

การพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

ในยุคดิจิทัลรองรับยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง :

กรณีศึกษาปัญหาการตรวจเลือกทหารกองประจำการ

เอกสารวิจัยส่วนบุคคล



โดย

นาย ปรีทัศน์ วรรณสิทธิ์

ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

สำนักงานจังหวัดเพชรบุรี

วิทยาลัยการทัพบก

กันยายน 2564

เอกสารวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในยุค
ดิจิทัลรองรับยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง : กรณีศึกษาปัญหา
การตรวจเลือกทหารกองประจำการ

โดย นายปรีทัศน์ วรรณสิทธิ์

อาจารย์ที่ปรึกษา พันเอกหญิง ธนิตา วงษ์จินดา

วิทยาลัยการทัพบก อนุมัติให้เอกสารวิจัยส่วนบุคคลฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรหลักประจำ วิทยาลัยการทัพบก ปีการศึกษา 2564 และเห็นชอบให้เป็น
เอกสารวิจัยส่วนบุคคลที่อยู่ในเกณฑ์ระดับ

พลตรี



(มหศักดิ์ เทพหัสติน ณ อยู่ธยา)

ผู้บัญชาการวิทยาลัยการทัพบก

คณะกรรมการควบคุมเอกสารวิจัยส่วนบุคคล

พันเอก



(ตูลธร นวพิตร)

ประธานกรรมการ

พันเอก ดร.



(จรรยา มิชานันท์)

ผู้ทรงคุณวุฒิที่ปรึกษา

พันเอก



(สติത്യพันธ์ ประกอบผล)

กรรมการ

พันเอกหญิง



(ธนิตา วงษ์จินดา)

กรรมการ

บทคัดย่อ

ผู้วิจัย	นายปรีทัศน์ วรรณสิทธิ์
เรื่อง	การพัฒนากระบวนการเรียนรู้อิงทุกซ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในยุค ดิจิทัลรองรับยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง : กรณีศึกษาปัญหาการ ตรวจเลือกทหารกองประจำการ
วันที่	กันยายน 2564 จำนวนคำ: 8,213 จำนวนหน้า: 30
คำสำคัญ	ระบบเรียนรู้อิงทุกซ์,ทหารกองประจำการ
ชั้นความลับ	ไม่มีชั้นความลับ

ระบบเรียนรู้อิงทุกซ์เป็นช่องทางที่ประชาชนและทหารกองประจำการสามารถสะท้อนปัญหาความเดือดร้อน ความเหลื่อมล้ำ ความไม่เป็นธรรม ความไม่เสมอภาค ความไร้ประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมายและการแสดงความคิดเห็นต่อหน่วยงานภาครัฐ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายสภาพปัญหาและสาเหตุของระบบเรียนรู้อิงทุกซ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในยุคดิจิทัล และเพื่อตรวจสอบสถานะแวดล้อมทางยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการเรียนรู้อิงทุกซ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในยุคดิจิทัล รวมทั้งเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้อิงทุกซ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในยุคดิจิทัลที่สามารถสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการตรวจเลือกทหารกองประจำการ ผลการวิจัยพบว่า จากการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาระบบเรียนรู้อิงทุกซ์ได้แนวทางการพัฒนาระบบเรียนรู้อิงทุกซ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดโดยใช้แนวทางการบูรณาการจาก 3 แนวคิดประกอบด้วย “บริการต้องมาก่อน (Service First)” 2) “หน่วยประสิทธิภาพ(Efficiency Unit)” และ “การใช้แอปพลิเคชัน (Application)” ซึ่งจะทำให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคงต่อไป

ABSTRACT

AUTHOR: Mr. Parithat Wannasit

TITLE: The Development on the Complaints Procedure of DamrongTham Province Center in the digital age in responding the National Security Strategy : The case study on the problem of Military Service Selection.

DATE: September, 2021 **WORD COUNT:** 8,213 **PAGES:** 30

KEY TERMS: The Complaints Procedure, Enlisted Soldiers

CLASSIFICATION: Unclassified

The Complaints Procedure is a channel for residents and enlisted soldiers to report their grievances, disparities, unfairness, inequities and inefficiencies of a use of laws including an opinion expression toward government agencies. This research and its objectives are to focus on describing problems statement and root causes along with to examine a related strategic environment of the Complaints Procedure of DamrongTham Province Center in the digital age as well as to introduce a guideline to improve the Complaints Procedure of DamrongTham Province Center in the digital age which can support an improvement on the Military Service Selection. With an analysis on research result, an integration and an implement of three concepts, which are Service First, Efficiency Unit and a use of Application, have demonstrated to be a key for the DamrongTham Province Center to achieve an efficient and productive performance in being a part to driving the National Security Strategy.

