิดเห็นหรือคำแนะนำจากผู้อื่น อยู่ในจินตนาการหรือเหตุผลของตนเองเป็นหลัก

-เคย คือ ผู้ร้องเรียนก้าวร้าว ข่มขู่จะฟ้องร้อง ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ ไม่รับฟังข้อเท็จจริงและเหตุผลระเบียบข้อกฎหมายเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว ใช้สิทธิเกินตน ย่ำคิดย่ำทำพูดจา วกวนไม่ได้ใจความชอบเล่าเรื่องตนเองถูกกลั่นแกล้งจากเจ้าหน้าที่หลายๆหน่วยงาน โดยโทรศัพท์มาเล่าให้ฟังทุกวัน บางครั้งจะเล่าเรื่องความยากจนและความลำบากของตน และโทรศัพท์ผู้ร้องเรียน มีลักษณะโทรศัพท์ติดตามเรื่องบ่อยครั้ง ไม่รับฟังเหตุผล ใช้วาจาไม่สุภาพ พูดด้วยอารมณ์โกรธ

-เคย ผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตมักจะพูดจาไม่เข้าใจ จะมีพฤติกรรมย่ำคิดย่ำทำ ไม่สามารถสื่อสารให้เข้าใจว่าตนเองมีความเดือดร้อนอย่างไร และเกิดจากสาเหตุใด พูดวกไปวนมา ตลอดจนผู้ร้องเรียนจะเล่าเรื่องปัญหาของตนเองวกไปวนมาซ้ำ ๆ ทุกครั้งที่เล่ามีอารมณ์หงุดหงิด ฉุนเฉียวง่าย ใช้ถ้อยคำวาจาไม่สุภาพ หยาดคาย ไม่ยอมกลับบ้าน ใช้เวลาในการเล่าเรื่องร้องเรียนทั้งวัน และมักจะอ้างจะร้องเรียนข้าราชการคนนั้นคนนี้ มีพฤติกรรมข่มขู่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหลายหน่วยงาน

1.1.2 ท่านคิดว่าสาเหตุที่ทำให้ผู้ร้องเรียนมีพฤติกรรมดังกล่าวเนื่องมาจากสาเหตุใด

ผลการสัมภาษณ์

-หลายประการ ทั้งสภาพร่างกายของผู้ร้องเรียนเอง การเลี้ยงดู สภาพแวดล้อม ประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ได้รับมาในการดำรงชีวิต

-สภาพแวดล้อม ความเครียดสะสม

-ผู้ร้องเรียนอาจมีความผิดปกติทางสมอง หรืออาจได้รับความกระทบกระเทือนทางสมอง

-กรณีที่พบเห็นว่ามีสาเหตุมาจากสภาพครอบครัวและปัญหาเรื่องร้องเรียน ทำให้เกิดความกดดัน การไม่ได้รับความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาก็ได้รับความพอใจ

-ปัญหาส่วนตัว และความเครียดสะสม สภาพแวดล้อม ครอบครัวที่อยู่อาศัย รวมถึงสารในสมองที่ผิดปกติ

-นิสัยส่วนตัว ประสบการณ์ ความผิดปกติทางจิต ขาดญาติพี่น้องดูแล ทั้งทางกายและจิตใจ

-สาเหตุจากภายนอก ได้แก่ การไม่ได้รับความเป็นธรรมในเรื่องต่าง ๆ การกระทบกระเทือนจากปัญหาเรื่องครอบครัว เรื่องการงาน และจากภายใน ได้แก่ สภาพเจ็บป่วย ในเรื่องกาย โรคจิต หวาดระแวงภัยตลอดเวลา

-ผู้ร้องเรียนอาจมีปมฝังใจเรื่องที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่รัฐ ผู้ร้องเรียนมีปัญหาครอบครัว ปัญหาการเงิน และมีปัญหาด้านสุขภาพจิต และการปรับตัวเข้ากับสังคม

-เกิดจากความผิดหวัง ความคาดหวังสูง ความหวาดระแวงคนรอบข้างนอก การถูกรุ้รทำทางกายภาพ ถูกกดดันทางด้านจิตใจ ความเครียดทางสังคม/ครอบครัว สภาพแวดล้อม ปัญหาชีวิต อาการเจ็บป่วย ที่เกิดจากจิตใจ การได้รับประสบการณ์การให้บริการจากภาครัฐ ที่ไม่น่าไว้วางใจ และความคาดหวังว่าสิ่งที่ตนเองร้องเรียนถูกต้องเสมอ และขาดการศึกษาหาความรู้ หรือไม่ทำความเข้าใจให้ถูกต้อง

1.2.3 ปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างไร

ผลการสัมภาษณ์

-ผู้ร้องเรียนไม่รับฟังเจ้าหน้าที่ ใช้เวลาอยู่กับเจ้าหน้าที่นาน ก้าวร้าวกับเจ้าหน้าที่ ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถปฏิบัติงานปกติได้ บางรายมีการโทรศัพท์มารบกวนเจ้าหน้าที่ตลอดเวลา

-เนื่องจากลักษณะงานเป็นการรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ ซึ่งถ้าหากมีผู้ร้องเรียนลักษณะดังกล่าวติดต่อเข้ามา จะทำให้เกิดปัญหากับผู้ร้องเรียนรายอื่นไม่สามารถติดต่อเข้ามาได้ และผู้ปฏิบัติต้องรับฟังกับการพูดจาไม่สุภาพ

-ทำให้การสื่อสารทำความเข้าใจในเรื่องร้องเรียน เป็นไปด้วยความยากลำบากผู้ร้องมักจะเข้าใจขณะรับฟังคำอธิบายแต่ภายหลังก็จะสับสนและติดต่อขอพบเพื่อพูดคุยปัญหาในเรื่องเดิมซึ่งได้คุยกันไว้ก่อนหน้านี้แล้ว

-ผู้ร้องเรียนไม่รับฟังเหตุผลมักจะพูดซ้ำๆเรื่องเดิมและมีอารมณ์ที่รุนแรงขึ้น หากเจ้าหน้าที่ไม่รับฟังสิ่งที่ผู้ร้องเรียนต้องการและจะโทรศัพท์เพื่อเข้ามาพบเจ้าหน้าที่บ่อยครั้ง

-ส่งผลกระทบดังนี้

1) ปิดกั้นโอกาสสำหรับผู้ร้องเรียนผู้อื่นที่มีปัญหาเรื่องร้องเรียนจริง ๆ เพราะต้องใช้เวลามากในการพูดคุยหรือรับฟังจากผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต

2) สูญเสียทรัพยากรและงบประมาณโดยไม่จำเป็นเพราะผู้ร้องประเภทนี้จะไม่ยินยอมหรือยุติง่าย ๆ จะติดต่อกันบ่อยครั้ง ปริมาณไม่มีที่สิ้นสุด เนื่องจากปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขที่สาเหตุ

3) กระทบต่อจิตใจและอารมณ์ (สุขภาพจิต) ของผู้ปฏิบัติหน้าที่ เนื่องจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ไม่ได้เป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดการกับผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจิตและสำนักงานก็ได้ส่งเสริมหรือร่วมมือกันประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขสาเหตุของปัญหาของผู้ร้องเรียนที่แท้จริง

-ส่งผล เพราะเป็นปัญหาที่ไม่ได้สามารถแก้ไขด้วยการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้ร้องมีปัญหาด้านจิตใจ ควรได้รับความดูแลจากผู้มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน การที่เจ้าหน้าที่สอบสวนต้องรับมือกับผู้ร้องประเภทนี้นอกจากจะเครียดแล้วยังแก้ไขปัญหาของผู้ร้องไม่ได้

-ทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้ทำงานไม่สะดวก และไม่เข้าใจความประสงค์ความต้องการของผู้ร้องเรียน ตลอดจนส่งผลทำให้การจับประเด็นเรื่องร้องเรียนใช้เวลามากขึ้นและมีประเด็นใหม่ ๆ เกิดขึ้นตลอดเวลา

-ทำให้ไม่สามารถดำเนินการทดสอบเมื่อมีผู้ร้องเรียนอื่น และหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนก็ไม่สามารถดำเนินการหรือตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน เนื่องจากมีลักษณะวกไปวนมา ทำให้ต้องใช้เวลาในการรับฟังเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องที่มีปัญหาสุขภาพจิตทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงานด้านอื่น

-มีผลกระทบถ้าหากบางครั้งอธิบายหรือพูดความจริง แต่เป็นผลที่ตรงข้ามกับสิ่งที่ผู้ร้องคาดหวังไว้ ผู้ร้องจะไม่ยอมรับ และบางกรณีผู้ร้องพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่จะไม่ยอมรับหรือพบปะบุคคลอื่น

-การแก้ไขปัญหาตามคำร้องเรียน บางครั้งเป็นเรื่องพันวิสัย เพราะผู้ร้องเรียนไม่สามารถใช้ชีวิตในโลกความเป็นจริง เจ้าหน้าที่เกิดความรู้สึกว่าอาจจะไม่ได้รับความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ และการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานมักไม่ค่อยจะได้รับความร่วมมือเนื่องจากบางหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่รัฐบางราย อาจมีมุมมองว่าผู้ร้องเรียนมีสุขภาพจิตที่ไม่ปกติ

1.2 แนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหา

1.2.1 ในกรณีที่เคยประสบปัญหาดังกล่าวมาแล้ว ท่านได้ใช้แนวทางหรือวิธีการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างไร และมีผลเป็นประการใด

ผลการสัมภาษณ์

-ถ้าผู้ร้องเหล่านี้มาร้องเรียน ต้องพยายามรับฟังให้ผู้ร้องเรียนมีความสบายใจขึ้น แนะนำให้ผู้ร้องเรียนได้เข้ารับการรักษาจากแพทย์ เพื่อให้อาการทุเลาลงได้

-ถ้าผู้ร้องเรียนไม่สามารถสื่อสารได้เข้าใจแล้ว เจ้าหน้าที่อาจจะเจียบไม่แสดงความเห็นใด ๆ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาขึ้น

-การแนะนำให้รักษากับจิตแพทย์บ้าง ผู้ร้องเรียนมักไม่ยอมรับว่าตัวเองมีปัญหาทางสุขภาพจิต อาจทำให้เกิดความก้าวร้าว และตำหนิเจ้าหน้าที่ได้

-ปัจจุบันคือทำด้วยวิธีใด ๆ ก็ได้ แล้วแต่ผู้ร้องเรียนแต่ละคน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนพอใจและสงบไปในที่สุด

-พยายามอธิบายทำความเข้าใจในแต่ละเรื่องด้วยความใจเย็น และใช้การชี้แจงเป็นลักษณะอักษร ซึ่งจะช่วยให้ผู้ร้องได้มีโอกาสทบทวนทำความเข้าใจได้ง่าย

-รับฟังปัญหาอย่างตั้งใจและแสดงออกให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความจริงใจในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องเรียนและแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบเป็นระยะ ๆ เพื่อลดความกดดันของผู้ร้องเรียนซึ่งผู้ร้องเรียนยังคงพูดซ้ำเล่าเรื่องเดิมแต่ก็มีความสบายใจขึ้น และสภาพจิตใจที่แสดงออกมาว่ามีความพึงพอใจและลดความก้าวร้าวทางวาจาและทางการกระทำได้

-มีวิธีการ ดังนี้

1) ลองประสานสอบถามหน่วยงานที่เคยเกี่ยวข้องกับผู้ร้องเรียนประเภทนี้ เพื่อสอบถามข้อเท็จจริง/ปัญหาหรือสาเหตุที่แท้จริง

2) บันทึกพฤติการณ์ รายละเอียด และจำนวนครั้ง

3) รายงานผู้บังคับบัญชา

4) รายที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ ผู้บังคับบัญชาอนุญาตให้ปิดกั้น (Block) ช่องทางการติดต่อสื่อสารชั่วคราว

-การอธิบายหลักธรรมให้รู้จักการปล่อยวางและให้อภัยกับผู้ทีกลั่นแกล้ง ผลคือ จะหายไปชั่วกระยะหนึ่งไม่โทรศัพท์มา

-พยายามรับฟังปัญหาของผู้ร้องให้มากที่สุด และอาจต้องแจ้งให้ญาติของผู้ร้องได้ทราบและมาร่วมรับฟังและช่วยแก้ไข้ปัญหาของผู้ร้อง โดยนำผู้ร้องไปพบแพทย์

-มีวิธีการดังนี้

1) ต้องใช้สติและเหตุผลในการชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต้องใจเย็นไม่ใช่อารมณ์หรือคล้อยตามกับอารมณ์ของผู้ร้องเรียน

2) หากผู้ร้องเรียนไม่สามารถควบคุมตัวเองได้มีพฤติกรรมที่อาจจะทำร้ายตนเองหรือผู้อื่น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานก็จะแจ้งผู้บังคับบัญชาให้ทราบเพื่อให้มาพบผู้ร้องเรียนและร่วมแก้ไข้ปัญหา

-การพูดคุยด้วยการปลอบประโลมหรือทำเป็นเห็นตามความเห็นของผู้ร้องเรียน หากมีพฤติกรรมที่แสดงออกก้าวร้าว ก็ต้องพูดคุยด้วยความสุภาพ แต่ต้องไม่ยอมทำตามใจผู้ร้องเรียนทุกอย่าง ซึ่งมักจะสามารทำให้ผู้ร้องเรียน อยู่ในอาการสงบหรือเย็นลง

-มีวิธีการดังนี้

1) หากผู้ร้องแสดงอาการทางจิตชัดเจน จะพยายามพูดตัดบท เพื่อจบบทสนทนาให้เร็วที่สุด เนื่องจากพูดร้องเหล่านี้จะจดจำสิ่งที่พูดไปร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ หรืออัดเสียงการสนทนาเผยแพร่ต่อสื่อออนไลน์

2) พยายามควบคุมอารมณ์ในการสนทนา พยายามไม่โมโห หรือโกรธ

3) รายงานให้ผู้บังคับบัญชาให้ทราบถึงพฤติกรรมของผู้ร้องเรียน

4) บันทึกการสนทนา หรือการดำเนินการทุกเรื่องเพื่อมีบันทึกเก็บเป็นหลักฐาน หากมีการร้องเรียนหรือถูกฟ้องศาล

1.2.2 หากมีการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ. 2551 จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ร้องเรียน และการปฏิบัติหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือไม่อย่างไร

ผลการสัมภาษณ์

-เป็นประโยชน์ต่อผู้ร้องเรียน กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับการรักษาที่ถูกต้อง สามารถอยู่ร่วมในสังคมปกติได้ ไม่เป็นภาระต่อครอบครัวที่ต้องดูแล ไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับผู้อื่น

-สำหรับประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่นั้น เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้นสามารถใช้เวลากับผู้ร้องเรียนปกติได้มากขึ้น สุขภาพจิตดีขึ้น มีความปลอดภัยมากขึ้น

-หากมีการปฏิบัติตาม พรบ. จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ร้องเรียนในการรักษา บำบัด สุขภาพแต่ผู้ร้องเรียนจะไม่ยอมรับถึงปัญหาของตนเอง

-หากมีการปฏิบัติตามพรบ. ก็ไม่มีผลต่อการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพียงแต่จะเป็นเพียงการลดปริมาณผู้ร้องเรียนในลักษณะดังกล่าว

-เป็นประโยชน์ต่อผู้ร้องเรียน ทำให้ได้รับการรักษา บำบัด สุขภาพจิตให้ดียิ่งขึ้น

-เป็นประโยชน์หากปัญหาได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง ตรงสาเหตุ และตัวผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาทางจิตได้รับการรักษาและแก้ไขให้กลับมาดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างปกติ และเป็นประโยชน์ต่อตัวผู้ปฏิบัติหน้าที่ ที่จะได้ใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญช่วยเหลือต่อผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนจริง ๆ และลดปัญหาทางด้านสุขภาพจิตที่เกิดขึ้นตามมา

-เป็นประโยชน์ กรณีผู้ร้องเรียนก้าวร้าวมากหากมีหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงเข้ามารับผิดชอบดูแลจนทำให้ผู้ป่วยได้รับการศึกษา

-การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ.2551 จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ร้องเรียน เนื่องจากได้รับการคุ้มครองสิทธิ ตามกฎหมาย ในการปกปิดข้อมูลส่วนตัวการรักษาพยาบาล การปฏิบัติต่อผู้ร้องเรียนตามหลักสิทธิและเสรีภาพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และจะเป็นประโยชน์ การปฏิบัติหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีแนวทางปฏิบัติต่อผู้ร้องเรียนชัดเจน มีหลักกฎหมายคุ้มครองในการปฏิบัติงานพอสมควร

-ผู้ร้องเรียนที่เป็นผู้ป่วย หรือมีความซับซ้อนทางจิตใจ แต่ยังไม่ถึงขั้นวิกฤต หากได้รับการดูแลตาม พ.ร.บ. ดังกล่าวจะทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับการปฏิบัติตามขั้นตอนที่ถูกต้อง ตามหลักวิชาการ และจะช่วยให้บุคคลเหล่านี้ใช้ชีวิตได้อย่างปกติสุข

-เป็นประโยชน์กับผู้ร้องและเจ้าหน้าที่ เพราะไม่ต้องเสี่ยงกับอันตรายที่อาจเกิดขึ้น ไม่ต้องเสียเวลาและผู้ร้องได้รับการรักษาอย่างถูกวิธี ไม่ให้สร้างความเดือดร้อนที่อื่น

1.2.3 หากมีการกำหนดแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว
ที่ชัดเจนแล้วจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือไม่อย่างไร

