

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โดยทำการสำรวจระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้ร้องเรียนที่ได้รับการแจ้งผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ซึ่งมีผู้ร้องเรียนตอบแบบสอบถามคืนกลับมา จำนวน ๓๗๓ ฉบับ การประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนในครั้งนี้ได้แบ่งออกเป็น ๕ ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและผลการวินิจฉัย ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน และความคิดเห็นของผู้ร้องเรียนต่อภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ยประมาณ ๔๙ ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ส่วนมากประกอบอาชีพค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ย ๓๒,๒๙๑.๗๔ บาท/เดือน และโดยมากมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่ภาคกลาง

การเสนอเรื่องร้องเรียน

ในการเสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า กรณีเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่จนก่อให้เกิดความเสียหายหรือความไม่เป็นธรรม เป็นประเด็นปัญหาที่มีการร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดินมากที่สุด รองลงมาคือ กรณีเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ กรณีเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กรณีเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ แต่กระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย และกรณีเจ้าหน้าที่มีความประพฤติฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของหน่วยงาน ตามลำดับ

ในส่วนของการเสนอเรื่องร้องเรียน พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดเสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินโดยไม่มีผู้ใดแนะนำ และรู้จักผู้ตรวจการแผ่นดินจากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด และยังพบว่าผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ได้เสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเพียงหน่วยงานเดียวเท่านั้น

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ร้องเรียนนิยมเสนอเรื่องร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือและจัดส่งมาทางไปรษณีย์ รองลงมาเป็นการร้องเรียนทางวาจา โดยติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรง ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต โดยจัดส่งทางเว็บไซต์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (www.ombudsman.go.th) และร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น โดยส่งผ่านสภานายความ ตามลำดับ

ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยเมื่อยื่นเรื่องร้องเรียนแล้ว ส่วนใหญ่ได้รับแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร จากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินว่า เรื่องร้องเรียนได้รับไว้พิจารณาแล้ว นอกจากนี้ยังพบว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน เฉลี่ยประมาณ ๒ ครั้ง/ราย และยังมี การรายงานความคืบหน้าในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ เฉลี่ยประมาณ ๒ ครั้ง/ราย

สำหรับการติดตามเรื่องร้องเรียน พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีการติดตามเรื่องร้องเรียนของตัวเอง เฉลี่ยประมาณ ๒ ครั้ง/ราย โดยผู้ร้องเรียนที่ไม่ติดตามเรื่องร้องเรียนของตัวเองส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า ได้รับการติดต่อจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อรายงานข้อมูลให้ทราบเป็นระยะอยู่แล้ว รวมทั้งเข้าใจว่าเรื่องร้องเรียนอยู่ระหว่างการพิจารณา เชื่อมั่นในการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ไม่ทราบวิธีในการติดตามเรื่องร้องเรียน และเป็นผู้ร้องเรียนซึ่งอยู่ระหว่างการรับโทษในเรือนจำทำให้ไม่สะดวกในการติดตามเรื่องร้องเรียน

ในส่วนของผลการวินิจฉัย พบว่า ผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นไปตามที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนมากที่สุด รองลงมาคือ ผลการวินิจฉัยไม่เป็นไปตามที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียนไม่ถูกรับไว้พิจารณา เนื่องจาก เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการไกล่เกลี่ยปัญหาจนได้ผลเป็นที่ยอมรับทั้งจากผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน ตามลำดับ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ยอมรับผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน เพราะเห็นว่า ผลการวินิจฉัยนั้นมีความเป็นธรรม ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ตัวเองได้รับบริการจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่เท่าเทียมกับผู้ร้องเรียนรายอื่น ๆ

ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการให้บริการ

ในการศึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจใน ๕ ด้าน ดังนี้

- ความพึงพอใจต่อการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน
- ความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน
- ความพึงพอใจต่อการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน
- ความพึงพอใจต่อการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน
- ความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวม

