

การศึกษาประเด็นการร้องเรียนด้านการบริการและการบริหาร ของหน่วยงาน ภาครัฐของประชาชนผ่านแอปพลิเคชันดำรงธรรม Tracking ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น

ชินวัตร พิมพา¹ และ อภิรดี วงศ์ศิริ²

¹สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

²สาขาวิชาสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเด็นการร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนผ่านแอปพลิเคชันดำรงธรรม Tracking ใช้ระเบียบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งเป็นการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากฐานข้อมูลการร้องเรียนของประชาชนผ่านแอปพลิเคชันดำรงธรรม Tracking ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เรื่องร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนผ่านแอปพลิเคชันดำรงธรรม Tracking จำนวน 449 เรื่อง โดยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า ประเด็นการร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนผ่านแอปพลิเคชันดำรงธรรม Tracking จำนวน 449 เรื่อง แบ่งกลุ่มเรื่องร้องเรียน 6 ประเด็น พบว่า ประเด็นเรื่องร้องเรียนที่มีจำนวนมากที่สุดเรียงลำดับจากมากที่น้อยที่สุด คือ 1) ประเด็นขอความช่วยเหลือ/ขอความเป็นธรรม จำนวน 271 เรื่อง ร้อยละ 60.36 2) ประเด็นสาธารณูปโภค จำนวน 65 เรื่อง ร้อยละ 14.47 3) ประเด็นกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ จำนวน 53 เรื่อง ร้อยละ 11.80 4) ประเด็นการบริหารงาน จำนวน 39 เรื่อง ร้อยละ 8.69 5) ประเด็นการบริการ จำนวน 17 เรื่อง ร้อยละ 3.79 และ 6) เรื่องอื่น ๆ จำนวน 4 เรื่อง ร้อยละ 0.89 โดยสาเหตุของการร้องเรียนวิเคราะห์จากหัวข้อเรื่องร้องเรียน รายละเอียดของการร้องเรียน และวัตถุประสงค์ความต้องการของการร้องเรียน ได้แก่ 1) การไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการ 2) ความล่าช้าในการดำเนินการ 3) การไม่ได้รับการบริการที่ดี 4) การพบเห็นการกระทำที่ผิดกฎหมายของเจ้าหน้าที่รัฐ 5) การต้องการความช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐ และ 6) การไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงร้องเรียนเพื่อให้ปรับปรุง แก้ไข ให้มีการบริการ การบริหารงานที่ดีขึ้นและให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: เรื่องร้องเรียน การบริหารจัดการภาครัฐ นวัตกรรมภาครัฐ

Customer Complaint Management and Government Administration Through Damrongdhama Tracking Application of Damrongdhama Khon Kaen Center

Chinnawat Pimpa¹ and Aphiradee Wongsiri²

¹College of Local Administration, Khon Kaen University, Thailand

²Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University, Thailand

Abstract

The purpose of this research was to examine customer complaint concerning management and government administration through Damrongdham Tracking application. This qualitative research used the secondary data from the customer complain database collected from Damrongdham Tracking application with 449 cases and analyzed with content analysis.

The results demonstrate that the total number of customers who made complaint about management and government administration through Damrongdham Tracking application were 449 cases. According to the number of 449 cases, they could be divided into 6 categories, and the majority of customer complaints appeared to be the petition for fairness and assistance 271 cases (60.36%), followed by 65 cases (14.47%) from public utility, the accusation against state official and staff 53 cases (11.80%), the concern of government administration with 39 cases (8.69%) and the last two cases are about service and others with 17 cases (3.79%) and 4 cases (0.89%) respectively. The causes of customer complaint were analyzed by considering to topic and details including objectives of complaint and their requirements as follows: 1) receiving no response from customer requests; 2) the delay of working process; 3) getting unsatisfactory service; 4) experiencing with flagrant offence by state official; 5) the requirement of assistance from government agencies; and 6) suffering from injustice. It was also found that, the petitioners made complaints to government agencies in order to indicate their needs of service improvement and better management.

Keywords: Customer Complaint, Government Administration, Government Innovation

Received: 31 August 2021

Revised: 11 November 2021

Accepted: 15 November 2021

บทนำ

รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยล้วนแต่ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐ ดังจะเห็นได้จากการที่ปัจจุบันได้มีนโยบายหลากหลายนโยบายที่มุ่งให้หน่วยงานภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ให้พัฒนาปรับปรุงระบบการบริการประชาชนและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐให้ทันสมัย เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง (ฉัตรวัฒน์ ชัยณัฐราษฎร์, 2563, น.7-8) ซึ่งจะเห็นได้จากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2564 – พ.ศ. 2565 ที่ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบราชการไทย ได้แก่ การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน การสร้างความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ การพัฒนาองค์การหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้มีขีดสมรรถนะสูงและมีความทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ รวมถึงการปรับให้หน่วยงานภาครัฐมีโครงสร้างที่กะทัดรัดมีระบบงานที่คล่องตัวและรวดเร็ว สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพใช้ทรัพยากรของหน่วยงานภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นการส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกันระหว่างหน่วยงาน รวมถึงการยกระดับความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานภาครัฐ (ธงชัย คล้ายแสง, 2562, น. 3-4)

แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561 – พ.ศ. 2580 ภายใต้วิสัยทัศน์ที่ว่า “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” โดยรัฐบาลได้กำหนดยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐที่มีเป้าหมายเพื่อการปรับเปลี่ยนหน่วยงานภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561) และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ได้จัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2563 – พ.ศ. 2565 เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐใช้เป็นแนวทางในการปฏิรูปการบริหารงานและยกระดับการให้บริการประชาชนโดยการนำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ ให้มีการทำงานที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงผ่านช่องทางดิจิทัล (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2564) ซึ่งนวัตกรรมมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศเป็นอย่างมาก

หากเราถ่วงถ่วงถึงนวัตกรรม โดยทั่วไปแล้วมักจะนึกถึงแนวคิดทางด้านความได้เปรียบทางการแข่งขันในตลาดของภาคเอกชน ซึ่งหมายถึงการคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ออกสู่ตลาดโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี และมักเกิดขึ้นที่ภาคเอกชนอันเป็นผลจากแรงกดดันจากการแข่งขันทางเศรษฐกิจ การพัฒนาของเทคโนโลยีและโอกาสทางธุรกิจ เช่น

การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ที่แตกต่างจากคนอื่น เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการการทำงานต่าง ๆ ซึ่งอาจเกิดจากการใช้ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ คิดค้นหรือการพัฒนาต่อยอดจากของเดิมที่มีอยู่ (สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์, 2553) และอาจเป็นแนวคิดผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ หรือกระบวนการใหม่ ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อสังคม และส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีกว่าเดิม (อมรรัตน์ ศรีพอ, 2561) โดยนวัตกรรมสามารถเกิดขึ้นที่ภาครัฐได้เช่นเดียวกับภาคเอกชน ซึ่งนวัตกรรมภาครัฐ หมายถึง การประยุกต์ใช้องค์ความรู้ การต่อยอด หรือการพัฒนาแนวคิด ในการพัฒนารูปแบบใหม่ วิธีการในการบริหารจัดการองค์การ (Organization Management) การพัฒนาการดำเนินงาน (Operations) การพัฒนาการให้บริการประชาชน (Service) โดยต่อยอดมาจากความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ ซึ่งจะก่อให้เกิดนโยบายใหม่ แผนงานใหม่ (ศูนย์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบราชการไทย, 2560) กระบวนการทำงานใหม่ หรือผลิตภัณฑ์การบริการใหม่ ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล คุณภาพของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ นอกจากนี้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้กล่าวถึง นวัตกรรมภาครัฐว่าเป็นการปรับปรุง การส่งมอบบริการภาครัฐที่เกิดจากการใช้ทักษะ ความรู้ความสามารถ การสั่งสมประสบการณ์ และการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนา เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงที่ก่อให้เกิดผลประโยชน์ ต่อส่วนรวม (Public Values) หรือประโยชน์ต่อภาคเศรษฐกิจ และภาคสังคม ที่สามารถต่อยอด ให้เป็นนโยบายใหม่ บริการใหม่และกระบวนการใหม่ หรือผลิตภัณฑ์ใหม่ (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2559)

จะเห็นได้ว่านวัตกรรมภาครัฐเป็นการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ การต่อยอดองค์ความรู้ และการพัฒนาวิธีการบริหารจัดการ การดำเนินงาน และการปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้ผลงานที่มีคุณภาพ สำหรับในการศึกษานี้ นวัตกรรมภาครัฐ คือ แอปพลิเคชันดำรงธรรม Tracking โดยเป็นการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชนให้สามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และในปัจจุบัน เป็นยุคของการแข่งขันการให้บริการ ส่งผลให้หน่วยงานในทุกภาคส่วน ล้วนตระหนักถึงการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง หรือพัฒนาการทำงานในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพซึ่งการจะเป็น หน่วยงานที่มีความเป็นเลิศทางการแข่งขันนั้น ต้องมีแนวทางการพัฒนาการทำงานเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงาน (ปัทมาพร ทอชู, 2559, น. 94-100) ซึ่งการพัฒนารูปแบบการทำงาน เพื่อนำไปสู่การทำงานที่รวดเร็ว มีความแม่นยำ มีการบริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือก ปฏิบัติ มีประสิทธิภาพ เป็นผลของการทำงานที่นำไปสู่ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานภาครัฐนั้น ต้องมีการพัฒนารูปแบบการทำงาน ทั้งระบบ เพื่อนำไปสู่คุณภาพการทำงานที่ดีโดยการประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร และ

ประหยัดเวลา (อนันท์ งามสะอาด, 2551) กล่าวคือ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงานและสังคมซึ่งประสิทธิภาพการทำงานเป็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และผลลัพธ์ที่ได้ (Output) (ยุวสุข กุลาคติ, 2554) และในการพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ นอกจากการพัฒนากระบวนการทำงานของหน่วยงานหรือการหาแนวทางที่เหมาะสมกับหน่วยงานมาปรับใช้ในการบริหารจัดการแล้ว ยังต้องมีการพัฒนาทักษะ เพิ่มพูนความรู้ และความสามารถให้กับบุคลากรของหน่วยงานด้วย (กันตยา เพิ่มผล, 2553) ในการวัดความมีประสิทธิภาพของการทำงานของหน่วยงานภาครัฐนั้น จะวัดจากตั้งแต่เริ่มกระบวนการทำงานไปถึงผลลัพธ์ของการทำงานได้ตามเป้าหมายของหน่วยงานที่ได้กำหนดไว้ รวมถึงประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งสรุปได้ว่าประสิทธิภาพในการทำงานหมายถึง การหาแนวทางที่เหมาะสมกับหน่วยงาน เพื่อพัฒนากระบวนการบริหารจัดการ กระบวนการบริการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจและประโยชน์สูงสุด

