

แนวทางการพัฒนาการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กรณีศึกษาเทศบาลนครเกาะสมุย

Guidelines for developing complaint services A case study of Koh Samui Municipality

ปิยพร จันทรบัว¹, วาสนา จาตุรัตน์², ชนัญชิดา ทิพย์ญาณ³

1. สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
โทร 082-6188338 อีเมล piyaporn.mju@gmail.com
2. สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
โทร 081-6935199 อีเมล wasana.edu@gmail.com
3. สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
โทร 096-7936535 อีเมล chanan1928@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย 2) ปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย และ 3) แนวทางการพัฒนา การให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 22 คน ประกอบด้วย ปลัดเทศบาลนครเกาะสมุยจำนวน 1 คน หัวหน้าส่วนราชการจำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่การให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุยจำนวน 5 คน สมาชิกสภาเทศบาลนครเกาะสมุยจำนวน 4 คน และประชาชนที่มาใช้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุยจำนวน 10 คน ได้มาโดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) การให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย คือ มีเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ 2 ช่องทาง คือ หนังสือคำร้องทั่วไป และแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ซึ่งเป็นช่องทางที่ใช้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มากที่สุด 2) ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ งบประมาณ ครุภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ยังไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน มีสถานที่ไม่เอื้ออำนวยความสะดวกต่อผู้พิการ และมีช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ไม่เพียงพอ และ 3) แนวทางการพัฒนาการให้บริการการรับเรื่องร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย ควรเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอต่อความต้องการ เพิ่มงบประมาณให้เพียงพอในการบริหารจัดการ ปรับปรุงสถานที่ให้เหมาะสมและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทุกกลุ่ม เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

คำสำคัญ : การพัฒนา การให้บริการ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

Abstract

This research aims to study 1) the complaint service provision of Koh Samui Municipality, 2) problems and obstacles in the complaint service provision of Koh Samui Municipality, and 3) guidelines for improving the complaint service provision of Koh Samui Municipality. A qualitative research methodology was employed, using in-depth interviews. Data were collected from 22 key informants: one Koh Samui Municipality Clerk, two department heads, five Koh Samui Municipality complaint service officers, four Koh Samui Municipality Council members, and ten Koh Samui Municipality residents who had availed of the complaint service. The data were obtained using purposive sampling. Content analysis was used to analyze the data.

The research found that 1) Koh Samui Municipality's complaints service is supported by two channels: general complaints forms and the Traffy Fondue application. The latter is the most commonly used channel. 2) Problems and obstacles to Koh Samui Municipality's complaints service include insufficient personnel, insufficient budget, equipment, and materials for the workload, inadequate facilities for people with disabilities, and insufficient channels for complaints. 3) Guidelines for improving Koh Samui Municipality's complaints service include increasing the number of personnel to meet residents' demand, increasing the budget for management, improving facilities to be appropriate and convenient for all groups of citizens, expanding complaint channels, and modernizing the information technology system to ensure efficiency and effectiveness. This will enhance Koh Samui Municipality's complaints service.

Keywords : Development, Service, Complaints

ความสำคัญของปัญหา

เนื่องด้วยการที่ประชาชนมาอยู่รวมกันนั้น สิ่งที่เราปฏิเสธไม่ได้เลย นั่นคือ ความเท่าเทียมกันในสังคม การเข้าถึงการบริการภาครัฐ ความไม่เข้าใจซึ่งกันและกันปัญหาเหล่านี้ล้วนแต่นำมาซึ่งความขัดแย้งและความไม่เข้าใจกันในสังคม ส่งผลให้รัฐบาลต้องกำหนดหน่วยงานในการแก้ไขปัญหาการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งการร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนนั้น ยังถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ ทราบถึงการบริหารราชการว่ามีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด อีกทั้งยังเป็นการกระตุ้นให้รัฐบาลหาแนวทางในการออกมาตรการ หรือนโยบายในการแก้ไขปัญหาที่สามารถทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีมากขึ้น

โดยการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของราษฎรในประเทศไทยนั้น มีมาแต่โบราณ ในสมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราช ซึ่งเป็นยุคที่มีการก่อตั้งกระทรวงมหาดไทย พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 ทรงกำหนดภารกิจของกระทรวงมหาดไทยให้เป็นการ “บำรุงรักษาความสงบเรียบร้อย และให้ความเจริญในเมืองต่างๆ” ซึ่งในภายหลังสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระยาดำรงราชานุภาพ เสนาบดีกระทรวงมหาดไทย

พระองค์แรก ได้ทรงขยายพระบรมราโชบายดังกล่าวว่า “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข”(ประยูร พรหมพันธุ์, 2556a) ต่อมา กระทรวงมหาดไทยได้น้อมนำพระดำริดังกล่าวมาเป็นปรัชญาของกระทรวง ภารกิจของ กระทรวงมหาดไทย จึงมีขอบเขตกว้างขวางเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน และถือว่า กระทรวงมหาดไทยเป็นหน่วยงาน ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด อย่างไรก็ตามภารกิจของ กระทรวงมหาดไทยได้ปรับเปลี่ยนไปตามยุคสมัย อันเป็นพัฒนาการทางประวัติศาสตร์

