

การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ
การดำเนินการเรื่องร้องเรียนของกองตรวจราชการ
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
**Applying technology and innovation to improve the
efficiency of complaints management of the Inspection
Division, Ministry of Natural Resources and Environment**

สุตาภัทร บังสันเทียะ¹ & ศุภัทรา อำนวยสวัสดิ์²

Sutaphat Bangsanthia & Supatra Amnuaysawatdi

Corresponding author: 6414832031@rumail.ru.ac.th

Received: 24/07/66 Revised: 01/08/66 Accepted: 01/08/66

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรม ซึ่งมีชื่อว่า “ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition)” กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม นำมาใช้ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ซึ่งผู้วิจัยจะศึกษา ขั้นตอน กระบวนการดำเนินการ ปัญหา อุปสรรค ที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน เพื่อนำมาวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขและพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทางระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ในการวิจัยนี้มีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่องการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของกองตรวจราชการ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ด้วยวิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง โดยกำหนดคุณสมบัติเป็นเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานประจำส่วนประสานงานเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ในประเด็นที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาได้ จำนวน 10 คน ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการวิจัยเอกสาร และรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ แล้วนำข้อมูลมาสังเคราะห์จัดกลุ่มประเด็นเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผลการวิจัย พบว่า กระบวนการดำเนินการในการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของกองตรวจราชการ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน แบ่งออกเป็น 5 กลุ่มปัญหา คือ บุคลากร วิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) และการรับรู้ข่าวสารของประชาชน ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

คำสำคัญ: เทคโนโลยี; เรื่องร้องเรียน; ประสิทธิภาพ

Abstract

This research aims to study technology and innovation named "Complaint system (e-Petition)" which Ministry of Natural Resources and Environment used to process complaints. It aimed to study the process, problems and obstacles that affect the operation to find ways to solve problems and improve operational processes, as well as to suggest how to

improve the efficiency of complaint processing through the e-Petition system. In this research, key informants were selected by purposive selection. Officers assigned to work in the Complaint Coordination Division Government Inspectorate Ministry of Natural Resources and Environment who have knowledge, ability and experience in handling complaints who can provide information about the complaint system (e-Petition) on the issue were selected to interview, totaling 10 people. The research results showed that the process of applying technology and innovation was used in the complaint processing of the Government Inspectorate, Ministry of Natural Resources and Environment. There were problems and obstacles in the operation, divided into 5 groups, namely personnel, methods and procedures, management of the complaint system (e-Petition) and public awareness of news which affects the effectiveness of complaint processing.

Keywords: technology; complaints; efficiency

บทนำ

การร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนเป็นเสียงสะท้อนที่ทำให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ โดยรัฐบาลทุกยุคทุกสมัย รวมถึงหน่วยงานของรัฐตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานของภาครัฐและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน อีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้น

ในสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง ย่อมทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสังคมอย่างรวดเร็ว (ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย, ม.ป.ป, หน้า 2)

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2566 - 2580) ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐที่มุ่งเน้นการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการภาครัฐให้มีความทันสมัยสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน นำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพของภาครัฐ ด้วยการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้สนับสนุนให้ประเทศไทยทันความเปลี่ยนแปลงและพัฒนาได้อย่างยั่งยืน โดยมีเป้าหมายปรับเปลี่ยนการบริการประชาชนเป็นดิจิทัลเพิ่มขึ้น ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2566, หน้า 7) ประกอบกับพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล (2562) กำหนดแนวทางเพื่อขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย โดยกำหนดให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารและการจัดให้มีบริการสาธารณะ อำนาจความสะดวกให้กับประชาชน รวมถึงบูรณาการฐานข้อมูลของหน่วยงานของภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องให้เป็นระบบเพื่อเป็นฐานข้อมูลที่สามารถสืบค้นได้อย่างสะดวก รวดเร็ว น่าเชื่อถือ สำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชนที่มาขอรับบริการจากภาครัฐ

กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (2566) กำหนดหน้าที่และอำนาจของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ให้มีภารกิจในการดำเนินการพัฒนายุทธศาสตร์และแปลงนโยบายของกระทรวงไปสู่แผนการ

ปฏิบัติงาน บริหารราชการทั่วไป และจัดสรรทรัพยากรของกระทรวง รวมถึงทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการบริหารราชการของกระทรวง เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์และบรรลุเป้าหมาย ตามภารกิจของกระทรวง โดยให้กองตรวจราชการ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจ ในการรับเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของกระทรวง ตรวจสอบข้อมูล และข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง จัดทำรายงาน พร้อมความเห็นเสนอต่อผู้บังคับบัญชา และสนับสนุนผู้ตรวจราชการกระทรวงในการตรวจราชการตามแผนการตรวจราชการ และกำกับ เร่งรัด และติดตามเรื่องร้องเรียน ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน และสามารถรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้มากยิ่งขึ้น รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งส่วนกลางและภูมิภาค กองตรวจราชการ จึงได้นำระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย มีคุณภาพ และได้รับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยความรวดเร็วภายในเวลาที่เหมาะสม และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และรองรับการเชื่อมโยงกับส่วนราชการอื่น ๆ ในอนาคต รวมถึงอำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนให้สามารถดำเนินงานและเรียกใช้ข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายจากอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์