ด้วยเหตุนี้ จึงเห็นได้ว่าเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีนั้น เน้นที่ประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก โดยกำหนดให้มีการปรับปรุงการทำงานเพื่อการอำนวยความสะดวก และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน (สมบูรณ์ ศิริสรธริรัญ และชินจิต ไชยธรรม, 2562, 5–6) ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่นเป็นอีกหนึ่งหน่วยงานภาครัฐที่ให้ความสำคัญกับการบริการประชาชน จึงได้มีการพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผ่านช่องทางดิจิทัล ชื่อว่าแอปพลิเคชันดำรงธรรม Tracking ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันที่ใช้ในการร้องเรียนและสามารถติดตามผลการร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชันได้ด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (ไทยรัฐ, 2562) กล่าวคือ หากประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่นมีความทุกข์และมีเรื่องที่ต้องการร้องเรียนขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐ สามารถร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชันดังกล่าวได้ทันที โดยที่ไม่ต้องเดินทางไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ที่ตั้งอยู่ ณ ที่ว่าการอำเภอ ทั้ง 26 อำเภอ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่นรวมถึงไม่ต้องเดินทางไปยังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น ที่ตั้งอยู่ ณ ศาลากลางจังหวัดขอนแก่น ทำให้ประชาชนสามารถประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และปลอดภัยจากการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในสถานการณ์ปัจจุบัน

ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาประเด็นการร้องเรียนด้านการบริการ และการบริหารของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนผ่านแอปพลิเคชันดำรงธรรม Tracking มีปัญหาเรื่องร้องเรียนและความต้องการของประชาชนเรื่องใดที่ประชาชน ต้องการความช่วยเหลือ และสะท้อนความต้องการไปยังหน่วยงานภาครัฐในเรื่องใด เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้ไปพัฒนาจุดบกพร่อง ปรับปรุงกระบวนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพที่ดี

ยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างทั่วถึงและครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาประเด็นการร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนผ่านแอปพลิเคชันดำรงธรรม Tracking

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้รวบรวมจากการร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชันดังกล่าวเป็นจำนวน 969 เรื่อง โดยได้แยกประเด็นของการร้องเรียนออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการเมือง ด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านนโยบายและสวัสดิการของรัฐ และจากการเก็บรวบรวมข้อมูลการร้องเรียน พบว่า ประเด็นการร้องเรียนที่มากที่สุด คือ การร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐ มีการร้องเรียนในดำนดังกล่าวมากถึง 449 เรื่อง ร้อยละ 45.08 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าประชาชนมีความต้องการให้หน่วยงานภาครัฐแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ต้องการความช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐในด้านการบริการและการบริหารงานของภาครัฐเป็นอย่างมาก จึงได้คัดเลือกประเด็นดังกล่าวเพื่อเป็นประเด็นในการศึกษาในการศึกษาครั้งนี้

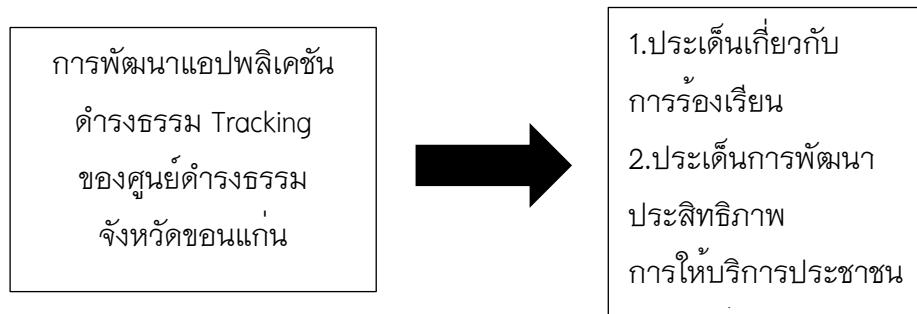
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งมีรายละเอียดของการดำเนินการวิจัย ดังนี้

เครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากฐานข้อมูลการร้องเรียนของประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่นที่ร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชันดำรงธรรม Tracking ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2562 – 31 ตุลาคม 2563 มีจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด 969 เรื่อง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาประเด็นการร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนผ่านแอปพลิเคชันดำรงธรรม Tracking กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาในประเด็น 1) ประเด็นเกี่ยวกับการร้องเรียน และ 2) ประเด็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งในประเด็นเกี่ยวกับการร้องเรียน ได้แก่ การศึกษาเรื่องการสังเคราะห์ความรู้จาก คำร้องเรียน ผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลต่อสภาพพยาบาล ของ วิธนา จีระแพทย์ และคณะ (2563) พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดการร้องเรียน ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยภายในตัวบุคคลของพยาบาล เช่น พฤติกรรมการให้บริการ ความใส่ใจในการให้บริการ ปัจจัยเกี่ยวข้องกับองค์กร เช่น การทำงานที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานของสภาการพยาบาลและปัจจัยด้านผู้ร้องเรียน ซึ่งสาเหตุของการร้องเรียนเกิดจากความไม่พอใจต่อการให้บริการ การได้รับผลกระทบจากการบริการที่ผิดพลาด

