



การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรม ACTIONS TO RESOLVE COMPLAINTS AND GRIEVANCES TO FACILITATE FAIRNESS

(Received: June 28,2023 ; Revised: June 29,2023 ; Accepted: June 30,2023)

กิติเวช โคตรวงศ์¹
Kitiwet kotwong¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงปฏิบัติการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนารูปแบบการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรม กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล รองผู้อำนวยการโรงพยาบาล หัวหน้าแผนก ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านกฎหมาย รวม 40 คน การวิจัยใช้กระบวนการการวางแผน การปฏิบัติ การสังเกต และการสะท้อนผลจำนวน 3 วงรอบ เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนเมษายน 2566 ถึง เดือน พฤษภาคม 2566 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการรวบรวม จัดหมวดหมู่ วิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรม คือ 1) คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (Complaint Acceptance Committee) 2) ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (Complaint channels) 3) ความรู้เกี่ยวกับการร้องเรียนร้องทุกข์ (knowledge of complaints) 4) มาตรฐานการร้องเรียนร้องทุกข์ (Complaint standard) และ 5) การประเมินการร้องเรียนร้องทุกข์ (Assessment of complaints) จากผลการวิจัยรูปแบบการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรมต้องให้ความสำคัญกับศักยภาพของทีมรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

คำสำคัญ: ร้องเรียนร้องทุกข์ ความเป็นธรรม

Abstract

The purpose of this action research was to study the development of a model for resolving complaints and grievances to facilitate fairness. The sample included the hospital director, deputy director of the hospital, department head, complainants, and 40 legal experts, totaling 40 people. The research employed a process of planning, practice, observation, and reflection over three cycles. Data were collected between April 2023 and May 2023. The data were analyzed by collecting, categorizing, and analyzing content. The results indicated that the form of action to resolve complaints and facilitate justice included the following elements: 1) Complaint Acceptance Committee, 2) Complaint channels, 3) Knowledge about complaints, 4) Complaint standards, and 5) Assessment of complaints. These elements were found to be important for enhancing the potential of the grievance team.

Keywords: complaints, fairness

¹ โรงพยาบาลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ โทรศัพท์: 08-1999-3407 E-mail address: k_kotwong@hotmail.com

บทนำ

การคุ้มครองสิทธิของประชาชนเป็นหน้าที่ที่สำคัญของรัฐที่ปกครองในรูปแบบประชาธิปไตยภายใต้หลักนิติรัฐ นิติธรรม ที่จะต้องมีการสร้างหลักประกันโดยอาจมีการบัญญัติกฎหมายรับรองเพื่อคุ้มครองศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์อันเป็นสิทธิและเสรีภาพขั้นพื้นฐานของปัจเจกบุคคลไว้โดยชัดแจ้งและโดยปริยายไว้ในรัฐธรรมนูญ และถือว่าเป็นคุณค่าสูงสุดที่องค์กรของรัฐทุกองค์กร ไม่ว่าจะเป็้องค์กรผู้ใช้อำนาจนิติบัญญัติ บริหาร ตุลาการต้องให้ความเคารพและให้ความคุ้มครองในสิทธิและเสรีภาพขั้นพื้นฐานดังกล่าว หน่วยงานของรัฐจะกระทำการใดๆ ที่จะกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชนได้ก็ต่อเมื่อมีกฎหมายให้อำนาจไว้เท่านั้น โดยรัฐจำเป็นต้องสร้างกลไกขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพให้กับประชาชน ประกอบกับปัจจุบันประเทศต่าง ๆ มีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีการแข่งขันและเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจึงทำให้เกิดการเอาเปรียบ และประชาชนบางกลุ่มยังมีข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารหรือบริการต่าง ๆ ของรัฐ อันเป็นการละเมิดสิทธิและเสรีภาพขั้นพื้นฐานของประชาชนหรือละเมิดสิทธิมนุษยชน ฉะนั้นนอกจากรัฐจะให้ความสำคัญในการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ แล้วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่รัฐต้องให้ความสำคัญในการดำเนินการยกระดับคุณภาพบริการทางสังคม ให้ทั่วถึง ซึ่งรวมถึงการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนเพื่อไม่ให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางสังคมจนเป็นการละเมิดสิทธิและเสรีภาพขั้นพื้นฐานหรือสิทธิมนุษยชนของประชาชนในสังคม ดังนั้นจึงเป็นภารกิจของรัฐที่ต้องสร้างกลไกหรือมีมาตรการเกี่ยวกับการยื่นคำร้องของประชาชนไปยังรัฐบาลเกี่ยวกับกฎหมายหรือการบริการสาธารณะหรือการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องมีความรับผิดชอบต่คำร้องทุกข์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม โดยให้มี