ในปัจจุบันภารกิจหลักของกระทรวงมหาดไทยอาจสรุปได้ 4 ประการ (ประยูร พรหมพันธุ์, 2556) คือ 1) การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน สังคม และการรักษาความมั่นคงภายใน 2) การอำนวยความสะดวกความเป็นธรรมของสังคม 3) การพัฒนาและการช่วยเหลือประชาชนด้านต่างๆ และ 4) การส่งเสริมและพัฒนาการเมืองการปกครอง การพัฒนาเศรษฐกิจสังคม การจัดระเบียบชุมชน การสร้างสังคมที่ดีมีวินัยและส่งเสริมวัฒนธรรม ค่านิยม และสำนึกความเป็นไทย ดังนั้น การบำบัดทุกข์บำรุงสุขของประชาชน จึงหมายถึงความรวมถึงการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนและสังคม ในกรณีที่มีข้อพิพาทหรือข้อขัดแย้งต่างๆ โดยมีข้าราชการฝ่ายปกครองระดับสูงทั้งของกระทรวงและระดับภูมิภาค ได้แก่ จังหวัด และอำเภอเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ทั้งในกรณีความแพ่ง และกรณีความผิดทางอาญา ประเภทที่สามารถยอมความกันได้ แม้คดีความต่างๆ จะขึ้นสู่ศาล จนได้ข้อยุติโดยการพิพากษาคดีถึงที่สุดแล้ว ความขัดแย้งของคู่กรณีพิพาทอาจยังคงอยู่ และจำเป็นต้องมีการไกล่เกลี่ยให้เกิดความสงบ ซึ่งในอดีตข้าราชการฝ่ายปกครองได้ดำเนินการภารกิจนี้ได้ผลเป็นอันมาก การที่จะอำนวยความสะดวกให้ได้ผลดี ผู้ปกครองหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกจะต้องเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ เป็นธรรม มีคุณธรรมจริยธรรม เพื่อให้เป็นที่เชื่อถือของคู่กรณีพิพาท และเป็นที่ยอมรับของสังคมด้วย

การอำนวยความสะดวกยังหมายถึงความรวมถึงการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐที่จะต้องไม่เลือกปฏิบัติ ปราศจากอคติยึดหลักความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และความเป็นธรรมในสังคม หากประชาชนไม่ได้รับบริการจากรัฐหรือได้รับบริการที่บกพร่องในเชิงปริมาณและคุณภาพ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการประพฤติตนทุจริตในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจนเกิดความเดือดร้อน ประชาชนเหล่านั้นย่อมร้องทุกข์ขอความเป็นธรรมจากราชการ (ประยูร พรหมพันธุ์, 2556b) รวมทั้งต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว กระทรวงมหาดไทยมีนโยบายการปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นไปในเชิงรุกมากกว่าเชิงรับจึงทำให้มีบทบาทในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน อย่างจริงจัง ทำให้ประชาชนรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่างแพร่หลายและสามารถแจ้งขอรับการช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ได้ทุกเรื่องตลอดเวลา และเพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมมีบทบาท “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” แก่ประชาชนอย่างจริงจัง บังเกิดผลสำเร็จ เป็นรูปธรรมกระทรวงมหาดไทยจึงได้ปรับปรุงระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยวางหลักให้มีการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของ

ประชาชนในท้องถิ่น ส่วนรูปแบบในการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบประกอบกัน (มาตรา 249) การที่รัฐบาลกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ท้องถิ่นเพื่อให้บริหารปกครองตัวเองอย่างอิสระปราศจากการออกอำนาจสั่งการและบังคับ เป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ,ทำให้ประชาชนรู้จักท้องถิ่นการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย คือ การปกครองตนเอง โดยเป็นการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง และเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลเนื่องจากภารกิจของรัฐบาลมีมากมาย