กิตติกรรมประกาศ

เอกสารวิจัยส่วนบุคคล เรื่อง การพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
ในยุคดิจิทัลรองรับยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง : กรณีศึกษาปัญหาการตรวจเลือก
ทหารกองประจำการ ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดีโดยความกรุณาของ พันเอกหญิง ธนิตา
วงศ์จินดา อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้คำปรึกษาแนะนำสั่งสอนให้เข้าใจในรูปแบบการจัดทำ
เอกสารวิจัยเชิงยุทธศาสตร์และสนับสนุนข้อมูลทางวิชาการที่ใช้ในการศึกษาวิจัย, พันเอก
ดร. จรรยา มิชานันท์ ผู้ทรงคุณวุฒิที่ปรึกษา ที่แนะนำความรู้และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง,
พันเอก ตุลธร นวพิตร ประธานคณะกรรมการควบคุมเอกสารวิจัยส่วนบุคคล และ
พันเอก สติത്യพันธ์ ประกอบผล กรรมการ ที่ให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์
ต่องานวิจัยนี้ ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ขอขอบคุณสมาชิกในครอบครัวและเพื่อนนักศึกษาหลักสูตรหลักประจำ วิทยาลัย
การทัพบก ชุดที่ 66 ที่ให้กำลังใจและคำแนะนำงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงอย่างราบรื่น

ในท้ายที่สุดขอขอบพระคุณ พลตรี มหศักดิ์ เทพหัสดิน ณ อยุธยา ผู้บัญชาการวิทยาลัย
การทัพบก ที่ได้กรุณาเน้นย้ำถึงสมรรถนะของนักศึกษาหลักสูตรหลักประจำ วิทยาลัย
การทัพบก ชุดที่ 66 ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และคุณลักษณะ ซึ่งจะ
เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประเทศชาติและประชาชนต่อไป, คณาจารย์ทุกท่าน
ของหลักสูตรหลักประจำ วิทยาลัยการทัพบก ชุดที่ 66 ที่ประสิทธิประสาทวิชาความรู้
ให้กับผู้วิจัย รวมถึงผู้ที่มีส่วนร่วมในเอกสารวิจัยนี้ทุกท่าน จนทำให้สามารถทำการวิจัย
ได้สำเร็จลุล่วงเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของวิทยาลัยการทัพบกทุกประการ

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
วิธีการศึกษา	5
ประโยชน์ที่ได้รับ	6
บทที่ 2 บทวิเคราะห์	7
ปัญหาและสาเหตุที่เกี่ยวข้อง.....	7
สภาวะแวดล้อมทางยุทธศาสตร์ที่ส่งผลกระทบต่อระบบร้องเรียนร้องทุกข์.....	11
ทางเลือกทางยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์ในยุคดิจิทัล....	14
นวัตกรรมการพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์ในยุคดิจิทัล.....	20
บทที่ 3 บทอภิปรายผล	23
แนวทางการปฏิบัติที่ดี (Good practices) ของต่างประเทศ.....	23
ข้อมูลเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
บทที่ 4 บทสรุป	25
สรุปผลการวิจัย	25
ข้อเสนอในการประยุกต์ใช้ผลการวิจัยเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง.....	26
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	27
เอกสารอ้างอิง	28
ประวัติผู้วิจัย	30

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580) ประเมินสถานการณ์แนวโน้มสังคมไทยว่า มีปัญหาความเหลื่อมล้ำในมิติต่างๆ ส่งผลกระทบต่อด้านความมั่นคงและการพัฒนาประเทศ ปัญหาดังกล่าวมีสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ การพัฒนาประเทศขาดความต่อเนื่องและความยืดหยุ่นในการตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาของประชาชนที่มีรากฐานมาจากความเหลื่อมล้ำ ความไม่เสมอภาค และการขาดความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรม แนวโน้มเหล่านี้จะก่อให้เกิดความท้าทายต่อด้านความมั่นคงและการพัฒนาประเทศ หากไม่มีมาตรการที่มีประสิทธิภาพในการป้องกันและรองรับผลกระทบต่างๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น รวมถึงการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมแบบพลิกผันที่จะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคงเป็น 1 ใน 6 ยุทธศาสตร์หลักในการพัฒนาประเทศปี พ.ศ. 2561-2580 โดยมีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญคือ ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข มีความสงบเรียบร้อยในทุกระดับ โดยอาศัยการบริหารจัดการภาครัฐที่ดี ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ยึดหลักการบริหารราชการให้สามารถเป็นที่เชื่อถือ ไว้วางใจ และเป็นที่ยิ่งของประชาชนได้

ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ถือเป็นช่องทางหรือกระบวนการภาครัฐที่ประชาชนสามารถสะท้อนปัญหาความเดือดร้อน ความเหลื่อมล้ำ ความไม่เป็นธรรม ความไม่เสมอภาค ความไร้ประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมาย และความคิดเห็นต่างๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบ้านเมือง รวมไปถึงการตรวจเลือกทหารกองประจำการ ที่พบปัญหาการเรียกรับสินบนของเจ้าหน้าที่ การไม่ได้รับความเป็นธรรม การไม่ได้รับข่าวสารที่ทั่วถึง และอื่นๆ อีกมากมาย ทำให้มีผู้ได้รับผลกระทบจำนวนมากจากปัญหาดังกล่าว โดยหน่วยงานภาครัฐและผู้มีอำนาจสามารถใช้ข้อมูลที่ได้รับจากภาคประชาชนประกอบการพิจารณาดำเนินการ