ผลการสัมภาษณ์

-ถ้าผู้ร้องเรียนมีอาการมาก สำนักงานควรมีการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ตามพรบ.สุขภาพจิต พ.ศ.2522 และญาติของผู้ร้องเรียน เพื่อให้นำตัวผู้ร้องเรียนไปรักษาต่อไป

-ถ้าผู้ร้องเรียนมีอาการมากและสร้างปัญหาให้กับสำนักงานและเจ้าหน้าที่
มาก ๆ ให้แจ้งต่อเลขาธิการหรือผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและอาจมี
มาตรการพิเศษของผู้ร้องเรียนเฉพาะราย เมื่อไปรับเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะไม่เหมาะสมหรือมีวิธีการ
เพื่อความปลอดภัยเป็นกรณีพิเศษสำหรับผู้ร้องเรียน เช่น การห้ามเจ้าหน้าที่สำนักงาน Blok
หมายเลขโทรศัพท์ เป็นต้น

-หากมีการกำหนดแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาก็จะเป็นการ
ลดปริมาณผู้ร้องเรียนในลักษณะดังกล่าวเข้ามายังสำนักงาน

-อาจเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ง่ายยิ่งขึ้น

-เห็นว่าหากมีแนวทางที่ชัดเจนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาก็ผู้ร้องเรียนที่มี
ปัญหาด้านสุขภาพจิตจะเป็นประโยชน์ ต่อตัวผู้ร้องเรียนเองและต่อเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานรับเรื่อง
ร้องเรียน ช่วยให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้ง่ายขึ้นลดปัญหาในเรื่องของเวลาและความปลอดภัยของ
เจ้าหน้าที่ด้วย

-ลดการสูญเสียทรัพยากรที่เกินความจำเป็นสามารถดำเนินการให้เป็นไปใน
แนวทางเดียวกัน

-เป็นประโยชน์ จะลดความเครียดของเจ้าหน้าที่ได้ และเพื่อความปลอดภัย
ในชีวิตและทรัพย์สินของเจ้าหน้าที่ด้วย

-เป็นประโยชน์อย่างมากแต่ต้องปรับใช้ให้ได้คุณภาพเพราะอาจจะส่งผล
กระทบปฏิบัติหน้าที่หากการวินิจฉัยคลาดเคลื่อน และไม่สะท้อนปัญหาที่แท้จริง เพราะความจิตป่วย
กับความเดือดร้อนต้องการร้องเรียนสามารถแยกปัญห่ออกจากกันได้ด้วยการมองผู้ร้องเรียน
เป็นประธานดำเนินการร้องเรียนแล้วแก้ปัญหาตามเรื่องร้องเรียนอย่างเข้าใจ

-เป็นประโยชน์แต่น้อยเนื่องจากไม่สามารถลดหรือห้ามผู้ร้องเรียนซึ่งมีปัญหาสุขภาพจิตร้องเรียนได้ เพราะเจ้าหน้าที่ไม่สามารถคาดเดาได้ว่าใครเป็นเป็นผู้ที่มีปัญหาทางสุขภาพจิตได้อย่างแท้จริง

-เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานจะทราบปัญหาและแนวทางในการปฏิบัติตนและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น กรณีที่ต้องรับเรื่องร้องเรียน

-ไม่เสียเวลาในการปฏิบัติงาน สุขภาพจิตดีขึ้น

-ป้องกันกรณีที่เจ้าหน้าที่จะถูกผู้ร้องเรียนฟ้องร้องที่มีปัญหาฟ้องร้อง

-ทำให้ปฏิบัติงานได้โดยไม่มี ความหวาดระแวงว่าจะส่งผลกระทบต่อจิตใจของผู้ป่วย/ผู้ร้องเรียนหากพูดข้อเท็จจริง

-ทำให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามปกติโดยไม่ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยระหว่างการสนทนา

-เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถมีสมาธิในการบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหากับบุคคลเช่นว่านั้นและเป็นการปฏิบัติงานให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถมุ่งเน้นในการแก้ไขปัญหาให้ตรงจุดมากยิ่งขึ้น

-หากมีคัดกรอง และมีวิธีการรับมือกับผู้ร้องที่มีปัญหาทางสุขภาพจิตที่ชัดเจน จะทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้ง่ายขึ้น รู้ว่าอะไรควรทำไม่ควรทำ

กลุ่มที่ 3 กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบสวนอาชญากรรม จำนวน 4 คน

1.1 ลักษณะพฤติกรรมของผู้ร้องเรียน และสภาพปัญหา

1.1.1 ท่านเคยประสบปัญหาผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตในการปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์หรือไม่ และมีลักษณะพฤติกรรมอย่างไร

ผลการสัมภาษณ์

-ไม่แน่ใจว่าพฤติกรรมของผู้ร้องเรียน เข้าข่ายมีปัญหาสุขภาพจิตหรือไม่เพราะผู้ร้องเรียนมีอาการบางครั้ง เช่น มีความสนใจในเรื่องร้องเรียนทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับตน ไม่เข้าใจการอธิบายชี้แจงจากเจ้าหน้าที่แต่จะเชื่อและเข้าใจกับคำแนะนำของนายตนเอง

-ลักษณะพฤติกรรมของผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตจะมีหลากหลายพฤติกรรม บางครั้งผู้ร้องเรียนจะแสดงพฤติกรรมที่ผิดปกติดังชัดเจน เช่น พูดคนเดียว หวาดกลัว หูแว่วหรือการบกร่องทางสติปัญญา นอกจากนี้ยังพบผู้ร้องเรียนที่ดูภายนอกอาจไม่มี

พฤติกรรมผิดปกติใด ๆ แต่เมื่อข้าพเจ้าพูดคุยกับผู้ร้องเรียนกลุ่มนี้จะแสดงพฤติกรรมที่ผิดปกติออกมา เช่น โรคมึนเศร้า พฤติกรรมที่ก้าวร้าว ย้ำคิดย้ำทำ และในบางรายมักจะมาติดตามหรือก่อกวนเจ้าหน้าที่เพื่อให้ได้สิ่งที่ตนเองต้องการหรือก่อกวนทางโทรศัพท์

-เคยประสบปัญหา ผู้ร้องเรียนที่มีลักษณะของพฤติกรรมแบบโทรสอบถาม และติดตามเรื่องที่ร้องเรียนมาบ่อยครั้งและเน้นย้ำคำถามเดิม ๆ โดยมีพฤติกรรมไม่ไว้วางใจเจ้าหน้าที่ ไม่เชื่อใจ เช่น ไม่ดื่มน้ำเพราะเกรงว่าจะถูกวางยา มีวาทะก้าวร้าว เมื่อไม่พอใจในสิ่งที่เจ้าหน้าที่บอกกล่าว ย้ำคิดย้ำทำโดยร้องเรียนเรื่องเดิม ๆ ซ้ำ ๆ บางครั้งก็จะพูดเรื่องเดิม ๆ ซ้ำไปซ้ำมา และไม่ฟังในสิ่งที่เจ้าหน้าที่พยายามอธิบาย

-ไม่เคยประสบปัญหาผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต แต่เคยเจอผู้ร้องเรียนที่ไม่ฟังเหตุผลของคนอื่นยึดแต่เหตุผลของตนเองเป็นที่ตั้ง มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อเจ้าหน้าที่

-เคย มีพฤติกรรมพูดจาวกไปวนมา สับสน ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่อาจสื่อสารข้อมูลได้เพียงพอต่อเรื่องร้องเรียนได้ ซึ่งจะทำให้การรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนอาจไม่ครบถ้วน ซึ่งหลายครั้งพบว่าต้องใช้เวลายาวนานในการสื่อสารรวมทั้งข้อมูลที่ได้อาจไม่ใช่ประเด็นของเรื่องร้องเรียน

1.1.2 ท่านคิดว่าสาเหตุที่ทำให้ผู้ร้องเรียนมีพฤติกรรมดังกล่าวเนื่องมาจากสาเหตุใด

ผลการสัมภาษณ์

-คาดว่าน่าจะเกิดจากความวิตกกังวลว่าจะไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือเคยถูกเพิกเฉยจากหน่วยงานอื่น หรืออาจถูกข้าราชการบางหน่วยงานของรัฐเอารัดเอาเปรียบ ไม่ได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม

-คิดว่ากลุ่มผู้ร้องเรียนที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา อาจมีสาเหตุจากความผิดปกติทางสมองแต่กำเนิด อุบัติเหตุหรือยาเสพติด ส่วนผู้ร้องเรียนกลุ่มอื่น น่าจะมีปัญหาจากความเครียดอันเนื่องมาจากปัญหาครอบครัวปัญหาเศรษฐกิจและสังคม

-ปัญหาที่เกิดขึ้นมักจะเป็นกรณีที่มีข้อพิพาทกับผู้ที่มีความสัมพันธ์กันบ่อย ๆ เช่น เพื่อนบ้านติดกันญาติพี่น้อง คนในชุมชน

-อาจเกิดจากความเครียด และกดดัน สภาพแวดล้อมทางสังคมอาจเกิดจากผลกระทบจากเรื่องร้องเรียน สภาพจิตใจ การได้รับผลกระทบโดยฉับพลัน ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ การไม่สามารถระบายความเครียดกังวลใจต่างๆได้ด้วยตนเอง สภาพเศรษฐกิจและสังคมที่ต้องมีการ

แย่งชิงทรัพยากรกันอย่างกว้างขวาง การทำงาน ภาวะตงงาน ยาเสพติด ซึ่งอาจทำให้เกิดภาวะทางจิตใจที่พัฒนาไปสู่ปัญหาสุขภาพจิต

1.1.3 ปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างไร

ผลการสัมภาษณ์

-ปัญหาที่พบส่วนมากเป็นเรื่องการใช้เวลากับผู้ร้องเรียนที่มากกว่าคนปกติทั่วไป เพราะกลุ่มผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตจะต้องอาศัยความเข้าใจและความอดทนอดกลั้นอย่างสูงเมื่อเจอพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ต่างๆ บางครั้งอาจต้องใช้เจ้าหน้าที่หลายคนในการเจรจาหวานล้อม ส่วนกรณีที่สำนักงาน รับเป็นเรื่องร้องเรียนไว้ก็เช่นกัน เช่นผู้ร้องเรียนบางรายอาจส่งผลเรื่องร้องเรียนเข้ามาจำนวนมากและไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน สำนักงานต้องใช้เจ้าหน้าที่จำนวนมากตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเหล่านี้ ซึ่งข้าพเจ้าเห็นว่าเป็นการสูญเสียทั้งเวลาและงบประมาณโดยไม่จำเป็น

-การแก้ไขปัญหาเชิงระบบจะเกิดขึ้นได้ยาก ต้องใช้วิธีประสานทำความเข้าใจ และทำให้ผู้ร้องเรียนมีพึงพอใจในการแก้ไขปัญหของเจ้าหน้าที่

-ทำให้ไม่สามารถอธิบายหรือทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจได้ และเมื่อผู้ร้องเรียนไม่เข้าใจหรือไม่ยอมรับ ก็จะมีการร้องเรียนเรื่องเดิมซ้ำ ๆ เป็นภาระในการปฏิบัติหน้าที่และบางครั้งเจ้าหน้าที่ก็ถูกร้องเรียนเสียเอง ทำให้เสียกำลังใจในการทำงาน

-โทรศัพท์มาสอบถามความคืบหน้าบ่อยๆและพูดแต่ประเด็นเดิม ๆ ไม่ค่อยยอมวางสาย

-อาจมีผลกระทบในการรับเรื่องร้องเรียนทำให้ประเด็นข้อร้องเรียนไม่ชัดเจน ยากแก่การสืบหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนซึ่งไม่สามารถกำหนดประเด็นของเรื่องร้องเรียนได้ และการให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้รับการติดต่อสื่อสารที่ขัดข้อง ไม่อาจรวบรวมพยานหลักฐานข้อเท็จจริงแวดล้อมได้เพียงพอต่อการสอบสวนคำร้องเรียน

1.2 แนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญห

1.2.1 ในกรณีที่เคยประสบปัญหาดังกล่าวมาแล้ว ท่านได้ใช้แนวทางหรือวิธีการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างไร และมีผลเป็นประการใด

ผลการสัมภาษณ์

-อย่าพยายามพูดแทรกหรือบังคับให้เชื่อหรือรับฟังแต่จะให้การคุยแนะนำ
สิ่งที่เค้าเจอมาแล้วเสนอวิธีแก้ไข

-ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตเข้ามายื่นเรื่องหรือขอคำปรึกษา
ที่สำนักงานฯ ข้าพเจ้าจะพูดคุยเพื่อประเมินผู้ร้องเรียนว่ามีปัญหาสุขภาพจิตแบบใด หากพบว่า
ผู้ร้องเรียนมีปัญหาความเครียดไม่แสดงพฤติกรรมก้าวร้าว ข้าพเจ้าจะตรวจสอบประเด็นคำร้องเรียน
และหาทางช่วยเหลือหากอยู่ในอำนาจหน้าที่จะรับเรื่องร้องเรียนตามปกติ หากไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่
จะแนะนำผู้ร้องเรียนถึงวิธีแก้ไขปัญหาหรือช่องทางร้องเรียนอื่นในบางกรณีอาจต้องปลอมประโลม
ให้กำลังใจ หากพบกับผู้ร้องเรียนที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวจะพยายามพูดคุยหรือรับฟังปัญหาของผู้ร้อง
และพยายามทำให้ผู้ร้องเรียนลดพฤติกรรมก้าวร้าวลง และนั้นจะทำการตรวจสอบประเด็นและอำนาจ
หน้าที่ เช่นเดียวกับผู้ร้องเรียนข้างต้น ซึ่งที่ผ่านมาประสบความสำเร็จไม่พบปัญหาแต่อย่างใด

-ใช้วิธีแก้ไขปัญหาโดยพยายามแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียน และพูดคุยกับ
หน่วยงานท้องถิ่นหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียน เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหา

-ควบคุมอารมณ์ และพยายามอธิบาย ทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน

-พูดให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจถึงอำนาจหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
และของผู้ตรวจการแผ่นดิน และขอให้ทางฝั่งผู้ถูกร้องเรียนชี้แจงข้อเท็จจริงมาก่อน

-พยายามทำความเข้าใจให้ไม่กดดัน ลดแรงกดดัน เพื่อให้ไม่เกิดความ
ตึงเครียด ชวนคุยในเรื่องส่วนตัว บริการให้น้ำดื่ม ชวนคุยเรื่องที่ไม่เครียดไม่ใช่เรื่องร้องเรียน ถามสารทุกข์
สุขดิบ แบบญาติมิตร นำระบบเครือข่ายมาใช้กับผู้ปัญหาจิต และค่อยสอบประเด็นข้อร้องเรียน
โดยตรงไม่ถามคำถามตรง ๆ ต้องถามแบบอ้อมค้อมก่อน

**1.2.2 หากมีการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ. 2551
จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ร้องเรียน และการปฏิบัติหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือไม่
อย่างไร**

ผลการสัมภาษณ์

-เป็นประโยชน์ต่อตัวผู้ร้องเรียน เพราะบางรายอาจไม่รู้ว่าตนเองป่วย

-ข้าพเจ้าเห็นว่าผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตเป็นผู้ป่วยที่รัฐมีหน้าที่ต้อง
ช่วยเหลือและรักษาผู้ร้องเรียนกลุ่มนี้หากดำเนินการตาม พรบ. สุขภาพจิตจะช่วยให้สามารถนำผู้ป่วย

เข้าสู่กระบวนการการรักษาที่ได้มาตรฐาน ซึ่งนอกจากจะเป็นการช่วยผู้ป่วยแล้วยังสามารถลดปัญหาต่าง ๆ อันเกิดจากผู้ร้องเรียนได้ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานจะสามารถบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนได้ดีขึ้น มีเวลามากขึ้นตลอดจนลดเรื่องร้องเรียนซ้ำๆจากผู้ร้องเรียนกลุ่มนี้ ผลสุดท้ายสำนักงานจะสามารถดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์ตามกฎหมาย

-น่าจะเป็นประโยชน์กับทุกฝ่าย เพราะปัญหาที่เกิดขึ้นบางอย่างฝ่ายผู้ร้องเรียนอาจมีส่วนเกี่ยวข้องที่ทำให้เกิดปัญหาเช่นกัน

-ผู้ร้องเรียนจะได้รับการบำบัดรักษาอย่างถูกต้อง ทำให้มีโอกาสใช้ชีวิตต่อไปอย่างไม่ยึดติดกับเรื่องที่ผ่านมาแล้ว

-ทำให้การปฏิบัติหน้าที่สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น มีความเข้าใจในข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนได้ดีขึ้น

-มีประโยชน์ต่อผู้ร้องเรียน แต่ไม่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนเพราะการรับเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามระเบียบของสำนักงาน

-ทำให้มีกรอบการทำงานมากขึ้น เป็นการอำนวยความสะดวกการปฏิบัติหน้าที่ได้ดีขึ้น ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติการทำงานได้อย่างเป็นขั้นตอนมีกรอบการปฏิบัติหน้าที่ได้ชัดเจน มีขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานในแต่ละเรื่องรวมทั้งทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับการเยียวยาช่วยเหลือจากรัฐมากยิ่งขึ้นและมีโอกาสได้รับการบำบัดฟื้นฟูสภาพจิตใจ

1.2.3 หากมีการกำหนดแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่ชัดเจนแล้วจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือไม่อย่างไร