การปกครองของชุมชนท้องถิ่น (local community) ซึ่งมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ด้านต่างๆ เพื่อประโยชน์ของ ประชาชนที่อยู่ภายในชุมชนตามขอบเขตอำนาจที่ได้รับจากรัฐบาลกลางหรือส่วนกลาง โดยจัดตั้งเป็น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วน ตำบล (อบต.) หรือรูปแบบพิเศษอื่นๆ ตามลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันในด้านอาณาเขต จำนวนประชากร ความเจริญมั่งคั่งหรือตามที่กฎหมายที่เกี่ยวข้องได้กำหนดรูปแบบเอาไว้ ซึ่งองค์กรปกครอง ท้องถื่นดังกล่าวนี้มีสถานะเป็นนิติบุคคล มีสิทธิอำนาจหน้าที่ รวมทั้งการมีอำนาจในการตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ตามที่กฎหมายรัฐธรรมนูญหรือกฎหมายอื่นๆ กำหนด ตลอดจนมีงบประมาณ ไม่ว่าจะได้จากการจัดเก็บภาษีอากร มีรายได้หรือเงินสนับสนุนต่างๆ เพื่อใช้ในการบริหาร จัดการภายในท้องถิ่น เมืองค์กร เจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง ที่สำคัญ คณะผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งของประชาชน และต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น ซึ่งการพัฒนาชุมชนเป็นการเปลี่ยนแปลง การสร้างสรรค์ปรับปรุงอย่างมีกระบวนการ (Process) และเป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างมีโครงสร้างและแบบแผน (Planned and Structured Change) หรือมีการกำหนดทิศทางเป้าหมายที่แน่นอน (Ultimate Goal) ที่อาจเป็นได้ทั้งการกระทำของภาครัฐและ ภาคเอกชน หรือเป็นความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับเอกชน ทั้งนี้เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตด้านต่างๆ ให้ดีขึ้น เช่น เศรษฐกิจ การศึกษาเรียนรู้ สุขภาพอนามัย วัฒนธรรม และการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน เพื่อให้มีความสามารถที่จะพึ่งตนเองได้ ในขณะเดียวกันยังอาจหมายถึงการเรียนรู้และการดำรงไว้ซึ่งทุนทางสังคม ที่ชุมชนมีมาแต่ดั้งเดิม คือ ภูมิปัญญาาระบุนิเวศ ความเชื่อ ค่านิยม วัฒนธรรมประเพณี ขนบธรรมเนียม ชาติพันธุ์ ศาสนา และ ภาษา ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องสามารถดำเนินการหรือจัดทำบริการสาธารณะนั้นๆ ให้ เป็นไปตามเจตจำนงของกฎหมาย แม้จะยังประสบปัญหาการจัดทำบริการสาธารณะในหลายประการ เช่น ปัญหาการพัฒนาความร่วมมือระหว่างกันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในความร่วมมือในการจัดทำบริการสาธารณะ ที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขร่วมกันทั้งในกลไกระดับชาติและกลไกระดับท้องถิ่นด้วยตนเอง, ปัญหาด้าน การถ่ายโอนงบประมาณและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการจัดสรรที่ไม่สมดุลกับภารกิจ ตามกฎหมาย รวมถึงภารกิจที่ต้องได้รับการถ่ายโอนในอนาคต ซึ่งรัฐบาลควรจัดการเรื่องดังกล่าวอย่างเร่งด่วน เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถวางแผนและจัดการภารกิจต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ, ปัญหาการกำกับดูแลที่มี ความคลุมเครือกับการบังคับบัญชาในงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งผู้มีอำนาจจะต้องจัดการความสัมพันธ์ระหว่างกันอย่างเหมาะสมและชอบด้วยกฎหมาย และปัญหาการพัฒนารูปแบบความร่วมมือโดยการจัดตั้งสหการที่รัฐบาลควรปรับปรุงกฎหมายให้ท้องถิ่นทุกประเภทมีความสามารถในการตั้งสหการเพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างกันที่หลากหลายในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน (วรฉัตร วรวิรรณ ,2566 : 39-41)

เทศบาลนครเกาะสมุย เป็นหน่วยงานของรัฐที่ให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนในอำเภอเกาะสมุย ซึ่งเขตรับผิดชอบของเทศบาลนครเกาะสมุยมีประชากรจำนวนมาก จึงมีปัญหาอุปสรรคในขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จะเกิดจากช่องทางการรับเรื่อง ขั้นตอนการดำเนินงานใช้ระยะเวลาในการดำเนินเรื่องเจ้าหน้าที่ในการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุยมีจำนวนน้อยแต่ต้องติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จำนวนมากทำให้การติดตามล่าช้า เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ซึ่งพบปัญหาในหลายๆ ด้าน เช่น ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยี ด้านการทำงานล่าช้า ด้านอำนาจการไกล่เกลี่ย ด้านครุภัณฑ์ ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลให้งานล่าช้า การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ไม่มีระเบียบหรือกฎหมายรับรอง เช่น การเป็นเจ้าพนักงานตามกฎหมายไม่มีระเบียบเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ดังนั้นการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้สำเร็จได้หรือไม่จำเป็นต้องอาศัยทักษะประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ของแต่ละบุคคลเป็นหลักและทำให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นไป ด้วยความล่าช้า ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่นำมาร้องเรียนร้องทุกข์มีปริมาณเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จำนวนมากมีความหลากหลายในประเด็นของปัญหา

การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชนให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และในปัจจุบันเป็นยุคของการแข่งขันการให้บริการส่งผลให้หน่วยงานในทุกภาคส่วน ล้วนตระหนักถึงการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง หรือพัฒนาการทำงานในด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพซึ่งการจะเป็นหน่วยงานที่มีความเป็นเลิศทางการแข่งขันนั้น ต้องมีแนวทางการพัฒนาการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งการพัฒนารูปแบบการทำงาน เพื่อนำไปสู่การทำงานที่รวดเร็ว มีความแม่นยำ มีการบริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีประสิทธิภาพ เป็นผลของการทำงานที่นำไปสู่ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานภาครัฐนั้น ต้องมีการพัฒนารูปแบบการทำงานทั้งระบบ เพื่อนำไปสู่คุณภาพการทำงานที่ดีโดยการประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร และประหยัดเวลา ซึ่งการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงานและสังคมซึ่งประสิทธิภาพการทำงานเป็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และผลลัพธ์ที่ได้ (Output) และในการพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ นอกจากการพัฒนากระบวนการทำงานของหน่วยงานหรือการหาแนวทางที่เหมาะสมกับหน่วยงานมาปรับใช้ในการบริหารจัดการแล้วยังต้องมีการพัฒนาทักษะ เพิ่มพูนความรู้ และความสามารถให้กับบุคลากรของหน่วยงานด้วย ในการวัดความมีประสิทธิภาพของการทำงานของหน่วยงานภาครัฐนั้น จะวัดจากตั้งแต่เริ่มกระบวนการทำงานไปถึงผลลัพธ์ของการทำงานได้ตามเป้าหมายของหน่วยงานที่ได้กำหนดไว้ รวมถึงประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งสรุปได้ว่าประสิทธิภาพในการทำงานหมายถึง การหาแนวทางที่เหมาะสมกับหน่วยงาน เพื่อพัฒนากระบวนการบริหารจัดการกระบวนการบริการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจและประโยชน์สูงสุด (นพพล อินทรีย์ และคณะ, 2565 : 340)

ด้วยเหตุนี้ จึงเห็นได้ว่าเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีนั้น เน้นที่ประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก โดยกำหนดให้มีการปรับปรุงการทำงานเพื่อการอำนวยความสะดวก และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งเทศบาลนครเกาะสมุยเป็นอีกหนึ่งหน่วยงานภาครัฐที่ให้ความสำคัญกับการบริการประชาชน จึงได้มีการพัฒนาเพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากความสำเร็จและปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยต้องการพัฒนาการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ : กรณีศึกษาเทศบาลนครเกาะสมุยให้มากขึ้น ทั้งนี้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถได้รับการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุยได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ : กรณีศึกษาเทศบาลนครเกาะสมุย มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยมุ่งศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับบทบาทและสถานการณ์การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รวมทั้งทัศนคติและความคิดเห็น ของปลัดเทศบาลนครเกาะสมุย หัวหน้าส่วนราชการ เจ้าหน้าที่การให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย และสมาชิกสภาเทศบาลนครเกาะสมุย และประชาชนเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค และข้อจำกัดของเทศบาลนครเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี รวมทั้งวิเคราะห์หาแนวทางการพัฒนาการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ คือ สำนักงานเทศบาลนครเกาะสมุย พื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งประกอบได้ด้วย 7 ตำบล ได้แก่ ตำบลอ่างทอง ตำบลลิปะน้อย ตำบลลึงงาม ตำบลมะเร็ด ตำบลหน้าเมือง ตำบลบ่อผุด และตำบลแม่น้ำ

3. ขอบเขตด้านประชากรผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเรื่องการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย ซึ่งประกอบไปด้วย ปลัดเทศบาลนครเกาะสมุย หัวหน้าส่วนราชการ เจ้าหน้าที่การให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย และสมาชิกสภาเทศบาลนครเกาะสมุย

- 3.1 ปลัดเทศบาลนครเกาะสมุย จำนวน 1 คน
- 3.2 หัวหน้าส่วนราชการเทศบาลนครเกาะสมุย จำนวน 2 คน
- 3.3 เจ้าหน้าที่การให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย จำนวน 5 คน
- 3.4 สมาชิกสภาเทศบาลนครเกาะสมุย จำนวน 4 คน

ประชาชนที่มาใช้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย จำนวน 10 คน

โดยกลุ่มตัวอย่างจะเลือกการเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive Sampling) จำนวน 22 คน

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยได้ดำเนินการศึกษาในช่วงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2567 - เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2568 รวมระยะเวลา 1 ปี

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ : กรณีศึกษาเทศบาลนครเกาะสมุย” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมีขั้นตอนในการวิจัย 3 ขั้นตอนดังต่อไปนี้ คือ

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย

1. วัตถุประสงค์

ศึกษาการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย ในปัจจัยด้านต่าง ๆ รวมถึงศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

2. วิธีการดำเนินการวิจัย

2.1 ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับศึกษาการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย

2.2 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เกี่ยวกับศึกษาการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ปลัดเทศบาลนครเกาะสมุย / หัวหน้าส่วนราชการเทศบาลนครเกาะสมุย / เจ้าหน้าที่การให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย และสมาชิกสภาเทศบาลนครเกาะสมุย ผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจงกับบุคคลที่เกี่ยวข้องและมีความเชี่ยวชาญกับการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย และประชาชนที่มาใช้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย

1. วัตถุประสงค์ ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย

2. วิธีดำเนินงานวิจัย โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ปลัดเทศบาลนครเกาะสมุย / หัวหน้าส่วนราชการเทศบาลนครเกาะสมุย / เจ้าหน้าที่การให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย และสมาชิกสภาเทศบาลนครเกาะสมุย ผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจงกับบุคคลที่เกี่ยวข้องและมีความเชี่ยวชาญกับการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย และประชาชนที่มาใช้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย

ขั้นตอนที่ 3 ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย

1. วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย

2. วิธีการดำเนินการวิจัย

2.1 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ปลัดเทศบาลนครเกาะสมุย / หัวหน้าส่วนราชการเทศบาลนครเกาะสมุย / เจ้าหน้าที่การให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย และสมาชิกสภาเทศบาลนครเกาะสมุย ผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจงกับบุคคลที่เกี่ยวข้องและมีความเชี่ยวชาญกับการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย และประชาชนที่มาใช้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย

2.2 นำเสนอผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ปลัดเทศบาลนครเกาะสมุย / หัวหน้าส่วนราชการเทศบาลนครเกาะสมุย / เจ้าหน้าที่การให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย และสมาชิกสภาเทศบาลนครเกาะสมุย ผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจงกับบุคคลที่เกี่ยวข้องและมีความเชี่ยวชาญกับการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย และประชาชนที่มาใช้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย

เครื่องมือการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยใช้ แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ซึ่งแบ่งออกเป็นประเด็นสำคัญต่าง ๆ โดยจำแนกตามประเภท ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ปลัดเทศบาลนครเกาะสมุย / หัวหน้าส่วนราชการเทศบาลนครเกาะสมุย / เจ้าหน้าที่การให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย และสมาชิกสภาเทศบาลนครเกาะสมุย ผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจงกับบุคคลที่เกี่ยวข้องและมีความเชี่ยวชาญกับการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย

2. ประชาชนที่มาใช้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย

โดย กำหนดประเด็นคำถามว่าต้องการให้เทศบาลนครเกาะสมุย ดำเนินการอย่างไรเพื่อพัฒนาการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลนครเกาะสมุย แบบสัมภาษณ์มีทั้งหมด 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ศึกษาการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย

ส่วนที่ 4 แนวทางการพัฒนาการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ติดต่อหนังสือขอเข้าสัมภาษณ์ จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
2. ทำการนัดหมายผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย

3. แนะนำตนเอง บอกจุดมุ่งหมายของการสัมภาษณ์สร้างบรรยากาศ และสัมพันธ์ภาพที่ดี ในการสัมภาษณ์ พร้อมทั้งมีการชี้แนะให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เห็นว่าเขามีส่วนสำคัญมากในการที่จะทำให้งานเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้สำเร็จ ลุล่วงไปได้อย่างสมบูรณ์และมีชี้แจงแก่ผู้ให้สัมภาษณ์ด้วยว่าจะมีการจัดบันทึกในแบบสัมภาษณ์ และมีการถ่ายรูปประกอบการสัมภาษณ์

4. ดำเนินการสัมภาษณ์ตามประเด็นหัวข้อวิจัย แสดงความเข้าใจในเรื่องของผู้ให้สัมภาษณ์ และพยายามสอบถามข้อมูลให้ได้ความจริงมากที่สุด

5. ผู้วิจัยทำการบันทึกข้อมูลในแบบสัมภาษณ์ โดยจะทำการสัมภาษณ์เป็นระยะเวลา 15-20 นาที หากผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ได้ตอบคำถามอย่างชัดเจนหรือเป็นที่พอใจ อาจจะผ่านไปก่อน เมื่อจบการสัมภาษณ์แล้วค่อยย้อนกลับมาถามใหม่ โดยกล่าวในเชิงทบทวนคำถาม หรือทบทวนคำตอบแบบสุภาพ

6. การยุติการสัมภาษณ์กล่าวขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการสัมภาษณ์และขออนุญาตติดต่อกลับในกรณีที่ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม และมีการทบทวนความถูกต้อง และความเชื่อถือได้ของข้อมูล โดยการแจ้งข้อมูลให้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้รับทราบเพื่อความชัดเจน หรือ แก้ไขปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้องมากขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้แนวทางการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) จากคำให้สัมภาษณ์ และข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ โดยนำเสนอเป็นประเด็นต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ทั้งนี้ผู้วิจัยได้มีการยกตัวอย่างการดำเนินงานตาม บทบาท สถานการณ์ และแนวทางการพัฒนาการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุยจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญสอดคล้องเป็นระยะ

สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษา และการสัมภาษณ์ ดังวัตถุประสงค์ต่อไปนี้

1. ศึกษาการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย

จากการศึกษาให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย นั้น สามารถสรุปผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์ได้ว่า เทศบาลนครเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงแห่งเดียวในอำเภอเกาะสมุย ซึ่งเทศบาลนครเกาะสมุยประกอบด้วย สำนักปลัดเทศบาล สำนักช่าง สำนักศึกษา กองคลัง กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ กองช่างสุขาภิบาล กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองสวัสดิการสังคม กองการเจ้าหน้าที่ กองพัสดุและทรัพย์สิน และหน่วยงานตรวจสอบภายใน ในส่วนโครงการการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย จะมีเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ หัวหน้างาน พนักงานจ้าง และคนงานทั่วไป ประจำแต่ละสำนัก/กอง มีช่องทางการแจ้ง 2 ช่องทาง ประกอบด้วย หนังสือคำร้องทั่วไป และแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ซึ่งช่องทาง Traffy Fondue เป็นช่องทางที่ประชาชนแจ้งมากที่สุด ระบบการดำเนินงานนั้นเริ่มจาก การรับเรื่องจากประชาชน เจ้าหน้าที่เสนอเรื่องไปยังปลัดเทศบาล ปลัดเทศบาลมอบหมายสำนัก/กองที่รับผิดชอบในแต่ละเรื่องดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบต่อไป

2. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย สรุปผลดังนี้

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย นั้น สามารถสรุปผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์ได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากร มีจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ บุคลากรขาดแคลนในตำแหน่งสำคัญบุคลากรที่มีอยู่ขาดทักษะขาดประสบการณ์ ขาดการให้คำแนะนำกับประชาชนที่มาให้บริการ เนื่องจากบุคลากรไม่ได้ทำหน้าที่หน่วยให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แต่อย่างใด

ปัญหาและอุปสรรคด้านทรัพยากร มีงบประมาณ วัสดุภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ยังไม่เพียงพอต่อปริมาณงานที่มีมากขึ้น และไม่ครอบคลุมกับพื้นที่ และงบประมาณมีอยู่อย่างจำกัดและไม่มีความเป็นอิสระ

ปัญหาและอุปสรรคด้านสถานที่ตั้ง มีสถานที่ไม่เอื้ออำนวยความสะดวกต่อผู้พิการ

ปัญหาและอุปสรรคด้านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ มีช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ไม่เพียงพอ ประชาชนไม่สะดวกในการแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ควรเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องทุกข์ให้เพื่อความสะดวกและมีประสิทธิภาพ

ปัญหาและอุปสรรคด้านระบบการทำงาน มีระบบการทำงานและระบบการประสานงาน ติดตามและการส่งต่อมีความเหมาะสมระดับหนึ่ง แต่ยังคงมีการแก้ไขระบบการจัดการข้อมูลไม่ทันสมัยและไม่อัปเดต ขาดระบบข้อมูลที่ทันสมัย ปัญหาการช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการติดต่อหน่วยให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทำให้การบริการประชาชนล่าช้า ปรับปรุงเรื่องความรวดเร็ว ควรมีสารสนเทศที่ช่วยกำกับติดตามงานให้ไปในทิศทางเดียวกัน และยึดมั่นในความเสมอภาคของประชาชน และเป็นที่ยังให้ประชาชนได้อย่างเต็มที่

3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการการรับเรื่องร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย

แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาให้บริการการรับเรื่องร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย มีดังนี้

3.1. ควรเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอต่อความต้องการเพื่อให้การร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและทั่วถึง บุคลากรข้าราชการที่มีความรู้ด้านกฎหมายบุคลากรที่มีความรู้เฉพาะทางด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และบุคลากรที่มีความรู้เป็นการเฉพาะ และบุคลากรในสายงานนักสังคมสงเคราะห์

3.2 ควรเพิ่มงบประมาณยังให้เพียงพอในการบริหารจัดการเพื่อให้เอื้อต่อการร้องเรียนร้องทุกข์ครอบคลุมทุกพื้นที่ การจัดสรรงบประมาณให้หน่วยให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และควรเพิ่มงบประมาณในส่วนของงบลงทุนและงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุครุภัณฑ์

3.3 ควรปรับปรุงสถานที่ให้เหมาะสมและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทุกกลุ่ม มีห้องห้องสำหรับการพูดคุย หรือร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีลักษณะห้องปิด และมีสถานที่สำหรับให้บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่กว้าง ไม่อึดอัด การบริการน้ำดื่ม ชา กาแฟ สำหรับประชาชนผู้ที่มาใช้บริการ

