



The Adaptation of the Damrongtham Centers During the COVID-19 Pandemic: The Role of Digital Transformation of the Khon Kaen Damrongtham Center

Jirawat Worasean¹, & Panpun Ronghanam^{2*}

¹ College of Local Administration, Khon Kaen University
^{*} Corresponding author. jirawat_wo@kkumail.com

Abstract

The study of The Adaptation of the Damrongtham Centers During the COVID-19 Pandemic: The Role of Digital Transformation of the Khon Kaen Damrongtham Center has purpose to 1) study the complaint receiving model under the COVID-19 pandemic of the Khon Kaen Damrongtham Center, and 2) study the structure of the Khon Kaen Damrongtham Center adaptation during the COVID-19 pandemic by using qualitative research with specifically in-depth interviews technique from 6 interviewees. The research results found that the complaint-receiving model implemented at the Khon Kaen Damrongtham Center during the COVID-19 pandemic utilized online systems provided by the Damrongtham Center. The findings revealed a decrease in complaints received in person, but an increase in online complaints.

Keywords: Damrongtham Centers, Complaint, Digital Transformation



การปรับตัวของศูนย์ดำรงธรรมในสภาวะการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 บทบาท Digital Transformation ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น

จิรวัดณ์ วรแสน¹ และปานปั่น รongหานาม^{2*}

1 วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

* Corresponding author. E-mail: jirawat_wo@kkumail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การปรับตัวของศูนย์ดำรงธรรมในสภาวะการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 บทบาท Digital Transformation ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น” มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษารูปแบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น (2) เพื่อศึกษาโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น จากการปรับตัวของศูนย์ดำรงธรรมในสภาวะการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 จังหวัดขอนแก่น เป็นหนึ่งในจังหวัดที่มีเรื่องร้องเรียนมากจากจำนวนประชากร และความซับซ้อนของสังคม จึงต้องการศึกษาว่าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่นมีการปรับตัวโดยใช้กลยุทธ์ Digital Transformation ในสภาวะการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 อย่างไร โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยมีผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดจำนวน 6 คน ผลวิจัยพบว่ารูปแบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น มีการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ online ของศูนย์ดำรงธรรม พบว่าเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีจำนวนน้อยลง แต่การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ online มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

คำสำคัญ: ศูนย์ดำรงธรรม, เรื่องร้องเรียน, การปรับตัวภาครัฐดิจิทัล

บทนำ

การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) เป็นการแพร่ระบาดทั่วโลก โดยมีสาเหตุมาจากไวรัสสายพันธุ์ใหม่ เกิดขึ้นในเดือนธันวาคม พ.ศ.2562 พบครั้งแรกที่นครอู่ฮั่น ประเทศจีน (WHO) ได้ประกาศให้การระบาดครั้งนี้เป็นภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่างประเทศ ในวันที่ 30 มกราคม 2563 และประกาศให้เป็นโรคระบาดทั่วไป ในวันที่ 11 มีนาคม 2563 (องค์การอนามัยโลก, กรมควบคุมโรค 2563) ในประเทศไทยได้ประกาศให้โรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นโรคติดต่ออันตรายตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558

ทั้งนี้ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้มีประกาศ ฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 ให้จังหวัดทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความเดือดร้อนและข้อเสนอแนะของประชาชน ประกอบด้วยศูนย์ดำรงธรรมในส่วนกลางและศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาค แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ อย่างไรก็ตามในสภาวะการณปัจจุบันได้ประสบกับปัญหา



เศรษฐกิจ สังคมการเมือง อีกทั้งยังมีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้เกิดปัญหาอื่นๆตามมาอีกมากมาย

การจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลนั้น เป็นการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลขององค์กรหรือ Digital Transformation ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงแนวความคิดและนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กรในยุคดิจิทัล ตั้งแต่การสร้างพื้นฐาน การกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานในด้านต่างๆ และส่งต่อความสำคัญให้แก่ผู้บริโภค (Russell Reynolds Associates, 2019) ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอก ดังนั้น จึงต้องมีการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กร หากผู้บริหารมีเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนจะมีส่วนทำให้การบริหารการเปลี่ยนแปลงขององค์กรนั้นสามารถประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยงานรัฐอีกรูปแบบหนึ่ง ที่ให้บริการสาธารณะในการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่นถือเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีเรื่องร้องเรียนจำนวนมาก ด้วยจำนวนประชากรและความซับซ้อนของสังคม โดยให้ความสำคัญในการบริการประชาชนได้มีการคิดค้นนวัตกรรมเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นผ่าน Application ในชื่อ “ดำรงธรรม Tracking” หรือผ่าน Website www.damrongdhamakk.go.th หรือผ่าน ตู้ kiosk รับเรื่องร้องเรียนโดยติดตั้งอยู่ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่นและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกแห่งทำให้ประชาชนสามารถประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลาในการเดินทาง และที่สำคัญปลอดภัยและลดการสัมผัสจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่กำลังแพร่ระบาดเป็นวงกว้างในปัจจุบัน

ด้วยเหตุนี้ ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการปรับตัวของศูนย์ดำรงธรรมในภาวะการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 บทบาท Digital Transformation ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่นเพื่อที่จะได้นำข้อมูลจากการวิจัยนี้วิเคราะห์และเปรียบเทียบบทบาทสำคัญของ Digital Transformation ในประเด็นสถานการณ์การบริหารจัดการสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ของประเทศไทย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่นภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ของประเทศไทย
2. เพื่อเสนอแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนในการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น

หลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการปรับตัวภาครัฐดิจิทัล (Digital Transformation)

พงษ์ วิเศษสังข์ (2557) ระบุลักษณะของเทคโนโลยีการสื่อสารออกเป็น 4 แบบ คือมีความเป็นคอมพิวเตอร์ (Computerization) มีขนาดเล็กลง (Miniaturization) มีความเป็นดิจิทัล (Digitization) และมีการรวมเป็นหนึ่ง (Convergence) ซึ่งเทคโนโลยีต่าง ๆ ถูกพัฒนาและนำมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคจากความต้องการในการแลกเปลี่ยนสื่อสาร เปิดรับข่าวสารที่รวดเร็ว และกว้างขวางขึ้น ในยุคโลกาภิวัตน์ การสื่อสารไร้พรมแดน ซึ่งการสื่อสารตั้งแต่อดีตมนุษย์พยายามคิดค้นรูปแบบของการสื่อสารและการถอดรหัสแบบใหม่ก่อให้เกิดนวัตกรรมออกมาเรื่อย ๆ ตั้งแต่การสื่อสารด้วยควันไฟในอดีตมาจนถึงการใช้อินเทอร์เน็ต การใช้อุปกรณ์โทรศัพท์แบบมีสาย โทรศัพท์ไร้สายผ่านการสื่อสารด้วยคลื่นความถี่ ซึ่งยุคของการสื่อสารด้วยคลื่นความถี่ผ่านมาแล้ว 4 ยุคด้วยกัน ก่อนจะเปลี่ยนผ่านเป็นยุคที่ 5 ในปัจจุบันหรือ 5G

แนวคิดระบบสารสนเทศภาครัฐ (e-Government)



คำจำกัดความของ e-Government มีความต่างกันมากบ้างก็ได้ให้ความหมายอย่างแคบ โดยเน้นการใช้การสื่อสารโทรคมนาคมโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต เพื่อที่จะให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล บ้างก็ให้ความหมายอย่างกว้างในการเปลี่ยนแปลงการทำงานของภาครัฐ คำจำกัดความต่างๆ ของ e-Government มีนักวิชาการหรือองค์กรต่าง ๆ ได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้ Deloitte Research (2001 อ้างในทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2548: 51) ให้ความหมายของ e-Government ว่าหมายถึง การใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มการเข้าถึงและการให้บริการของภาครัฐเพื่อ ประโยชน์ของประชาชนธุรกิจและเจ้าหน้าที่ OECD (2003) อ้างในทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2548: 51 ให้ความหมายของ e-Government ว่าหมายถึง การใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต เป็นเครื่องมือในการเป็นภาครัฐที่ดี