ผลการสัมภาษณ์

-เป็นประโยชน์เนื่องจากผู้ร้องเรียน/ผู้ป่วยได้รับการรักษาและสามารถใช้สิทธิของตนในการร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนถูกต้อง

-เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนได้อย่างตรงจุดและไม่ป่วยสุขภาพจิต หรือเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์

-ปัจจุบันเจ้าหน้าที่สำนักงานจะมีทักษะในการรับเรื่องร้องเรียนกับผู้มีปัญหาสุขภาพจิตแตกต่างกันหากสำนักงานกำหนดแนวทางในการป้องกันและแก้ปัญหาดังกล่าวไว้อย่างชัดเจนจะช่วยให้เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถดำเนินการได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความมั่นใจ

ในการรับมือ นอกจากนี้ หากขั้นตอนปฏิบัติงานชัดเจน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามเคร่งครัดจะช่วยป้องกันการฟ้องร้องจากผู้ร้องเรียนกลุ่มนี้ด้วย

-เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่หากบางสถานการณ์ที่ผู้ร้องเรียนมีอาการแสดงออกจนถึงขนาดมีความผิดปกติทางจิต เจ้าหน้าที่จะได้ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดไว้ ซึ่งจะทำให้การแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนสัมฤทธิ์ผลและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

-เป็นประโยชน์ เพราะทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้เต็มที่ สะดวก และรวดเร็ว และไม่ก่อให้เกิดความตึงเครียดต่อเจ้าหน้าที่ด้วย

-หากมีการกำหนดแนวทางในเรื่องดังกล่าวย่อมจะมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่เพราะอย่างน้อยจะได้ตรวจสอบรับเรื่องร้องเรียนเฉพาะที่เป็นปัญหาจริงๆ เท่านั้น

-เป็นประโยชน์อย่างมากทำให้มีขั้นตอนและวิธีการทำงานต่อผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต ทำให้เจ้าหน้าที่ทราบขั้นตอนในการทำงานลดภาวะกดดันของเจ้าหน้าที่ที่ผู้ปฏิบัติงานรวมทั้งมีแนวทางในการทำงานที่ชัดเจน

กลุ่มที่ 4 กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบสวน จำนวน 4 คน

1.1 ลักษณะพฤติกรรมของผู้ร้องเรียน และสภาพปัญหา

1.1.1 ท่านเคยประสบปัญหาผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตในการปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์หรือไม่ และมีลักษณะพฤติกรรมอย่างไร

ผลการสัมภาษณ์

-เคย ได้แก่

- 1) ผู้ร้องเรียนมีอาการเกรี้ยวกราดอย่างไรเหตุผล
- 2) ผู้ร้องเรียนมีอคติต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐไม่รับฟัง

ข้อเท็จจริงหรือเหตุผลใด ๆ

-เคย ผู้ร้องเรียนมีพฤติกรรมเครียด ย้ำคดีย้ำทำ เช่น โทรศัพท์มาสอบถามความคืบหน้าทุกวัน แม้แจ้งความคืบหน้าไปแล้วก็ตาม รวมทั้งผู้ร้องเรียนบางรายมีพฤติกรรมเชื่อมั่นในความคิดความรู้สึกของตนเองโดยไม่รับฟังเหตุผลหรือข้อมูลด้านอื่น ๆ เลย เป็นต้น

-เคย มีลักษณะไม่รับฟังคำแนะนำหรือคำอธิบายในประเด็นต่าง ๆ พุดวกไปวนมา หรือพูดประโยคเดิมซ้ำ หรือติดต่อมาทางโทรศัพท์บ่อย ๆ หากไม่มีการรับสาย ใช้คำพูดแรงรัดหรือเน้นย้ำว่าเรื่องร้องเรียนของตนสำคัญที่สุด โดยไม่รับฟังการดำเนินการมีลำดับขั้นตอนเป็นอย่างไร

หรือใช้คำพูดหรือจดหมายที่เขียนย้ำ ๆ ว่า เรื่องนี้ด่วน ด่วนที่สุด ต้องแก้ไขเดี๋ยวนี้ หากไม่ดำเนินการในเวลาตามที่กำหนดจะดำเนินการขั้นตอนไป

-เคย ผู้ร้องเรียนเป็นหญิงสูงอายุ มีลักษณะย้ำคิดย้ำทำ ก้าวร้าว ดำว่าเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียนเคยเล่นของใส่เจ้าหน้าที่ดังกล่าว

-เคย โดยลักษณะของพฤติกรรมของผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตนั้นมีความหลากหลาย เช่น ผู้ร้องเรียนที่โทรหาเจ้าหน้าที่สอบถามทุกวันด้วยอารมณ์ที่เกรี้ยวกราดและพูดเรื่องเดิมซ้ำ ๆ ทุกวันจับต้นชนปลายไม่ถูกโดยที่ไม่ได้ฟังเหตุผล และคำอธิบายที่เจ้าหน้าที่สอบถามแนะนำแต่อย่างใด หรือผู้ร้องเรียนที่มีมุมมองหรือความคิดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน (มโน) ขึ้นมาเองโดยไม่มีข้อเท็จจริงเกิดขึ้น เช่น คิดว่าบ้านเรือนใกล้เคียงส่งกลิ่นรบกวนที่เกิดจากการย้อมแมวขายหรือผลิตยาเสพติด

1.1.2 ท่านคิดว่าสาเหตุที่ทำให้ผู้ร้องเรียนมีพฤติกรรมดังกล่าวเนื่องมาจากสาเหตุใด

ผลการสัมภาษณ์

-เกิดจากสาเหตุ ดังนี้

- 1) ความเครียดหรือความกดดัน
- 2) มีปัญหาทางสุขภาพจิต
- 3) มีปัญหาที่สั่งสมโดยไม่ได้รับการแก้ไขเยียวยา

-เกิดจากความเครียดจากปัญหาที่ประสบ บางรายก็ขาดความรู้ความเข้าใจในข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายรวมทั้ง ขาดผู้เชี่ยวชาญด้านจิตเวชที่จะมาให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับปัญหาทางจิตใจ และขาดการบำบัดรักษาทางจิตเวช

-เกิดจากสาเหตุ หลายประการ ดังนี้

- 1) เนื่องจากคิดว่าตนเองเป็นผู้ถูกรังแกโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือตกเป็นเหยื่อของความไม่ยุติธรรม
- 2) คิดว่าตนเองมีฐานะยากจนหรือร่ำรวย
- 3) ต้องการเอาชนะผู้ที่ตนเองร้องเรียน
- 4) ใช้การร้องเรียนและคำวินิจฉัยของสำนักงานเป็นเครื่องมือในการต่อรองกับผู้ต้นร้องเรียน

5) ยาเสพติดหรือสุรา

-ผู้ร้องเรียนน่าจะมีการต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากความเครียดหรือป่วยทางจิต โดยไม่รู้ตัวจึงไม่ได้รับการรักษาที่ถูกต้อง หรือเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากการเลี้ยงดูในวัยเด็ก ครอบครัวสิ่งแวดล้อม

1.2.3 ปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างไร

ผลการสัมภาษณ์

-ผู้ร้องเรียนมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำให้บางครั้งมีการสื่อสารที่คลาดเคลื่อนและผู้ร้องเรียนไม่ยอมรับผลพิจารณา

-ส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น (สตร.) และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบส่วนที่ต้องประสานกับผู้ร้องเรียนดังกล่าวโดยตรง ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดและกดดัน โดยที่เจ้าหน้าที่ไม่ได้มีความรู้ทักษะในการบำบัดรักษาจิตเวชแต่อย่างใด

-เสียเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่จะต้องมารับฟังผู้ร้องเรียนดังกล่าว ทั้งที่บางครั้งผู้ร้องเรียนไม่ใช่ผู้ที่เดือดร้อนจากการไม่ปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐอย่างแท้จริง

-ส่งผลกระทบต่อปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

1) ไม่ทราบวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของผู้ร้องเรียน

2) สื่อสารกับผู้ร้องเรียนไม่เข้าใจ

-ส่งผลกระทบ ดังนี้

1) ใช้เวลาในการอธิบายเรื่องเดิมๆ หลายครั้ง และผู้ร้องเรียนไม่เคยรับฟังหรือเข้าใจ

2) บางครั้งทำให้รู้สึกวุ่นวายทำงานได้ไม่ดีพอหรือไม่มีความสามารถ เพราะอธิบายเท่าไรผู้ร้องเรียนก็ไม่เคยรับฟังหรือเข้าใจ ทั้งๆที่ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายก็ชัดเจนแล้ว

-ผู้ร้องเรียนมักโทรศัพท์มาเล่าเหตุการณ์ที่ร้องเรียนให้ฟังหลาย ๆ ครั้ง โดยไม่มีข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ทำให้รบกวนเวลาทำงานของเจ้าหน้าที่

-ทำให้เจ้าหน้าที่สอบสวนปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยากลำบาก ไม่สามารถสื่อสารกับผู้ร้องเรียนให้เกิดความเข้าใจได้ และทำให้มีเรื่องร้องเรียนที่ไม่เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม

หรือไม่มีความจำเป็นที่จะต้องแสวงหาข้อเท็จจริงเข้าสู่ระบบโดยไม่จำเป็น ทำให้เปลืองทรัพยากรบุคคลและเวลาที่ควรจะนำมาทุ่มเทให้กับประชาชนที่มีความเดือดร้อนจริง ๆ

1.2 แนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหา

1.2.1 ในกรณีที่เคยประสบปัญหาดังกล่าวมาแล้ว ท่านได้ใช้แนวทางหรือวิธีการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างไร และมีผลเป็นประการใด

ผลการสัมภาษณ์

-รับฟังโดยไม่โต้แย้งใด ๆ หลีกเลี่ยงการโต้เถียง และการใช้อารมณ์ในการติดต่อประสานงานกับผู้ร้องเรียน แต่วิธีการนี้ใช้ได้เฉพาะกับผู้ร้องเรียนบางรายเท่านั้น ผู้ร้องเรียนบางรายยังพยายามยั่วให้เกิดการโต้แย้ง

-พยายามใช้สติในการเจรจากับผู้ร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนเกิดภาวะผ่อนคลายมากที่สุด และพยายามทำความเข้าใจผู้ร้องเรียน ผล คือ ผู้ร้องเรียนผ่อนคลายลง แต่บางครั้งวิธีดังกล่าวก็ไม่ได้ผล

-มีวิธีการ ดังนี้

- 1) อุดหนุน ใช้คำพูดสุภาพ
- 2) พยายามดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้เร็วที่สุด และแม้บางครั้งเมื่อมีคำวินิจฉัยซึ่งไม่เป็นไปในทางที่เป็นประโยชน์กับผู้ร้องเรียน ผู้ร้องเรียนจะโทรศัพท์มาต่อว่าไม่ได้รับความเป็นธรรม

-การแก้ปัญหาขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของผู้ร้องเรียนแต่ละราย แต่ส่วนใหญ่แล้วจะใช้การรับฟังผู้ร้องเรียนไปเรื่อย ๆ แล้วชี้แจงเฉพาะในประเด็นที่จำเป็น เพื่อลดการปะทะทางอารมณ์

1.2.2 หากมีการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ. 2551 จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ร้องเรียน และการปฏิบัติหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือไม่อย่างไร

ผลการสัมภาษณ์

-ผู้ร้องเรียนได้รับการบำบัดรักษา ให้ใช้ชีวิตเป็นปกติได้ ลดความขัดแย้ง และดึงเครียดระหว่างผู้ร้องเรียนและเจ้าหน้าที่

-เป็นประโยชน์ต่อทั้งผู้ร้องเรียนและเจ้าหน้าที่ โดยผู้ร้องเรียนได้รับการบำบัดรักษาให้กลับมามีภาวะจิตใจปกติอีกครั้งและเจ้าหน้าที่ไม่ต้องรับภาวะกดดันจากผู้ร้องเรียนที่มีภาวะปกติทำให้มีเวลาดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนอื่นๆ

-หากปฏิบัติตามพรบ.สุขภาพจิต จะทำให้ผู้ร้องเรียนมีสุขภาพจิตดีขึ้น ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ง่ายและสะดวกขึ้น

-ถึงแม้ผู้ร้องเรียนบางรายจะมีอาการเป็นไปตามคำนิยามของความผิดปกติ แต่ว่าบุคคลเหล่านี้ บางคนไม่ได้มีภาวะอันตราย ที่น่าจะก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิตร่างกาย หรือทรัพย์สินของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน การปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ดังกล่าวจึงไม่น่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ร้องเรียนหรือเจ้าหน้าที่ แต่ควรมีแนวปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่หากพบผู้ร้องเรียนที่มีลักษณะใกล้เคียงกับผู้มีความผิดปกติทางจิต

-หากผู้ร้องเรียนได้รับการรักษาอย่างถูกต้อง อาจจะทำให้อาการของผู้ร้องเรียนบรรเทาลง ซึ่งจะส่งผลดีกับผู้ร้องเรียนและครอบครัว และอาจป้องกันไม่ให้ผู้ร้องเรียนร้องเรียนปัญหาในลักษณะเดียวกันมาอีก

-หากผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตได้รับการบำบัดรักษาย่อมเป็นประโยชน์ต่อตัวผู้ร้องเรียนเองและส่งผลให้เจ้าหน้าที่สอบสวนไม่ต้องปฏิบัติหน้าที่เพื่อรองรับความผิดปกติของผู้ร้องเรียน

1.2.3 หากมีการกำหนดแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่ชัดเจนแล้วจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือไม่อย่างไร

ผลการสัมภาษณ์

-เป็นประโยชน์คือ

- 1) ช่วยลดจำนวนเรื่องร้องเรียนลงได้
- 2) เจ้าหน้าที่ไม่มีความเครียดในการติดต่อประสานงานกับผู้ร้องเรียน

-เป็นประโยชน์ เนื่องจากการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวมีภาวะที่เป็นรูปธรรม ทำให้มีการป้องกันและแก้ไขอย่างเป็นระบบไม่ใช่เพียงการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นคราว ๆ ไป ส่งผลให้การทำงานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

-หากมีแนวทางป้องกันและแก้ไขที่ชัดเจน จะทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ง่ายขึ้นและสามารถแก้ไขความเดือดร้อนให้กับผู้ร้องเรียนได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียน

-เป็นประโยชน์การปฏิบัติหน้าที่เนื่องจากหากพบผู้ร้องเรียนที่มีลักษณะใกล้เคียงกับความผิดปกติทางจิต เจ้าหน้าที่จะได้มีแนวทางจัดการที่ถูกต้องและเหมาะสมกับกรณี เพราะหากมีการปฏิบัติใด ๆ ที่ไม่เป็นไปในทางที่เป็นประโยชน์ (ไม่ตามใจผู้ร้องเรียน) ผู้ร้องเรียนอาจมีการร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ผู้นั้น (ซึ่งผู้ร้องเรียนบางคนมีการอ้างว่าจะร้องเรียนเจ้าหน้าที่ด้วย) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความหดหู่ ท้อใจ และเครียด

-ทำให้เจ้าหน้าที่ติดต่อสื่อสารกับผู้ร้องเรียนได้ดียิ่งขึ้น ได้รับข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาสอบสวนมากขึ้น

-เป็นประโยชน์แน่นอน เนื่องจากทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ทั้งร่างกายและจิตใจ

5.2. เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำสัมภาษณ์เชิงลึกกับเจ้าหน้าที่ที่มาเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 4 คน เพื่อศึกษาแนวทางการในการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเป็นตัวแทนจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง และกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ซึ่งเมื่อสัมภาษณ์แล้วพบว่าได้ข้อมูลตามประเด็นที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่จากสำนักงานจเรตำรวจแห่งชาติ

1.1 หน้าที่ความรับผิดชอบในปัจจุบัน

1.1.1 หน่วยงานของท่านมีบทบาทในการดำเนินงาน และสภาพปัญหาอย่างไร

-มีบทบาทเกี่ยวกับรับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานจเรตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติในตำแหน่งระดับสารวัตร ซึ่งฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับข้าราชการตำรวจ พนักงาน และลูกจ้างในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติทั้งหมด ซึ่งในแต่ละวันจะมีประชาชนมาติดต่อเพื่อร้องเรียนข้าราชการตำรวจอยู่เป็นประจำ สำหรับสภาพปัญหาของผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตที่มาร้องเรียนจะสังเกตได้ง่าย เนื่องจากมีพฤติกรรมแตกต่างจากบุคคลทั่วไป