ในส่วนประเด็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม ได้แก่ การศึกษาเรื่องการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม ของ สรัล เลหาพันธ์ (2562) พบว่า แนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ควรมีการพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียนโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการเขียนเรื่องร้องเรียนผ่านกระดาษแบบฟอร์มการร้องเรียน และควรมีการประชาสัมพันธ์อำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และประชาสัมพันธ์ขั้นตอน วิธีการ และสิ่งที่ต้องเตรียมประกอบ การร้องเรียนเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการบริการและสะดวกรวดเร็ว

การศึกษากการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกรณีศึกษา อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ของ อภิญา ไฉ่ไธสง (2562) พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลำปลายมาศ มีการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนโดยการพัฒนาเจ้าหน้าที่ โดยการอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนสามารถให้

คำปรึกษาประชาชนได้ มีการบูรณาการร่วมกันของหน่วยงานภาครัฐในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และการศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาญจนบุรี ของ จักรพันธ์ เตชะฤทธิ์ (2563) พบว่า แนวทางการพัฒนาการดำเนินงาน ได้แก่ 1) เมื่อมีการร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรมต้องประสานงานไปยังหน่วยงานที่มีภารกิจ หรือหน้าที่โดยตรงทันที 2) ในการบริการประชาชนต้องมีการอธิบายถึง ภารกิจและอำนาจหน้าที่ ที่สามารถช่วยเหลือประชาชนได้ให้ประชาชนได้เข้าใจ และ 3) ส่งเสริมการเรียนรู้ให้บุคลากร และขอความร่วมมือส่วนราชการในการทำงานร่วมกับศูนย์ดำรงธรรม

จะเห็นได้ว่า เมื่อประชาชนผู้รับบริการไม่ได้รับการบริการที่ดีหรือได้รับผลกระทบจากการบริการที่ผิดพลาด จะทำการร้องเรียนเพื่อให้ปรับปรุงการบริการ ซึ่งหน่วยงานภาครัฐต้องดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการ โดยการประยุกต์ใช้นวัตกรรม หรือเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากฐานข้อมูลการร้องเรียนของประชาชนที่ร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชันดำรงธรรม Tracking ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น โดยรวบรวมข้อมูลจาก 2 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลส่วนของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย วันที่แจ้งเรื่องร้องเรียน วันที่รับเรื่องร้องเรียน สถานะเรื่องร้องเรียน และ 2) ข้อมูลส่วนของผู้ร้องเรียน ประกอบด้วย หัวข้อร้องเรียน ประเภทเรื่องร้องเรียน ข้อมูลผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน รายละเอียดเรื่องร้องเรียน พื้นที่สถานที่เกิดเหตุ และวัตถุประสงค์ของการร้องเรียน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากฐานข้อมูลการร้องเรียน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนและจัดระเบียบข้อมูล

ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เชิงพรรณนาโดยวิเคราะห์จาก 2 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) การวิเคราะห์จากประเด็นปัญหาเรื่องที่มีการร้องเรียน หัวข้อเรื่องร้องเรียน ว่ามีปัญหา ได้รับความเดือดร้อนอย่างไร และ 2) การวิเคราะห์จากรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนและวัตถุประสงค์ของการร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 3 เมื่อวิเคราะห์ประเด็นปัญหาเรื่องที่มีการร้องเรียนแล้ว นำข้อมูลมาจำแนกและจับกลุ่มหมวดหมู่เรื่องร้องเรียน โดยผู้วิจัยได้จำแนกกลุ่มเรื่องร้องเรียนให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกับหัวข้อเรื่องร้องเรียน รายละเอียดของการร้องเรียน และวัตถุประสงค์ของ

การร้องเรียน ตัวอย่างเช่น เรื่องร้องเรียนที่ 1 มีหัวข้อเรื่องว่าร้องเรียนการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ผู้วิจัยจะได้นำเรื่องร้องเรียนที่มีหัวข้อหรือมีรายละเอียดที่สอดคล้อง คล้ายคลึงกัน จำแนกอยู่ในหมวดหมู่เรื่องเดียวกัน (ภาณุพงษ์ ชูรัตน์ และ ศิริศักดิ์ เหล่าจันทาม, 2563, น. 4–5)