การเชื่อมโยงทุกมิติของการพัฒนาอย่างบูรณาการเป็นองค์รวม ทั้งมิติเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม เพื่อให้การพัฒนาของประเทศชาติเป็นไปอย่างยั่งยืน¹ สิทธิในการยื่นเรื่องราวร้องทุกข์เป็นสิทธิที่รัฐธรรมนูญได้วางเป็นหลักประกันไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 41 (2) โดยบัญญัติรับรองถึงสิทธิของประชาชนในการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและการได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว เจตนาารมณ์เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่ถูกละเมิดจากบุคคลอื่น โดยกำหนดให้บุคคลที่ได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำของหน่วยงานของรัฐย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวเรียนร้องทุกข์เพื่อขอให้มีการทบทวนการกระทำหรือคำสั่งใด ๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือจากการกระทำของเอกชนด้วยตนเองที่ได้กระทำการใดๆ ที่เป็นการกระทบสิทธิที่ได้รับ การคุ้มครองตามกฎหมาย โดยอาศัยกลไกของรัฐเพื่อแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนของผู้เรียนร้องทุกข์ หากข้อเรียนร้องทุกข์ได้รับการแก้ไขยอมทำให้ข้อเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวยุติไปได้ อันเป็นการอำนวยความสะดวกในสังคมและเป็นการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนอีกรูปแบบหนึ่ง²

ปัจจุบันรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน โดยเปิดให้มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของภาครัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศไทยมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขันการเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาความไม่เป็นธรรม จึงมีการเรียนต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น หน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาเรื่อง



ร้องเรียนร้องทุกข์ จะเห็นได้จากการเปิดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น สำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางสายด่วนรัฐบาล 1111 ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย เป็นต้น ประกอบกับตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534³ กำหนดให้มีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และให้มีการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งต่อมามีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี⁴

ประโยชน์ของข้อร้องเรียนร้องทุกข์จะเป็นแรงจูงใจให้ผู้บริหารและทีมงานของหน่วยงานตั้งศักยภาพมาปฏิบัติงานเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดให้บริการเต็มความสามารถ ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ แต่เมื่อมีเรื่องหรือปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต้องได้รับการแก้ไขเพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรมของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ โรงพยาบาลก้นทรากรมย์เป็นโรงพยาบาลขนาดกลางจำนวน 90 เตียง มีบุคลากรทางการแพทย์ทุกระดับจำนวน 305 คน ประกอบด้วยสายงานต่าง ๆ เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร นักกายภาพบำบัด เทคนิคการแพทย์ พยาบาล นักวิชาการสาธารณสุข นักการแพทย์แผนไทย ผู้ช่วยเหลือคนไข้ พนักงานทั่วไป นักบริหาร นักวางแผน ซึ่งมีความแตกต่างกันในสายงานและบทบาทหน้าที่ การบริหารงานที่ผ่านมาประสบความสำเร็จในบางเรื่อง และมีความล้มเหลวในหลายเรื่อง จากการเก็บรวบรวมข้อมูลปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ระหว่างปี 2563 ถึงปี 2565 มีปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน 128, 187 และ 263 ครั้ง โดยปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้รับการดำเนินการแก้ไขเพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรม จำนวน 57 เรื่อง ซึ่งการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีการดำเนินการเป็นครั้ง ๆ ไป ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มีความพึงพอใจต่อผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์บ้าง ไม่พอใจบ้าง เนื่องจากโรงพยาบาลก้นทรากรมย์ยังไม่มีแนวทาง

หรือรูปแบบการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ชัดเจน⁵ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรม เพื่อใช้เป็นแนวทางและกำหนดนโยบายการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรมของโรงพยาบาลก้นทรากรมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อพัฒนารูปแบบการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรมโรงพยาบาลก้นทรากรมย์ จังหวัดศรีสะเกษ

วิธีการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) โดยการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อระดมสมองในการกำหนดแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อสร้างความเป็นธรรมให้กับผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ของโรงพยาบาลก้นทรากรมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ตามกรอบแนวคิดของ Kemmis และ Mc Taggart (2000)⁶ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (Planning) การปฏิบัติการ (Action) การสังเกตผลการปฏิบัติ (Observation) และการสะท้อนผล (Reflect) จำนวน 3 วนรอบ ระหว่างเดือนเมษายน 2566 ถึง เดือน พฤษภาคม 2566

