



รายงานประจำปี  
ผู้ตรวจการแผ่นดิน



## ๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โดยทำการสำรวจระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้ร้องเรียนที่ได้รับการแจ้งผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งมีผู้ร้องเรียนตอบแบบสอบถามคืนกลับมา จำนวน ๔๗๕ ฉบับ การประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนในครั้งนี้ได้แบ่งออกเป็น ๗ ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การเสนอเรื่องร้องเรียน การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการให้บริการปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ยประมาณ ๔๘ ปี สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ส่วนมากประกอบอาชีพค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยประมาณ ๒๖,๖๕๖ บาท/เดือน และโดยมากมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

### การเสนอเรื่องร้องเรียน

ในการเสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า กรณีเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่จนก่อให้เกิดความเสียหายหรือความไม่เป็นธรรม เป็นประเด็นปัญหาที่มีการร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดินมากที่สุด รองลงมาคือ กรณีเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ กรณีเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กรณีเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ แต่กระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย และกรณีเจ้าหน้าที่มีความประพฤติฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของหน่วยงานตามลำดับ

ในส่วนของการเสนอเรื่องร้องเรียน พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดเสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินโดยไม่มีผู้ใดแนะนำ และรู้จักผู้ตรวจการแผ่นดินจากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด และยังพบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ได้เสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเพียงหน่วยงานเดียวเท่านั้น

## การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ร้องเรียนนิยมเสนอเรื่องร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือ และจัดส่งมาทางไปรษณีย์ รองลงมาเป็นการร้องเรียนทางวาจา โดยติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรง ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต โดยจัดส่งทางเว็บไซต์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ([www.ombudsman.go.th](http://www.ombudsman.go.th)) และร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น โดยส่งผ่านสำนักงานอัยการ และสภาทนายความ ตามลำดับ

ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยเมื่อยื่นเรื่องร้องเรียนแล้ว ส่วนใหญ่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินว่า ได้รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณาแล้ว นอกจากนี้ยังพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน เฉลี่ยประมาณ ๒ ครั้ง/ราย และยังมีกรรายงานความคืบหน้าในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ เฉลี่ยประมาณ ๒ ครั้ง/ราย

สำหรับการติดตามเรื่องร้องเรียน พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีการติดตามเรื่องร้องเรียนของตัวเอง เฉลี่ยประมาณ ๓ ครั้ง/ราย โดยผู้ร้องเรียนที่ไม่ติดตามเรื่องร้องเรียนของตัวเองส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าไม่สามารถติดตามเรื่องร้องเรียนได้เนื่องจากถูกคุมขังอยู่ในทัณฑสถาน รอคการติดต่อกลับจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เข้าใจว่าสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอยู่ระหว่างกำลังพิจารณาเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่จากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ติดต่อกลับไปหาผู้ร้องเรียนเป็นระยะอยู่แล้ว เชื่อมั่นในการทำงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เข้าใจว่าสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีเรื่องร้องเรียนจำนวนมากที่จะต้องพิจารณา ดำเนินการให้แล้วเสร็จจึงอาจดำเนินการล่าช้า และพบว่า มีผู้ร้องเรียนบางรายที่ยอมรับว่าไม่คาดหวังในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐจึงไม่ประสงค์ในผลการพิจารณาแต่ต้องการแจ้งเรื่องหรือปัญหาให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบเท่านั้น

ในส่วนของผลการวินิจฉัย พบว่า ผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นไปตามที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา เพราะเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน ผลการวินิจฉัยไม่เป็นไปตามที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียน และผู้ตรวจการแผ่นดินดำเนินการไกล่เกลี่ยจนได้ผลเป็นที่ยอมรับทั้งสองฝ่ายตามลำดับ ทั้งนี้ พบว่า ได้มีผลการวินิจฉัยในลักษณะอื่นอีกด้วย โดยเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนขอถอนเรื่องร้องเรียนก่อนที่จะมีการวินิจฉัยเรื่องเรียน และกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้ตัดสินใจนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการพิจารณาของศาลปกครองแทน ทำให้ผู้ตรวจการแผ่นดินต้องยุติการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามกฎหมาย เนื่องจากถือเป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล อนึ่ง ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ยอมรับผลการวินิจฉัย เพราะเห็นว่ามีความเป็นธรรม และมีความคิดเห็นว่า ตัวเองได้รับบริการจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอย่างเท่าเทียมกับผู้ร้องเรียนรายอื่น

## ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการให้บริการ

ในการศึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ 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 ๘๑.๖๐) ด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน (ร้อยละ ๘๐.๘๐) ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน (ร้อยละ ๘๐.๖๐) ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน (ร้อยละ ๗๗.๐๐) ทั้งนี้ ในภาพรวม ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ร้อยละ ๘๑.๔๐)

## ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน

ผลจากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนโดยใช้วิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Least Squares Method) ในรูปของสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) พบว่า อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน การรายงานความก้าวหน้าเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการที่เท่าเทียมกับผู้ร้องเรียนรายอื่น ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และความเชื่อมั่นต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม หลังจากรณีได้มีการยื่นเรื่องร้องเรียน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๐ กล่าวคือ เมื่อผู้ร้องเรียนประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว หรือได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือได้รับการรายงานความก้าวหน้าเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียน หรือมีความคิดเห็น认为自己ได้รับบริการที่เท่าเทียมกับผู้ร้องเรียนรายอื่น หรือมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมทั้งมีความเชื่อมั่นต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมหลังจากรณีได้มีการเสนอเรื่องร้องเรียนในระดับที่ตีมากขึ้นแล้ว จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในภาพรวมเพิ่มขึ้นด้วย

## ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ในภาพรวม ผู้ร้องเรียนมีความคิดเห็นว่า ภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอยู่ในระดับดีมาก (ร้อยละ ๘๒.๒๐) เมื่อทำการวิเคราะห์โดยแยกออกเป็นรายประเด็นพบว่า ผู้ร้องเรียนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอยู่ในระดับดีมากที่สุดในประเด็นการเป็นองค์กรที่ร้องเรียนได้สะดวก (ร้อยละ ๘๖.๒๐) และมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในระดับดีมาก ในประเด็นการเป็นองค์กรที่พิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้ และประเด็นการเป็นองค์กรที่เข้าใจความต้องการของผู้ร้องเรียน มีความมุ่งมั่น ความพร้อมและความเต็มใจให้บริการ มีสัดส่วนเท่ากัน (ร้อยละ ๘๓.๘๐) ประเด็นการเป็นองค์กรที่บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน (ร้อยละ ๘๒.๖๐) ประเด็นการเป็นองค์กรที่ให้ความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย (ร้อยละ ๘๒.๔๐) ประเด็นเป็นองค์กรที่มีสถานที่ เจ้าหน้าที่ และเครื่องมือในการให้บริการที่เหมาะสม (ร้อยละ ๘๑.๖๐) ประเด็นการเป็นองค์กรที่ประชาชนสามารถฝากความหวังและพึ่งพิงได้ เมื่อมีปัญหาความเดือดร้อน (ร้อยละ ๗๙.๖๐) และประเด็นการเป็นองค์กรที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว (ร้อยละ ๗๗.๖๐) ตามลำดับ

อนึ่ง เมื่อทำการสอบถามผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับความต้องการเสนอเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในอนาคต ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ในอนาคตหากมีปัญหาเกิดขึ้นจะมายื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแน่นอน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๕๐ โดยผู้ร้องเรียนได้ให้เหตุผลสนับสนุน เช่น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินรับฟังปัญหาของผู้ร้องเรียน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้บริการที่ดีและสามารถติดต่อได้สะดวก เจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีความกระตือรือร้นและเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร้องเรียน คำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินมีความเป็นธรรมและสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้ และเชื่อมั่นต่อระบบการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นต้น

## ความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม

จากการศึกษา พบว่า ก่อนเสนอเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมในระดับมาก (ร้อยละ ๘๒.๒๐) และเมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕๐ ของผู้ร้องเรียนที่ตอบแบบสอบถาม และในส่วนของความเชื่อมั่นหลังทราบผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พบว่า ผู้ร้องเรียนยังคงมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ ๗๕.๖๐) โดยเมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ ของผู้ร้องเรียนที่ตอบแบบสอบถาม