ขั้นตอนที่ 4 เมื่อจับกลุ่มเรื่องร้องเรียนแล้ว ผู้วิจัยจะได้สังเคราะห์ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อสรุปประเด็นตามที่ศึกษา โดยยึดการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาการร้องเรียนขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐของผู้ใช้แอปพลิเคชัน ดำรงธรรม Tracking กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้วิเคราะห์หัวข้อเรื่องร้องเรียนและได้จำแนกและจับกลุ่มเรื่องร้องเรียน เป็น 6 กลุ่มเรื่องร้องเรียนตามประเด็นที่มีการร้องเรียน ได้แก่ ประเด็นสาธารณูปโภค ประเด็นขอความช่วยเหลือ/ขอความเป็นธรรม ประเด็นการบริหารงาน ประเด็นการบริการ ประเด็นกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ และเรื่องอื่น ๆ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประเด็นการร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชันดำรงธรรม Tracking

การร้องเรียนการบริการและการบริหารงานภาครัฐ	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
1. ประเด็นสาธารณูปโภค	65	14.47
2. ประเด็นขอความช่วยเหลือ/ขอความเป็นธรรม	271	60.36
3. ประเด็นการบริหารงาน	39	8.69
4. ประเด็นการบริการ	17	3.79
5. ประเด็นกล่าวโทษเจ้าหน้าที่	53	11.80
6. เรื่องอื่น ๆ	4	0.89
รวม	449	100.0

จากตารางที่ 1 การร้องเรียนการบริการและการบริหารงานภาครัฐ พบว่า มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด 449 เรื่อง กลุ่มเรื่องร้องเรียนที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ประเด็นขอความช่วยเหลือ/ขอความเป็นธรรม จำนวน 271 เรื่อง ร้อยละ 60.36 น้อยที่สุดคือ เรื่องอื่น ๆ จำนวน 4 เรื่อง ร้อยละ 0.89 ประเด็นสาธารณูปโภค จำนวน 65 เรื่อง ร้อยละ 14.47 มีสัดส่วนใกล้เคียงกับประเด็นกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ จำนวน 53 เรื่อง ร้อยละ 11.80 โดยข้อค้นพบจากการวิจัยสามารถอธิบายรายละเอียดได้ ดังนี้

ประเด็นการร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐของ ประชาชนแอปพลิเคชันดำรงธรรม

1. ประเด็นขอความช่วยเหลือ/ขอความเป็นธรรม ในกลุ่มนี้มีการร้องเรียนเป็นจำนวนมากที่สุด โดยการร้องเรียนนี้ มีสาเหตุมาจาก

1.1 การไม่ได้รับความเป็นธรรม เช่น การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากคำสั่งของหน่วยงานภาครัฐ การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากผลการตัดสินของหน่วยงานภาครัฐจึงเกิดการคัดค้าน ขอให้ทบทวนการตัดสินใหม่ เป็นต้น

1.2 การขอให้เร่งรัดการตรวจสอบข้อเท็จจริง เร่งรัดการทำงาน เร่งรัดการดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การขอให้เร่งรัดการดำเนินคดีกับผู้ต้องหา การขอให้เร่งรัดการแก้ปัญหาจราจรติดขัด การขอให้เร่งรัดการแก้ปัญหาคาความเดือดร้อนของประชาชนในด้านต่าง ๆ เป็นต้น

1.3 การขอความช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนที่ประชาชนได้รับผลกระทบ เช่น การขอให้ตรวจสอบการบุกรุกเขตชลประทาน การขอให้เร่งยับยั้งการก่อสร้างโครงการต่าง ๆ การขอให้ตรวจสอบทะเบียนราษฎร การขอความช่วยเหลือเนื่องจากถูกฉ้อโกง การถูกกีดกันข่มเหง เป็นต้น

2. ประเด็นสาธารณูปโภค ในกลุ่มนี้เกิดจากการที่ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการใช้ถนน ขาดแคลนน้ำ ไฟฟ้าในการใช้อุปโภคบริโภค และไฟฟ้ามืดสว่างในบริเวณถนนหนทางต่าง ๆ ซึ่งกลุ่มการร้องเรียนนี้ มีสาเหตุมาจาก

2.1 การขาดแคลนน้ำในการอุปโภค บริโภคหรือใช้ในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน เช่น น้ำประปาหมู่บ้านไม่ไหลหรือไหลเบา แหล่งน้ำแห้งแล้ง การขอให้ขยายติดตั้งระบบน้ำประปา เพิ่มเขตคลองส่งน้ำ เป็นต้น

2.2 คุณภาพของน้ำประปา เช่น น้ำประปาไม่สะอาด มีสิ่งเจือปน มีกลิ่นเหม็น หรือน้ำประปาขุ่น เป็นต้น

2.3 การขาดแคลนไฟฟ้าใช้ในชีวิตประจำวันหรือใช้ในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ส่งผลให้ประชาชนได้รับคสามเดือดร้อน เช่น หมู่บ้านไม่มีไฟฟ้าใช้ การขอขยายเขตไฟฟ้า ขอให้ติดตั้งเสาไฟฟ้า การขอให้แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับไฟตกบ่อยครั้ง การขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทางถนน เป็นต้น

2.4 ถนนชำรุด เป็นหลุมเป็นบ่อ เช่น การร้องเรียนถนนบริเวณหมู่บ้านชำรุด เป็นหลุมเป็นบ่อไม่มีหน่วยงานมาซ่อมแซมดูแลนานกว่า 10 ปี การขอให้ปรับปรุงถนนให้เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก การขอขยายช่องทางการจราจรเพื่อลดการจราจรติดขัดในช่วงโมงเร่งด่วน การขอสนับสนุนงบประมาณในการก่อสร้างถนน เป็นต้น