อย่างไรก็ตาม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้รับเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนขอให้แก้ไขปัญหากจากระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) มีเป็นจำนวนมากและมีประเด็นปัญหาที่มีความหลากหลาย โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่อง

ปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมและปัญหาด้านทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขปัญหาย่างทันด่วนที่ ทันต่อสถานการณ์ ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (2566) ที่กำหนดให้หน่วยงานในสังกัดนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้พัฒนาองค์การให้มีความทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และขับเคลื่อนกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมสู่องค์กรดิจิทัล จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการต่อยอดองค์ความรู้ และมีแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพ กระบวนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่การวางแผนการปฏิบัติงาน และการติดตาม ประเมินผล ตลอดจนกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองและบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง คล่องตัว สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของกองตรวจราชการ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงาน ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนของกองตรวจราชการ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อเพิ่มพูนองค์ความรู้และเรียนรู้วิธีการ ขั้นตอน และกระบวนการดำเนินงาน เพื่อนำไปปรับใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องเรียนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของกองตรวจราชการ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของกองตรวจราชการ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3. เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของกองตรวจราชการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย การวิจัยเอกสาร โดยการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง พระราชบัญญัติ กฎกระทรวง ระเบียบ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนปฏิบัติราชการ หนังสือราชการ คู่มือปฏิบัติงาน เอกสารที่หน่วยงานรัฐจัดทำขึ้น เอกสารวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ประชากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ส่วนประสานงานเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ กำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน โดยพิจารณาจากคุณสมบัติ ดังนี้

2.1 ผู้อำนวยการส่วนประสานงานเรื่องร้องเรียน

2.2 ข้าราชการระดับหัวหน้างาน จำนวน 3 คน คือ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ จำนวน 1 คน นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ จำนวน 2 คน

2.3 ข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 2 คน ได้แก่ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ จำนวน 1 คน และนักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ จำนวน 1 คน

2.4 พนักงานราชการและจ้างเหมาบริการ ซึ่งเป็นผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน จำนวน 4 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 3 คน เจ้าพนักงานธุรการ จำนวน 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการวิจัยโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ ที่มีลักษณะของการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามที่แบบเดียวกัน (สุภาวงศ์ จันทวานิช (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565, หน้า 51) โดยทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลตามที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ผู้วิจัยได้กำหนดคุณลักษณะไว้ และคำถามที่ใช้สัมภาษณ์เป็นคำถามแบบปลายเปิด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวม ดังนี้

1. วิธีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ

- หนังสือทั่วไป เช่น ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย เอกสารทางวิชาการ วารสาร

- งานวิจัย เป็นงานที่มีผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้น ๆ อย่างละเอียด จากเอกสารทางราชการ เช่น พระราชบัญญัติ กฎกระทรวง ระเบียบแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนปฏิปัตรราชการ หนังสือราชการ คู่มือปฏิบัติงาน เอกสารที่หน่วยงานรัฐจัดทำขึ้น เป็นต้น

2. วิธีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ โดยที่ผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ในการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์ (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565ข, หน้า 51)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นแต่ละประเด็น
2. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้ข้อมูลสำคัญแต่ละรายก่อนจะนำข้อมูลไปวิเคราะห์
3. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องกัน ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงลักษณะข้อมูลที่มีความคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันอย่างไร จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกับข้อมูลเอกสารเพื่อใช้ในการอภิปรายผลก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกันเพื่อสรุปผลการวิจัยเพื่อทราบกระบวนการปฏิบัติงาน ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหาในการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน รวมถึงข้อเสนอแนะในการพัฒนาประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีและ

นวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ของกองตรวจราชการ กระทรวง
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษากระบวนการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของกองตรวจราชการ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จากการศึกษาเอกสารและเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ส่วนประสานงานเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ จำนวน 10 คน ในประเด็นกระบวนการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนดำเนินงาน ผู้วิจัยพบว่า กองตรวจราชการ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นหน่วยงานรับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติงานในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการ ระเบียบ และกฎหมาย เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวกในบริการประชาชน ให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เป็นการดำเนินการตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และการบริการสาธารณะแนวใหม่ ซึ่งได้มีการพัฒนาเครื่องมือ กลไก และกระบวนการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศที่มีชื่อว่า “ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม” ซึ่งถือว่า เป็นนวัตกรรมที่นำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องเรียน โดยมีลักษณะเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการทางระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) แบ่งได้ 2 ลักษณะ คือ เรื่องร้องเรียนจากระบบรับ