ตามอำนาจหน้าที่ หรือกำหนดนโยบายเพื่อแก้ไขปัญหาเหล่านั้น ภายในระยะเวลาที่รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการให้ความช่วยเหลือปกป้องคุ้มครองสิทธิประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากภัยคุกคามรูปแบบใหม่ และสนับสนุนแนวทางการพัฒนาประเทศตามยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นไปโดยมีประสิทธิภาพ คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 วันที่ 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัด ทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัดหรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ นอกจากนี้ ยังให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง โดยมีสำนักงานงบประมาณสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตามข้อเสนอของคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ สำหรับกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกในการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เป็นหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชนโดยตรง การพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพจึงมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หากสามารถพัฒนาระบบดังกล่าวให้มีความทันสมัย สะดวกต่อการเข้าถึงของประชาชน ย่อมจะช่วยให้ผู้ที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือต้องการแสดงความคิดเห็น รวมทั้งปัญหาผลกระทบจากภัยคุกคามรูปแบบต่างๆ ได้รับการตอบสนองให้ความช่วยเหลือจากภาครัฐได้ทันต่อสถานการณ์ ปัจจุบัน การพัฒนาระบบงานราชการในยุคดิจิทัลให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิด

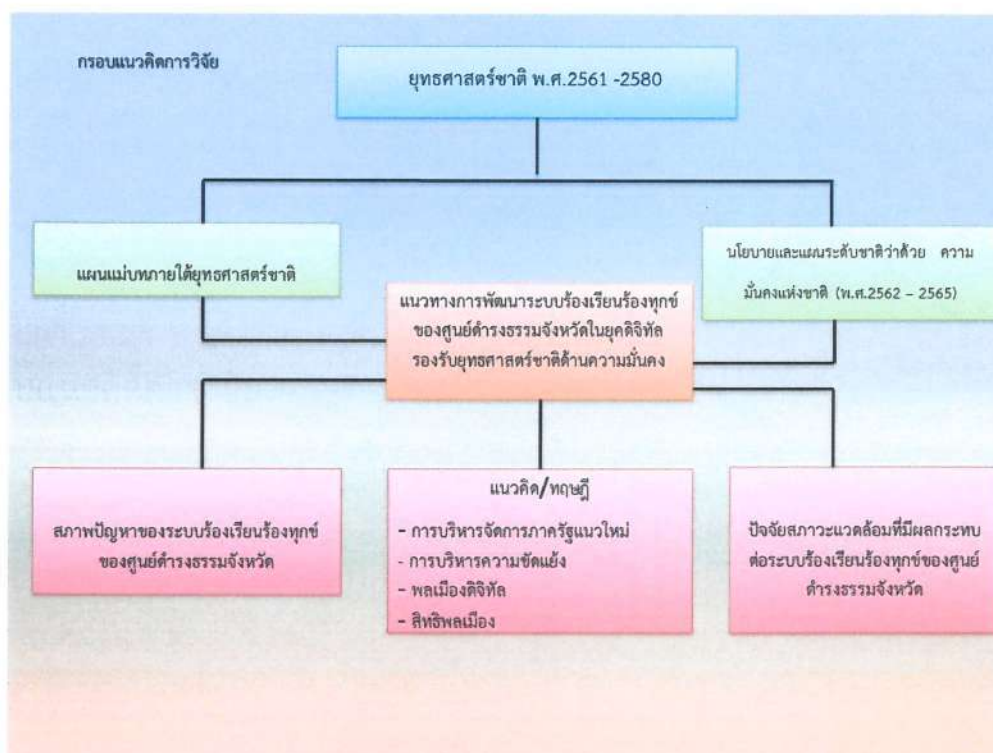
ประโยชน์สูงสุด พัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 ในขณะเดียวกัน คนไทยก็เข้าถึงและใช้อินเทอร์เน็ตเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันเพิ่มมากขึ้น ผลการสำรวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2561 (ไตรมาส 4) โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2561) พบว่า คนไทยใช้อินเทอร์เน็ตมากถึง 38.5 ล้านคน จากประชากรที่มีอายุ 6 ปีขึ้นไปทั้งหมดประมาณ 63.4 ล้านคน หรือ ร้อยละ 60.8