3. ประเด็นกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ ในกลุ่มนี้เป็นการร้องเรียนตัวเจ้าหน้าที่ซึ่งมีสาเหตุมาจาก

3.1 การปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่โปร่งใส เช่น ประชาชนร้องเรียนการเลือกปฏิบัติของผู้ใหญ่บ้าน การร้องเรียนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ตำรวจเรียกรับผลประโยชน์แลกกับการปล่อยตัวผู้ต้องหา เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน เป็นต้น

3.2 การปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมไม่เป็นแบบอย่างที่ดี เช่น การร้องเรียนพฤติกรรมเชิงชู้สาวของข้าราชการ การร้องเรียนพฤติกรรมการเล่นการพนัน การดื่มสุรามึนเมาส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น การไม่เป็นแบบอย่างที่ดี เป็นต้น

3.3 การนำทรัพย์สินของทางราชการไปใช้ส่วนตัว เช่น การนำรถยนต์ของราชการไปใช้ส่วนตัว เป็นต้น

4. ประเด็นการบริหารงาน ในกลุ่มนี้เป็นการร้องเรียนการบริหารจัดการ ของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีสาเหตุมาจาก

4.1 การบริหารงานที่ไม่โปร่งใส เช่น การร้องเรียนการบริหารงบประมาณของหน่วยงานภาครัฐ การร้องเรียนกระบวนการประกวดราคา การจัดซื้อจัดจ้างวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ การขอให้ตรวจสอบสถานะฐานข้อมูลของเทศบาล การขอให้ตรวจสอบการจัดอาหารกลางวันของโรงเรียน และการบริหารโครงการต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น

4.2 การแต่งตั้งโยกย้ายข้าราชการที่ไม่เป็นธรรม เช่น การคัดค้านการย้ายผู้อำนวยการโรงพยาบาล การคัดค้านการแต่งตั้งผู้อำนวยการโรงเรียน เป็นต้น

4.3 การค้างชำระค่าสินค้า วัสดุ อุปกรณ์ สำนักงาน เช่น การร้องเรียนโรงเรียนค้างชำระค่าหมึกพิมพ์ เป็นต้น

5. ประเด็นการบริการ มีสาเหตุของการร้องเรียนมาจาก

5.1 การไม่ได้รับการบริการหรือไม่ได้รับความสะดวกในการบริการ เช่น การร้องเรียนการบริการทำบัตรประจำตัวประชาชนของอำเภอล่าช้า การร้องเรียนการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาล การขอให้เทศบาลเพิ่มความถี่ในการจัดเก็บขยะมูลฝอย

5.2 พฤติกรรมการทำงานการประพฤติดนต้อมผู้มาติดต่องานที่ไม่เหมาะสมจึงส่งผลให้ประชาชนร้องเรียนให้ปรับปรุงการบริการ เช่น การใช้วาจาไม่สุภาพต่อประชาชนผู้มาติดต่องาน การไม่อยู่ในจุดให้บริการ และการบริการที่ผิดพลาด เป็นต้น

6. เรื่องอื่น ๆ เป็นเรื่องที่ไม่ได้จัดกลุ่มอยู่ในประเด็นตามข้อ 1-5 ซึ่งผู้ร้องเรียนไม่ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อการร้องเรียน แต่เป็นการเสนอความคิดเห็นผ่านแอปพลิเคชันดำรงธรรม Tracking ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น ไปยังส่วนราชการส่วนกลาง และการขอคำปรึกษา

จากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่นเพียงเท่านั้น เช่น การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการให้บริการทางสาธารณสุข การขอคำปรึกษาแนวทางการแต่งตั้งผู้บริหารสถานศึกษา เป็นต้น จะเห็นได้ว่า การร้องเรียนสามารถเกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ แต่เป้าประสงค์หลักของการร้องเรียน คือ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ซึ่งเมื่อประชาชนได้รับความเดือดร้อนได้รับผลกระทบจากความไม่เป็นธรรม พบเห็นการกระทำที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือมีความต้องการให้หน่วยงานภาครัฐช่วยเหลือจึงใช้สิทธิของตนเองในการร้องเรียน โดยการร้องเรียนด้านการบริการและบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐ เปรียบเสมือนกระจกสะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานภาครัฐจะต้องพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข จุดบกพร่องในการบริการและการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (กนกวรรณ สันลักษณทิพย์, 2552)

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาประเด็นการร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนผ่านแอปพลิเคชันดำรงธรรม Tracking ที่ผู้วิจัยได้จำแนกและจับกลุ่มเรื่องร้องเรียน เป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ ประเด็นขอความช่วยเหลือ/ขอความเป็นธรรม ประเด็นสาธารณูปโภค ประเด็นกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ ประเด็นการบริหารงาน ประเด็นการบริการ และ เรื่องอื่น ๆ พบว่าการร้องเรียนในแต่ละประเด็นมีสาเหตุที่แตกต่างกันไปตามสภาพปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชน เช่น หากผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบจากคำสั่งของหน่วยงานภาครัฐที่ไม่เป็นธรรมจะร้องเรียนเพื่อขอความช่วยเหลือหรือเพื่อขอให้หน่วยงานภาครัฐทบทวนคำสั่งนั้น หากไม่ได้รับความสะดวกในด้านสาธารณูปโภค ขาดแคลนสิ่งอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกที่คุณภาพไม่ดีจะทำการร้องเรียนเพื่อให้มีการแก้ไข ปรับปรุง หากได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่รัฐ หรือพบเห็นการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐที่ไม่โปร่งใสจะร้องเรียนเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบการทำงาน และ เรื่องอื่น ๆ เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนต้องการแสดงความคิดเห็น หรือต้องการปรึกษาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น