3.4 ควรเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ควรให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ในหลายรูปแบบ เช่น ทางรูปแบบเว็บไซต์ การลงพื้นที่ให้บริการประชาชนในการร้องเรียนร้องทุกข์ การรับเรื่องทางโทรศัพท์โดย มิให้ต้องประชาชนเสียเวลาในการเดินทางมายังหน่วยให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครเกาะสมุย

3.5 ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และปรับปรุงการทำงานให้ฉับไว กำหนดอำนาจหน้าที่ของจุดให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้มีความชัดเจน งานที่ไม่ใช่ภารกิจไม่ควรรับมา เนื่องจากในปัจจุบันมีภารกิจที่ไม่ใช่งานหลักของจุดให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จำนวนมากทำให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทุกข้อมีความล่าช้า และมีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เป็นมาตรฐานรูปแบบเดียวกันในลักษณะของเรื่องร้องเรียนที่มีความคล้ายคลึงกันหรือการรับมือกับผู้ร้องเรียนที่มีลักษณะพิเศษที่มีการร้องเรียนซ้ำหรือไม่ยอมรับผลของการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

อภิปรายผล

ซึ่งปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ จันทร์พินิจ และ เขมณัฐ ภูทองไชย ที่ได้ศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี ซึ่งกล่าวว่ามีปัญหาอุปสรรคในการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง ได้แก่ปัญหาด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยี ด้านการทำงานล่าช้า ด้านอำนาจการไกล่เกลี่ย ด้านครุภัณฑ์ ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลให้งานล่าช้า ดังนั้นศูนย์ดำรงธรรมอำเภอต้องแก้ปัญหาในด้านการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว เพื่อสามารถ บำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชนในพื้นที่ได้

สอดคล้องกับงานวิจัยของ กานต์สิริ กาวิน และพิชิต รัชตพิบูลภพ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ซึ่งกล่าวว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้งานมีค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิติเวช โคตรวงศ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่ออำนวยความสะดวก ซึ่งกล่าวว่า รูปแบบการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรมต้องให้ความสำคัญกับศักยภาพของทีมรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชินวัตร พิมพา และอภิตี วงศ์ศิริ ที่ได้ศึกษาประเด็นการร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนผ่านแอปพลิเคชันดำรงธรรม Tracking ซึ่งกล่าวว่า การไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ความล่าช้าในการดำเนินการ และการไม่ได้รับการบริการที่ดี

สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจิตต์ เอี่ยมสมบุรณ์ ได้ศึกษาการพัฒนาให้บริการภาครัฐกรณีศึกษา : ศูนย์ประสานการบริการด้านการลงทุน ซึ่งกล่าวว่า การพัฒนาการให้บริการของศูนย์ประสานการบริการเป็นจุดเริ่มต้นหรือจุดสำคัญในการทำงาน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยวัฒน์ นัยศรี ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น ซึ่งกล่าวว่า แนวทางการพัฒนากระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ คือ 1) นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการทำงาน เพื่อใช้เป็นระบบปฏิบัติงานที่จะสนับสนุน การจัดการเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีอย่างจำกัด 2) บูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นในสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอย่างเบ็ดเสร็จ เนื่องจากปัจจุบันการให้บริการประชาชนมีขึ้นตอนเยอะ และใช้เวลาค่อนข้างนาน จึงต้องนำนวัตกรรมการบริหารจัดการแบบเบ็ดเสร็จมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภกิต เสนนอก ที่ได้ศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้กับ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี ซึ่งกล่าวว่า การดำเนินการมีความล่าช้า บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงาน ไม่เพียงพอ งบประมาณมีอยู่อย่างจำกัดและไม่มีความเป็นอิสระ รวมทั้งวัสดุและครุภัณฑ์ไม่เพียงพอ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย สัตยวัน และศิริศักดิ์ เหล่าจันทาม ได้ศึกษาการจัดการเรื่องร้องเรียนของ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ซึ่งกล่าวว่า การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนโดยมุ่งให้ความสำคัญ ในประเด็นปัญหาที่ ร้องเรียนจำเป็นต้องให้หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องร่วมดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

สอดคล้องกับการศึกษาของ ญัญญูธิดา ดวงจรัส ที่ได้ศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานศูนย์ดำรง ธรรม เพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ประเทศไทยในยุค 4.0 ซึ่งกล่าวว่า การทำหน้าที่ด้านเรื่องร้องเรียนร้อง ทุกข์ของผู้ที่เกี่ยวข้องประชาชนอาจไม่ทราบหลักเกณฑ์เงื่อนไขและรูปแบบของการ ยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การให้ ความร่วมมือจากบุคคลและหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง ความชัดเจน และแน่นอนของกระบวนการดำเนินงาน ด้านเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ความพร้อมของบุคคล หน่วยงานสนับสนุนงานด้านเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ความซ้ำซ้อน และแนวปฏิบัติในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์กร