1.1.2 ท่านมีวิธีการในการรับเรื่องร้องเรียนอย่างไร

-ในเรื่องดังกล่าวสำนักงานจเรตำรวจไม่มีนโยบายให้ใช้มาตรการใด ๆ กับผู้มาร้องเรียนซึ่งหากเห็นว่าเรื่องร้องเรียนในเรื่องใดสามารถรับดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้ก็จะรับเรื่องไว้พิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน แต่หากเห็นว่าเรื่องใดไม่สามารถรับเรื่องไว้พิจารณาได้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องจะอธิบายทำความเข้าใจกับผู้มาร้องเรียน สำหรับกรณีของผู้มีปัญหาสุขภาพจิตมาติดต่อขอร้องเรียนดังกล่าว เบื้องต้นแม้จะยังไม่ทราบว่าผู้ที่มาร้องทุกข์ หรือร้องเรียนนั้นเป็นบุคคลประเภทใดต่อเมื่อได้พูดคุยกันแล้วถึงจะทราบได้ เช่น มาแจ้งว่ามีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยเฝ้าสังเกตและติดตามดูพฤติกรรมของผู้ร้องเรียนตลอดเวลาทำให้ผู้ร้องเรียนไม่ได้พักผ่อน หรือมีการฝังชิปไว้ที่ศีรษะของผู้ร้องเรียนเพื่อส่งการระยะไกลให้ผู้ร้องเรียนติดตามความเคลื่อนไหวของบุคคลสำคัญ ๆ หรือมีเจ้าหน้าที่ตำรวจพยายามจะมาสวามิภักดิ์และทำอนาจารตนเองบ้าง เป็นต้น ซึ่งเมื่อพบผู้ร้องเรียนในลักษณะดังกล่าวเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายรับเรื่องรวบรวมข้อมูลก็เพียงแค่ใช้ความอดทนเพื่อรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ จนผู้ร้องเรียน มีความพึงพอใจแล้วก็จะกลับออกไปเอง ซึ่งบางครั้งอาจจะต้องใช้เวลานานถึง 1-3 ชั่วโมง โดยผู้ร้องเรียนบางราย ก็เป็นขาประจำ คือ ขอให้ได้มาพูดคุยปรับทุกข์แล้วก็ไป แต่บางรายก็มีลักษณะก้าวร้าว พูดจาข่มขู่ ใช้คำพูดรุนแรง และมีพฤติกรรมของพบผู้ใหญ่ และบางรายก็จะยื่นเรื่องร้องเรียนมาซ้ำ ๆ ในประเด็นเดิม ซึ่งโดยเฉลี่ยแล้วจะมีผู้ร้องเรียนในลักษณะดังกล่าวประมาณ 2-3 ราย ต่อเดือน

1.2. แนวทางการในการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2.1 ท่านมีวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/แนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร

-เมื่อมีการยื่นคำร้องเรียนมาถูกต้องฝ่ายรับเรื่องรวบรวมข้อมูลสำนักงานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติจะต้องรับเรื่องดังกล่าวไว้พิจารณา และดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนไปตามกระบวนการปกติ หากเรื่องร้องเรียนใดตรวจสอบแล้วมีมูลตามคำร้องเรียนก็จะดำเนินการแก้ไขปัญหา แต่หากเรื่องใดมีการตรวจสอบไม่เป็นไปตามคำร้องเรียนก็จะสั่งยุติเรื่องร้องเรียน และมีผู้ร้องเรียนบางรายที่มีการยื่นคำร้องเรียนมาซ้ำ ๆ หลายฉบับ ซึ่งหากไม่มีพยานหลักฐานอื่นใดที่ยืนยันหรือสนับสนุนอันเป็นข้อเท็จจริงใหม่ก็จะมีคำสั่งยุติเรื่อง และหากมีข้อเท็จจริงใหม่ก็จะดำเนินการตรวจสอบไปตามกระบวนการปกติ และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

2. เจ้าหน้าที่จากศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

2.1 หน้าที่ความรับผิดชอบในปัจจุบัน

2.1.1 หน่วยงานของท่านมีบทบาทการดำเนินงาน และสภาพปัญหาอย่างไร

- มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการอำนวยความสะดวก การรับเรื่องราวร้องทุกข์ และรับเรื่องปัญหาความต้องการ ข้อเสนอแนะของประชาชน การบริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา การบริการประชาชน รวมถึงการแก้ไขปัญหาของประชาชน สำหรับสภาพปัญหาของผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตที่มาร้องเรียน คือ ปัญหาในการสื่อสารกับบุคคลดังกล่าว

2.1.2 ท่านมีวิธีการในการรับเรื่องร้องเรียนอย่างไร

- ศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยงานกลางในการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ซึ่งในแต่ละวันจะมีผู้มาร้องเรียนจำนวนมากโดยปัญหาของแต่ละคนก็แตกต่างกันไป สำหรับกรณีผู้มีปัญหาสุขภาพจิตที่มาร้องเรียนนั้น ปัญหาที่พบ เช่น ไม่สามารถสื่อสารกับผู้ร้องเรียนได้ตรงตามประเด็น บางรายที่ไม่มีอาการรุนแรงก็จะพูดคุยง่าย แต่บางรายที่มีอาการรุนแรงก็จะพูดคุยยากหน่อย บางรายก็มีลักษณะก้าวร้าว เป็นต้น หากเรื่องได้ไม่สามารถรับไว้พิจารณาได้ก็จะใช้วิธีอธิบายทำความเข้าใจ หากพูดคุยไม่ได้ในบางครั้งก็จะให้อาสาสมัครรักษาดินแดน (อส.) มาเชิญตัวออกไป และบางรายก็จะยื่นเรื่องร้องเรียนมาซ้ำ ๆ ในประเด็นเดิมเจ้าหน้าที่ก็จะใช้วิธีเก็บรวบรวมเรื่องไว้แล้วเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งการตามที่เห็นสมควรซึ่งโดยเฉลี่ยแล้วจะมีผู้ร้องเรียนในลักษณะดังกล่าวประมาณ 2-3 รายต่อเดือน ดังนั้น จึงเห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องจะต้องใช้ความอดทนอดกลั้น และจะต้องมีทัศนคติที่ดีกับมาผู้ขอรับบริการ ทั้งนี้ ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ไม่มีนโยบายให้ใช้มาตรการใด ๆ กับผู้มาร้องเรียน

2.2. แนวทางการในการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.1 ท่านมีวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/แนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร

- ศูนย์ดำรงธรรมจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงไปตามอำนาจหน้าที่ หากเรื่องร้องเรียนใดตรวจสอบแล้วเป็นไปตามคำร้องเรียนก็จะดำเนินการแก้ไขปัญหา แต่หากเรื่องใดเมื่อมีการตรวจสอบแล้วไม่เป็นไปตามคำร้องเรียนก็จะสั่งยุติเรื่องร้องเรียนและแจ้งผลการร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ แต่ปัญหาที่พบ คือ ผู้ร้องเรียนมักจะมาติดตามเรื่องร้องเรียนบ่อยครั้งแต่ละคราวก็ใช้

เวลานาน หรือบางรายก็จะโทรศัพท์มาติดตามความคืบหน้าและใช้เวลานานการพูดคุยนาน ๆ ซึ่งปัญหาดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงานของผู้ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

3. เจ้าหน้าที่จากสถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง

3.1 หน้าที่ความรับผิดชอบในปัจจุบัน

3.1.1 หน่วยงานของท่านมีบทบาทการดำเนินงาน และสภาพปัญหาอย่างไร

-การรวบรวมพยานหลักฐาน และการดำเนินการทั้งหลายอื่นตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายนี้ ซึ่งพนักงานสอบสวนได้ทำไปเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหา เพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือการพิสูจน์ความผิด และเพื่อจะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ สำหรับสภาพปัญหาของผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตที่มาร้องเรียน หรือร้องทุกข์นั้น คือ ปัญหาในการสื่อสาร และการอธิบายข้อกฎหมายให้แก่บุคคลดังกล่าวเกิดความเข้าใจ

3.1.2 ท่านมีวิธีการในการรับเรื่องร้องเรียนอย่างไร

-กรณีผู้มีปัญหาสุขภาพจิตที่มาร้องทุกข์มีหลายประเภท บางรายมาพบพนักงานสอบสวนแล้วก็มิชอบอนที่สถานีตำรวจ หรือโรงพัก บางรายก็มาขอข้าวกิน บางรายถ้ามาอยู่ที่โรงพักหลายวันก็จะแจ้งรถบริการสีม่วงของศูนย์ประชาบดี กระทรวงวัฒนธรรมและความมั่นคงของมนุษย์มารับตัวไป สำหรับการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์นั้น หากเรื่องที่มาแจ้งความร้องทุกข์ไม่มีมูลความผิดก็จะใช้วิธีอธิบายทำความเข้าใจ ซึ่งแต่ละรายใช้เวลาไม่น้อยไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับอาการของผู้ร้องทุกข์และประสบการณ์ของพนักงานสอบสวนแต่ละคน โดยเฉลี่ยแล้วจะมีผู้ร้องเรียนในลักษณะนี้ประมาณ 2-3 รายต่อเดือน

3.2. แนวทางการในการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

3.2.1 ท่านมีวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/แนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร

-ดำเนินการสอบสวนตามอำนาจหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาดังต่อไปนี้ เช่น

(ก) มาตรา 140 บัญญัติว่า “เมื่อพนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบในการสอบสวน เห็นว่าการสอบสวนเสร็จแล้ว ให้จัดการอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

(1) ถ้าไม่ปรากฏว่าผู้ใดเป็นผู้กระทำความผิด และความผิดนั้น มีอัตราโทษจำคุกอย่างสูงไม่เกินสามปี ให้พนักงานสอบสวนงดการ สอบสวนและบันทึกเหตุทั้งนั้นไว้ แล้วให้ส่งบันทึกพร้อมกับสำนวน ไปยังพนักงานอัยการ

ถ้าอัตราโทษอย่างสูงเกินกว่าสามปี ให้พนักงานสอบสวนส่งสำนวน ไปยังพนักงานอัยการพร้อมทั้งความเห็นที่ควรให้งดการสอบสวน

ถ้าพนักงานอัยการสั่งให้งด หรือให้ทำการสอบสวนต่อไปให้พนักงานสอบสวนปฏิบัติตามนั้น

(2) ถ้ารู้ตัวผู้กระทำความผิด ให้ใช้บทบัญญัติในสี่ มาตรา ต่อไปนี้”

(ข) มาตรา 141 บัญญัติว่า “ถ้ารู้ตัวผู้กระทำความผิด แต่เรียกหรือจับตัวยังไม่ได้ เมื่อได้ความตามทางสอบสวนอย่างใด ให้ทำความเห็นว่าควรสั่งฟ้อง หรือสั่งไม่ฟ้องส่งไปพร้อมกับสำนวนยังพนักงานอัยการ

ถ้าพนักงานอัยการเห็นชอบด้วยว่าควรสั่งไม่ฟ้อง ให้ยุติการ สอบสวนโดยสั่งไม่ฟ้อง และให้แจ้งคำสั่งนี้ให้พนักงานสอบสวนทราบ

ถ้าพนักงานอัยการเห็นว่าควรสอบสวนต่อไป ก็ให้สั่งพนักงาน สอบสวนปฏิบัติเช่นนั้น

ถ้าพนักงานอัยการเห็นว่าควรสั่งฟ้อง ก็ให้จัดการอย่างใดเพื่อให้ได้ตัวผู้ต้องหา ถ้าผู้ต้องหาอยู่ต่างประเทศให้ พนักงานอัยการจัดการเพื่อขอให้ส่งตัวข้ามแดนมา

(ค) มาตรา 142 บัญญัติว่า “ถ้ารู้ตัวผู้กระทำความผิดและผู้นั้นถูกควบคุม หรือ ชังอยู่ หรือปล่อยชั่วคราว หรือเชื่อว่าคงได้ตัวมาเมื่อออกหมายเรียก ให้พนักงานสอบสวนทำความเห็นตามท้องสำนวนการสอบสวน ว่า ควรสั่งฟ้องหรือสั่งไม่ฟ้องส่งไปยังพนักงานอัยการพร้อมด้วยสำนวน

ในกรณีที่เสนอความเห็นควรสั่งไม่ฟ้อง ให้ส่งแต่สำนวนพร้อมด้วยความเห็นไปยังพนักงานอัยการ ส่วนตัวผู้ต้องหาให้พนักงาน สอบสวนมีอำนาจปล่อยหรือปล่อยชั่วคราว ถ้าผู้ต้องหาถูกชังอยู่ให้ ขอเองหรือขอให้พนักงานอัยการขอต่อศาลให้ปล่อย

ในกรณีที่เสนอความเห็นควรสั่งฟ้อง ให้พนักงานสอบสวนส่งสำนวน พร้อมกับผู้ต้องหาไปยังพนักงานอัยการ เว้นแต่ผู้ต้องหานั้นถูกชัง อยู่แล้ว

แต่ถ้าเป็นความผิดซึ่งพนักงานสอบสวนเปรียบเทียบได้และผู้ กระทำ ความผิดได้ปฏิบัติตามเปรียบเทียบนั้นแล้ว ให้บันทึกการ เปรียบเทียบนั้นไว้ แล้วส่งไปให้พนักงาน อัยการพร้อมด้วยสำนวน” เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป คือ เมื่อพนักงานสอบสวนได้ดำเนินการสืบสวนสอบสวนเสร็จสิ้น แล้วเห็นว่าคดีดังกล่าวมีมูลความผิดก็จะดำเนินการสรุปสำนวนการสอบสวนพร้อมทั้งความเห็นว่าจะสั่ง ฟ้องเสนอต่อพนักงานอัยการเพื่อพิจารณาสั่งคดี แต่หากเห็นว่าคดีดังกล่าวมีมูลความผิดก็จะดำเนินการ สรุปสำนวนการสอบสวนพร้อมทั้งความเห็นว่าจะไม่สั่งฟ้องเสนอต่อพนักงานอัยการเพื่อพิจารณาสั่งคดี ต่อไป ซึ่งจะเห็นได้ว่าการดำเนินการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาดังกล่าวมีทั้งเป็นไป ตามคำร้องทุกข์ของผู้มีปัญหาสุขภาพจิต และไม่ได้เป็นไปตามคำร้องทุกข์ แต่สำหรับคดีที่ไม่ได้เป็นตาม คำร้องทุกข์บ่อยครั้งที่พนักงานสอบสวนมักจะถูกร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตร้องเรียนเกี่ยวกับการ ปฏิบัติหน้าที่ ดังนั้น พนักงานสอบสวนจะต้องใช้ความอดทนอดกลั้น และจะต้องมีทัศนคติที่ดีกับ ผู้มีปัญหาสุขภาพจิตที่มาร้องทุกข์

4. เจ้าหน้าที่จากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม

4.1 หน้าที่ความรับผิดชอบในปัจจุบัน

4.1.1 หน่วยงานของท่านมีบทบาทการดำเนินงาน และสภาพปัญหาอย่างไร

-กองพิทักษ์สิทธิและเสรีภาพ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม มีอำนาจหน้าที่การให้คำปรึกษาประชาชนด้านกฎหมายเนื่องจากรัฐธรรมนูญได้กำหนดให้หน่วยงาน ภาครัฐอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพจึงจัดให้มีคลินิกยุติธรรมขึ้น โดยมีที่ปรึกษากฎหมาย แนะนำปัญหาข้อกฎหมาย และคดีความ แก่ประชาชนที่มาขอรับบริการ ทั้งที่มา มีด้วยตนเองทางโทรศัพท์ และเว็บไซต์ ดำเนินการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของ ประชาชนที่ได้ถูกละเมิดสิทธิ การสนับสนุนเงินหรือค่าใช้จ่ายกองทุนยุติธรรม การสนับสนุนเงินหรือ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือประชาชนในด้านกฎหมาย การฟ้องร้อง การดำเนินคดี หรือการ บังคับคดี การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ของผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือ การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ รวมถึงผู้ที่กระทำการใด ๆ เพื่อปกป้องคุ้มครอง หรือรักษาทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมสิทธิแก่ผู้ต้องหาในชั้น สอบสวนคดีอาญาเป็นการส่งเสริมให้ผู้ต้องหาในคดีอาญามีทนายความเข้าร่วมรับฟังการสอบสวน และสนับสนุนเงินรางวัลและค่าใช้จ่ายให้แก่ทนายความดังกล่าวเพื่อให้เกิดการคุ้มครองสิทธิแก่ผู้ต้องหา

ในการสอบสวนคดีอาญาตามแนวทางที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 134/1 ซึ่งในแต่ละวันจะมีผู้มาขอรับบริการจำนวนมากรวมทั้งผู้มีปัญหาสุขภาพจิตด้วย สำหรับสภาพปัญหาของผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตที่มาร้องเรียนนั้น คือ ปัญหาในการขาดความรู้ความเข้าใจในพฤติกรรมของบุคคลดังกล่าว

4.1.2 ท่านมีวิธีการในการรับเรื่องร้องเรียนอย่างไร

-กองพิทักษ์สิทธิ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ต้องประสบกับปัญหาผู้ร้องเรียนในลักษณะดังกล่าวเหมือนกับหน่วยรับเรื่องอื่น ๆ ซึ่งมีความใกล้ชิดติดประชาชน เช่น ผู้ร้องเรียนพูดจาวกวนไปมาโดยไม่สามารถจำใจความหรือสรุปประเด็นต่าง ๆ ได้ ผู้ร้องเรียนมีความเครียดสูง บางรายมีลักษณะเรียวบ้อย บางรายก็มีลักษณะก้าวร้าวรุนแรง เป็นต้น แต่ด้วยจำนวนปัญหาที่มีมากขึ้น และผู้บังคับบัญชาได้ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาจึงได้จัดให้มีการจัดหลักสูตรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องผู้มีปัญหาสุขภาพจิตที่มาร้องเรียน โดยได้รับการอนุเคราะห์วิทยากรจากกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข มาดำเนินการฝึกอบรมให้ความรู้ ทำให้เจ้าหน้าที่ของกองพิทักษ์สิทธิมีความรู้ความเข้าใจและสามารถรับมือกับผู้มีปัญหาสุขภาพจิตที่มาร้องเรียนได้ นอกจากนี้ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพยังได้นำนักจิตวิทยาคลินิกมาปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการกับปัญหาผู้มีปัญหาสุขภาพจิตที่มาร้องเรียนทำให้ปัญหาดังกล่าวได้รับการแก้ไข