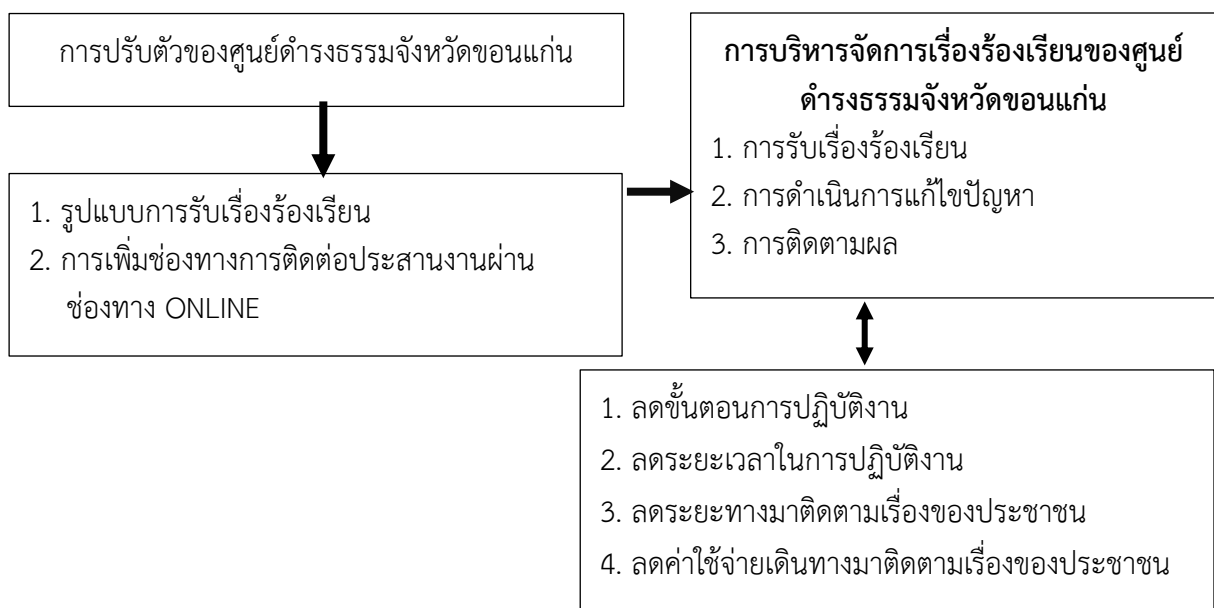
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ

วรเดช จันทรศร (2544: 205) กล่าวว่าบริการสาธารณะ หรือเรียกอีกอย่างว่าการบริการประชาชนเป็นหัวใจในการทำงานของรัฐบาลการบริการสาธารณะจึงเกี่ยวข้องกับการควบคุมการนำเข้าทรัพยากรทางการเงินและบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ เพื่อใช้ในการดำเนินงานหรือการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547: 159) ได้ให้ความหมายของบริการสาธารณะว่าการจัดทำบริการสาธารณะ (Public Service) เป็นภารกิจที่สำคัญของรัฐสมัยใหม่ต้องจัดทำให้กับประชาชนโดยเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะ

ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น มีหน้าที่ให้บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้อการและข้อเสนอแนะรวมทั้งเรื่องอื่น ๆ ของประชาชน นอกจากนี้ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ยังมีงานตามนโยบายรัฐบาล ดังนี้ 1) เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 32 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ตั้งอยู่ห่างสรรพสินค้าบักซี่ ขอนแก่น ให้บริการประชาชน เช่น งานบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนราษฎร งานคัดสำเนาเอกสาร ให้บริการข้อมูลข่าวสาร และงานอื่น ๆ 2) ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จด้านการลงทุน (One Stop Service: OSS) ให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ SMEs ให้คำปรึกษาด้านสินเชื่อ การค้า การลงทุน และข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ตั้งอยู่ศาลากลางจังหวัดขอนแก่น 3) งานอื่นๆ ตามนโยบายรัฐบาล กระทรวงมหาดไทยและผู้ว่าราชการจังหวัดขอนแก่น ดังกรอบแนวคิดการวิจัยในภาพที่ 1





ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ดำเนินการวิจัยตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research methodology) โดยอาศัยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จากบุคคลผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Focal persons) จำนวน 4 คน ซึ่งเป็นบุคลากรในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยจึงดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Context analysis) ประกอบกับการวิเคราะห์ข้อมูลทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ทั้งที่เป็นข้อมูลของผู้เข้ามาใช้บริการในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสัมภาษณ์สำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น (ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ) โดยมีประเด็นสำคัญตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

ประเด็นที่ 1 วิเคราะห์หารูปแบบหรือนโยบายการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น

ประเด็นที่ 2 ปัญหา อุปสรรค ในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น ซึ่งครอบคลุมประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับ โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรม การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน งบประมาณที่ใช้ดำเนินการและปัจจัยอื่น ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงขั้นตอนการดำเนินงานทั้งหมดของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์บทบาทการปรับตัวของเจ้าหน้าที่แต่ละคนในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. กำหนดหัวข้อการสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดในการวิจัย
2. เสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ เพื่อให้คำแนะนำและปรับปรุงแก้ไขหัวข้อในการสัมภาษณ์
3. ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
4. นำหัวข้อสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบไปด้วย 2 ขั้นตอน

1. การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ โดยการศึกษาหนังสือวิชาการ ข้อกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง คู่มือปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยการลงพื้นที่สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์เป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2562) โดยมีประเด็นสำคัญของการวิจัย ดังนี้

2.1 ขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น

2.2 กระบวนการดำเนินงานทั้งหมดของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในแต่ละเรื่อง บทบาทของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ นโยบายรัฐบาล



ดิจิทัลที่มีผลต่อการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ระเบียบ ข้อกฎหมาย จำนวนบุคลากร ตลอดจนปัจจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

2.3 ปัญหา อุปสรรค ในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น คำถามครอบคลุมปัจจัยต่างๆ ที่เป็นปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น ลักษณะการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ความรู้ความสามารถและทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงปัจจัยด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

จากการปรับตัวของศูนย์ดำรงธรรมในภาวะการณณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น และข้อมูลจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ปี 2561 มีแนวโน้มลดลงเรื่อย ๆ เนื่องจากมีการให้ข้อมูลและทำความเข้าใจก่อนและยุติเรื่องได้โดยไม่ต้องนำเข้าระบบ ทำให้สถิติเรื่องร้องเรียนน้อยลง ปี 2563 ซึ่งอยู่ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 โดยมีการนำระบบ Online เข้ามาใช้งาน ส่งผลให้มีจำนวนสถิติการรับเรื่องร้องเรียนมีจำนวนเพิ่มขึ้น (วชิระ อักษร,สัมภาษณ์ 2565) นอกจากนั้นยังมีการปรับตัวของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยการจัดระบบการรับเรื่องร้องเรียนใหม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จบที่ว่าการอำเภอและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ ไม่ต้องมาถึงจังหวัด (กิตติพงษ์ เปี้ยวโกฏี ,สัมภาษณ์ 2565) โดยผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน แยกตามประเภทเรื่องหลัก ดังนี้

1. ประเภทขอความช่วยเหลือ จากข้อมูลสถิติของประเภทขอความช่วยเหลือพบว่า ในภาพรวมเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีสถิติสูงขึ้นเมื่อเทียบกับในปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยปีงบประมาณ 2565 มีจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ มีจำนวน 318 เรื่อง เพิ่มขึ้นร้อยละ 11.19 ของจำนวนเรื่องรวมทั้งหมดของปีงบประมาณ 2564 (286 เรื่อง) และมีสถิติเท่ากับปี 2563