เรื่องร้องเรียน (e-Petition) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยตรงจะมีรหัสเรื่อง หรือ Ticket ID เป็นตัวเลขจำนวน 10 หลัก และเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีส่งให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมดำเนินการจะมีรหัสเรื่องขึ้นต้นด้วย นร และตามด้วยตัวเลขจำนวน 11 หลัก ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. การใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แบ่งตามประเภทผู้ใช้งานได้ 4 ระดับ คือ การใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ของผู้ดูแลระบบ การใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ของผู้ใช้งานระบบระดับกรม การใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ของผู้ใช้งานระบบระดับสำนัก และการใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ของประชาชนทั่วไป โดยการเข้าใช้งานระบบของผู้ใช้งานทั้ง 4 ระดับ สามารถเข้าใช้งานผ่านเว็บไซต์ <http://petition.mnre.go.th> หรือดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน “mnre e-petition” ซึ่งสรุปได้ ดังนี้

1.1 การใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ของผู้ดูแลระบบ ผู้ใช้งานระดับกรมและสำนัก มีข้อแตกต่างของผู้ใช้งานระบบในแต่ละระดับ โดยมีกองตรวจราชการ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นหน่วยงานผู้ดูแลระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) เป็นผู้บริหารจัดการข้อมูล

1.2 การใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ของประชาชนทั่วไป (ผู้ร้องเรียน) สามารถดำเนินการ ดังนี้

(1) สามารถเข้าใช้งานระบบได้ทางเว็บไซต์กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้วยตัวเองได้ทาง <http://petition.mnre.go.th> หรือดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน “mnre e-petition”

(2) ผู้ร้องเรียนสามารถเลือกประเด็นที่ต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียนได้แก่ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ไม่

เหมาะสมของเจ้าหน้าที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, เรื่องร้องเรียนที่ท่านได้รับความเดือดร้อนจากการที่มีผู้ทำลายหรือสร้างความเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, เรื่องร้องเรียนที่ท่านได้รับผลกระทบจากการดำเนินการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, แจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นว่ามีผู้ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, เรื่องร้องเรียนประเด็นอื่น ๆ และข้อเสนอแนะการดำเนินงานเพื่อให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมนำไปพิจารณาปฏิบัติ

(3) รายละเอียดประเด็นการร้องเรียนที่ต้องการให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมดำเนินการ โดยจะต้องให้ข้อมูล ดังนี้ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน ข้อมูลรายละเอียดพื้นที่ที่เกิดเหตุหรือต้องการแจ้งเบาะแส และประเด็นที่ขอให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมพิจารณาดำเนินการ ซึ่งผู้ร้องเรียนสามารถเพิ่มไฟล์เอกสารหรือรูปภาพประกอบการร้องเรียนได้ โดยไฟล์ที่ใช้อัพโหลดต้องมีขนาดไม่เกิน 30 MB

(4) เมื่อยืนยันข้อมูลและกดบันทึกแล้ว ระบบจะแสดงหมายเลข Ticket ID เพื่อให้ประชาชน (ผู้ร้องเรียน) นำไปตรวจสอบสถานะการดำเนินการต่อไป โดยสามารถบันทึกหมายเลขทันที และยังสามารถให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้ระบบ รวมถึงโหวตให้คะแนนการให้บริการได้ด้วย

(5) ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามเรื่องร้องเรียน สถานะเรื่องร้องเรียนได้ด้วยตนเองโดยใช้รหัส Ticket ID ในการติดตามเรื่องเรียนนั้น ๆ จะปรากฏสถานะผลการดำเนินการเรื่อง และปรากฏหน่วยงานผู้รับผิดชอบเรื่อง พร้อมเบอร์โทรศัพท์เพื่อให้ผู้ร้องเรียนติดต่อสามารถติดต่อประสานงานได้โดยตรง หรือโทรศัพท์ประสานส่วนประสานงานเรื่องเรียน กองตรวจราชการ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อสอบถามความคืบหน้าได้

2. ขั้นตอนกระบวนการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ของกองตรวจราชการ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

กองตรวจราชการ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้นำเทคโนโลยีและนวัตกรรม ที่ชื่อว่า “ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องเรียน โดยสรุปขั้นตอนในการดำเนินงานได้ ดังนี้

2.1 การรับ - ส่งเรื่อง และการพิจารณาประเด็นเรื่องร้องเรียนจากระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) มีแนวทางดำเนินการ ดังนี้

(1) กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(1.1) เรื่องร้องเรียนทั่วไปจะส่งเรื่องให้หน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องในระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition)

(1.2) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต เรียกรับผลประโยชน์ วินัยราชการ พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ และการบริหารงานบุคคล ส่วนประสานงานเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ จะจัดทำเป็นหนังสือเสนอปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมอบหมายให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กองกฎหมาย และกองกลาง ดำเนินการต่อไป

(2) กรณีเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมส่วนประสานงานเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ จะประมวลสรุปประเด็นการร้องเรียนเป็นหนังสือเพื่อนำเรียนปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมพิจารณาลงนามส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

2.2 การรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถรายงานผลได้ 2 ช่องทาง คือ

(1) รายงานในระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) โดยสามารถดำเนินการได้ 2 กรณี คือ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานและแนบไฟล์เอกสารเพื่อรายงานความก้าวหน้า และกรณีเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติให้แนบไฟล์เอกสารหรือหนังสือเพื่อปิดเรื่องในระบบ

(2) รายงานเป็นหนังสือมาที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องตามหน้าที่และอำนาจแล้ว จะมีหนังสือรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทราบ

2.3 การบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition)