4.2. แนวทางการในการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

4.2.1 ท่านมีวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/แนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร

-เนื่องจากไม่มีบทบัญญัติของกฎหมาย ระเบียบ หรือคำสั่งที่เกี่ยวข้องไม่ให้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้มีปัญหาสุขภาพจิตมายื่นคำร้อง ดังนั้น เมื่อมีการยื่นคำร้องเรียนถูกต้องกองพิทักษ์สิทธิจะต้องรับเรื่องดังกล่าวไว้พิจารณา และดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนไปตามกระบวนการปกติ หากเรื่องร้องเรียนใดตรวจสอบแล้วมีมูลตามคำร้องเรียนก็จะดำเนินการแก้ไขปัญหา แต่หากเรื่องใดมีการตรวจสอบไม่เป็นไปตามคำร้องเรียนก็จะส่งยุติเรื่องร้องเรียน แต่ก็มีผู้ร้องเรียนบางรายที่มีการยื่นคำร้องเรียนมาซ้ำ ๆ หลายฉบับ ซึ่งหากไม่มีพยานหลักฐาน หรือข้อเท็จจริงใหม่กองพิทักษ์สิทธิก็จะพิจารณามีคำสั่งยุติเรื่อง และหากมีพยานหลักฐานหรือข้อเท็จจริงใหม่ก็จะพิจารณาดำเนินการตรวจสอบไปตามกระบวนการปกติ และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นขั้นตอนที่สำคัญในกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเฉพาะวิธีการหลักที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้นเป็นวิธีการสร้างข้อสรุปจากข้อมูลจำนวนหนึ่ง มักไม่ใช่สถิติช่วยในการวิเคราะห์ หรือถ้าใช้สถิติก็ไม่ได้ใช้เป็นวิธีวิเคราะห์หลัก แต่ใช้เป็นข้อมูลเสริม ดังนั้นผู้วิเคราะห์ข้อมูลจึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการศึกษาวิจัย ผู้วิเคราะห์ข้อมูลควรมีความรู้รอบรู้ในเรื่องแนวคิดทฤษฎี มีความรู้จริงด้วยตัวเอง สามารถสร้างข้อสรุปผลเป็นกรอบแนวคิดที่ถูกต้องและชัดเจน โดยวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งในการวิจัยเชิงคุณภาพ ส่วนใหญ่ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ จะเป็นข้อความบรรยาย (Descriptive) โดยการจัดหมวดหมู่ตามวัตถุประสงค์ที่ได้จากการสัมภาษณ์และการจัดสนทนากลุ่ม เพื่อเชื่อมโยงกับ แนวคิดทฤษฎี และการศึกษาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ควบคู่กับบริบทที่สอดคล้องกับเนื้อหา

7. กรณีตัวอย่างเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ศึกษาได้นำตัวอย่างของผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตที่มาร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ในการวิเคราะห์ให้เห็นว่าพฤติกรรมและการกระทำของผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตดังกล่าวมีสภาพปัญหาและเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สอบสวนอย่างไร ดังต่อไปนี้

เรื่องที่ 1 ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียน กรณีหัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ สำนักงานเขตบางบอน สั่งการให้ทหารนำตัวผู้ร้องเรียนไปที่โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าพระยา กล่าวหาว่าผู้ร้องเรียนมีปัญหาทางสุขภาพจิตโดยไม่เป็นความจริง เป็นเหตุให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือนร้อน

จากการแสวงหาข้อเท็จจริง และการชี้แจงจากกรุงเทพมหานคร ทราบว่ามีประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากพฤติกรรมทางสุขภาพจิตของผู้ร้องเรียน ซึ่งจากการตรวจสอบพบว่าเคยมีประวัติการรักษาทางจิตกับสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระเจ้าพระยา สำนักงานเขตบางบอนจึงได้ประสานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลสามด้า โรงพยาบาลศูนย์บริการสาธารณสุข 65 (รักษาสุข) และทหาร นำตัวผู้ร้องเรียนส่งสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระเจ้าพระยาเพื่อเข้ารับการรักษา จากข้อเท็จจริงดังกล่าวจึงยังไม่อาจรับฟังได้ว่า หัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ สำนักงานเขตบางบอน ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ปฏิบัติหรือละเลยการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา 13 (1) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๒ ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงวินิจฉัยให้ยุติเรื่องร้องเรียนนี้ดังกล่าวตามมาตรา 28 (3) พระราชบัญญัติดังกล่าว

ผู้ร้องเรียนไม่เห็นพ้องด้วยกับคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน เนื่องจากมีความเห็นว่าตนเองไม่ได้มีปัญหาสุขภาพจิตตามที่กล่าวอ้าง จึงมาติดต่อขอเข้าพบผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อต้องการ

อธิบายว่าตนเองไม่มีปัญหาสุขภาพจิต ซึ่งจากการพูดคุยกับผู้ร้องเรียนในชั้นต้นนั้นผู้ร้องเรียนสามารถพูดคุย หรือสื่อสารได้เป็นปกติ แต่หากเจ้าหน้าที่มีความเห็นแย้ง ผู้ร้องเรียนจะแสดงอาการเกรี้ยวโกรธออกมาอย่างเห็นได้ชัดเจน แล้วจากนั้นจะไม่สามารถพูดคุย หรือสื่อสารกับผู้ร้องเรียนได้อีกต่อไป (เรื่องร้องเรียนที่ 759/2559)

เรื่องที่ 2 ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียน กรณีพนักงานท้องถิ่นสำนักงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม กองงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองราชบุรี ไม่แก้ไขปัญหากลืนเหม็นจากน้ำมันและควันไอเสียจากการประกอบกิจการซ่อมรถจักรยานยนต์ของร้านอะไหล่ยนต์ เป็นเหตุให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนรำคาญ

จากการแสวงหาข้อเท็จจริง และการชี้แจงจากเทศบาลเมืองราชบุรี ทราบว่าผู้ประกอบการได้เลิกการซ่อมรถจักรยานยนต์แล้ว ปัจจุบันเพียงจำหน่ายอุปกรณ์อะไหล่รถจักรยานยนต์เท่านั้น ประกอบกับจากการลงพื้นที่สอบถามผู้พักอาศัยข้างเคียงได้รับแจ้งว่า ไม่ได้รับกลิ่นเหม็นหรือควันไอเสียดังกล่าวแต่อย่างใด จากข้อเท็จจริงดังกล่าวจึงยังไม่อาจรับฟังได้ว่า เทศบาลเมืองราชบุรีไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ปฏิบัติหรือละเลยการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา 13 (1) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2552 ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงวินิจฉัยให้ยุติเรื่องร้องเรียนนี้ดังกล่าวตามมาตรา 28 (3) พระราชบัญญัติดังกล่าว

ผู้ร้องเรียนไม่เห็นพ้องด้วยกับคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน และยังคงแจ้งว่าได้รับผลกระทบจากกลิ่นเหม็นจากการซ่อมรถจักรยานยนต์ และการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลเมืองราชบุรี ซึ่งจากการพูดคุยกับผู้ร้องเรียน พบว่าผู้ร้องเรียนมีลักษณะอาการที่อาจมีสุขภาพจิต เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่รับฟังคำชี้แจงจากเจ้าหน้าที่สอบสวนหรือบุคคลใด นอกจากนี้ ผู้ร้องเรียนมักจะโทรศัพท์มาพูดคุยกับเจ้าหน้าที่สอบสวนอยู่เสมอ และกล่าวหาเจ้าหน้าที่สอบสวนว่าเป็นกลุ่มเดียวกันกับผู้ร้องเรียน รวมทั้งกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่สอบสวนรับเงินสินบนมาจากผู้กระทำความผิดและข่มขู่เจ้าหน้าที่สอบสวนอยู่เสมอว่าจะดำเนินคดีกับเจ้าหน้าที่สอบสวน (เรื่องร้องเรียนที่ 1734/2556)

เรื่องที่ 3 ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียน กรณีองค์การบริหารส่วนตำบลท่าลี่ เวณคืนที่ดินของ ผู้ร้องเรียนจำนวน 11 ไร่ บริเวณหมู่ที่ 2 ตำบลท่าลี่ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย โดยไม่ได้จ่ายเงินชดเชยหรือจัดสรรที่ดินทำกินเพื่อบรรเทาความทุกข์ร้อนให้แก่ผู้ร้องเรียน เป็นเหตุให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน

จากการแสวงหาข้อเท็จจริง และการชี้แจงขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลี่ ทราบว่าผู้ร้องเรียนเคยมายื่นคำร้องขอขึ้นแสดงแบบรายการที่ดินเพื่อชำระภาษีบำรุงท้องที่ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลท่าลี่พิจารณาแล้วเห็นว่า ที่ดินอยู่ในเขตที่สาธารณประโยชน์จึงไม่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่และไม่มีสิทธิในที่ดินแปลงดังกล่าว ประกอบกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเลยได้ออกสมุดประจำตัวคนพิการให้แก่ผู้ร้องเรียน ลักษณะความพิการจิตประสาททางจิตใจ/พฤติกรรมระดับ 1 และได้รับเบี้ยยังชีพคนพิการเป็นรายเดือน ๆ ละ 500 บาท จากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าลี่

พร้อมทั้งมีผู้อุปการะดูแล ผู้ร้องเรียนจึงเป็นผู้ที่ไม่เข้าตามหลักเกณฑ์ที่จะได้รับบ้านที่อยู่อาศัยสำหรับผู้ยากไร้ จากข้อเท็จจริงดังกล่าวจึงยังไม่อาจรับฟังได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลี่ ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ปฏิบัติหรือละเลยการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา 13 (1) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2552 ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงวินิจฉัยให้ยุติเรื่องร้องเรียนนี้ ดังกล่าวตามมาตรา 28 (3) พระราชบัญญัติดังกล่าว

การปฏิบัติงานด้านสอบสวนเรื่องนี้มีปัญหาเกี่ยวกับการสื่อสารกับผู้ร้องเรียน เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ยอมรับฟังความเห็นผู้ใดนอกจากความคิดของตนเอง นอกจากนี้ ผู้ร้องเรียนได้โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่สอบสวนบ่อยครั้งและกล่าวหาเจ้าหน้าที่สอบสวนว่า เป็นกลุ่มเดียวกับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลี่ จึงทำให้ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับค่าชดเชย (เรื่องร้องเรียนที่ 2353/2553)

เรื่องที่ 4 ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียน กรณีผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนต่อสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ว่าอธิบดีกรมบังคับคดี และเจ้าหน้าที่บังคับคดี ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ และปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย เนื่องจากไม่ยื่นอุทธรณ์คดีต่อศาลแพ่งธนบุรี และไม่เป็นโจทก์แทนผู้ร้องเรียนในฐานะเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์สินของผู้ร้องเรียน แต่เรื่องไม่มีความคืบหน้า จึงร้องเรียนผู้ตรวจการแผ่นดินขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว

จากการแสวงหาข้อเท็จจริง และการชี้แจงของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ทราบว่าเรื่องดังกล่าวอยู่ระหว่างการไต่สวนข้อเท็จจริงตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และสำนักงาน ป.ป.ช. ได้แจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้ว จากข้อเท็จจริงดังกล่าวจึงยังไม่อาจรับฟังได้ว่า สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ปฏิบัติหรือละเลยการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา 13 (1) (ค) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2552 ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงวินิจฉัยให้ยุติเรื่องร้องเรียนนี้ดังกล่าวตามมาตรา 28 (3) พระราชบัญญัติดังกล่าว (เรื่องร้องเรียนที่ 71921/2553)

โดยมูลเหตุในการร้องเรียนครั้งนี้เกิดจากการที่นาย บ. ได้นำทรัพย์สินไปจำนองกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นการประกันการชำระหนี้แก่ผู้รับจำนอง ต่อมาเมื่อนาย บ. ผิดนัดชำระหนี้ ธนาคารกรุงไทยจึงได้ใช้สิทธิทางศาลบังคับจำนองเพื่อนำทรัพย์สินมาชำระหนี้ตามกฎหมาย โดยระหว่างดำเนินการบังคับคดีตามคำพิพากษา นาย บ. จึงได้มีกรณีพิพาทกับหน่วยงานราชการต่าง ๆ และร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของ ธนาคารกรุงไทย กรมบังคับคดี สถานีตำรวจภูธรสามโคก คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ หรือ ป.ป.ช. คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ หรือ ป.ป.ท. สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน กระทรวงการคลัง สำนักงานอัยการสูงสุด และจากการพูดคุยกับผู้ร้องเรียนเห็นว่า ผู้ร้องเรียนสามารถพูดคุย และสื่อสารกับเจ้าหน้าที่สอบสวนได้เป็นปกติ แต่พฤติการณ์และการกระทำของ

ผู้ร้องเรียนดังกล่าวเกิดจากการที่ผู้ร้องเรียนไม่สามารถยอมรับการสูญเสียทรัพย์สินได้ จึงนำเรื่องดังกล่าวมาร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินโดยมีความหวังว่าตนเองจะได้ทรัพย์สินคืนมา รวมทั้งสิ้น ณ เดือนกันยายน 2560 จำนวน 117 เรื่อง

บทที่ 4

วิเคราะห์ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัย เรื่อง “การจัดการและการแก้ไขปัญหาผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต” จากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบและเข้าใจถึงสภาพปัญหาการรับเรื่องร้องเรียนของผู้มีปัญหาสุขภาพจิต และเพื่อหาแนวทางการจัดการและแก้ไขปัญหาผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต โดยจำแนกผลการศึกษาตามประเภทของวิธีการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. วิเคราะห์จากผลการสัมภาษณ์เชิงลึก
2. วิเคราะห์จากตัวอย่างเรื่องร้องเรียน

มีรายละเอียดดังนี้

1. วิเคราะห์จากผลการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์เชิงลึก แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มย่อย ได้แก่

- กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบสวน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน และ
- กลุ่มเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่รับเรื่องราวร้องทุกข์

1.1 กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบสวน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

การศึกษาจากการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบสวน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่สอบสวนผู้ชำนาญการ เจ้าหน้าที่สอบสวนอาวุโส ระดับสูง เจ้าหน้าที่สอบสวนอาวุโส และเจ้าหน้าที่สอบสวนปฏิบัติการ ได้สัมภาษณ์ในประเด็นสภาพปัญหา และลักษณะพฤติกรรมของผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต สรุปผล ได้ดังนี้

1.1.1 สภาพปัญหา และลักษณะพฤติกรรมของผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต

1) ลักษณะพฤติกรรมของผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต

จากการศึกษาพบว่า ลักษณะพฤติกรรมของผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต ตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่สอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีทั้ง กรณีที่ปรากฏอาการผิดปกติให้เห็นจากภายนอก และกรณีที่ไม่ปรากฏอาการผิดปกติให้เห็นจากภายนอก กล่าวคือ

-กรณีปรากฏอาการผิดปกติให้เห็นจากภายนอก ผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจิตในกลุ่มนี้ มักจะแสดงอาการผิดปกติให้เห็นอย่างชัดเจน อันได้แก่ การแสดงอารมณ์เกรี้ยวกราดอย่างไร้เหตุผล พูดคนเดียว หวาดกลัว หูแว่ว การแสดงให้เห็นถึงความบกพร่องทางสติปัญญา มีพฤติกรรมไม่ไว้วางใจเจ้าหน้าที่ ไม่เชื่อใจ เช่น ไม่ดื่มน้ำเพราะเกรงว่าจะถูกวางยา มีจินตนาการในสิ่งที่ไม่เกิดขึ้นจริง เห็นภาพหลอน ได้ยินเรื่องแปลก ๆ บางครั้งมีการพูดในเรื่องเดิม ๆ ให้ข้อมูลเป็นเท็จ มีพฤติกรรมพูดจาวกไปวนมา สับสน ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่อาจสื่อสารข้อมูลได้เพียงพอต่อเรื่องร้องเรียนได้ ซึ่งจะทำให้การรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนอาจไม่ครบถ้วน ทำให้พบว่าต้องใช้เวลายาวนานในการสื่อสาร รวมทั้งข้อมูลที่ได้อาจไม่ใช่ประเด็นของเรื่องร้องเรียน

-กรณีไม่ปรากฏอาการผิดปกติให้เห็นจากภายนอก เป็นผู้ร้องเรียนที่สังเกตจากภายนอกจะไม่มีพฤติกรรมผิดปกติใด ๆ แต่เมื่อมีการพูดคุยกับผู้ร้องเรียนกลุ่มนี้จะมีการแสดงพฤติกรรมที่ผิดปกติออกมา เช่น มีอาการเศร้า มีพฤติกรรมที่ก้าวร้าว มีการขอความช่วยเหลือในทุกเรื่อง แม้จะเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงาน มีพฤติกรรมย้ำคิดย้ำทำ เช่น โทรศัพท์มาสอบถามความคืบหน้าทุกวัน แม้จะได้แจ้งความคืบหน้าให้ทราบแล้วก็ตาม มีพฤติกรรมเชื่อมั่นในความคิดความรู้สึกของตนเองโดยไม่รับฟังเหตุผลหรือข้อมูลด้านอื่นๆ มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อเจ้าหน้าที่ มีอารมณ์รุนแรงขึ้นหากข้อเท็จจริงดังกล่าวไม่เป็นไปตามความคิดของผู้ร้องเรียน รวมไปถึงการมีพฤติกรรมชอบเล่าเรื่องตนเองถูกกลั่นแกล้งจากเจ้าหน้าที่หลาย ๆ หน่วยงาน โดยโทรศัพท์มาเล่าให้ฟังทุกวัน บางครั้งจะเล่าเรื่องความยากจนและความลำบากของตน การยืนยันคำพูดของตนเองว่าถูกต้อง แต่ปราศจากเหตุผลสนับสนุน การมีพฤติกรรมข่มขู่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหลายหน่วยงาน โดยผู้ร้องเรียนกลุ่มนี้จะไม่ยอมรับว่าตนเองมีอาการทางจิตแต่อย่างใด