2. ประเภทข้อพิพาทระหว่างบุคคล จากข้อมูลสถิติของประเภทข้อพิพาทระหว่างบุคคล พบว่าในภาพรวมเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีสถิติลดลงกว่าปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยในปีงบประมาณ 2565 มีจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ 102 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 65.81 ของจำนวนเรื่องรวมทั้งหมดของปีงบประมาณ 2564 (155 เรื่อง) และร้อยละ 75 ของจำนวนเรื่องรวมทั้งหมดของปีงบประมาณ 2563 (136 เรื่อง)

3. ประเภทร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ จากข้อมูลสถิติของประเภทร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ พบว่าในภาพรวมมีแนวโน้มสถิติลดลงจากปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยในปีงบประมาณ 2565 มีจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีจำนวน 127 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 57.47 ของจำนวนเรื่องรวมทั้งหมดของปีงบประมาณ พ.ศ.2564 (221 เรื่อง) และคิดเป็นร้อยละ 52.70 ของจำนวนเรื่องรวมทั้งหมดของปีงบประมาณ พ.ศ.2563 (241 เรื่อง)

4. ประเภทแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด จากข้อมูลสถิติของประเภทแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด พบว่าในภาพรวมมีแนวโน้มสถิติลดลงจากปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยในปีงบประมาณ 2565 มีจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีจำนวน 78 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 56.12 ของจำนวนเรื่องรวมทั้งหมดของปีงบประมาณ 2564 (139 เรื่อง) คิดเป็นร้อยละ 46.43 ของ พ.ศ.2563 (168 เรื่อง)

สำหรับในประเภทย่อยสถานบริการ/ค้าประเวณี มีแนวโน้มสถิติเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยในปีงบประมาณ 2565 มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสสถานบริการ/ค้าประเวณี จำนวน 14 เรื่อง เท่ากับปีงบประมาณ 2564 (14 เรื่อง) และคิดเป็นร้อยละ 87.50 ของปีงบประมาณ 2563 (16 เรื่อง)



ทั้งนี้ มีสาเหตุมาจากการที่จังหวัดได้มีประกาศมาตรการควบคุมสถานบริการและมาตรการห้ามจำหน่ายและบริโภคเครื่องดื่มในร้านช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งมีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องมายังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่นมากขึ้นว่ามีผู้ประกอบการบางรายลักลอบจำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในบริเวณร้าน

5. ประเภทร้องเรียนนอกระบบ จากข้อมูลสถิติของประเภทร้องเรียนนอกระบบพบว่า ในภาพรวมเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่เข้ามาในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น มีสถิติสูงขึ้นเมื่อเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยในปีงบประมาณ 2566 มีจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน 16 เรื่อง เพิ่มขึ้นร้อยละ 45 ของจำนวนเรื่องทั้งหมดของปีงบประมาณ 2564 (11 เรื่อง) และคิดเป็นร้อยละ 80 ของจำนวนเรื่องรวมทั้งหมดของปี 2563 (20 เรื่อง)

ตารางที่ 1 แสดงผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2560 - 2565

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนทั้งหมด (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	ยุติ (เรื่อง)	ร้อยละ (%)
ขอความช่วยเหลือ	4,717	45	4,672	99.04
ข้อพิพาทระหว่างบุคคล	1,242	14	1,228	98.87
ร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ	1,896	15	1,881	99.21
แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด	1,016	12	1,004	98.82
นอกระบบ	591	0	591	100
อื่นๆ	159	0	159	100
รวมทั้งสิ้น	9,621	6	9,535	99.11

