ปี

ผู้ตรวจการแผ่นดิน

เสริมสร้างธรรมาภิบาล พัฒนางานสู่สากล

GOOD GOVERNANCE ENHANCED, PRACTICES ADVANCED GLOBALLY



รายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี ๒๕๖๓

๒.๒.๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อประโยชน์ที่ได้จากการใช้บริการและกระบวนการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โดยทำการสำรวจระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้ร้องเรียนที่ได้รับการแจ้งผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งมีผู้ร้องเรียนตอบแบบสอบถามจำนวน ๒๙๔ ฉบับ การสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น ๗ ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การเสนอเรื่องร้องเรียน การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ความพึงพอใจต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม ซึ่งมีรายละเอียดในแต่ละส่วน ดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ยประมาณ ๔๗ ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ส่วนมากประกอบอาชีพค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยประมาณ ๒๗,๙๗๔ บาท/เดือน และโดยมากมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่ภาคกลาง

การเสนอเรื่องร้องเรียน

ในการเสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ร้องเรียนในกรณีเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่จนก่อให้เกิดความเสียหายหรือความไม่เป็นธรรม มายังผู้ตรวจการแผ่นดินมากที่สุด รองลงมาคือ กรณีเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ กรณีเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กรณีเป็นเรื่องที่ขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีความเห็นเพื่อส่งศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองเพื่อพิจารณาวินิจฉัย และกรณีเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ แต่กระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ตามลำดับ

ในส่วนของการเสนอเรื่องร้องเรียน พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่เสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินโดยไม่มีผู้ใดแนะนำ และรู้จักผู้ตรวจการแผ่นดินจากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด นอกจากนี้ ยังพบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่จะร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเพียงหน่วยงานเดียวเท่านั้น

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่นิยมเสนอเรื่องร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือ และจัดส่งมาทางไปรษณีย์ รองลงมาเป็นการร้องเรียนผ่านทางโมบายแอปพลิเคชัน ร้องเรียนทางวาจา ผ่านทางสายด่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน โทร ๑๖๗๖ ร้องเรียนทางเว็บไซต์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (www.ombudsman.go.th) และร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น โดยส่งผ่านสภาทนายความ และสำนักงานอัยการสูงสุด ตามลำดับ สำหรับผู้ที่ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินหรือโมบายแอปพลิเคชัน ส่วนใหญ่ไม่ประสบปัญหาใด ๆ ในการร้องเรียนผ่านช่องทางดังกล่าว

ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และส่วนใหญ่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินว่า ได้รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณาแล้ว ในการประสานติดต่อกับผู้ร้องเรียนระหว่างการแสวงหาข้อเท็จจริง ผลการสำรวจ พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน เฉลี่ยประมาณ ๒ ครั้ง/ราย และยังมีการรายงานความคืบหน้าในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบเฉลี่ยประมาณ ๒ ครั้ง/ราย ด้วยเช่นกัน

สำหรับการติดตามเรื่องร้องเรียน พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่จะติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนของตนเอง เฉลี่ยประมาณ ๓ ครั้ง/ราย ในส่วนของผู้ร้องเรียนที่ไม่ติดตามเรื่องร้องเรียนของตนเองส่วนใหญ่ให้เหตุผล ได้แก่ เชื่อมั่นในการะบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้รับการรายงานเกี่ยวกับการดำเนินงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องที่ร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นระยะอยู่แล้ว เข้าใจว่าการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินต้องใช้เวลาในการดำเนินงาน และผู้ร้องเรียน

เป็นผู้ต้องขังในเรือนจำไม่สามารถติดตามเรื่องร้องเรียนได้โดยสะดวก ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ได้รับการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการชี้แจงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานหรือบุคคลที่ถูกร้องเรียนจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ในส่วนของผลการวินิจฉัย พบว่า ผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นไปตามที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ผลการวินิจฉัยไม่เป็นไปตามที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียน ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา เพราะเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ตรวจการแผ่นดินดำเนินการไกล่เกลี่ยจนได้ผลเป็นที่ยอมรับทั้งสองฝ่าย และผู้ร้องเรียนถอนเรื่องร้องเรียน ตามลำดับ โดยผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ยอมรับผลการวินิจฉัย เพราะเห็นว่ามีความเป็นธรรม นอกจากนี้ ยังพบว่า มีผู้ร้องเรียนส่วนหนึ่งที่ยอมรับผลการวินิจฉัย แต่เห็นว่าไม่เป็นธรรม และไม่ยอมรับผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนไม่ปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินทำให้ปัญหาความเดือดร้อนและความไม่เป็นธรรมที่เกิดกับผู้ร้องเรียนยังไม่ได้รับการแก้ไข เมื่อสอบถามถึงความเสมอภาคในการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ตัวเองได้รับการปฏิบัติจากผู้ตรวจการแผ่นดินอย่างเท่าเทียมกับผู้ร้องเรียนรายอื่น

ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ทำการศึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนใน ๕ ด้าน ดังนี้

- ความพึงพอใจต่อการเสนอและรับเรื่องร้องเรียน
- ความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน
- ความพึงพอใจต่อการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน
- ความพึงพอใจต่อการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน
- ความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวม

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนดำเนินการโดยวัดจากข้อคำถามที่สร้างขึ้นมาในแต่ละส่วน ซึ่งกำหนดระดับความพึงพอใจ คือ พอใจน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง

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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน พบว่า ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

- ด้านการยื่นและรับเรื่องร้องเรียน (ร้อยละ ๘๐.๒๐)
- ด้านการพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน (ร้อยละ ๗๖.๐๐)
- ด้านการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน (ร้อยละ ๗๗.๐๐)
- ด้านการดำเนินการหลังการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน (ร้อยละ ๖๘.๐๐)

ทั้งนี้ ในภาพรวม ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ร้อยละ ๗๘.๐๐)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน

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

- รายได้เฉลี่ยของผู้ร้องเรียน
- ผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน
- ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์และการให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

กล่าวคือ เมื่อผู้ร้องเรียนมีรายได้เฉลี่ยเพิ่มมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินลดลง แต่หากผลการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามที่ร้องเรียน หรือมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์และ

การให้บริการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในระดับที่ดีมากขึ้นแล้ว จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้น

ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ในภาพรวม ผู้ร้องเรียนมีความคิดเห็นว่า ภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอยู่ในระดับดีมาก (ร้อยละ ๘๑.๖๕) เมื่อทำการวิเคราะห์โดยแยกออกเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้ร้องเรียนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอยู่ในระดับดีมากที่สุด ในประเด็นการเป็นองค์กรที่ร้องเรียนได้สะดวก (ร้อยละ ๘๗.๐๐) ส่วนประเด็นอื่น ๆ มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในระดับดีมาก ซึ่งได้แก่ ประเด็นการเป็นองค์กรที่เข้าใจความต้องการของผู้ร้องเรียน มีความมุ่งมั่น ความพร้อม และความเต็มใจให้บริการ (ร้อยละ ๘๓.๐๐) ประเด็นการเป็นองค์กรที่บุคลากรมีความรู้ ความสามารถและความชำนาญในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน (ร้อยละ ๘๒.๐๐) ประเด็นการเป็นองค์กรที่ประชาชนสามารถฝากความหวังและพึ่งพิงได้ เมื่อมีปัญหาความเดือดร้อน (ร้อยละ ๘๑.๒๐) ประเด็นการเป็นองค์กรที่พิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้ (ร้อยละ ๘๑.๐๐) ประเด็นเป็นองค์กรที่มีสถานที่ เจ้าหน้าที่ และเครื่องมือในการให้บริการที่เหมาะสม (ร้อยละ ๘๑.๐๐) ประเด็นการเป็นองค์กรที่ให้ความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย (ร้อยละ ๗๙.๒๐) และประเด็นการเป็นองค์กรที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว (ร้อยละ ๗๘.๘๐) ตามลำดับ

อนึ่ง เมื่อทำการสอบถามผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับความต้องการเสนอเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในอนาคต ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ในอนาคตหากมีปัญหาเกิดขึ้นจะมายื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแน่นอน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๐ โดยผู้ร้องเรียนได้ให้เหตุผลสนับสนุน เช่น มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนด้วยความเป็นธรรม คำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถแก้ไขความเดือดร้อนให้กับผู้ร้องเรียนได้ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้ความช่วยเหลือและปฏิบัติต่อผู้ร้องเรียนด้วยความสุภาพ เป็นต้น

ความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม

จากการศึกษา พบว่า ก่อนเสนอเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการแก้ไขความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมในระดับมาก (ร้อยละ ๘๐.๔๐) และเมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุดมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๑๐ ของผู้ร้องเรียนที่ตอบแบบสอบถาม และในส่วนของความเชื่อมั่นหลังทราบผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พบว่าผู้ร้องเรียนยังคงมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ ๗๓.๔๐) โดยเมื่อพิจารณาความถี่ของคำตอบ พบว่า ผู้ร้องเรียนจำนวนมากที่สุด มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๐ ของผู้ร้องเรียนที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการบริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ[๑๔]

ในปี พ.ศ. ๒๕๖๑ สถาบันพระปกเกล้าได้ร่วมมือกับสำนักงานสถิติแห่งชาติดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อรวบรวมข้อมูลและนำเสนอผลที่ได้จากการสำรวจให้กับหน่วยงานเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไป

ทั้งนี้ ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะและการทำงานประจำปี ๒๕๖๑ ในส่วนขององค์กรอิสระรวมถึงผู้ตรวจการแผ่นดินในแต่ละด้านปรากฏมีผลการสำรวจ ดังนี้

---

[๑๔] ความเชื่อมั่นต่อสถาบันต่าง ๆ และความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ พ.ศ. ๒๕๖๑ และสรุปผลการสำรวจ พ.ศ. ๒๕๔๕ – ๒๕๖๑ สำรวจโดย สถาบันพระปกเกล้า



สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๕
เลขที่ ๑๒๐ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐
โทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๑ ๙๑๐๐ โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๘๓๔๑ สายด่วน ๑๖๗๖ (โทรฟรีทั่วประเทศ) www.ombudsman.go.th