2) สาเหตุของพฤติกรรมของผู้มีปัญหาสุขภาพจิต

จากการศึกษาสาเหตุของพฤติกรรมของผู้มีปัญหาสุขภาพจิต ตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่สอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า สาเหตุของพฤติกรรมอาจเกิดได้จาก

-การที่มีภาวะความเครียดหรือความกดดัน อันเกิดได้จากการมีปัญหาลี้ภัยที่สั่งสม โดยไม่ได้รับการแก้ไขเยียวยา เกิดจากความวิตกกังวลว่าจะไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือเคยถูกเพิกเฉยจากหน่วยงานอื่น การเกิดจากปัญหาจากความเครียดอันเนื่องมาจากปัญหาครอบครัวปัญหาเศรษฐกิจและสังคม การปรับตัวเข้ากับสังคมไม่ได้ ซึ่งผู้ร้องเรียนในกลุ่มนี้หากปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ได้รับการแก้ไข

หรือไม่ได้รับการคลี่คลาย อาจนำไปสู่ภาวะปัญหาสุขภาพจิตในระดับที่เพิ่มมากขึ้น จนอาจมีผลต่อพฤติกรรมด้านอื่น ๆ ในการดำรงชีวิต

-การมีความผิดปกติทางสมองแต่กำเนิด เช่น เกิดจากความบกพร่องด้านสารเคมีในร่างกายส่งผลกระทบต่อด้านต่าง ๆ เช่น ทำให้มีความนึกคิดที่เพี้ยนในเรื่องที่ไม่เป็นความจริง ซึ่งบุคคลในกลุ่มเหล่านี้ส่วนใหญ่มักจะมีปัญหาในการใช้ชีวิตในสังคม จะต้องมีบุคคลใกล้ชิดคอยดูแล

-การมีความผิดปกติทางสมองภายหลังกำเนิด เป็นบุคคลที่เกิดปัญหาได้รับผลกระทบกระเทือน ซึ่งอาจเกิดจากได้รับอุบัติเหตุ การเสพยาเสพติด การติดสุรา หรือการได้รับความกระทบกระเทือนทางสมอง แต่ในบางกรณีหากได้รับการดูแลรักษาอย่างถูกต้องก็อาจใช้ชีวิตในสังคมได้

3) ผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบสวน

จากการศึกษาผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบสวนตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่สอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำแนกได้เป็น

-การดำเนินการกับผู้ร้องเรียนมากกว่าผู้ร้องเรียนปกติทั่วไป กลุ่มผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตเจ้าหน้าที่จะต้องพูดคุยและดำเนินการด้วยความละเอียดรอบคอบอย่างเข้าใจ และต้องใช้สมาธิและความอดทนอดกลั้นสูง และต้องมีปฏิภาณไหวพริบพร้อมที่จะรับฟัง และแก้ไข ปัญหาที่เกิดจากพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ต่าง ๆ ของผู้ร้องเรียน ซึ่งในบางครั้งและบางรายต้องใช้เจ้าหน้าที่หลายคนในการพูดคุยและเจรจาหวานล่อม ตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนบางรายส่งเรื่องร้องเรียนเข้ามาจำนวนมากและไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต้องใช้เจ้าหน้าที่จำนวนมากเพื่อตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเหล่านี้ ทำให้เกิดการสูญเสียทั้งเวลาและงบประมาณโดยไม่จำเป็น รวมทั้งต้องใช้เวลาในการพูดคุยทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเป็นระยะเวลายาวนาน และบางครั้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไม่มีสาระสำคัญแต่ก็ต้องดำเนินการตามระเบียบ รวมไปถึงทำให้ไม่สามารถอธิบายหรือทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจได้ และเมื่อผู้ร้องเรียนไม่เข้าใจหรือไม่ยอมรับก็จะมีกรร้องเรียนในเรื่องเดิมซ้ำ จึงทำให้เกิดปัญหาในการบริหารเวลา และการปฏิบัติหน้าที่

-ทำให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพจิตของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนที่ต้องประสานกับผู้ร้องเรียนดังกล่าวโดยตรงซึ่งก่อให้เกิดความเครียดและกดดัน

โดยที่เจ้าหน้าที่ไม่ได้มีความรู้ทักษะในการบำบัดรักษาจิตเวชแต่อย่างใด และบางครั้งเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียนเป็นฝ่ายถูกร้องเรียนเสียเอง ซึ่งมีผลกระทบต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน

-ทำให้เกิดผลกระทบกับกระบวนการปฏิบัติงาน เนื่องจากประเด็นข้อร้องเรียนไม่ชัดเจน ยากแก่การสืบหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน หรือไม่สามารถกำหนดประเด็นของเรื่องร้องเรียนได้ และการให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้รับการติดต่อสื่อสารที่ขัดข้อง ไม่อาจรวบรวมพยานหลักฐานข้อเท็จจริงแวดล้อมได้เพียงพอต่อการสอบสวนตามคำร้องเรียน

-ทำให้เกิดผลกระทบกับผู้ร้องเรียนรายอื่น โดยเฉพาะกรณีการรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ ซึ่งถ้าหากมีผู้ร้องเรียนลักษณะย่ำคิดย่ำทำติดต่อเข้ามา จะทำให้เกิดปัญหากับผู้ร้องเรียนรายอื่นไม่สามารถติดต่อเข้ามาได้ ทำให้เสียโอกาสในการได้รับการแก้ไขปัญหาร้องเรียน

-ทำให้เกิดผลกระทบกับการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเจ้าหน้าที่บางราย ที่อาจไม่เต็มใจและไม่ให้ความสำคัญในการให้ความร่วมมือ อันเนื่องจากมีมุมมองว่าผู้ร้องเรียนมีสุขภาพจิตที่ไม่ปกติ

1.1.2 แนวทางในการจัดการและแก้ไขปัญหผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต

แนวทางการจัดการและการแก้ไขปัญหผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต ตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่สอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีรายละเอียด ดังนี้

1) การรับฟังโดยไม่ได้แย้งใด ๆ หลีกเลี่ยงการโต้เถียง และการใช้อารมณ์ในการติดต่อประสานงานกับผู้ร้องเรียน แต่วิธีการนี้ใช้ได้เฉพาะกับผู้ร้องเรียนบางรายเท่านั้น เนื่องจากผู้ร้องเรียนบางรายมีพฤติกรรมยั่วให้เกิดการโต้แย้ง

2) การพยายามเร่งรัดแก้ไขปัญหให้ผู้ร้องเรียน และประสานความร่วมมือพูดคุยกับหน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียน เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญห

3) การพูดคุยเพื่อประเมินผู้ร้องเรียนว่ามีปัญหาสุขภาพจิตแบบใด หากพบว่าผู้ร้องเรียนมีปัญหาความเครียดไม่แสดงพฤติกรรมก้าวร้าว จึงดำเนินการตรวจสอบประเด็นคำร้องเรียนและหาทางช่วยเหลือหากอยู่ในอำนาจหน้าที่จะรับเรื่องร้องเรียนตามปกติ หากไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่จะแนะนำผู้ร้องเรียนถึงวิธีแก้ไขปัญหหรือช่องทางร้องเรียนอื่น ในบางกรณีอาจลอบโยนให้กำลังใจและหากพบกับผู้ร้องเรียนที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวจะพยายามพูดคุยหรือรับฟังปัญหาของผู้ร้องเรียนเพื่อให้อลดพฤติกรรมก้าวร้าวลง

4) การรับฟังให้ผู้ร้องเรียนมีความสบายใจขึ้นแล้วจึงแนะนำให้ผู้ร้องเรียนรับคำปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิต เพื่อให้อาการทุเลาลง

5) การพยายามอธิบายทำความเข้าใจในแต่ละเรื่องด้วยความใจเย็น ประกอบกับการชี้แจงเป็นลักษณะอักษร ซึ่งจะทำให้ผู้ร้องเรียนได้มีโอกาสทบทวนทำความเข้าใจได้ง่ายมากขึ้น

6) แสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ไขปัญหา และกับผู้ร้องเรียนและแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบเป็นระยะ ๆ เพื่อลดความกดดันของผู้ร้องเรียน

7) การพยายามใช้สติและเหตุผลในการชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ สอดแทรกการอธิบายด้วยหลักฐาน และไม่ใช้อารมณ์หรือคล้อยตามกับอารมณ์ของผู้ร้องเรียน

8) การสร้างบรรยากาศในการสนทนาเพื่อลดแรงกดดัน เพื่อให้ไม่เกิดความตึงเครียด โดยการชวนคุยในเรื่องส่วนตัว ชวนคุยเรื่องที่ไม่เครียดไม่ใช่เรื่องร้องเรียน ถามสารทุกข์สุกดิบแบบญาติมิตร นำระบบเครือญาติมาใช้กับผู้ปัญหาจิต และสอบถามประเด็นข้อร้องเรียนโดยตรงไม่ถามคำถามตรง ๆ โดยใช้คำถามทางอ้อม

9) กรณีผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตจนส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างมาก จะใช้วิธีการปิดกั้น (Block) ช่องทางการติดต่อสื่อสารชั่วคราว โดยวิธีดังกล่าวจะต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชา

10) กรณีผู้ร้องเรียนไม่สามารถควบคุมตัวเอง มีพฤติกรรมที่อาจจะทำร้ายตนเองหรือผู้อื่น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานก็จะแจ้งผู้บังคับบัญชาให้ทราบเพื่อให้มาพบผู้ร้องเรียนและร่วมแก้ไขปัญหา

11) มีการบันทึกการสนทนา หรือการดำเนินการทุกเรื่องเพื่อมีบันทึกเก็บเป็นหลักฐาน หากมีการร้องเรียนหรือถูกฟ้องศาล

12) กรณีผู้ร้องเรียนแสดงอาการทางจิตชัดเจน จะพยายามพูดตัดบท เพื่อจบบทสนทนาให้เร็วที่สุด เนื่องจากพูดเรื่องเหล่านี้จะจดจำสิ่งที่พูดไปร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ หรืออวดเสียการสนทนาเผยแพร่ต่อสื่อออนไลน์

13) การจัดทำคู่มือเพื่อเป็นแนวทางและวิธีดำเนินการในเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้มีความชัดเจนทุกขั้นตอน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการกับผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

14) การอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 32 มาตรา 33 และมาตรา 34 มีข้อเสนอแนะให้มีการดำเนินการแก้ไข ปัญหาเชิงระบบ ตลอดจนการเสนอแนะให้มีการแก้ไข กฎ ระเบียบ คำสั่ง และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ พระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ. 2551 เช่น การแก้ไขบทบัญญัติในมาตรา 3 ของกฎหมายฉบับดังกล่าวให้ครอบคลุมถึงบุคคลที่มีแนวโน้มเสี่ยงที่จะก่อความเดือดร้อนรำคาญต่อบุคคลผู้อื่น หรือทำลาย ทรัพย์สินของตนเอง หรือบุคคลอื่น ตลอดจนการแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติในมาตรา 22 สอดคล้องกับ ความในมาตรา 3 เพื่อให้สามารถนำตัวผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตไปยังสถานพยาบาลรัฐ ตามมาตรา 24 เพื่อเข้ารับการรักษาต่อไป เป็นต้น

1.2 กลุ่มเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่รับเรื่องราวร้องทุกข์

การศึกษาจากการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งเป็น หน่วยงานภายนอกประกอบด้วย พนักงานสอบสวนจากสำนักงานจเรตำรวจแห่งชาติ เจ้าหน้าที่จาก ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย พนักงานสอบสวนจากเจ้าหน้าที่จากสถานี ตำรวจนครบาลดอนเมือง และเจ้าหน้าที่จากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม สรุปผล ได้ดังนี้

1.2.1 แนวทางการในการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพในทัศนะของ ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานจเรตำรวจ

1) ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ในเรื่องดังกล่าวสำนักงานจเรตำรวจไม่มีนโยบาย ให้ใช้มาตรการใด ๆ กับผู้มาร้องเรียน ซึ่งหากเห็นว่าเรื่องร้องเรียนในเรื่องใดสามารถรับดำเนินการตาม อำนาจหน้าที่ได้ก็จะรับเรื่องไว้พิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงเพื่อแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อน แต่หากเห็นว่าเรื่องใดไม่สามารถรับเรื่องไว้พิจารณาได้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องจะอธิบายทำความเข้าใจ กับผู้มาร้องเรียน สำหรับกรณีของผู้มีปัญหาสุขภาพจิตมาติดต่อขอร้องเรียนดังกล่าว เจ้าหน้าที่ตำรวจ ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ก็เพียงแต่ใช้ความอดทนเพื่อรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ จนผู้ร้องเรียน มีความพึงพอใจ ก็จะกลับออกไปเอง

2) ขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน เมื่อมีการยื่นคำร้องเรียนเข้ามาจะต้องรับ เรื่องดังกล่าวไว้พิจารณา และดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนไปตามกระบวนการปกติ หากเรื่อง ร้องเรียนใดตรวจสอบแล้วมีมูลตามคำร้องเรียนก็จะดำเนินการแก้ไขปัญหา แต่หากเรื่องใดมีการ ตรวจสอบไม่เป็นไปตามคำร้องเรียนก็จะส่งยุติเรื่องร้องเรียน และมีผู้ร้องเรียนบางรายที่มีการยื่น

คำร้องเรียนมาซ้ำ ๆ หลายฉบับ หากไม่มีพยานหลักฐานใหม่ก็จะมีคำสั่งยุติเรื่อง และหากมีข้อเท็จจริงใหม่ก็จะดำเนินการตรวจสอบไปตามกระบวนการปกติ และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

1.2.2 แนวทางการในการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพในทัศนะของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรม

1) ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยงานกลางในการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ซึ่งในแต่ละวันจะมีผู้มาร้องเรียนจำนวนมากโดยปัญหาของแต่ละคนก็แตกต่างกันไป สำหรับกรณีผู้มีปัญหาสุขภาพจิตที่มาร้องเรียนนั้น ปัญหาที่พบ เช่น ไม่สามารถสื่อสารกับผู้ร้องเรียนได้ตรงตามประเด็น บางรายที่ไม่มีอาการรุนแรงก็จะพูดคุยง่าย แต่บางรายที่มีอาการรุนแรงก็จะพูดคุยยากหน่อย บางรายก็มีลักษณะก้าวร้าว เป็นต้น จึงเห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องจะต้องใช้ความอดทนอดกลั้น และจะต้องมีทัศนคติที่ดีกับมาผู้ขอรับบริการ ทั้งนี้ ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ไม่มีนโยบายให้ใช้มาตรการใด ๆ กับผู้มาร้องเรียน

2) ขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน เรื่องใดตรวจสอบแล้วเป็นไปตามคำร้องเรียนก็จะดำเนินการแก้ไขปัญหา แต่หากเรื่องใดเมื่อมีการตรวจสอบแล้วไม่เป็นไปตามคำร้องเรียนก็จะสั่งยุติเรื่องร้องเรียนและแจ้งผลการร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ แต่ปัญหาที่พบ คือ ผู้ร้องเรียนมักจะมาติดตามเรื่องร้องเรียนบ่อยครั้ง แต่ละคราวก็ใช้เวลานาน หรือบางรายก็จะโทรศัพท์มาติดตามความคืบหน้าและใช้เวลานานการพูดคุยนาน ๆ ซึ่งปัญหาดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่

1.2.3 แนวทางการในการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพในทัศนะของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง

พนักงานสอบสวน หมายความว่าเจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้อำนาจและหน้าที่ทำการสอบสวน ซึ่งการสอบสวน หมายถึงการรวบรวมพยานหลักฐาน และการดำเนินการทั้งหลายอื่นตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายนี้ ซึ่งพนักงานสอบสวนได้ทำไปเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหาเพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือการพิสูจน์ความผิด และเพื่อจะเอาตัวผู้กระทำผิดมาฟ้องลงโทษ ได้ให้ข้อมูลดังต่อไปนี้

1) ขั้นตอนรับคำร้องทุกข์ กรณีผู้มีปัญหาสุขภาพจิตที่มาร้องทุกข์มีหลายประเภท บางรายมาพบพนักงานสอบสวนแล้วก็มีขออนอนที่สถานีตำรวจ หรือโรงพัก บางรายก็มาขอเข้ากักขัง บางรายถ้ามาอยู่ที่โรงพักหลายวันก็จะแจ้งรถบริการสีม่วงของศูนย์ประชาสัมพันธ์ กระทรวงวัฒนธรรมและ

ความมั่นคงของมนุษย์มารับตัวไป สำหรับการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์นั้น หากเรื่องที่มาแจ้งความร้องทุกข์ไม่มีมูลความผิดก็จะใช้วิธีอธิบายทำความเข้าใจ ซึ่งแต่ละรายใช้เวลาไม่น้อยไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับอาการของผู้ร้องทุกข์และประสบการณ์ของพนักงานสอบสวนแต่ละคน โดยเฉลี่ยแล้วจะมีผู้ร้องเรียนในลักษณะนี้ประมาณ 2-3 รายต่อเดือน

