



รายงานประจำปี ๒๕๕๖

ผู้ตรวจการแผ่นดิน

THAI OMBUDSMAN ANNUAL REPORT 2013

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เพื่อรับทราบข้อมูลและความคิดเห็นของประชาชนอันเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการพิจารณาตลอดจนขั้นตอนและวิธีการให้บริการประชาชน ในงานด้านการสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ตรวจการแผ่นดินให้ความสำคัญมาโดยตลอด ทั้งนี้ ในรอบปีนี้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยเริ่มเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ จนถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๖ ซึ่งมีผู้ร้องเรียนตอบแบบสอบถามมาจำนวนทั้งสิ้น ๒๓๓ ฉบับ

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย ๔๘.๙๐ ปี สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยประมาณ ๓๕,๒๖๖.๔๐ บาท/เดือน และมีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลาง

การเสนอเรื่องร้องเรียน

ในการเสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นประเด็นเกี่ยวกับกรณีที่เจ้าหน้าที่/หน่วยงานปฏิบัติหน้าที่จนเกิดความเสียหายหรือไม่เป็นธรรม รองลงมาคือ กรณีเจ้าหน้าที่/หน่วยงานละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่/หน่วยงานไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย และกรณีเจ้าหน้าที่/หน่วยงานปฏิบัติแต่กระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่ ตามลำดับในการตัดสินใจเสนอเรื่องร้องเรียน พบว่า ส่วนใหญ่ตัดสินใจร้องเรียนโดยที่ไม่มีผู้ใดแนะนำ โดยที่ ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่รู้จักผู้ตรวจการแผ่นดินจากโฆษณาที่ออกอากาศทางโทรทัศน์ และเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่นิยมจัดทำเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือและจัดส่งมาทางไปรษณีย์ และเมื่อได้เสนอเรื่องร้องเรียนแล้ว พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ และได้รับแจ้งว่าเรื่องร้องเรียนได้รับไว้พิจารณาแล้ว และยังได้รับการติดต่อจากเจ้าหน้าที่เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม และรายงานความความก้าวหน้าในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน เฉลี่ยประมาณ ๒ ครั้ง/ราย นอกจากนี้ พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ได้ติดตามการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของตนเอง เฉลี่ยประมาณ ๓ ครั้ง/ราย สำหรับผู้ร้องเรียนที่ไม่ได้ติดตามเรื่องร้องเรียนของตนเองส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า มีความเชื่อมั่นต่อการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเข้าใจว่าการพิจารณาเรื่องร้องเรียนจะต้องใช้เวลา และมีเจ้าหน้าที่จากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินติดต่อกลับไปเป็นระยะแล้ว

สำหรับผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน พบว่า ผลการวินิจฉัยเป็นไปตามที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนมากที่สุด และผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ยอมรับผลการวินิจฉัย เพราะเห็นว่าเป็นธรรม

ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการให้บริการ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนในครั้งนี้ กำหนดระดับความพึงพอใจไว้ ๕ ระดับ คือ พอใจน้อย ค่อนข้างน้อย ปานกลาง ค่อนข้างมาก และมาก มีวิธีให้คะแนนคำตอบคือ ๑ ๒ ๓ ๔ และ ๕ ตามลำดับ จากนั้น นำคะแนนที่ได้มาจัดแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็นกลุ่มความพึงพอใจน้อย ค่อนข้างน้อย ปานกลาง ค่อนข้างมาก และมาก โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่แบบจัดกลุ่มเพื่อคำนวณหาอันตรภาคชั้น ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนในภาพรวม พบว่า ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ในระดับค่อนข้างมาก (ร้อยละ ๗๘.๐๐) และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนในแต่ละมิติ ปรากฏผลว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมากในทุกมิติตามลำดับ ดังนี้ ด้านรูปแบบในการยื่นเรื่องร้องเรียน (ร้อยละ ๘๒.๖๐) ด้านการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (ร้อยละ ๗๙.๖๐) ด้านขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวม (ร้อยละ ๗๗.๒๐) ด้านกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนโดยภาพรวม (ร้อยละ ๗๕.๘๐) ด้านผลการวินิจฉัยพิจารณาเรื่องร้องเรียนโดยภาพรวม (ร้อยละ ๗๔.๘๐)

อนึ่ง ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน ความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และความพึงพอใจต่อการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ซึ่งชี้ให้เห็นว่า เมื่อผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน การพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในภาพรวมเพิ่มขึ้นด้วย

ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผลการสำรวจ พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนเห็นว่าสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีภาพลักษณ์ของอยู่ในระดับดีค่อนข้างมาก (ร้อยละ ๗๖.๖๐) และเมื่อทำการวิเคราะห์โดยแยกออกเป็นรายประเด็น พบว่าผู้ร้องเรียนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในทุกมิติในระดับค่อนข้างดีมากตามลำดับ ดังนี้ ด้านความเป็นองค์กรที่ร้องเรียนได้สะดวก (ร้อยละ ๘๓.๖๐) ความเป็นองค์กรที่พิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้ (ร้อยละ ๗๗.๒๐) ความเป็นองค์กรที่เข้าใจถึงความต้องการของผู้ร้องเรียน มีความมุ่งมั่น ความพร้อม และความเต็มใจในการให้บริการ รวมทั้งมีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน (ร้อยละ ๗๖.๘๐) ความเป็นองค์กรที่ให้ความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย (ร้อยละ ๗๔.๖๐) ความเป็นองค์กรที่มีสถานที่ เจ้าหน้าที่ และเครื่องมือในการให้บริการที่เหมาะสม (ร้อยละ ๗๔.๐๐) และความเป็นองค์กรที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนได้รวดเร็ว ร้อยละ (๗๓.๖๐)

เมื่อสอบถามผู้ร้องเรียนว่าในอนาคตหากมีปัญหาเกิดขึ้นจะมาร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นอีกหรือไม่ ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ให้คำตอบว่าจะมายื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแน่นอน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๔๐ โดยส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า ผู้ตรวจการแผ่นดินตรวจสอบเรื่องร้องเรียนโดยให้ความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย มีความสามารถในการแก้ปัญหาได้ตามคำร้องเรียน สามารถตรวจสอบและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และผู้ตรวจการแผ่นดินมีความเชื่อถือว่าสามารถทำหน้าที่โดยยึดหลักคุณธรรมเป็นพื้นฐานในการทำงาน และเป็นหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ไม่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายเป็นอย่างดี เป็นต้น