ปัจจุบัน ประชาชนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ทางอินเทอร์เน็ต ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์สายด่วน 1567 ทาง Application Spond หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง โดยศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศมีผลการดำเนินการตั้งแต่วันที่ 18 กรกฎาคม 2557 ถึง 7 ธันวาคม 2563 รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน 5,132,908 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 5,125,742 เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน 11,465 เรื่อง ผลการให้บริการที่ผ่านมา ยังมีข้อจำกัดขาดระบบที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพเพียงพอในการให้บริการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับผู้ร้อง ทำให้ผู้ร้องไม่มีความเชื่อมั่นและเข้าใจว่าศูนย์ดำรงธรรมไม่ได้ให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกให้ประชาชนอย่างแท้จริง จากข้อจำกัดดังกล่าวอาจส่งผลให้ผู้ที่ได้รับกระทบจากปัญหาการตรวจคัดเลือกทหารกองประจำการไม่เข้ามาใช้ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ ทำให้ปัญหาต่างๆ ไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเป็นระบบ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่า 1) สภาพปัญหาของระบบร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในยุคดิจิทัลเป็นอย่างไร มีสาเหตุมาจากอะไรบ้าง และส่งผลกระทบต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตรวจคัดเลือกทหารกองประจำการ 2) สภาวะแวดล้อมทางยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในยุคดิจิทัลมีอะไรบ้าง สามารถสนับสนุนหรือขัดขวางการแก้ไขปัญหาการตรวจคัดเลือกทหารกองประจำการหรือไม่ อย่างไร 3) แนวทางการพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในยุคดิจิทัลที่สนับสนุนการแก้ไขปัญหาการตรวจคัดเลือกทหารกองประจำการควรเป็นอย่างไร ทั้งนี้ข้อมูลที่ใช้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ในการพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพ รองรับยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคงต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่ออธิบายสภาพปัญหาและสาเหตุของระบบเรียนรู้ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในยุคดิจิทัล รวมทั้งวิเคราะห์ผลกระทบที่มีต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตรวจเลือกทหารกองประจำการ
2. เพื่อตรวจสอบสถานะแวดล้อมทางยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบเรียนรู้ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในยุคดิจิทัล และวิเคราะห์ผลที่มีต่อการแก้ไขปัญหาการตรวจเลือกทหารกองประจำการ
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาระบบเรียนรู้ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในยุคดิจิทัลที่สามารถสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการตรวจเลือกทหารกองประจำการ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการศึกษา

1. รูปแบบการวิจัย ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงยุทธศาสตร์ตามที่ วทบ. กำหนด โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงเอกสาร
2. ขอบเขตในการวิจัย จะเน้นเป้าหมายในการศึกษาทำความเข้าใจและกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบร่องเรียนร่องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในยุคดิจิทัลเพื่อรองรับยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง โดยศึกษาเฉพาะกรณีการแก้ไขปัญหาการตรวจเลือกทหารกองประจำการ
3. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย
 - 3.1 เอกสารราชการและเอกสารวิชาการ ได้แก่
 - 3.1.1 ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 – 2580
 - 3.1.2 แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นความมั่นคง พ.ศ. 2561 – 2580
 - 3.1.3 นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ (พ.ศ. 2562 - 2565)
 - 3.1.4 เอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการร่องเรียนร่องทุกข์และเทคโนโลยีดิจิทัล
 - 3.2 ข้อมูลในรูปแบบอื่นๆ จากอินเทอร์เน็ต ได้แก่
 - 3.2.1 เว็บไซต์หน่วยงานความมั่นคงและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย สถาบันดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทย สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ กองบัญชาการกองทัพไทย สำนักงานคณะรัฐมนตรี (Cabinet Office) สหราชอาณาจักร สำนักงานประสิทธิภาพ (Efficiency Office) เขตบริหารพิเศษฮ่องกง สำนักงานบริการประจำเมือง (The Municipal Service Office) สาธารณรัฐสิงคโปร์
 - 3.2.2 บทความออนไลน์ในหนังสือพิมพ์และสื่อออนไลน์ประกอบด้วยยุทธศาสตร์การลดการเหลื่อมล้ำของประเทศไทยรองรับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2566-2580) การพัฒนาต้นแบบงานบริการภาครัฐ 3 ของโครงการพัฒนานวัตกรรมงานบริการภาครัฐ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้กรอบการคิดเชิงยุทธศาสตร์ในการวิเคราะห์ และ สังเคราะห์ข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหา
5. ขั้นตอนการดำเนินงาน การดำเนินงานในโครงการนี้ จะแบ่งออกเป็น 5 งานหลัก ได้แก่ (1) การพัฒนาและเสนอโครงร่างการวิจัย (2) เก็บรวบรวมข้อมูล (3) การวิเคราะห์ข้อมูล (4) การสรุปผลและการอภิปรายผล และ (5) การจัดทำรายงานวิจัยและรูปเล่มวิจัย โดยใช้ระยะเวลาดำเนินงาน 6 เดือนตั้งแต่ ธ.ค.63 ถึง พ.ค. 64 รายละเอียดแผนการดำเนินงาน ดังแสดงในภาพที่ 2