จะเห็นได้ว่าสาเหตุหลักของการร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชันดำรงธรรม Tracking มาจากการที่ประชาชนไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ไม่ได้รับความเป็นธรรม ได้รับความเดือดร้อนจากผลกระทบในด้านต่าง ๆ การไม่ได้รับการบริการที่ดีจากหน่วยงานภาครัฐ ความล่าช้าในการปฏิบัติงาน รวมถึงการพบเห็นการกระทำที่ไม่ถูกต้องของเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภา จีระแพทย์ และคณะ (2563) ที่พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดการร้องเรียนและเกิดการทำผิดจริยธรรมวิชาชีพการพยาบาล ได้แก่ พฤติกรรมการให้บริการ ความใส่ใจในการให้บริการ มาตรฐานการให้บริการ และผลกระทบจากการบริการ หากประชาชนผู้รับบริการไม่ได้รับการตอบสนองที่ดี หรือตรงตามความต้องการจะส่งผลให้เกิดการร้องเรียน ทั้งนี้ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น

หรือหน่วยงานภาครัฐต้องยกระดับการการบริหารจัดการโดยการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และการประยุกต์ใช้นวัตกรรมภาครัฐหรือเทคโนโลยีในการทำงาน หากหน่วยงานภาครัฐมีการบริการและการบริหารงานที่ดีนั้น จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ครบถ้วน และถูกต้อง จะทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและปัญหาการร้องเรียนลดลง ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ อภิญา ไชโธสงค์ (2562) ที่ได้ศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกรณีกศึกษา อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลำปลายมาศให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นอย่างดีร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่ทั่วถึง และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรพันธ์ เตชะฤทธิ์ (2563) ที่ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด กรณีกศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาญจนบุรี ที่พบว่า การทำงานของหน่วยงานภาครัฐที่มีหลายขั้นตอน และทำงานตามกรอบของกฎหมายซึ่งทำให้แก้ปัญหาของประชาชนได้ล่าช้า และมีบุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน จึงต้องมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยการนำนวัตกรรมภาครัฐมาเพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ ซึ่งจะส่งผลให้มีช่องทางการร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น มีการบริการที่ทันสมัย ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างทั่วถึง และการพัฒนาแอปพลิเคชันดำรงธรรม Tracking ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น ยังเป็นอีกหนึ่งนวัตกรรมที่สามารถช่วยให้การจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนเป็นไปได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ทำให้ประชาชนผู้ร้องเรียนได้รับความสะดวกในการเข้าถึงการบริการและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม ของ สรวิ เลหาพันธ์ (2562) ที่พบว่า แนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ควรมีการพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียนโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการเขียนเรื่องร้องเรียนผ่านกระดาษแบบฟอร์มการร้องเรียน

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น ได้พัฒนาและใช้แอปพลิเคชัน ดำรงธรรม Tracking ในการให้บริการประชาชนและใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยแอปพลิเคชันดำรงธรรม Tracking สามารถปรับปรุงการทำงานได้ ดังนี้

1. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่นมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้นโดยประชาชนสามารถร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน ดำรงธรรม Tracking

2. ประชาชนสามารถร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชันดำรงธรรม Tracking ได้ทุกที่ทุกเวลา โดยที่ไม่ต้องเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลาในการเดินทาง

3. การติดตามเรื่องร้องเรียนของประชาชน สามารถทราบสถานะดำเนินการ โดยแอปพลิเคชันดำรงธรรม Tracking จะแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการอัตโนมัติ

4. การติดต่อประสานงาน/การส่งต่อเรื่องร้องเรียน เมื่อมีแอปพลิเคชันดำรงธรรม Tracking ส่งผลให้มีระบบการประสานงานเรื่องร้องเรียนที่รวดเร็วขึ้นด้วยระบบออนไลน์ โดยสามารถส่งเรื่องร้องเรียนหรือประสานงานผ่านช่องทางแอปพลิเคชันดำรงธรรม Tracking ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนโดยที่ไม่ต้องรอหนังสือราชการ

5. การติดตามทวงถามเรื่องที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลการดำเนินการ เมื่อครบกำหนดระยะเวลาในการรายงานผลการดำเนินการ ระบบแอปพลิเคชันดำรงธรรม Tracking จะแจ้งเตือนเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลการดำเนินการโดยอัตโนมัติ