เจ้าหน้าที่ผู้บันทึกข้อมูลจะตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานรายงานผลการดำเนินการทั้งในระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) และบันทึกข้อมูลในตารางข้อมูลในส่วนประสานงานเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการจัดทำขึ้น โดยใช้โปรแกรม Microsoft excel ในตารางสรุปเรื่องร้องเรียนทางระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ประจำปีงบประมาณ XXXX ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม XXXX - 30 กันยายน XXXX ซึ่งจะ แยกข้อมูล เรื่อง ร้องเรียน ออก เป็น 5 ภูมิภาค และมีรายละเอียดข้อมูลที่ต้องบันทึก คือ ลำดับ, Ticket ID, วันที่เรื่องเข้าระบบ, วันที่ส่วนประสานงานเรื่องร้องเรียนรับเรื่องดำเนินการ/วันที่พิจารณาเสนอเรื่องผู้อำนวยการกองตรวจราชการ, วันที่ผู้อำนวยการกองตรวจราชการสั่งการ, วันที่เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้หน่วยงานดำเนินการ/ผู้บริหารลงนามในหนังสือแจ้งหน่วยงาน, จำนวนวันที่ดำเนินการ, ประเภทเรื่องร้องเรียน, ประเด็นการ

ร้องเรียน, จังหวัด, หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย, สถานะเรื่อง และหนังสือแจ้งหน่วยงาน/หนังสือหน่วยงานรายงานผลการดำเนินการ

โดยหากตรวจสอบแล้วพบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือสำนักดำเนินการไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ส่วนประสานงานเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานจะแจ้งหน่วยงานเพื่อดำเนินการต่อไป

2.4 การจัดเก็บเอกสารเรื่องร้องเรียนจากระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition)

เมื่อเจ้าหน้าที่ส่วนประสานงานเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการบันทึกข้อมูลและตรวจสอบรายละเอียดการดำเนินการของหน่วยงานแล้ว จะทำการจัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้ม โดยจะแยกเอกสารในแต่ละปีงบประมาณ ซึ่งจะแยกตามภูมิภาค 5 ภูมิภาค และตามลำดับเรื่อง

2.5 การสรุปผลการดำเนินงาน แบ่งข้อมูลได้จาก 2 ส่วน คือ

(1) ข้อมูลสรุปผลการดำเนินงานจากระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ซึ่งจะมีรายละเอียดข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) สามารถประมวลสรุปผลและแยกตามประเภท เช่น หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย, ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน, พื้นที่เขตตรวจราชการ, กลุ่มภารกิจ, ภูมิภาคและจังหวัด, ประเภทปัญหา, และการรายงานความก้าวหน้าของหน่วยงานในแต่ละเดือน เป็นต้น

(2) ข้อมูลจากตารางสรุปเรื่องร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ในตารางสรุปเรื่องร้องเรียนทางระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ประจำปีงบประมาณ XXXX ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม XXXX - 30 กันยายน XXXX โดยใช้โปรแกรม Microsoft excel ที่ส่วนประสานงานเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ จัดทำขึ้น ตามข้อ 2.3

2.6 การติดตามเรื่องร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจากระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition)

(1) การติดตามเรื่องของกองตรวจราชการ มีการติดตามผลการดำเนินงานตามลักษณะการปฏิบัติงานได้ 2 ลักษณะ คือ การติดตามระหว่างการทำเนิการเรื่องร้องเรียน และการจัดทำสรุปผลการดำเนินการประจำปีงบประมาณ เพื่อติดตามผลการดำเนินงานเรื่องที่ยังไม่ได้ข้อยุติ

(2) การติดตามผลการดำเนินการของผู้ร้องเรียน สามารถติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้ด้วยตนเองทางระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) หรือโทรศัพท์ประสานสอบถามได้ที่ส่วนประสานงานเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2.7 การบำรุงรักษาระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition)

เนื่องจากในระหว่างการใช้งานระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศได้เกิดปัญหาต่างๆ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการบำรุงรักษาระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) จากบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะ สำหรับทำหน้าที่ดูแลและบำรุงรักษาระบบ ตลอดจนให้คำปรึกษาในการใช้งาน เสนอแนะวิธีการปรับปรุงการทำงานของระบบให้มีความเสถียรและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก คล่องตัว และเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้กับประชาชน ซึ่งเป็นผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงติดตามการแก้ไขปัญหาได้ทันที กองตรวจราชการ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จึงได้จัดทำโครงการจ้างบำรุงรักษาระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยใช้วิธีเฉพาะเจาะจงว่าจ้างบริษัทเอกชนเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

2.8 การลงพื้นที่เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทางระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition)

จากการที่ส่วนประสานงานเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ ได้มีการตรวจสอบการใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ของหน่วยงานระดับ