รายการ	2563	2564				
	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.
พัฒนาและเสนอโครงร่างการวิจัย	←→					
เก็บรวบรวมข้อมูล			←→			
วิเคราะห์ข้อมูล				←→		
การสรุปผลและการอภิปรายผล					←→	
การจัดทำรายงานวิจัยและรูปเล่มวิจัย						←→

ภาพที่ 2 แสดงแผนงานในการดำเนินงานของการทำวิจัย

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้เข้าใจสภาพปัญหาของระบบร้องเรียนร้องทุกข์ในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด รวมทั้งปัจจัยและสภาวะแวดล้อมทางยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง
2. ทำให้ได้แนวทางที่เป็นนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหาาระบบร้องเรียนร้องทุกข์ในยุคดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพื่อรองรับยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง

3. ทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ในการพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์รองรับการพัฒนาประเทศ ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐอื่นๆ ให้เหมาะสมกับยุคสมัยต่อไป

บทที่ 2

บทวิเคราะห์

การศึกษาวิจัย เรื่อง “การพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในยุคดิจิทัลรองรับยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง: กรณีศึกษาปัญหาการตรวจเลือกทหารกองประจำการ” ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์จากการทบทวนเอกสารและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยใน 4 ประเด็นหลัก ตามลำดับได้แก่ 1) ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด : ปัญหาและสาเหตุที่เกี่ยวข้อง 2) สภาวะแวดล้อมทางยุทธศาสตร์ที่ส่งผลต่อการร้องเรียนร้องทุกข์ในยุคดิจิทัล 3) ทางเลือกทางยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์ในยุคดิจิทัล 4) นวัตกรรมพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์ในยุคดิจิทัล

**ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด : ปัญหาและสาเหตุที่เกี่ยวข้อง
ข้อมูลทั่วไปของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด**

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นหน่วยงานระดับกลุ่มงานสังกัดสำนักงานจังหวัด สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ 1) รับเรื่องราวร้องทุกข์ 2) การจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว 3) รับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน 4) งานคุ้มครองผู้บริโภคของจังหวัด 5) งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว 6) งานบริการและให้คำปรึกษาเขตเศรษฐกิจพิเศษ 7) งานบริการรับเรื่อง-ส่งต่อ 8) งานบริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา โดยมีโครงสร้างอัตรากำลังประกอบด้วยข้าราชการ 5-6 อัตราและบุคลากรจ้างเหมาบริการ 4 อัตรา

ปัจจุบันศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ทางอินเทอร์เน็ต ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์สายด่วน 1567 ทาง Application Spond หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามลำดับดังต่อไปนี้ 1) เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแสวงหาข้อเท็จจริงและเสนอตามลำดับชั้นให้รองผู้ว่าราชการจังหวัดที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ(ระยะเวลา 1-3 วันทำการ) 2) หน่วยงานดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องและรายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทราบ(ระยะเวลา 7-30 วันทำการ) 3) เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเสนอผลการดำเนินการของหน่วยงานให้ผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณาสั่งยุติเรื่อง(ระยะเวลา 3-7 วันทำการ) 4) แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชน(ผู้ร้อง)ทราบ

ปัญหาและสาเหตุของระบบร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

ปัญหาการตรวจเลือกทหารกองประจำการ และปัญหาอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับทหารกองประจำการ เช่น การทุจริต การเรียกรับเงิน การไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง การไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือมีข้อสงสัยว่าได้รับการปฏิบัติไม่เป็นไปตามกฎหมาย ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอคำปรึกษาได้ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั่วประเทศ อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาตั้งแต่เบื้องต้นโดยหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ตัวอย่างเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับทหารกองประจำการ เช่น กรณีที่ 1 พลทหารขจร ประจง อายุ 24 ปี และพลทหารวัชร ศิริรักษ์ อายุ 22 ปี สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 21 รักษาพระองค์ ถูกทำร้ายร่างกายในค่ายทหาร บิดาและมารดาของพลทหารทั้งสองนาย ร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระยอง และแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี กรณีที่ 2 พลทหาร ประจักษ์ แก้วคงธรรม อายุ 25 ปี สังกัดกองพันทหารอากาศโยธิน กองบิน 56 ถูกทำร้ายร่างกายในค่ายทหารจนพิการ มารดาของพลทหารร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตรัง ขอให้ประสานงานกับต้นสังกัดตั้ง

คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงกรณีดังกล่าว ทั้งสองกรณีเป็นการแก้ปัญหาหลังจากปัญหา ได้ลุกลามบานปลายปรากฏเป็นข่าวในสื่อมวลชนระดับประเทศ สร้างผลกระทบทั้งต่อ ทหารกองประจำการ ผู้บังคับบัญชาและภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ตลอดจนสร้างความรู้สึกต่อต้านการเข้ามาเป็นทหารกองประจำการ