โดยได้ทำการศึกษาระดับความพึงพอใจจากข้อคำถามที่สร้างขึ้นในแต่ละส่วน ซึ่งกำหนดระดับความพึงพอใจ คือ พอใจน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด มีวิธีให้คะแนนของคำตอบ คือ ๑ ๒ ๓ ๔ และ ๕ ตามลำดับ จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาจัดแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็นกลุ่มความพึงพอใจน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด โดยใช้วิธีแจกแจงความถี่แบบจัดกลุ่มเพื่อคำนวณหาอันตรภาคชั้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน พบว่า ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน (ร้อยละ ๘๒.๒๐) ด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน (ร้อยละ ๗๖.๘๐) ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน (ร้อยละ ๗๘.๖๐) ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน (ร้อยละ ๗๒.๐๐) ทั้งนี้ ในภาพรวม ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ร้อยละ ๗๘.๖๐)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน

ผลจากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนโดยใช้วิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Least Squares Method) ในรูปของสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) พบว่า ผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ความคิดเห็นต่อสภาพลักษณะและการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และความเชื่อมั่นต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม หลังจากที่ได้มีการยื่นเรื่องร้องเรียน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ ๙๙ ส่วนการให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการที่เท่าเทียมกับผู้ร้องเรียนรายอื่น เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ ๙๕ กล่าวคือ เมื่อเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน และผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามที่ได้ร้องเรียน รวมทั้งการมีความคิดเห็นต่อสภาพลักษณะและการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการที่เท่าเทียมกับผู้ร้องเรียนรายอื่น และการมีความเชื่อมั่นต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม หลังจากที่ได้มีการยื่นเรื่องร้องเรียน ในระดับที่ตีมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในภาพรวมเพิ่มขึ้นด้วย

ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

จากการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า ในภาพรวมผู้ร้องเรียนมีความคิดเห็นที่ภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอยู่ในระดับดีมาก (ร้อยละ ๗๙.๖๐) เมื่อทำการวิเคราะห์โดยแยกออกเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้ร้องเรียนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอยู่ในระดับดีมากที่สุดในประเด็นการเป็นองค์กรที่ร้องเรียนได้สะดวก (ร้อยละ ๘๖.๒๐) และมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในระดับดีมาก ในประเด็นการเป็นองค์กรที่ประชาชนสามารถฝากความหวังและพึ่งพิงได้ เมื่อมีปัญหาความเดือดร้อน (ร้อยละ ๗๙.๘๐) ประเด็นการเป็นองค์กรที่พิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้ และประเด็นการเป็นองค์กรที่เข้าใจความต้องการของผู้ร้องเรียน มีความมุ่งมั่น ความพร้อม และความเต็มใจให้บริการ มีสัดส่วนเท่ากัน (ร้อยละ ๗๙.๖๐) ประเด็นการเป็นองค์กรที่บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน (ร้อยละ ๗๙.๔๐) ประเด็นการเป็นองค์กรที่ให้ความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย (ร้อยละ ๗๘.๖๐) ประเด็นการเป็นองค์กรที่มีสถานที่เจ้าหน้าที่ และเครื่องมือในการให้บริการที่เหมาะสม (ร้อยละ ๗๗.๔๐) และประเด็นการเป็นองค์กรที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว (ร้อยละ ๗๕.๔๐) ตามลำดับ

นอกจากนี้ เมื่อทำการสอบถามผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับความต้องการเสนอเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในอนาคต ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่ในอนาคตหากมีปัญหาเกิดขึ้นจะมายื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแน่นอน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๐ โดยผู้ร้องเรียนได้ให้เหตุผลสนับสนุน เช่น ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้ได้อย่างรวดเร็วและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย ผู้ตรวจการแผ่นดินมีความกล้าที่จะจัดการกับความไม่ถูกต้อง ผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นที่พึ่งของประชาชนเชื่อมั่นต่อระบบการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน และการร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไม่ยุ่งยาก ไม่ต้องมีค่าใช้จ่าย เป็นต้น

ความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม

จากการศึกษา พบว่า ก่อนยื่นเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมในระดับมาก (ร้อยละ ๘๐.๖๐) และเมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๔๐ ของผู้ร้องเรียนที่ตอบแบบสอบถาม และในส่วนของความเชื่อมั่นหลังทราบผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พบว่า ผู้ร้องเรียนยังคงมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ ๗๕.๖๐) โดยเมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๖๐ ของผู้ร้องเรียนที่ตอบแบบสอบถาม