กลุ่มเป้าหมาย

1. ภายในโรงพยาบาลก้นทรากรมย์ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงพยาบาล 1 คน รองผู้อำนวยการโรงพยาบาล 2 คน หัวหน้าแผนก 13 คน ผู้ปฏิบัติงาน 13 คน รวม 29 คน
2. ภายนอกโรงพยาบาลก้นทรากรมย์ ประกอบด้วย ประชาชน 5 คน ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ 5 คน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านกฎหมาย 1 คน รวม 11 คน รวมทั้งสิ้น 40 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. โดยการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อระดมสมองในการกำหนดแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อสร้างความเป็นธรรมให้กับผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ของโรงพยาบาลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ในกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนร้องทุกข์ ได้แก่ ผู้บริหาร คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล หัวหน้าแผนก ผู้ปฏิบัติ ผู้รับบริการ ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ และผู้ทรงคุณวุฒิด้านกฎหมาย

2. แนวทางการสนทนากลุ่มในระยะสังเกตการณ์มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อสร้างความเป็นธรรมของโรงพยาบาลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ

3. แนวทางการสังเกต ติดตาม และบันทึกการเปลี่ยนแปลง ใช้ในการประเมินตลอดช่วงของการดำเนินกิจกรรมทุกระยะสังเกตสิ่งต่าง ๆ รวมทั้งพฤติกรรมของผู้ร่วมวิจัย และมีการบันทึกการสังเกตการดำเนินงานทุกขั้นตอนของการวิจัย

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณานำเสนอด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มัชฌิมฐาน เปอร์เซ็นไทล์ที่ 25 และ 75 ข้อมูลได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่มการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรมในกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนร้องทุกข์ ได้แก่ ผู้บริหาร คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล หัวหน้าแผนก ผู้ปฏิบัติ ผู้รับบริการ ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ และผู้ทรงคุณวุฒิด้านกฎหมายจากแนวทางการสังเกต ติดตาม และบันทึกการเปลี่ยนแปลง จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

ผลการวิจัย

1. ผู้ร่วมกระบวนการพัฒนารูปแบบการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 52.5 มีอายุเฉลี่ย เท่ากับ 51.24 ปี (S.D.= 6.67 ปี) มีมัธยฐานของรายได้เท่ากับ 50,000 บาท (P25=35,000 บาท : P75=65,000 บาท) มีตำแหน่งผู้บริหาร ร้อยละ 70.0 และทุกคนจบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ตามลำดับ

2. รูปแบบการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่ออำนวยความสะดวกประกอบด้วย คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (Complaint Acceptance Committee) ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (Complaint channels) ความรู้เกี่ยวกับการร้องเรียนร้องทุกข์ (knowledge of complaints) มาตรฐานการร้องเรียนร้องทุกข์ (Complaint standard) และการประเมินการร้องเรียนร้องทุกข์ (Assessment of complaints) มีรายละเอียดดังนี้

2.1 คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (Complaint Acceptance Committee) หมายถึง การมีคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ประกอบด้วยทีมงานที่มีความหลากหลาย มาจากหลายภาคส่วนทั้งภายในและภายนอกองค์กร เป็นคนที่มีความน่าเชื่อถือ เช่น ผู้บริหาร มีชื่อเสียง และมีความรู้ความสามารถ

2.2 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (Complaint channels) หมายถึง มีช่องทางที่อำนวยความสะดวกในการร้องเรียนร้องทุกข์ มีความสะดวกในการยื่นข้อร้องเรียนร้องทุกข์ มีขั้นตอนไม่ยากต่อการยื่นข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ลดขั้นตอนและใช้เวลาในการดำเนินการไม่มากนัก

2.3 ความรู้เกี่ยวกับการร้องเรียนร้องทุกข์ (knowledge of complaints) หมายถึง การมีคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีความรู้ความสามารถโดยเฉพาะความรู้เรื่องกฎหมาย นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ จิตวิทยา และ ความรู้ความสามารถในการไกล่เกลี่ย

2.4 มาตรฐานการร้องเรียนร้องทุกข์ (Complaint standard) หมายถึง การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรมจะต้องมีมาตรฐานในการจัดการ มีการกำหนดเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจนในแต่ละขั้นตอน มีการเปิดเผยหรือเสนอความก้าวหน้าให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ได้ทราบอย่างต่อเนื่อง มีการดำเนินงานที่เป็นธรรมาภิบาล