ในส่วนของการใช้สิทธิร้องเรียนร้องทุกข์มีปัญหาทั้งการที่ผู้ได้รับความเดือดร้อนเสียหายถูก ช่มชู้ให้กลัวจนกระทั่งไม่กล้าไปร้องเรียนร้องทุกข์หรือไม่ทราบช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ และอาจเกิดจากระบบร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่ยังมีประสิทธิภาพจำกัด ซึ่งการวิเคราะห์สภาพปัญหาและสาเหตุของระบบร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดจากเอกสารวิจัย รายงานการประชุมเชิงปฏิบัติการ บทความทางวิชาการ สามารถ รวบรวมนำมาสรุปผลการวิเคราะห์ในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านกฎหมาย

ในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมีหน้าที่ที่ต้อง ปฏิบัติหลายด้าน แต่ไม่มีกฎหมายรองรับการใช้อำนาจเพื่อแก้ไขปัญหา เช่น การเรียก คู่กรณีมาไกล่เกลี่ยไม่ว่าจะเป็นทางแพ่งหรืออาญา เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมไม่มี อำนาจบังคับให้คู่กรณีมาพบได้ หรือกรณีที่ไม่สามารถเข้าไปแสวงหาข้อเท็จจริงในที่เกิด เหตุเนื่องจากไม่ได้เป็นเจ้าของงานผู้มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย นอกจากนี้กระบวนการ ทำงานของศูนย์ดำรงธรรมยังไม่มีระเบียบกฎหมายสำหรับเป็นแนวทางการปฏิบัติของ เจ้าหน้าที่โดยตรง ปัจจุบันปฏิบัติงานโดยอาศัยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 และหนังสือสั่งการกระทรวงมหาดไทยเรื่อง แนวทาง ปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทย

2. ด้านบุคลากร

เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ขาดความรู้ความสามารถและ ทักษะในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในพื้นที่ สาเหตุเนื่องจาก

2.1 ข้าราชการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดไม่มีการกำหนดระยะเวลาขั้นต่ำในการดำรงตำแหน่งไว้ จึงมีการโอนย้ายบ่อย ทำให้ไม่ทราบสภาพปัญหาของประชาชนในพื้นที่และการทำงานไม่มีความต่อเนื่อง

2.2 คุณสมบัติของบุคคลที่ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมซึ่งจะต้องมีความรู้ความสามารถทักษะในการแก้ไขปัญหาและมีจิตใจพร้อมให้บริการประชาชน แต่ในการสอบคัดเลือกบรรจุเป็นข้าราชการของศูนย์ดำรงธรรมไม่ได้กำหนดคุณสมบัติเฉพาะไว้

2.3 ศูนย์ดำรงธรรมใช้ลูกจ้างชั่วคราวในการปฏิบัติงานจำนวนมาก ซึ่งเป็นตำแหน่งที่ไม่มีการรับรองความมั่นคงของงาน และมีการลาออกเมื่อได้งานที่มั่นคงและรายได้สิทธิประโยชน์ดีกว่า ทำให้มีการเปลี่ยนตัวผู้ทำงานอยู่บ่อย ๆ

2.4 ขาดการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ

3. ด้านเครื่องมืออุปกรณ์

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของศูนย์ดำรงธรรมไม่สามารถให้บริการประชาชนในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โดยสะดวก สาเหตุเนื่องจาก

3.1 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะแพลตฟอร์มบริการ (Service Platform) ยังไม่มีการเชื่อมต่อกันอย่างเป็นระบบ

3.2 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีในปัจจุบันยังมีข้อจำกัดในการใช้งานทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในเข้าไปใช้บริการ

3.3 ประชาชน(ผู้ร้อง)ไม่ได้รับความสะดวกในการติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยประชาชนส่วนใหญ่จะติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยการเดินทางไปที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดด้วยตนเอง (Walk in)

4. ด้านการบริหารจัดการ

การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมและอำนวยความสะดวก สะดวกแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนยังมีข้อจำกัดไม่สัมฤทธิ์ผล เท่าที่ควร สาเหตุเนื่องจาก

4.1 ขาดการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ในปัจจุบันพบว่าการดำเนินการยังขาด การสื่อสารและการบูรณาการร่วมกัน โดยเฉพาะในหน่วยงานหลัก เช่น ระหว่างจังหวัด ส่วนราชการ กระทรวง/กรม

4.2 ไม่มีระบบการคัดกรองงานที่รับเข้ามาที่ดีพอ ทำให้มีงานเข้าสู่สารบบมากเกินไป และ หลายเรื่องไม่อาจแก้ไขปัญหาได้เพราะอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจ หน้าที่โดยตรงในการรับเรื่องร้องเรียน

4.3 ขาดการประชาสัมพันธ์ ศูนย์ดำรงธรรมมีการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านหลาย ช่องทาง แต่ยังมีประชาชนรวมถึงทหารกองประจำการไม่ทราบเกี่ยวกับช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์มากเท่าที่ควร