2) **ขั้นตอนพิจารณาคำร้องทุกข์** ก็จะดำเนินการสอบสวนตามอำนาจหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาดังต่อไปนี้ กล่าวโดยสรุป คือ เมื่อพนักงานสอบสวนได้ดำเนินการสืบสวนสอบสวนเสร็จสิ้นแล้วเห็นว่าคดีดังกล่าวมีมูลความผิดก็จะดำเนินการสรุปสำนวนการสอบสวนพร้อมทั้งความเห็นว่าการสั่งฟ้องเสนอต่อพนักงานอัยการเพื่อพิจารณาสั่งคดี แต่หากเห็นว่าคดีดังกล่าวมีมูลความผิดก็จะดำเนินการสรุปสำนวนการสอบสวนพร้อมทั้งความเห็นว่าการไม่สั่งฟ้องเสนอต่อพนักงานอัยการเพื่อพิจารณาสั่งคดีต่อไป ซึ่งจะเห็นได้ว่าการดำเนินการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาดังกล่าวมีทั้งเป็นไปตามคำร้องทุกข์ของผู้มีปัญหาสุขภาพจิต และไม่ได้เป็นไปตามคำร้องทุกข์ แต่สำหรับคดีที่ไม่ได้เป็นไปตามคำร้องทุกข์บ่อยครั้งที่พนักงานสอบสวนมักจะถูกผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ ดังนั้น พนักงานสอบสวนจะต้องใช้ความอดทนอดกลั้น และจะต้องมีทัศนคติที่ดีกับผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจิตที่มาร้องทุกข์

1.2.4 แนวทางการในการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพในทัศนะของผู้ปฏิบัติหน้าที่กองพิทักษ์สิทธิและเสรีภาพ สิทธิ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม

1) **ขั้นตอนการรับคำร้องเรียน** กองพิทักษ์สิทธิ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ประสบกับปัญหาผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตเช่นเดียวกันกับหน่วยรับเรื่องอื่น ๆ ซึ่งมีความใกล้ชิดประชาชน เช่น ผู้ร้องเรียนพูดจาวกวนไปมาโดยไม่สามารถจับใจความหรือสรุปประเด็นต่าง ๆ ได้ ผู้ร้องเรียนมีความเครียดสูง บางรายมีลักษณะเรื้อรัง บางรายก็มีลักษณะก้าวร้าวรุนแรง เป็นต้น ซึ่งจากปัญหาดังกล่าวจึงได้จัดให้มีการจัดหลักสูตรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องผู้มีปัญหาสุขภาพจิตที่มาร้องเรียน โดยได้รับการอนุเคราะห์วิทยากรจากกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข มาดำเนินการฝึกอบรมให้ความรู้ ทำให้เจ้าหน้าที่ของกองพิทักษ์สิทธิมีความรู้ความเข้าใจและสามารถรับมือกับผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจิตที่มาร้องเรียนได้ นอกจากนี้ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพยังได้นำนักจิตวิทยาคลินิกมาปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการกับปัญหาผู้มีปัญหาสุขภาพจิตที่มาร้องเรียนทำให้ปัญหาดังกล่าวได้รับการแก้ไข

2) ขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน เมื่อมีการยื่นคำร้องเรียนถูกต้องกองพิทักษ์สิทธิจะต้องรับเรื่องดังกล่าวไว้พิจารณา และดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนไปตามกระบวนการปกติ หากเรื่องร้องเรียนใดตรวจสอบแล้วมีมูลตามคำร้องเรียนก็จะดำเนินการแก้ไขปัญหา แต่หากเรื่องใดมีการตรวจสอบไม่เป็นไปตามคำร้องเรียนก็จะส่งยุติเรื่องร้องเรียน แต่ก็มีผู้ร้องเรียนบางรายที่มีการยื่นคำร้องเรียนมาซ้ำ ๆ หลายฉบับ ซึ่งหากไม่มีพยานหลักฐานก็จะยุติเรื่อง และหากมีพยานหลักฐานใหม่ก็จะพิจารณาดำเนินการตรวจสอบไปตามกระบวนการปกติ และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

เมื่อวิเคราะห์ถึงผลการศึกษาศึกษาจากการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งเป็นหน่วยงานภายนอก พนักงานสอบสวนจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เจ้าหน้าที่จากศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย พนักงานสอบสวนจากสถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง พบว่าหน่วยงานดังกล่าวมิได้มีมาตรการใดเพื่อรองรับหรือจัดการกับผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต เจ้าหน้าที่ซึ่งทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจึงต้องใช้ความอดทนในการรับฟังและการทำความเข้าใจ ซึ่งย่อมส่งผลกระทบกับการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนทั้งในด้านของระยะเวลาการทำงาน งบประมาณ และประสิทธิภาพในการทำงาน ขณะที่เจ้าหน้าที่จากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ได้รับการอบรมให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องผู้มีปัญหาสุขภาพจิตเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ และมีวิธีปฏิบัติเมื่อต้องประสบกับปัญหาผู้มีปัญหาสุขภาพจิตที่มาร้องเรียนได้ และยังมีการนำนักจิตวิทยาคลินิกมาดำเนินการกับปัญหาผู้มีปัญหาสุขภาพจิตอันแสดงถึงความก้าวหน้าในการแสวงหาวิธีการใหม่ ๆ ให้สอดคล้องกับภาระงานที่ต้องให้บริการผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต แต่อย่างไรก็ตาม ในขั้นตอนของการพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้นไม่พบว่ามีหน่วยงานใดที่มีมาตรการ ระเบียบ กฎเกณฑ์ หรือแนวปฏิบัติที่จะดำเนินการกับผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต ซึ่งเรื่องดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อหน่วยงานระยะยาว ทำให้มีเรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นสาระแก่การพิจารณา หรือเรื่องร้องเรียนที่ไม่สามารถจัดการหรือแก้ไขได้ อันเนื่องจากผู้ที่ร้องเรียนมิได้อยู่ในสภาวะจิตที่ปกติ ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงาน รวมทั้งอาจส่งผลกระทบต่อประชาชนรายอื่นที่ได้รับความเดือดร้อนอย่าง ซึ่งจะเสียโอกาสในการได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานในเวลาที่เหมาะสม

2. วิเคราะห์จากตัวอย่างเรื่องร้องเรียน

จากตัวอย่างการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งผู้ร้องเรียนมีปัญหา ทั้ง 4 กรณี พบว่าผู้ร้องเรียนทั้ง 4 ราย ต่างมีพฤติกรรมไม่ยอมรับคำชี้แจงจากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน มีปัญหาในการสื่อสารใช้ถ้อยคำวกวนหรือการใช้คำพูดหรือสื่อสารไม่ชัดเจน มีปัญหาการสื่อสาร

ตามมโนภาพ หรือตามความเชื่อ หรือความนึกคิดของผู้ร้องเรียนเอง ซึ่งยากที่บุคคลโดยทั่วไปจะทำความเข้าใจได้ และโดยส่วนใหญ่มักมีอาการที่อ่อนไหวง่าย ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้ว เห็นได้ว่าเข้าข่ายผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจิต และเมื่อมีการสื่อสารที่ไม่สอดคล้องระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับผู้ร้องเรียนอาจก่อให้เกิดความไม่พอใจกับผู้ร้องเรียน จนเกิดผลกระทบประการอื่นตามมา เช่น การฟ้องร้องเจ้าหน้าที่สอบสวน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือการใช้อำนาจไม่สุภาพด้วยถ้อยคำรุนแรง การแสดงพฤติกรรมที่ก้าวร้าวของผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพทางจิต ซึ่งปัญหาเหล่านี้ทำให้เกิดความตึงเครียด และเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงาน

ทั้งนี้ เมื่อวิเคราะห์จากกรณีตัวอย่างเรื่องร้องเรียน ทั้ง 4 กรณี ข้างต้นแล้วเห็นว่า ผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต คือ มีความผิดปกติทางจิตซึ่งแสดงออกมาทางพฤติกรรม อารมณ์ ความคิด ความจำ สติปัญญา ประสาทการรับรู้ หรือการรู้เวลาสถานที่ หรือบุคคล รวมทั้ง อาการผิดปกติของจิตใจที่เกิดจากสุราหรือสารอื่นที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท ลักษณะดังกล่าวจึงเป็นการยากที่จะทำความเข้าใจบุคคลดังกล่าวได้อย่างลึกซึ้งซึ่งนอกเสียจากผู้มีวิชาชีพเฉพาะ ผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับผู้มีปัญหาสุขภาพจิตโดยเฉพาะเท่านั้น จึงจะมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถดำเนินงานกับบุคคลดังกล่าวได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจากตัวอย่างเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินข้างต้น ก็แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานก็ทำหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนยังมีปัญหาในการดำเนินการกับผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต อันเนื่องจากขาดวิธีการแนวปฏิบัติ รวมทั้งองค์ความรู้ในเชิงวิชาการที่จะจัดการให้สอดคล้องกับหลักจิตวิทยา และถึงแม้ว่าบทบัญญัติตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินแต่ละฉบับจะเปิดช่องให้เสนอวินิจฉัยยุติการพิจารณาเรื่องร้องเรียนในลักษณะดังกล่าวได้ แต่ก็ไม่ได้เป็นการแก้ไขปัญหามูลเหตุของผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต เนื่องจากบุคคลดังกล่าวไม่ยอมรับผลการวินิจฉัย ทั้งยังมีการร้องเรียนซ้ำในเรื่องเดิม ๆ เพิ่มขึ้นอีก

เมื่อเปรียบเทียบกรณีปัญหาของผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตที่ไปร้องเรียนยังหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น สำนักงานจเรตำรวจแห่งชาติ สถานีตำรวจ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม หรือหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนอื่น ๆ ของรัฐ หรือหน่วยบริการประชาชน ต่างก็ประสบปัญหาในทำนองเดียวกัน และวิธีการดำเนินการกับผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจิตดังกล่าวก็ขึ้นอยู่กับทักษะและประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต โดยจากการศึกษาพบว่ากองพิทักษ์สิทธิกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ได้จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจ

ในเรื่องผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต และการนำนักจิตวิทยาคลินิกมาปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนโดยตรงเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ จากการวิเคราะห์พบว่า ตามพระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ. 2551 มาตรา 22 ได้กำหนดให้ผู้พบเห็นบุคคลที่มีความผิดปกติทางจิตในกรณีใดกรณีหนึ่งดังต่อไปนี้ เป็นบุคคลที่ต้องได้รับการบำบัดรักษา (1) มีภาวะอันตราย (2) มีความจำเป็นต้องได้รับการบำบัดรักษา” โดยมาตรา 23 กำหนดว่าเมื่อบุคคลซึ่งมีพฤติกรรมอันน่าเชื่อว่าบุคคลนั้นมีลักษณะตามมาตรา 22 ให้แจ้งต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจโดยไม่ชักช้า และมาตรา 24 ก็ยังได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการว่าเมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจได้รับแจ้งตามมาตรา 23 หรือพบบุคคลซึ่งมีพฤติกรรม อันน่าเชื่อว่าบุคคลนั้นมีลักษณะตามมาตรา 22 ให้ดำเนินการนำตัวบุคคลนั้นไปยังสถานพยาบาลของรัฐหรือสถานบำบัดรักษาซึ่งอยู่ใกล้โดยไม่ชักช้าก็ตาม แต่ก็มีข้อสังเกตว่า ในการที่จะแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามพระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ. 2551 มาดำเนินการนำตัวผู้ร้องเรียน หรือผู้มีปัญหาสุขภาพจิตไปทำการรักษาขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละหน่วยงาน เพราะการดำเนินการดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรในการให้บริการประชาชน

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การจัดการและการแก้ไขปัญหาผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต” จากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบและเข้าใจถึงสภาพปัญหาการรับเรื่องร้องเรียนของผู้มีปัญหาสุขภาพจิต และเพื่อหาแนวทางการจัดการและแก้ไขปัญหาผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต มีวิธีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นหลัก โดยอาศัยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ (Key Informant) และกระบวนการดำเนินงานจากตัวอย่างเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้วยการวิเคราะห์และอภิปรายถึงกระบวนการดำเนินงานตั้งแต่ต้นจนกระทั่งถึงการพิจารณาวินิจฉัยผู้ตรวจการแผ่นดิน และการติดตามการดำเนินการตามผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นกลุ่มบุคคลผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบสวนสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนและเคยประสบปัญหาดังกล่าว และจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวม 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เป็นข้อความบรรยาย (Descriptive) กับผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ (Key Informant) ร่วมกับการศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องและเรื่องร้องเรียน มีรายละเอียดแต่ละประเด็นดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาสภาพปัญหาการรับเรื่องร้องเรียนของผู้มีปัญหาสุขภาพจิต

ผลการศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัญหาการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต สามารถสรุปเป็นประเด็นในด้านพฤติกรรมของผู้ร้องเรียน สาเหตุของพฤติกรรม และที่สำคัญคือ ผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบสวน สรุปได้ดังนี้

1. สามารถจำแนกได้เป็น กรณีที่ปรากฏอาการผิดปกติให้เห็นจากภายนอก เป็นกลุ่มที่สามารถสังเกตให้เห็นถึงความผิดปกติได้โดยง่าย ซึ่งมักแสดงออกโดยการสื่อสาร การพูด การเขียนการแสดงออกทางสีหน้า และอารมณ์ ที่แตกต่างจากบุคคลปกติทั่วไปอย่างชัดเจน ซึ่งเรื่องร้องเรียนของบุคคลในกลุ่มเหล่านี้มักจะสอดคล้องกับข้อเท็จจริง บางกรณีอาจเสนออยู่ติการพิจารณาโดยไม่ยุ่งยากซับซ้อน

2. อีกกรณีหนึ่ง คือ กรณีที่ไม่ปรากฏอาการผิดปกติให้เห็นจากภายนอก เป็นกลุ่มที่มีลักษณะภายนอกไม่แตกต่างจากบุคคลปกติทั่วไป แต่เมื่อได้ติดต่อด้วยระยะหนึ่งจะพบว่า มีการแสดงอาการผิดปกติให้เห็น และมักจะไม่ทราบ และไม่ยอมรับว่ามีอาการผิดปกติทางจิต ทำให้เกิดปัญหาในการ

ชี้แจงทำความเข้าใจ และเป็นภาระในการบริหารจัดการสำนวนเรื่องร้องเรียน อันเนื่องจากการไม่ยอมรับในข้อเท็จจริง และมีพฤติกรรมย่ำคิด ย้ำทำ

2. ด้านสาเหตุของพฤติกรรมของผู้มีปัญห สุขภาพจิต

2.1 เกิดจากการที่มีภาวะความเครียดหรือความกดดัน การมีปัญหที่ส่งผลโดยไม่ได้รับการแก้ไขเยียวยา

2.2 เกิดจากความวิตกกังวลว่าจะไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือเคยถูกเพิกเฉยจากหน่วยงานอื่น

2.3 มีความผิดปกติทางสมองแต่กำเนิด ได้รับอุบัติเหตุหรือการเสพยาเสพติด หรือการติดสุรา เป็นต้น

2.4 เกิดจากความเครียดอันเนื่องมาจากปัญหาครอบครัวปัญหาเศรษฐกิจและสังคม

2.5 การขาดผู้เชี่ยวชาญด้านจิตเวชที่จะมาให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับปัญหาทางจิตใจ และขาดการบำบัดรักษาทางจิตเวช

2.6 เกิดจากความผิดหวังในเรื่องต่าง ๆ เช่น ถูกฟ้องให้เป็นบุคคลล้มละลาย ผิดหวังในความรัก ครอบครัวแตกแยก หรือปราศจากที่อยู่อาศัย ไม่มีหน้าที่การงาน

3. ผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบสวน

3.1 การใช้เวลากับผู้ร้องเรียนที่มากกว่าคนปกติทั่วไป เพราะกลุ่มผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตจะต้องอาศัยความเข้าใจและความอดทนอดกลั้นอย่างสูง เมื่อเจอพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ต่าง ๆ อาจต้องใช้เจ้าหน้าที่หลายคนในการพูดคุยเจรจา

3.2 การร้องเรียนเรื่องเดิมซ้ำ ๆ เป็นภาระในการปฏิบัติหน้าที่และบางครั้งเจ้าหน้าที่ก็ถูกร้องเรียนเสียเอง ทำให้เจ้าหน้าที่สูญเสียกำลังใจในการทำงาน

3.3 ทำให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพจิตของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น (สตร.) และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนที่ต้องประสานกับผู้ร้องเรียนดังกล่าวโดยตรง ซึ่งก่อให้เกิดภาวะความเครียด

3.4 การรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ ซึ่งถ้าหากมีผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตติดต่อเข้ามา จะทำให้เกิดปัญหากับผู้ร้องเรียนรายอื่นไม่สามารถติดต่อเข้ามาได้

3.5 ผู้ปฏิบัติต้องรับฟังกับการพูดจาไม่สุภาพ และผู้ร้องเรียนมีการโทรศัพท์มาเล่าเหตุการณ์ที่ร้องเรียนให้ฟังหลาย ๆ ครั้ง โดยไม่มีข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ทำให้เป็นการรบกวนเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

3.6 ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความรู้สึกว่าจะอาจจะไม่ได้รับความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่

ผลการศึกษาการจัดการและแก้ไขปัญหาผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต

การศึกษาการจัดการและแก้ไขปัญหาผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต มีการกำหนดรูปแบบการนำเสนอผลการศึกษากออกเป็น 3 ประเด็นหลัก คือ