2.5 การประเมินการร้องเรียนร้องทุกข์ (Assessment of complaints) หมายถึง การ

ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรมจะต้องมีการประเมินผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และนำข้อค้นพบมาปรับปรุงการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อความมีมาตรฐานและเป็นธรรมกับทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการร้องเรียนร้องทุกข์ ตลอดจนมีการจัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนร้องทุกข์แต่ละเรื่องไว้เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีลักษณะเดียวกัน



ภาพประกอบที่ 1 รูปแบบการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรม

สรุปและอภิปรายผล

การพัฒนารูปแบบการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่ออำนวยความสะดวกเป็นไปตามทฤษฎีการวิจัยเชิงปฏิบัติการตามแนวคิดของ Kemmis and McTaggart (2000)⁶ จำนวน 3 วงรอบ โดยแต่ละวงรอบประกอบด้วย ขั้นตอน 4 ขั้นตอน ดังนี้คือ การวางแผน (Planning) การปฏิบัติ (Action) การสังเกต (Observation) และ

การสะท้อนผล (Reflection) ได้รูปแบบการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรมที่มีความเหมาะสมกับบริบทพื้นที่จากการศึกษาบริบท พัฒนารูปแบบที่มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมกระบวนการอย่างหลากหลาย เปิดโอกาสให้ทุกคนทุกส่วนได้เสนอแนวทาง วิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรมอย่างมีอิสระ มีความเป็น

กลางในการสรุปความคิดเห็นเพื่อให้เกิดแนวทางรูปแบบการดำเนินการแก้ไขปัญหารื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่ออำนวยความสะดวกที่มีความถูกต้องเหมาะสม ส่งผลให้รูปแบบการดำเนินการแก้ไขปัญหารื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่ออำนวยความสะดวกที่ตี สอดคล้องกับการศึกษาของพัฒพงษ์ นา คะพงษ์ (2565)⁷ ศึกษาประสิทธิผลการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพานพบว่ามีประสิทธิผล 4 ด้านในการ นำนโยบายไปปฏิบัติ ได้แก่ แหล่งที่มาของนโยบายมีความถูกต้องชอบธรรม นโยบายมีความชัดเจน มีการสนับสนุนนโยบายจากกรมการปกครอง และไม่มี ความซับซ้อนในการบริหารงาน 2) ประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพานตามแนวคิดหลักการบริหาร McKinsey 7-S Framework พบว่ามีประสิทธิผลเพียง 4 ด้าน ได้แก่ มีการจัดโครงสร้างขององค์กรไม่ซับซ้อน มีระบบปฏิบัติงานตามกฎหมายผู้ปฏิบัติงานมีทักษะ ความรู้ความสามารถ มีรูปแบบการบริหารจัดการแบบ one stop service 3) ข้อเสนอแนะ คือควรมี การจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอ มีการสร้างสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน มีการกำหนดกลยุทธ์และ ค่านิยมร่วมขององค์กร และมีการพัฒนาระบบปฏิบัติงาน นันทน์สถาพร พลายน้อย (2562)⁸ ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ใกล้เกลี่ยข้อพิพาท และให้ คำปรึกษาของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่า ควรมีแนวทางแก้ไขปัญหาลักษณะ ดังนี้ 1) ควรมีเพิ่มอำนาจหน้าที่ให้ศูนย์ดำรงธรรมในการคัดกรองผู้มาร้องเรียนให้สามารถ ตรวจสอบผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนว่ามีตัวตนจริงหรือไม่เพื่อให้การทำงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว 2) ควรมีการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ และเหมาะสมเพื่อสนับสนุนการทำงาน 3) ควรมีเพิ่มบุคลากรที่มีความชำนาญด้านกฎหมายหรือความ