5. ด้านงบประมาณ

ศูนย์ดำรงธรรมได้รับการสนับสนุนงบประมาณเพียงพอสำหรับการบริหารจัดการงาน ประจำ แต่ควรได้รับการสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติมสำหรับพัฒนาระบบเทคโนโลยี สารสนเทศเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการประชาชน

สถานะแวดล้อมทางยุทธศาสตร์ที่ส่งผลต่อระบบร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ ดำรงธรรมในยุคดิจิทัล

การวิเคราะห์สถานะแวดล้อมทางยุทธศาสตร์ที่ส่งผลต่อระบบร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ ดำรงธรรมในยุคดิจิทัล โดยใช้พลังอำนาจแห่งชาติ (National power) ทั้ง 6 ด้าน ตามกรอบ STEEP-M ประกอบด้วย ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี ด้านเศรษฐกิจ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้าน การเมือง และด้านการทหาร เป็นกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ รายละเอียด ดังนี้

มิติทางสังคม (Social)

ประเทศไทยประสบกับความเหลื่อมล้ำด้านคุณภาพการศึกษา อันเนื่องมาจากการจัดการศึกษาที่ขาดคุณภาพและมาตรฐานเป็นผลให้ประชากรซึ่งเป็นทรัพยากรมนุษย์ขาดศักยภาพในการพัฒนาและแก้ไขปัญหา ขาดความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพ และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการดำรงชีพในชีวิตประจำวัน ทหารกองประจำการส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาที่มีคุณภาพทางการศึกษาต่ำ ทำให้มีข้อจำกัดด้านความรู้และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการปกป้องสิทธิของตนเองเมื่อถูกละเมิดสิทธิหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม เป็นโอกาสของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในการให้ความช่วยเหลือหรือให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่ถูกละเมิดสิทธิหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมดังกล่าว

มิติทางเทคโนโลยี (Technology)

ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีก่อให้เกิดนวัตกรรมอย่างพลิกผัน อาทิ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of thing : IOT) การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ หุ่นยนต์และโดรน นำไปสู่ปัญหาความเหลื่อมล้ำที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นได้ หากไม่มีมาตรการที่มีประสิทธิภาพในการป้องกันและรองรับผลกระทบต่างๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น การจัดบริการสาธารณะของภาครัฐจะต้องปรับตัวนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้ในการบริการประชาชนให้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้นตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ในส่วนของระบบร้องเรียนร้องทุกข์จะต้องปรับตัวให้ทันสมัยประยุกต์ใช้ Application บนสมาร์ตโฟนและใช้การสืบค้นข้อมูลผ่านระบบ internet แทนการติดต่อสื่อสารแบบ Face to Face

มิติทางเศรษฐกิจ (Economic)

ประเทศต่างๆทั่วโลกทั้งประเทศที่พัฒนาแล้วและประเทศกำลังพัฒนาประสบปัญหาความเหลื่อมล้ำของการกระจายรายได้ สำหรับประเทศไทยปัญหาความเหลื่อมล้ำของการกระจายรายได้ระหว่างคนรวยคนจนมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นส่งผลให้เกิดช่องว่างทางสังคมรุนแรง

ขึ้น และการผูกขาดความมั่งคั่งโดยกลุ่มทุนใหญ่ มีการเอารัดเอาเปรียบกันมากขึ้น ทำให้ประชากรส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้ยากจน ผู้ด้อยโอกาสทางสังคมมีความสามารถในการเข้าถึงสิทธิและการบริการต่างๆ ลดลง เป็นโอกาสให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้ช่วยเหลือกลุ่มผู้ด้อยโอกาสให้เข้าถึงสิทธิและการบริการจากภาครัฐเพิ่มมากขึ้น

มิติทางสิ่งแวดล้อม (Environmental)

ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศคาดว่าจะมีความรุนแรงมากขึ้นทั้งในเชิงความผันผวน ความถี่ และขอบเขตที่กว้างขวางมากขึ้น ซึ่งจะสร้างความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน ระบบโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น ตลอดจนระบบผลิตทางการเกษตรที่สัมพันธ์ต่อเนื่องกับความมั่นคง ด้านอาหารและน้ำ ระบบนิเวศต่างๆ ก็มีแนวโน้มเสื่อมโทรมลง รวมทั้งมีความเสื่อมล้ำหรือความไม่เป็นธรรมในการครอบครองและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติอันเนื่องมาจากฐานะทางเศรษฐกิจและฐานะทางสังคม ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อการประกอบอาชีพและการดำรงชีวิตของประชาชน ภาครัฐจะต้องเตรียมระบบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และมาตรการแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพเพื่อรองรับปัญหาดังกล่าว

มิติทางการเมือง (Political)