1. การวิเคราะห์การจัดการและการแก้ไขปัญหาจากกรณีตัวอย่างเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต
2. แนวทางการในการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพเป็นประโยชน์ต่อผู้ร้องเรียน
3. การจัดการและแก้ปัญหาผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต ดังนี้

1. การวิเคราะห์การจัดการและการแก้ไขปัญหาจากกรณีตัวอย่างเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต พบว่า ปัจจุบันสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินยังไม่มีแนวทางและวิธีการในการจัดการและแก้ไขปัญหาในเรื่องดังกล่าวที่ชัดเจนเพียงพอ ซึ่งที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่ยังคงใช้วิธีการในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเท่านั้น และยังไม่สามารถที่จะประเมินผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตว่าอยู่ในระดับใด หรือมีโอกาสที่จะมีพฤติกรรมก้าวร้าวและรุนแรงเพียงใด ซึ่งยากที่จะดำเนินการไปสู่เนื้อหาของเรื่องที่ร้องเรียนและประเด็นปัญหาที่จะต้องมีการตรวจสอบและให้ความช่วยเหลือ นอกจากนี้ แม้การดำเนินการได้ผ่านกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนไปแล้วก็ตาม แต่กระบวนการหลังจากนั้น เจ้าหน้าที่ยังคงที่จะต้องพบปะและมีความสัมพันธ์ที่ดีตลอดระยะเวลาที่เรื่องร้องเรียนอยู่ในระหว่างการดำเนินการ หรือแม้เรื่องร้องเรียนนั้นได้ยุติไปแล้วก็ตาม ซึ่งหากมีการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สอบสวนหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตก็จะทำให้เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินงานกับผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. แนวทางการในการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า เจ้าหน้าที่มีการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนไปตามกระบวนการปกติ แต่หากเรื่องใดการตรวจสอบไม่เป็นไปตามคำร้องเรียนก็จะส่งยุติเรื่องร้องเรียน หรือมีผู้ร้องเรียนบางรายที่มีการยื่นคำร้องเรียนมาซ้ำ ๆ หลายฉบับ ซึ่งหากไม่มีพยานหลักฐานอื่นใดที่ยืนยันหรือสนับสนุนอันเป็นข้อเท็จจริงใหม่ก็จะมีคำสั่งยุติเรื่อง และหากมีข้อเท็จจริงใหม่ก็จะดำเนินการตรวจสอบไปตามกระบวนการปกติ และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนมีการใช้ความอดทนอย่างสูงในการปฏิบัติงานการระมัดระวังในการสื่อสารทั้งทางโทรศัพท์ และการเผชิญหน้ากับผู้ร้องเรียน รวมไปถึงการมีทัศนคติที่ดีกับมาผู้ร้องเรียน

3. การจัดการและแก้ปัญหาผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต สามารถสรุปประเด็นที่สำคัญได้ดังนี้

3.1 มีการพูดคุยเพื่อประเมินผู้ร้องเรียนว่ามีปัญหาสุขภาพจิตแบบใด หากพบว่าผู้ร้องเรียนมีปัญหาความเครียดไม่แสดงพฤติกรรมก้าวร้าว จึงดำเนินการตรวจสอบประเด็นคำร้องเรียนและหาทางช่วยเหลือหากอยู่ในอำนาจหน้าที่จะรับเรื่องร้องเรียนตามปกติ หากไม่อยู่

ในอำนาจหน้าที่จะแนะนำผู้ร้องเรียนถึงวิธีแก้ไขปัญหาหรือช่องทางร้องเรียนอื่นในบางกรณีอาจต้อง
 ปล่อยให้กำลังใจและหากพบกับผู้ร้องเรียนที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวจะพยายามพูดคุยหรือรับฟังปัญหา
 ของผู้ร้องและพยายามทำให้ผู้ร้องเรียนลดพฤติกรรมก้าวร้าวลง

3.2 การเปิดรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ และแสดงออกให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความ
 จริงใจในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องเรียนและแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบเป็นระยะ ๆ เพื่อลด
 ความกดดันของผู้ร้องเรียน ซึ่งผู้ร้องเรียนยังคงพูดซ้ำเล่าเรื่องเดิมแต่ก็มีความสุขใจขึ้น และสภาพ
 จิตใจที่แสดงออกมามีความพึงพอใจและลดความก้าวร้าวทางวาจาและทางการกระทำได้

3.3 การความพยายามทำความเข้าใจให้ไม่กดดัน ลดแรงกดดัน เพื่อให้ไม่เกิด
 ความตึงเครียด มีการชวนคุยในเรื่องส่วนตัว บริการให้น้ำดื่ม ชวนคุยเรื่องที่ไม่เครียดไม่ใช่เรื่องร้องเรียน
 ถามสารทุกข์สุกดิบ แบบญาติมิตร นำระบบเครือข่ายมาใช้กับผู้ปัญหาสุขภาพจิต และสอบประเด็น
 ข้อร้องเรียนโดยตรงไม่ถามคำถามตรง ๆ โดยใช้คำถามทางอ้อม

3.4 การจัดทำคู่มือเพื่อเป็นแนวทางและวิธีดำเนินการในเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับ
 ผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้มีความชัดเจนทุกขั้นตอน เพื่อให้
 เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการกับผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.5 การอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการ
 แผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 32 มาตรา 33 และมาตรา 34 มีข้อเสนอแนะให้มีการดำเนินการแก้ไข
 ปัญหาเชิงระบบ ตลอดจนการเสนอแนะให้มีการแก้ไข กฎ ระเบียบ คำสั่ง และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ
 พระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ. 2551 เช่น การแก้ไขบทบัญญัติในมาตรา 3 ของกฎหมายฉบับดังกล่าว
 ให้ครอบคลุมถึงบุคคลที่มีแนวโน้มเสี่ยงที่จะก่อความเดือดร้อนรำคาญต่อบุคคลผู้อื่น หรือทำลายทรัพย์สิน
 ของตนเอง หรือบุคคลอื่น ตลอดจนการแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติในมาตรา 22 สอดคล้องกับความใน
 มาตรา 3 เพื่อให้สามารถนำตัวผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตไปยังสถานพยาบาลรัฐตามมาตรา 24
 เพื่อเข้ารับการรักษาต่อไป เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง การจัดการและการแก้ไขปัญหาผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต” จากการ
 ปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สอบสวนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ศึกษามีการแบ่งข้อเสนอแนะ
 ออกเป็น 2 ประเด็นหลัก คือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 สมควรอาศัยอำนาจตามมาตรา 230 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
 พุทธศักราช 2560 เสนอแนะให้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนดำเนินการให้สอดคล้องตามพระราชบัญญัติ
 สุขภาพจิต พ.ศ. 2551 เพื่อให้ผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตได้รับการรักษา และเป็นการลดจำนวน
 ผู้ร้องเรียนเข้ามาสู่ระบบของการร้องเรียน และหากดำเนินการแล้วเห็นว่าปัญหาเรื่องนี้จะต้องแก้ไข

ปัญหาในเชิงระบบ หรือมีประเด็นข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติสุขภาพจิตพ.ศ. 2551 หรือที่เกี่ยวข้อง สมควรที่ผู้ตรวจการแผ่นดินจะอาศัยอำนาจตามมาตรา 32 มาตรา 33 และมาตรา 34 แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มีข้อเสนอแนะต่อไป

1.2 สมควรวางแผนทางและวิธีดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดการและแก้ไข ปัญหาผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้มีความชัดเจนทุกขั้นตอน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสามารถใช้เป็นคู่มือในการดำเนินการกับผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 สมควรส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีสุขภาพจิตที่ดี

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1. สมควรมีการจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สอบสวน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิต เพื่อให้สามารถดำเนินงานกับผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตได้อย่างถูกต้องและเป็นระบบมากยิ่งขึ้น โดยมีการเชิญวิทยากรที่เป็นนักจิตวิทยาคลินิก มาเป็นผู้ฝึกอบรมให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง อย่างน้อย ปีละ 3 ครั้ง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถนำกรณีศึกษาของตนเองมาแลกเปลี่ยนความรู้ และการนำปัญหาต่าง ๆ จากการปฏิบัติงานมาเป็นกรณีศึกษาให้กับบุคลากรท่านอื่นได้

2.2 สมควรมีการจัดทำเอกสารแนวปฏิบัติที่ดี เกี่ยวกับการให้รับเรื่องร้องเรียนสำหรับผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจิตโดยเฉพาะ รวมไปถึงการผลิตสื่อที่ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น E-book หรือหนังสือเล่มเล็ก ที่สามารถหยิบใช้งานได้สะดวก ทั้งนี้เพื่อให้เจ้าหน้าที่สอบสวนมีการค้นคว้าหาความรู้จากเอกสารหรือสื่อดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.3 สมควรมีข้อตกลงประสานความร่วมมือระหว่างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ในการออกระเบียบวิทยากร และการนำตัวผู้ร้องเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตไปเข้ารับการรักษาในสถานพยาบาลของรัฐ หรือสถานบำบัดรักษา เพื่อความสะดวกรวดเร็ว

2.4 สมควรมีการเปิดสมัคนักจิตวิทยาคลินิกให้มาปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.5 สมควรมีการจัดทำสื่อเอกสารแนวปฏิบัติสำหรับผู้ร้องเรียน ที่มีการให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ ขั้นตอนกระบวนการร้องเรียนที่ชัดเจนและถูกต้อง โดยเอกสารหรือสื่อดังกล่าวควรเป็นเอกสารที่สามารถเข้าใจได้โดยง่าย เช่น มีการจัดทำเป็นสื่อภาพ เนื้อหาที่สั้น ๆ และเข้าใจง่ายเพื่อให้ผู้ร้องเรียนสามารถเข้าถึงและรับรู้ได้อย่างชัดเจน ทั้งนี้เอกสารหรือสื่อดังกล่าวอาจมีการจัดในหลากหลายรูปแบบ แยกตามกลุ่มเป้าหมาย เช่น สำหรับผู้สูงอายุ สำหรับผู้พิการ หรือเยาวชน ฯลฯ เป็นต้น

บรรณานุกรม

หนังสือ

ติน ปรัชญพฤทธิ. **ทฤษฎีองค์การ**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2538

นงคราญ ผาสุข. **หลักการพยาบาลจิตเวช**. กรุงเทพฯ : สุพรการพิมพ์, 2528

นรินทร์ แจ่มจำรัส. **การพัฒนาองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์, 2549

ประเทือง อานันธิโก. **ความชุกและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับปัญหาสุขภาพจิตในสตรี**

วัยหมดประจำเดือนในจังหวัดทางภาคเหนือของประเทศไทย. เชียงใหม่ : ศูนย์ส่งเสริม
พัฒนาการเด็กภาคเหนือ, 2541

ฝน แสงสิงแก้ว. **สุขภาพจิต**. กรุงเทพฯ : ชวนพิมพ์, 2521

มานิช หล่อตระกูล และปราโมทย์ สุคนิชย์. **จิตเวชศาสตร์รามาธิบดี**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ปิยอนันต์
เอ็นเทอร์ไพรซ์, 2548

สมคิด บางโม. **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ : วิทย์พัฒน์, 2541

สมยศ นาวิการ. **การบริหารเพื่อความเลิศ**. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ, 2533

เสนาะ ดิยาว. **หลักการบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544

สุนีย์ เกียวกิ่งแก้ว. **การพยาบาลจิตเวชชุมชน ภาคพยาบาลจิตเวช คณะพยาบาลศาสตร์**.
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2527

สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. **องค์การและการจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ 6. นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2548

อรพรรณ ลือบุญธวัชชัย. **การให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2560

อัมพร โอตระกูล. **สุขภาพจิต**. กรุงเทพฯ : น้ำอักษรการพิมพ์, 2540

Griffin, Ricky W. **Management**. 6th ed. Boston, MA : Houghton Mifflin Company, 1999

Linda C. Relf. **The Ombudsman Good Governance and the international human
right system**. Netherlands : Martinus Nijhoff Publishers, 2004

Marc Hertogh. **The policy impact of the Ombudsman and Administrative. Court :**
A Heuristic Model, 1998

Stoner, James AF. **Management**. New jersey : Prentice-Hall, 1978

Schermerhorn, John R., Hunt. **Management**. 7th ed. New York : John Wiley & Son, 2002

วิทยานิพนธ์

จิรสุตา ธาณิรัตน์. “ศึกษาความชุกของความเครียดและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากงานของบุคลากรในโรงพยาบาลปทุมธานี.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547

จิราลักษณ์ จงสถิตมัน. “การประเมินสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานสงเคราะห์ 3 แห่ง.” สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2543

จินตนา หะรินเตช. “การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อปัญหาทางจิตใจของผู้ป่วยโรคลมชัก ศึกษาเฉพาะกรณีด้านสังคมและจิตใจ.” ฝ่ายจิตวิทยา โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา ศูนย์สุขภาพจิต 3 กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2540

ณัฐยา พรหมบุตร. “สุขภาพจิตของผู้ดูแลผู้ที่เป็นโรคจิตเภท.” วิทยานิพนธ์พยาบาลมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545

นงนุช ปัญจธรรมเจริญ. “ความวิตกกังวลและพฤติกรรมการปรับตัวในผู้ดูแลบุคคลติดเชื้อเอชไอวีที่มีอาการ.” วิทยานิพนธ์พยาบาลมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540

मुखเมธิน กลั่นนุรักษ์. “สถาบัน Ombudsman ศึกษาในเชิงเปรียบเทียบและแนวทางในการจัดตั้งในประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์นิติศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2538

วารุณี จิวหลง. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับปัญหาสุขภาพจิตของวัยรุ่นในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา เขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2540

สิริยา พรหมราชยศ. “ปัญหาสถานะ และอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย.” วิทยานิพนธ์นิติศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2553

รายงานการวิจัย

พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว. ออมбудส์แมน : การศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดตั้งผู้ตรวจราชการแผ่นดินของรัฐสภาในประเทศไทย. รายงานการวิจัยเสนอคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2533

อภิชัย มงคล และคณะ. รายงานการวิจัยการศึกษาดัชนีชี้วัดสุขภาพจิตคนไทย. ขอนแก่น : โรงพิมพ์ พระธรรมชนน, 2544

วารสาร

ไคริกา ฐัฏพรวดี, ซาลินี ถนัดงาน, ปรียทิพย์ เทวกุล. ผู้ตรวจการแผ่นดินของประเทศ ออสเตรเลีย (Commonwealth Ombudsman). วารสารผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ปีที่ 3 ฉบับที่ 1, 2547

ชาญชัย แสวงศักดิ์. Le Médiateur (Ombudsman ของฝรั่งเศส) จะอยู่ในอำนาจการควบคุม
ของศาลปกครองหรือไม่. วารสารกฎหมายปกครอง ปีที่ 6, 2530

ชาลินี ถนัดงาน, ญัฐทยา วิสัยจร. รายงานการเดินทางไปดูงานและหารือข้อราชการกับ Victoria
Ombudsman ระหว่างวันที่ 3-12 กุมภาพันธ์ 2550. วารสารผู้ตรวจการแผ่นดิน ปีที่ 9
ฉบับที่ 1, 2550

ปริญญญา โตมานะ และระวีวรรณ ศรีสุชาติ. ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของผู้สูงอายุและปัจจัย
เกื้อหนุนอื่นๆ. วารสาร Journal of Mental Health of Thailand ปีที่ 13 ฉบับที่ 1, 2550

วัลภา คุณทรงเกียรติ. สุขภาพจิตของคนไทย. วารสาร Thai Journal of Nursing Research ปีที่ 8
ฉบับที่ 1

สุรรัตน์ พทยาภรณ์. สถาบัน Mediateur ของฝรั่งเศส. วารสารนิติศาสตร์ ปีที่ 18 ฉบับที่ 4, 2530,
Ombudsman news ปีที่ 8 ฉบับที่ 49, 2561 หน้า 2

อินเทอร์เน็ต

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล, ภาควิชาจิตเวชศาสตร์. สุขภาพจิต
(online). [https://med.mahidol.ac.th/ramamental/generalknowledge/
general/06062014-0956](https://med.mahidol.ac.th/ramamental/generalknowledge/general/06062014-0956), 23 มิถุนายน 2561

วรพจน์ บุษราคัมวดี. แนวความคิดและทฤษฎีทางการจัดการ (online). [http://fms.vru.ac.th/
research/vorapot/A7-2.pdf](http://fms.vru.ac.th/research/vorapot/A7-2.pdf), 29 มิถุนายน 2561

วรภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์. ปัญหาสุขภาพจิตที่พบบ่อยและแนวทางแก้ไข (online).
<http://eu.lib.kmutt.ac.th/elearning/Courseware/SSC334/chapter12.htm>, 20
กรกฎาคม 2561

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. ประวัติความเป็นมาระบบผู้ตรวจการแผ่นดิน (online).
http://www.ombudsman.go.th/10/2_1.asp, 26 มิถุนายน 2561

เอกสารอื่นๆ

สุนา ศรีชลาลัย. การสำรวจสุขภาพจิตคนไทย ระดับจังหวัดในพื้นที่การสาธารณสุขเขต 7 พ.ศ.
2542. ในการสัมมนาระบาดวิทยาแห่งชาติ ครั้งที่ 15 (22-24 พฤษภาคม 2545), ม.ป.ท. :
ม.ป.พ., 2545

กฎหมาย

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

พระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ. 2551.