ชำนาญด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้มากขึ้น 4) ควรมีเพิ่มช่องทางการร้องเรียนด้วยระบบเสียงที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่พิการทางสายตาและพิการแขนขาขาดให้สามารถร้องเรียนได้ด้วยตนเอง 5) ควรมีการปรับเปลี่ยนหรือลดขั้นตอนการทำงานไม่ให้เกิดการทำงานความซ้ำซ้อนและเพื่อความรวดเร็วในการดำเนินงาน 6) ควรมีระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพในการจัดเก็บรวบรวม ข้อมูลที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเรียกใช้งานได้ สะดวกและรวดเร็ว พูนทรัพย์ ราชวังเมือง (2559)⁴ ศึกษาปัจจัยความสำเร็จและความล้มเหลวในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของ กรุงเทพมหานคร: กรณีศูนย์รับแจ้งทุกข์ 1555 ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการของการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์รับแจ้งทุกข์ฯ พบว่า ศูนย์รับแจ้งทุกข์ฯ มีกระบวนการดำเนินงาน ดังนี้ 1) รับเรื่องรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ 3 ช่องทาง ได้แก่ ทางโทรศัพท์ หมายเลข 1555 (Call Center) ทางอินเทอร์เน็ต (Internet) และหน่วยงานภายนอก 2) ส่งเรื่องที่ได้รับแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบของ กรุงเทพมหานคร 3) ศูนย์รับแจ้งทุกข์ฯ จะติดตามผลการแก้ไขปัญหาภายในระยะเวลาที่กำหนด 4) แจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการ และนัดพบ ศรีสสุข (2563) ศึกษาประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน: ศึกษาเฉพาะศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า สิทธิและเสรีภาพของประชาชนจะได้รับการคุ้มครองได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อแต่ละกลไกมีหน้าที่ที่ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อนกัน และส่งเสริมในการปฏิบัติหน้าที่ต่อกันดังนั้น จึงจำเป็นต้อง กำหนดอำนาจหน้าที่ ภารกิจ แนวทางการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมให้มีความชัดเจน วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จึงได้ศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และแนวคิดเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของประชาชนต่อหน่วยงานของรัฐ และการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อศึกษาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่



ของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขหลักเกณฑ์การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมให้มีความชัดเจนต่อไป

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. รูปแบบการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่ออำนวยความสะดวก เป็นธรรม คือ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ความรู้เกี่ยวกับการร้องเรียนร้องทุกข์ มาตรฐานการร้องเรียนร้องทุกข์ และการประเมินการร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนั้นรูปแบบการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่ออำนวยความสะดวก จำเป็นต้องคำนึงถึงประเด็นดังกล่าว โดยเฉพาะการมีคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีความรู้ความสามารถรอบด้าน และการมีธรรมาภิบาลในการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ รวมถึงการมีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ จึงจะทำให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่ออำนวยความสะดวกเกิดประสิทธิผล

2. การพัฒนารูปแบบการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่ออำนวยความสะดวก ควรพัฒนาภายใต้การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เพื่อสร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายเพื่อ

สนับสนุนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประโยชน์แก่ทุกฝ่าย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษารูปแบบรูปแบบการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่ออำนวยความสะดวก เป็นธรรม โดยประยุกต์ทฤษฎี หรือ แนวทางอื่น ที่เป็นรูปแบบใหม่ หรือ นวัตกรรมใหม่มาใช้ในการพัฒนารูปแบบรูปแบบการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่ออำนวยความสะดวกอันจะสร้างความเข้มแข็งและยั่งยืน

2. ควรศึกษาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องหรือปัจจัยทำนายรูปแบบการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่ออำนวยความสะดวก เพื่อนำปัจจัยที่มีความสัมพันธ์มาใช้ในการวางแผนพัฒนารูปแบบการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่ออำนวยความสะดวกให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

3. ควรทำการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ เพื่อดูแนวทางหรือนวัตกรรมที่ผ่านมามีอะไรบ้าง มีแนวทางใดที่ใช้ได้ผลและไม่ได้ผล และหาแนวทางสร้างนวัตกรรม หรือ วิธีการใหม่ ๆ ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่ออำนวยความสะดวกให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

เอกสารอ้างอิง

1. นพดล ศรีสุข. (2563). ประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน : ศึกษาเฉพาะศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่.
2. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560.
3. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. “พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534.
4. พูนทรัพย์ ราชวังเมือง. (2559). ปัจจัยความสำเร็จและความล้มเหลวในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร: กรณีศูนย์รับแจ้งทุกข์ 1555. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ) คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
5. โรงพยาบาลก้นทรากรมย์. (2565). รายงานการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่ออำนวยความสะดวก โรงพยาบาลก้นทรากรมย์ ปี 2565.
6. Kemmis, S., & McTaggart, R. Participatory action research. In N. Denzin & Y. Lincoln (Eds.), Handbook of qualitative research (2nd ed., pp. 567-605). CA: Sage. 2000.

7. พัฒนพงษ์ นาคะพงษ์. (2565).ประสิทธิผลการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพาน จังหวัดเชียงราย. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยพะเยา.
8. นันทน์สถาพร พลายเถื่อน. (2562). การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานกรรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ใกล้เกลี่ยข้อพิพาท และให้คำปรึกษาของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ) สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.