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ อรัชร คชพิมพ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการรับ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ : กรณีศึกษาอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งกล่าวว่า การดำเนินการมีความล่าช้า บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ งบประมาณมีอยู่อย่างจำกัดและไม่มีความเป็นอิสระ รวมทั้งวัสดุและครุภัณฑ์ไม่เพียงพอ สถานที่ตั้งและช่องทางการรับเรื่องราวร้อง ทุกข์ไม่อำนวยความสะดวกต่อผู้พิการ และระบบการจัดการข้อมูลไม่ทันสมัย แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมอำเภออุทัย คือ ควรปรับปรุง ระบบการทำงาน นำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน จัดบุคลากรและจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ ข้อเสนอแนะเชิง นโยบาย ควรมีการสร้างเครือข่ายและส่งเสริมความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น พัฒนาระบบการแจ้งเรื่องร้องเรียนร้อง ทุกข์ผ่านแอปพลิเคชัน และลดขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1. ควรเพิ่มบุคลากรที่มีความรู้ด้านกฎหมายบุคลากรที่มีความรู้เฉพาะทางด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และบุคลากรที่มีความรู้เป็นการเฉพาะ และบุคลากรในสายงานนักสังคมสงเคราะห์ให้เพียงพอต่อความต้องการ
2. ควรเพิ่มงบประมาณยังให้เพียงพอในการบริหารจัดการเพื่อให้เอื้อต่อการร้องเรียนร้องทุกข์ ครอบคลุมทุกพื้นที่ การจัดสรรงบประมาณให้หน่วยให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และควรเพิ่มงบประมาณในส่วน ของงบลงทุนและงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุครุภัณฑ์
3. ควรปรับปรุงสถานที่ให้เหมาะสมและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทุกกลุ่ม มีห้องห้อง สำหรับการพูดคุย หรือร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีลักษณะห้องปิด และมีสถานที่สำหรับให้บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ กว้าง ไม่อึดอัด การบริการน้ำดื่ม ชา กาแฟ สำหรับประชาชนผู้มาใช้บริการ

4. ควรเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในรูปแบบของแพลตฟอร์มที่ทันสมัย และสะดวกต่อการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
5. ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และปรับปรุงการทำงานให้ฉับไว

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการหน่วยให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลนครเกาะสมุย
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลนครเกาะสมุย

เอกสารอ้างอิง

- กานต์สิริ กาวิน และพิชิต รัชตพิบูลภพ. (2564). ประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการ กรุงเทพมหานคร. วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ. 9(2), 73-81.
- กิติเวช โคตรวงศ์. (2566). การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรม. วารสารสุขภาพและสิ่งแวดล้อมศึกษา. 8(2), 546-553.
- ชินวัตร พิมพ์าและอภิรดี วงศ์ศิริ. (2564). ศึกษาประเด็นการร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนผ่านแอปพลิเคชันดำรงธรรม Tracking. วารสารจันทร์เกษมสาร. 27(2), 317-332.
- ณัฐธิดา ดวงจรัส. (2565). การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเทศไทยในยุค 4.0. วารสารรัชต์ภาคย์. 16(44), 267-279.
- นพพล อินทรีย์ และคณะ. (2565). แผนพัฒนาท้องถิ่น : หลักการ วิธีการ และกระบวนการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน. วารสารการพัฒนาการเรียนรู้สมัยใหม่, 9(4). 335-347.
- ประยูร พรหมพันธุ์. (2556). จาก อดีตสู่...ปัจจุบันของมหาดไทย. 120 ปี กระทรวงมหาดไทย, 221.
- ประยูร พรหมพันธุ์. (2556a). จาก อดีตสู่...ปัจจุบันของมหาดไทย. 120 ปี กระทรวงมหาดไทย, 218.
- ประยูร พรหมพันธุ์. (2556b). จาก อดีตสู่...ปัจจุบันของมหาดไทย. 120 ปี กระทรวงมหาดไทย, 224.
- ปิยวัฒน์ นัยศรี. (2567). การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต]. คณะรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรารณ จันทรพิณี และเชมณัฐ ภูทองไชย. (2565). การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี. วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล. 8(2), 66-74.

- วรฉัตร วรวิวัฒน. (2566). การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. 3(2). 39-56.
- วิจิตร เอี่ยมสมบูรณ์. (2559). การพัฒนาให้บริการภาครัฐกรณีศึกษา : ศูนย์ประสานการบริการด้านการลงทุน. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. คณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศุภกิต เสนนอก. (2559). การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องทุกข์ให้กับศูนย์ดำรงธรรม อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. คณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมชาย สัตย์วัน และศิริศักดิ์ เหล่าจันทาม. (2563). การจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี. วารสารการบริหารปกครอง. 9(1), 439-464.
- อรัชพร คชพิมพ์. (2565). การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ : กรณีศึกษาอำเภอยุ้ย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์ ปณรต มาลากุล ณ อยุธยา และสุกัญญา ทองนาค. (2553). การบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล. (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)