กรมและระดับสำนัก เป็นประจำ ในหลายขั้นตอน เช่น การกวดรับเรื่องของหน่วยงาน เพื่อพิจารณาดำเนินการ การรายงานผลการดำเนินการทั้งที่รายงานมาเป็นหนังสือและในระบบ พบปัญหาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทางระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง เช่น การดำเนินการเรื่องโดยที่ไม่กวดรับเรื่อง เนื่องจากในระบบมีระยะเวลากำหนด, การแนบเอกสารเพื่อยุติเรื่อง, และการพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียนไม่เป็นไปตามแนวทางปฏิบัติ เป็นต้น ซึ่งในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว กองตรวจราชการได้จัดทำรายชื่อผู้ประสานงานและตั้งกลุ่ม Line ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทางระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ระดับกรมและสำนัก สำหรับใช้ในการประสานการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวแล้ว แต่ยังไม่สามารถดำเนินการได้เป็นแนวทางเดียวกัน จึงได้มีการวางแผนลงพื้นที่สร้างความรู้ความเข้าใจให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition)

วัตถุประสงค์ที่ 2 ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนของกองตรวจราชการ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จากการศึกษากระบวนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน โดยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนของกองตรวจราชการ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นนวัตกรรมที่ชื่อว่า “ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition)” และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ส่วนประสานงานเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ ในประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานดังกล่าวข้างต้น แบ่งได้ออกเป็น 5 กลุ่มปัญหา ดังนี้

1. บุคลากร

1.1 การขาดแคลนบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคลากรของส่วนประสานงานเรื่องร้องเรียนมีน้อย และจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับมีจำนวนมาก ประกอบกับเจ้าหน้าที่แต่ละคนได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานหลายหน้าที่ จึงทำให้ไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างเต็มศักยภาพ

1.2 บุคลากรขาดทักษะในการปฏิบัติงาน เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนระดับกรมและสำนัก (หน่วยงานส่วนภูมิภาค) ไม่เข้าใจแนวทางการดำเนินการร้องเรียนที่มีช่องทางมาจากระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) และมีการปรับเปลี่ยนหน้าที่หรือโยกย้ายบ่อย ทำให้ขาดการถ่ายทอดหรือสื่อสารขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) จึงทำให้ต้องประสานงานและชี้แจงเพื่อทำความเข้าใจขั้นตอนและแนวทางดำเนินงานบ่อยครั้ง

1.3 บุคลากรขาดความเชี่ยวชาญในการพัฒนาระบบ เนื่องจากส่วนประสานงานเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ ซึ่งเป็นหน่วยงานผู้ดูแลระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ไม่มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญที่สามารถปรับปรุงพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ได้ จึงต้องจ้างบริษัทเอกชนเข้ามาดำเนินการ

2. วิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2.1 กระบวนการ ขั้นตอน การดำเนินเรื่องร้องเรียนระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) มีความยุ่งยาก และซับซ้อน รวมถึงมีความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน เนื่องจากต้องจัดทำฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการประสาน ติดตามและสรุปผลการดำเนินงานประจำปี ซึ่งเป็นการเพิ่มขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2.2 การดำเนินการเรื่องร้องเรียนต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหา ทำให้ยังไม่สามารถยุติเรื่องได้โดยเร็ว ทำให้ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจการทำงานของหน่วยงานราชการ

3. การบริหารจัดการระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition)

3.1 ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ขาดการเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอกสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทำให้ไม่สามารถส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนอกสังกัดกระทรวงพิจารณาดำเนินการผ่านทางระบบได้โดยตรง จึงทำให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเกิดความล่าช้า

3.2 ขาดการพัฒนากระบวนการรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ให้เป็นระบบที่สามารถติดตาม ตรวจสอบ และรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วทันสถานการณ์

4. งบประมาณในการสนับสนุนการดำเนินงาน

4.1 กองตรวจราชการไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนในการจัดทำโครงการพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ทำให้ขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ได้เพียงจ้างดำเนินโครงการการจ้างบำรุงรักษาระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition)

4.2 ส่วนประสานงานเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ ได้รับการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานน้อยและมีจำนวนจำกัด ทำให้การลงพื้นที่สร้างความรู้ความเข้าใจเพื่อดำเนินการเรื่องร้องเรียนทางระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ให้กับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในระดับสำนัก ซึ่งเป็นหน่วยงานส่วนภูมิภาคของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ไม่สามารถลงพื้นที่เพื่อสื่อสารถ่ายทอดองค์ความรู้ได้อย่างทั่วถึง จำเป็นต้องเลือกหน่วยงานที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมกำหนด ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) เป็นลำดับแรกก่อน

5. การรับรู้ข่าวสารของประชาชน

5.1 ประชาชน (ผู้ร้องเรียน) ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ และภารกิจของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จึงแจ้งเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การบุกรุกที่สาธารณประโยชน์ เครื่องมือประมง เป็นต้น ซึ่งไม่สามารถส่งเรื่องในระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ให้หน่วยงานที่อยู่นอกสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมพิจารณาทางระบบได้

5.2 ประชาชน (ผู้ร้องเรียน) ขาดความรู้เรื่องเทคโนโลยี เมื่อต้องการติดตามเรื่องร้องเรียนไม่สามารถดำเนินการดำเนินการในระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ได้ด้วยตนเอง