6. การยุติเรื่องร้องเรียน เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแล้ว สามารถรายงานผลการแก้ไขปัญหาผ่านแอปพลิเคชันดำรงธรรม Tracking ได้ทันที ซึ่งประชาชนสามารถทราบผลการดำเนินการโดยที่ไม่ต้องรอการแจ้งผลการดำเนินการเป็นหนังสือราชการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาถึงสาเหตุของการร้องเรียนด้านการบริการและบริหารงาน หน่วยงานภาครัฐ ของประชาชนในพื้นที่จังหวัดขอนแก่นที่ร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชันดำรงธรรม Tracking จำนวน 449 เรื่อง ซึ่งจากการเก็บรวบรวมข้อมูลการร้องเรียน มีการร้องเรียนในด้านอื่น ๆ คงเหลืออีก 550 เรื่อง ดังนั้น การทำวิจัยครั้งต่อไปจึงควรศึกษา การร้องเรียนในด้านอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบและให้ทราบความเหมือนและแตกต่าง ของประเด็นปัญหา

เอกสารอ้างอิง

กันตยา เพิ่มผล. (2553). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency development)*. (พิมพ์ครั้งที่ 3.)

กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

กนกวรรณ สิ้นลักษณ์ทิพย์. (2552). *ผลการพัฒนารูปแบบการรับฟังและการจัดการเสียงสะท้อนจาก ผู้รับบริการโรงพยาบาลโพธาราม จังหวัดราชบุรี พ.ศ.2552*. ราชบุรี: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดราชบุรี.

จักรพันธ์ เตชะฤทธิ์. (2563). *แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาญจนบุรี (การศึกษาอิสระปริญญามหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

- ฉัฐวัฒน์ ชัชณัฐภาณุกุล. (2563). รัฐประศาสนศาสตร์กับการเปลี่ยนแปลงยุคโลกาภิวัตน์. *วารสาร มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*, 7(5), 7–8.
- ไทยรัฐ. (2562). มุมข่าวราชการ : “ตำรวจธรรม Tracking”. สืบค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2564, จาก <https://www.thairath.co.th/news/politic/1701056>
- ธงชัย คล้ายแสง. (2563). หลักธรรมมาภิบาลกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. *วารสาร วิจัยวิชาการ*, 2(2), 3–4.
- ปัทมาพร ท่อชู. (2559) การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน (The Efficiency Development of Operation). *วารสาร Industrial technology review*, 22(282), 94–100.
- ภานุพงษ์ ชูรัตน์ และศิริศักดิ์ เหล่าจันทร์. (2563). บทบาทของชุมชนในการแก้ไขปัญหาการใช้ ความรุนแรงในครอบครัว กรณีศึกษาอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น. *วารสาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด*, 14(2), 4–5.
- ยุวณัฐ กุลาคดี. (2554). การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจประเมินตามมาตรฐาน ISO/IEC17021:2006 ศึกษากรณี: สำนักงานรับรองระบบคุณภาพวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยพระบรมราชูปถัมภ์. กรุงเทพฯ: สำนักงานรับรองระบบคุณภาพวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยพระบรมราชูปถัมภ์.
- วีณา จีระแพทย์ เพ็ญพักตร์ อุทิศ และ สายสมร เฉลยกิตติ. (2563). การสังเคราะห์ ความรู้จาก คำร้องเรียนผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลต่อสภาพยาบาล. *วารสารพยาบาลตำรวจ*, 12(2), 6–7.
- ศูนย์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบราชการไทย. (2560). *ความหมายของนวัตกรรมภาครัฐ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2563, จาก <https://www2.opdc.go.th/psic/main.php?url=content&gp=1&mn=3>.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2564). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของ ประเทศไทย พ.ศ. 2563–2565*. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มิถุนายน, 2564, จาก <https://www.dga.or.th/policy-standard/policy-regulation/dga-019/dga-024/dga-029/>
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำนักวิชาการ. (2559). *ภาครัฐไทยกับการก้าวเข้าสู่ รัฐบาลดิจิทัล*. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2563, จาก <http://www.parliament.go.th/library>.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). “ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี พ.ศ. 2561–2580”. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน 2563, จาก <http://nsr.nesdc.go.th>

- สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์. (2553). *นวัตกรรม: ความหมาย ประเภท และความสำคัญต่อการเป็น
ผู้ประกอบการ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2563, จาก
<http://www.jba.tbs.tu.ac.th/files/Jba128/Article/JBA128Somnuk.pdf>
- สร้อย เลหาพันธ์. (2562). การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
มหาสารคาม. *วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอภัยภูเบศร*, 10(1), 6-7.
- สมบูรณ์ ศิริสรวิทย์ และ ชินจิต ไชยธรรม. (2562). การขับเคลื่อนธรรมาภิบาลภาครัฐสู่การบริหาร
จัดการอย่างยั่งยืน. *วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ*, 6(2), 5-6.
- อภิญา ไชยสงค์. (2562). *การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม
อำเภอ กรณีศึกษา อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์*. (การศึกษานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- อนันท์ งามสะอาด. (2551). *การพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรวิทยาลัยเทคนิค
เดชอุดม*. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.
- อมรัตน์ ศรีพอ. (2561). *กลยุทธ์การบริหารวิชาการโรงเรียนมัธยมศึกษาเอกชนตามแนวคิด
ทักษะความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และ ทักษะการคิดเชิงนวัตกรรม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา
ดุษฎีบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.