ที่มา : สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดขอนแก่น

<https://khonkaen.prd.go.th/th/content/category/detail/id/35/iid/273419>

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเห็นได้ว่าสาเหตุหลักของการร้องเรียน มาจากการที่ประชาชนไม่ได้รับการตอบรับความต้องการ ต้องการความเป็นธรรม เกิดความเดือดร้อนจากผลกระทบในด้านต่าง ๆ การไม่ได้รับการบริการที่ดีจากหน่วยงานภาครัฐ ความล่าช้าในการปฏิบัติงาน รวมถึงการพบเห็นการกระทำที่ไม่ถูกต้องของเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิณา จีระแพทย์ และคณะ (2563) ที่พบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดการร้องเรียนและเกิดการทำผิดจริยธรรมวิชาชีพการพยาบาล ได้แก่ พฤติกรรมการให้บริการ ความใส่ใจในการให้บริการ มาตรฐานการให้บริการ ทั้งนี้ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่นหรือหน่วยงานภาครัฐต้องยกระดับการบริหารจัดการโดยการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การนำ Digital Transformation มาประยุกต์ใช้มีบทบาทในการทำงาน ถ้ารัฐมีการบริการและการบริหารงานที่ดีจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนจะทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและปัญหาการร้องเรียนลดลงซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ อภิญา ไล้สงส์ (2562) ที่ได้ศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียน



ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กรณีศึกษา อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ที่พบว่าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลำปลายมาศ ให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นอย่างดีร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่ทั่วถึงและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรพันธ์ เตชะฤทธิ์ (2563) ที่ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาญจนบุรีที่ พบว่า การทำงานของหน่วยงานภาครัฐที่มีหลายขั้นตอน และมีบุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน จึงต้องมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยการนำนวัตกรรมภาครัฐมาเพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ ซึ่งจะส่งผลให้มีช่องทางการร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น มีการบริการที่ทันสมัย ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างครอบคลุม จากการศึกษาวิจัยดังกล่าวข้างต้น สามารถอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างขององค์กร มีการกำหนดรูปแบบโครงสร้างขององค์กรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วย ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น ผู้เป็นหัวหน้างานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น และมีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ซึ่งเป็นข้าราชการ พนักงานราชการ หรือลูกจ้างในกำกับดูแล โดยงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของผู้ว่าราชการจังหวัด รูปแบบสายบังคับบัญชาจึงอยู่ที่ผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งมีอำนาจบังคับบัญชา ภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่นที่ให้บริการประชาชนนั้นมีปริมาณมาก บางเรื่องหากไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะดำเนินการชี้แจงหรือรับเรื่องเพื่อประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป จากการสัมภาษณ์พบว่ากำหนดรูปแบบโครงสร้างองค์กร สายการบังคับบัญชา และภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในลักษณะนี้มีความเหมาะสม ส่งผลให้การแก้ไขปัญหาและการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง เป็นธรรม สะดวก รวดเร็ว (วชิระ อักษร ,สัมภาษณ์ 2565)

2. ด้านเทคโนโลยี มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์คู่กับสมาร์ทโฟนเป็นการเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ยืดหยุ่น คล่องตัว และลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น เช่น การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การสั่งการ การประสานงาน ผ่านทาง Application Line Facebook และการตอบข้อซักถามบริการประชาชนออนไลน์ผ่านทาง Mobile Application ดำรงธรรม Tracking สอดคล้องกับคู่มือแนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับการทำงานวิถีใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, สำนักวิจัยและพัฒนากระบวนการ (2565) เกี่ยวกับการสนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนและผู้รับบริการ และปรับรูปแบบการบริการบางอย่างให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) หรือพัฒนานวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการให้บริการและการปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวก ลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้รับบริการ รวมถึงอาจพิจารณานำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน ให้ดำเนินการไม่ติดขัดและสามารถติดตามขั้นตอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของปาหนัน เวฬุวัน (2564) ได้ศึกษาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานของฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-2019) พบว่า มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศคอมพิวเตอร์และการสื่อสารโทรคมนาคม เชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สมาร์ทโฟนใช้งานด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการสื่อสารประสานงาน รับ-ส่งข้อมูลผ่าน Line Facebook และ E-mail ส่วนการจัดเก็บการรวบรวมข้อมูลและการรายงานผ่าน google ไดรฟ์ และ google ชีต และการประชุมสื่อสารทางไกลผ่าน Microsoft Teams, Zoom และ Google meet



องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย



ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. เนื่องจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น ได้มีการพัฒนาและนำ Digital Transformation มาประยุกต์ใช้มีบทบาทในการให้บริการประชาชนและใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการเรื่องร้องเรียนในสถานะการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 โดยมีแอปพลิเคชันดำรงธรรม Tracking.com เป็นช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่นมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้น โดยประชาชนสามารถร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน ทำให้มีระบบการประสานงานเรื่องร้องเรียนที่รวดเร็วด้วยระบบออนไลน์ โดยสามารถส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนโดยไม่ต้องรอหนังสือราชการ จากการศึกษาในครั้งนี้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่นควรเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริการข้อมูล โดยการนำเรื่องเข้าไปในระบบดิจิทัล และเปิดระบบคำตอบอัตโนมัติในการตอบคำถาม โดยระบบ AI แอปพลิเคชันเมื่อเจอคำถามหรือเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เหมือนกัน

2. การเข้าสู่ยุค Digital ทุกภาคส่วนจำเป็นต้องปรับตัวไปสู่เทคโนโลยีและนวัตกรรม ควรมีการพัฒนาทั้งบุคลากรและเทคโนโลยีต่างๆ เข้าด้วยกัน มีระบบการทำงานที่เชื่อมโยงกันอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เปิดเผย โปร่งใส และสิ่งที่สำคัญประชาชนต้องได้รับความสะดวกในการรับบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตผ่านทางเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเท่าเทียม

3. บุคลากร เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม ควรได้รับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล เพื่อประโยชน์ในการให้บริการ ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และรู้สึกดีในฐานะเป็นผู้ให้บริการและประชาชนในฐานะผู้รับบริการ

เอกสารอ้างอิง

- กรมควบคุมโรค. (2564). รายงานสถานการณ์โควิด-19. สืบค้น 11 ตุลาคม 2565, จาก <https://covid19.ddc.moph.go.th/>
- กิตติพงษ์ เปี้ยาโกฏ (2565, ธันวาคม 11) ผู้อำนวยบริการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น, สัมภาษณ์
- ชินวัตร พิมพา, & อภิรดี วงศ์ศิริ. (2021). การศึกษาประเด็นการร้องเรียนด้านการบริการ และการ บริหารของหน่วยงานภาครัฐของประชาชน ผ่านแอปพลิเคชันดำรงธรรม Tracking ของ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น. *จันทร์เกษมสาร*, 27(2), 317-332.
- ธนพร พวงเปลี้ย. (2021). การบริหารราชการในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนอง ม่วง จังหวัดลพบุรี. *วารสารไตรศาสตร์*, 7(2), 1-13.
- ธนพล จำวงศ์ (2565, ธันวาคม 11) เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม, สัมภาษณ์
- ปัทมญา ศิริหนองบัว (2565, ธันวาคม 11) เจ้าหน้าที่ธุรการ สัมภาษณ์
- มะนาว มูลตรีภักดี (2565, ธันวาคม 11) พนักงานราชการเฉพาะกิจ สัมภาษณ์
- วชิระ อักษร (2565, ธันวาคม 11) นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ, สัมภาษณ์
- สุภาภรณ์ นามปรีดา (2565, ธันวาคม 11) นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ, สัมภาษณ์



อลงกต แผนสนิท. การนํานโยบาย ไปปฏิบัติ ตามหลัก ธรรมาภิบาล ของ ราชการ ส่วนภูมิภาค ใน จังหวัด นครราชสีมา (Doctoral dissertation, หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัย บัณฑิต ศึกษา ด้าน การ จัดการ มหาวิทยาลัย ศรีปทุม).

อภิญญา ไล้โธสงค์. (2562). การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ภูมิศึกษา อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์.(การศึกษาอิสระปริญญามหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัย รามคำแหง,กรุงเทพฯ

Duangjaras, N., & Chanchaoen, S. (2022). การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานศูนย์ดำรง ธรรมเพื่อ เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเทศไทย ใน ยุค 4.0. *Rajapark Journal*, 16(44), 267-279