อภิปรายผล

ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัย โดยสรุปได้ ดังนี้

1. ขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานในการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของกองตรวจราชการ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่าเป็นการนำกลยุทธ์การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์การ (SWOT) เพื่อค้นหาปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการและแก้ไขปัญหาแต่ละขั้นตอนแล้วเลือกแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับองค์การเพื่อนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงาน ซึ่งกลยุทธ์ที่กองตรวจราชการ นำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพ เป็นการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง หรือที่เรียกว่า "PDCA" โดย Goetsch and Davis (1997, หน้า 505 - 506) (อ้างถึงใน สมใจลักษณะ, 2549, หน้า 94 - 95) มีรูปแบบวิธีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ภายใต้ชื่อรูปแบบ "วางแผน (Plan) – ปฏิบัติ (Do) – ตรวจสอบ (Check) – ปรับปรุงแก้ไข (Action) " ซึ่งกลยุทธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับโครงสร้าง ระบบหรือ

กระบวนการปฏิบัติงาน และบุคลากร ของส่วนประสานงานเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ เนื่องจากเป็นกระบวนการที่เรียบง่าย สามารถทำซ้ำได้ ความเสี่ยงต่ำ วัตถุประสงค์ทุกโครงการ สอดคล้องกับชัยยศ สันติวังษ์ และนิตยา เจริญประเสริฐ (2546, หน้า 35 - 36) ที่ได้อธิบายว่า การบริหารเชิงกลยุทธ์มีองค์ประกอบหลัก 3 องค์ประกอบ คือ 1) การวิเคราะห์กลยุทธ์ 2) การเลือกกลยุทธ์ 3) การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ นักบริหารจะต้องนำกลยุทธ์ที่เลือกไปสู่การปฏิบัติที่สอดคล้องกับโครงสร้าง ระบบ และคน

2. ปัญหา อุปสรรค แนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนของกองตรวจราชการ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จากการศึกษากระบวนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน โดยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ดำเนินการ เรื่องร้องเรียนของกองตรวจราชการ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นนวัตกรรมที่ชื่อว่า “ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition)” และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ส่วนประสานงานเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ ในประเด็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินการดังกล่าว เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์หาแนวทางในการแก้ไขปัญหา ผู้วิจัยสรุปได้ ดังนี้

2.1 บุคลากร

1) การขาดแคลนบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคลากรของส่วนประสานงานเรื่องร้องเรียนมีน้อย และจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับมีจำนวนมาก ประกอบกับเจ้าหน้าที่แต่ละคนได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานหลายหน้าที่ จึงทำให้ไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างเต็มศักยภาพ

2) บุคลากรขาดทักษะในการปฏิบัติงาน เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนระดับกรมและสำนัก (หน่วยงานส่วนภูมิภาค) ไม่

เข้าใจแนวทางการดำเนินการร้องเรียนที่มีช่องทางมาจากระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) และมีการปรับเปลี่ยนหน้าที่หรือโยกย้ายบอย ทำให้ขาดการถ่ายทอดหรือสื่อสารขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) จึงทำให้ต้องประสานงานและชี้แจงเพื่อทำความเข้าใจขั้นตอนและแนวทางดำเนินงานบ่อยครั้ง

3) บุคลากรขาดความเชี่ยวชาญในการพัฒนาระบบ เนื่องจากส่วนประสานงานเรื่องร้องเรียนกองตรวจราชการ ซึ่งเป็นหน่วยงานผู้ดูแลระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ไม่มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญที่สามารถปรับปรุงพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ได้ จึงต้องจ้างบริษัทเอกชนเข้ามาดำเนินการ

แนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะ

1) จัดสรรอัตรากำลังหรือบุคลากรภายในของกองตรวจราชการให้มีความเหมาะสมให้เหมาะสมกับปริมาณงานหรือเพิ่มบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) เพื่อมาสนับสนุนการปฏิบัติงานให้กับส่วนประสานงานเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ

2) จัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนในระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ทั้งในระดับกรมและระดับสำนัก อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อเป็นการชี้แจงแนวทางปฏิบัติให้สามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนในระบบได้อย่างถูกต้อง

แนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอดังกล่าวเป็นการให้ความสำคัญในการสนับสนุนบุคลากร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภกิต เสนอก (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กรณีศึกษาอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการดำเนินการมีความล่าช้า เนื่องจากปัญหาการขาดแคลนบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงาน

2.2 วิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1) กระบวนการ ขั้นตอน การดำเนินเรื่องร้องเรียนระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) มีความยุ่งยาก และซับซ้อน รวมถึงมีความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน เนื่องจากต้องจัดทำฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการประสาน ติดตามและสรุปผลการดำเนินงานประจำปี ซึ่งเป็นการเพิ่มขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2) การดำเนินการเรื่องร้องเรียนต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหา ทำให้ยังไม่สามารถยุติเรื่องได้โดยเร็ว ทำให้ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจการทำงานของหน่วยงานราชการ

แนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะ

ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม มีมาตรฐานตามกระบวนการการรับเรื่องร้องเรียน และในการพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องวิเคราะห์กลั่นกรองให้รอบคอบและระบุรายละเอียดประเด็นที่ต้องการตรวจสอบให้มีความชัดเจน รวมถึงการพัฒนาเทคโนโลยีที่มีอยู่ให้มีศักยภาพที่สามารถใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ สอดคล้องกับวิจัยของสรลشنا ไพสารี (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เพื่อบริการประชาชน กรณีศึกษาฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทางทางพิเศษแห่งประเทศไทย พบว่า รูปแบบเทคโนโลยีต่างๆ การนำความรู้ การนำแนวคิด หลักการเทคนิค วิธีการ กระบวนการ เทคโนโลยีและนวัตกรรม มาประยุกต์ใช้ในระบบงานต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงระบบงานนั้นๆ ให้ดีขึ้น และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์และเอื้ออำนวยในด้านต่างๆ

2.3 การบริหารจัดการระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition)

1) ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ขาดการเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอกสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทำให้ไม่สามารถส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนอกสังกัดกระทรวงพิจารณา

ดำเนินการผ่านทางระบบได้โดยตรง จึงทำให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเกิดความล่าช้า

2) ขาดการพัฒนากระบวนการรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ให้เป็นระบบที่สามารถติดตาม ตรวจสอบ และรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วทันสถานการณ์

แนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะ

ควรมีการบูรณาการการเชื่อมโยงระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ให้สามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอกสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและเป็นการแก้ไขปัญหาความล่าช้ากรณีเรื่องร้องเรียนไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวง และควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยพัฒนาต่อระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ให้มีความสะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอน และลดเวลาในการดำเนินการตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของชินวัตร พิมพา และ อภิรติ วงศ์ศิริ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาประเด็นการร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนผ่านแอปพลิเคชันค่าธรรมเนียม Tracking ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น กล่าวว่า การประยุกต์ใช้นวัตกรรมภาครัฐหรือเทคโนโลยีในการทำงาน หากหน่วยงานภาครัฐมีการบริการและการบริหารงานที่ดีนั้น จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ครบถ้วน และถูกต้อง จะทำให้ประชาชนผู้รับบริการความพึงพอใจและปัญหาการร้องเรียนลดลง

2.4 งบประมาณในการสนับสนุนการดำเนินงาน

1) กองตรวจราชการไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนในการจัดทำโครงการพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ทำให้ขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำได้เพียงจ้างดำเนินโครงการการจ้างบำรุงรักษาระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition)

2) ส่วนประสานงานเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ ได้รับการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานน้อยและมีจำนวนจำกัด ทำให้การลงพื้นที่สร้างความรู้ความเข้าใจเพื่อดำเนินการเรื่องร้องเรียนทางระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ให้กับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในระดับสำนัก ซึ่งเป็นหน่วยงานส่วนภูมิภาคของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ไม่สามารถลงพื้นที่เพื่อสื่อสารถ่ายทอดองค์ความรู้ได้อย่างทั่วถึง จำเป็นต้องเลือกหน่วยงานที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมกำหนด ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) เป็นลำดับแรกก่อน

แนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะ

จัดทำโครงการพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) เพื่อเสนอขอรับสนับสนุนงบประมาณจากกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และจัดสรรงบประมาณเพื่อลงพื้นที่ทำสร้างความรู้และความเข้าใจกับหน่วยงานในพื้นที่เพิ่มมากขึ้น รวมถึงขออนุมัติเพิ่มการจัดทำโครงการบำรุงรักษาระบบ เพื่อปรับปรุงแก้ไขปัญหาในระหว่างที่ยังไม่สามารถพัฒนาระบบใหม่ได้ ให้สามารถทำได้หลายครั้งมากยิ่งขึ้น เนื่องจากในงบประมาณที่ผ่านมา มีงบประมาณที่สามารถจ้างบริษัทเอกชนบำรุงรักษาระบบได้เพียง 2 ครั้ง เท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2564) ที่ได้ศึกษา เรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชน กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กล่าวว่า ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการอนุมัติการสนับสนุนงบประมาณหรือเงินซึ่งเป็นปัจจัยหลักในการพัฒนาด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญในการพัฒนาคนและเทคโนโลยี

2.5 การรับรู้ข่าวสารของประชาชน

1) ประชาชน (ผู้ร้องเรียน) ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ และภารกิจของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จึงแจ้งเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การบุกรุกที่สาธารณประโยชน์ เครื่องมือประมง เป็นต้น ซึ่งไม่สามารถส่งเรื่องในระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ให้หน่วยงานที่อยู่นอกสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมพิจารณาทางระบบได้

2) ประชาชน (ผู้ร้องเรียน) ขาดความรู้เรื่องเทคโนโลยี เมื่อต้องการติดตามเรื่องร้องเรียนไม่สามารถดำเนินการในระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ได้ด้วยตนเอง

แนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะ

ควรมีการประชาสัมพันธ์ ทำความเข้าใจกับประชาชน (ผู้ร้องเรียน) ให้เข้าใจอำนาจหน้าที่ และภารกิจของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และหน่วยงานภายในสังกัด ผ่านสื่อออนไลน์และช่องทางต่างๆ ให้ทราบว่าการเดินทางที่ประชาชน (ผู้ร้องเรียน) ต้องการร้องเรียน แจ้งเบาะแส หรือให้ข้อเสนอแนะ เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ และภารกิจของหน่วยงานใด เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส หรือข้อคิดเห็นต่างๆ ได้ตรงกับภารกิจรับผิดชอบของหน่วยงานมีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในแต่ละประเด็นปัญหาได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพนัสนิธิย์ เลิศดี (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ช่องทางในการรับรู้ข่าวสารของประชาชน : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลระแหง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี พบว่าภาครัฐนำเทคโนโลยีมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร บริการของภาครัฐ ผ่านช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การจัดการข้อมูลข่าวสารในระบบผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นช่องทางการสื่อสารที่อำนวยความสะดวก

สะดวกให้แก่ประชาชนและทุกภาคส่วนได้รับข้อมูลข่าวสารและบริการอันเป็นประโยชน์ที่ส่งตรงจากภาครัฐ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย

การวิจัยเรื่อง การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของกองตรวจราชการ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. เนื่องจากระบบเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ได้รับการพัฒนาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 และเริ่มใช้งานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ซึ่งเป็นระยะเวลาอันพอสมควรแล้ว ประกอบกับเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันมีความก้าวหน้าและพัฒนาอย่างรวดเร็ว และขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทางระบบเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ที่กองตรวจราชการ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปฏิบัติอยู่มีขั้นตอนและกระบวนการที่ยังคงเป็นปัญหา อุปสรรค จึงจำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนาประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องจนครบกระบวนการ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวคิดทฤษฎีการบริหารเชิงกลยุทธ์ของ 7's ตามแบบจำลองของ McKinsey (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565ก, หน้า 37 - 39) เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาองค์การด้านความต้องการในทรัพยากร ความต้องการในการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การ และความจำเป็นของระบบและกำลังพล ต่อไป

2. ควรจัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนในระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ทั้งในระดับกรมและระดับสำนัก เพื่อให้สามารถดำเนินการเป็นไปตามแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

และกระทรวงทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมสามารถใช้งานข้อมูลต่างๆ ในระบบได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณร่วมด้วย เพื่อดูความสำเร็จในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทางระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) และระยะเวลาเฉลี่ยในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รวมถึงร้อยละความสำเร็จในการยุติเรื่องร้องเรียน

2. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษากการเปรียบเทียบสถิติเรื่องร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ ดูแนวโน้มความสำเร็จหรือสถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนและนำไปประกอบการวางแผนการดำเนินงานในปีงบประมาณถัดไป

เอกสารอ้างอิง

กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงกระทรวง

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2566. (2566, กุมภาพันธ์ 24).

ราชกิจจานุเบกษา, 140(13ก), 1 - 8.

กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2566). แผนปฏิบัติการราชการ ระยะ

5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ

สิ่งแวดล้อม. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

จุฑาทิพย์ ศักดิ์เจริญ. (2564). การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน

ศูนย์บริการประชาชน กรณีศึกษาสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ชินวัตร พิมพา และอภิรดี วงศ์ศิริ. (2564). การศึกษาประเด็นการร้องเรียนด้าน
การบริการและการบริหารของหน่วยงานของหน่วยงานภาครัฐของ
ประชาชนผ่านแอปพลิเคชันดำรงธรรม Tracking ของศูนย์ดำรงธรรม
จังหวัดขอนแก่น. วารสารจันทเกษมสาร, 27(2), 317.
- ชัยยศ สันติวังษ์ และนิตยา เจริญประเสริฐ. (2546). การบริหารระบบสารสนเทศ
เชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ประชุมช่าง จำกัด.
- พันธวิทย์ เลิศดี. (2562). ช่องทางในการรับรู้ข่าวสารของประชาชน : กรณีศึกษา
องค์การบริหารส่วนตำบลระแหง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี.
คณะรัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ.
2562. (2562, มิถุนายน 22).ราชกิจจานุเบกษา, 136(67ก), 57 - 66
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565ก). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหาร
เชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565ข). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารเชิง
ทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย. (ม.ป.ป). คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหา
การร้องทุกข์/ร้องเรียน. ค้นเมื่อ 23พฤษภาคม 2566, จาก
<http://www.damrongdhama.moi.go.th>.
- ศุภกิต เสนนอก. (2558). การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่าน
ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กรณีศึกษาอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี. ค้น
เมื่อ 20 มิถุนายน 2566 จาก [https://so05.tci-](https://so05.tci-thaijo.org/index.php/scaj/article/download/257950/175058/971968)
[thaijo.org/index.php/scaj/article/download/257950/ 175058/971968](http://thaijo.org/index.php/scaj/article/download/257950/175058/971968)

- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). *สรุปแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2566 - 2580)*. ค้นเมื่อ 28 พฤษภาคม 2566, จาก http://nscr.nesdc.go.th/wp-content/uploads/2023/03/masterplan_updated2023_080363.pdf.
- สมใจ ลักษณะ. (2549). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
- สรลลขนา ไพสารี. (2564). *การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เพื่อบริการประชาชน : กรณีศึกษาฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทางทางพิเศษแห่งประเทศไทย*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.