ปัญหาความขัดแย้งระหว่างประเทศมหาอำนาจยังคงมีอยู่ทั้งประเด็นความขัดแย้งที่เกี่ยวข้องกับการค้า การเติบโตทางเศรษฐกิจ และประเด็นความขัดแย้งในลักษณะภูมิรัฐศาสตร์ กล่าวคือสหรัฐอเมริกาต้องการปิดล้อมและชะลอการพัฒนาแสนยานุภาพของจีนและรัสเซีย สำหรับประเทศไทยยังคงต้องให้ความสำคัญกับปัญหาความแตกต่างทางความคิดเห็นทางการเมือง ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสามัคคีของคนในชาติ อย่างไรก็ตาม รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 บัญญัติให้รัฐจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน โดยผูกพันรัฐบาลทุกรัฐบาลมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ชาติในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศอย่างต่อเนื่องไม่ต้องหยุดชะงัก

ตามการเปลี่ยนแปลงรัฐบาลเหมือนในอดีต ส่งผลเชิงบวกในการพัฒนาระบบราชการและการบริการประชาชน

มิติทางการทหาร (Military)

สถานการณ์ความมั่นคงของโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและเป็นพลวัตในทุกมิติ กองทัพของทุกประเทศรวมถึงกองทัพไทยกำลังเผชิญหน้ากับภัยคุกคามในรูปแบบที่หลากหลาย ทั้งภัยคุกคามรูปแบบเดิมในลักษณะของภัยคุกคามตามแบบ (Traditional Threats) และภัยคุกคามรูปแบบใหม่ในลักษณะของภัยคุกคามไม่ตามแบบ (Non-Traditional Threats) และภัยคุกคามในรูปแบบผสม (Hybrid Threats) เพื่อเตรียมการในการรับมือกับภัยคุกคามรูปแบบต่างๆทุกประเทศจะต้องมีระบบการเกณฑ์ทหารมาเตรียมกำลังไว้ สำหรับประเทศไทยการรับราชการทหาร เป็นไปตามกฎหมายที่บัญญัติเกี่ยวกับเรื่องรับราชการทหารมีชื่อเรียกว่า “พระราชบัญญัติรับราชการทหาร พ.ศ. 2497” ซึ่งมีการแก้ไขเพิ่มเติมมารวม 6 ฉบับ ประกาศเป็นพระราชกฤษฎีกา 1 ฉบับ และประกาศเป็นกฎกระทรวง รวม 73 ฉบับ บัญญัติไว้ว่า “ชายที่มีสัญชาติไทยตามกฎหมาย มีหน้าที่รับราชการทหารด้วยตนเองทุกคน” และกฎหมายอีกหนึ่งฉบับ คือ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยทุกฉบับล้วนกำหนด หน้าที่ของชนชาวไทยไว้ว่า “บุคคลมีหน้าที่ป้องกันประเทศ รับราชการทหาร... ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ” ดังนั้น การรับราชการทหารเป็นหน้าที่ที่สำคัญของประชาชนชาวไทย โดยเฉพาะชายที่มีสัญชาติเป็นไทยทุกคนที่จะต้องรู้หน้าที่และขั้นตอนที่กฎหมายกำหนดไว้เกี่ยวกับการรับราชการทหาร

ทางเลือกทางยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์ในยุคดิจิทัล

ทางเลือกที่ 1 การพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์โดยใช้แนวคิด “บริการต้องมาก่อน (Service First)”

House of Common Public Administration Select Committee แห่งสหราชอาณาจักร เสนอให้รัฐบาลบริการประชาชนตามแนวคิด “บริการต้องมาก่อน (Service First)” ซึ่งมีมาตรฐานอย่างน้อย 6 ข้อ ดังนี้

1. ต้องตอบจดหมายที่มีการเขียนเข้ามาถึงหน่วยงานอย่างรวดเร็วและชัดเจน แต่ละหน่วยจะต้องมีการกำหนดเป้าหมายความสำเร็จในเรื่องนี้ และจะต้องเผยแพร่ผลการดำเนินการต่อเป้าหมายที่กำหนดขึ้น
2. เจ้าหน้าที่จะต้องมาพบกับผู้ร้องเรียนภายใน 10 นาที นับจากเวลาที่มีการนัดหมาย ณ ที่ทำการของหน่วยงาน
3. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจนและมีความตรงไปตรงมา และ อย่างน้อยจะต้องมีหมายเลขโทรศัพท์ 1 หมายเลข สำหรับการให้ข้อมูลรายละเอียดหรือเพื่อส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้
4. ปรัชญาหรือผู้เข้ามาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอเกี่ยวกับการบริการที่จัดให้ พร้อมทั้งมีการรายงานผล
5. ต้องมีขั้นตอนการทำงานอย่างน้อย 1 กระบวนการ สำหรับเรื่องร้องเรียน เรื่องใดเรื่องหนึ่ง และสามารถส่งให้กับผู้มาติดต่อได้ทันทีเมื่อได้รับการร้องขอ
6. ทำทุกอย่างที่เป็นไปได้อย่างสมเหตุสมผลในการให้บริการแก่ทุกคน รวมทั้งคนที่มีความต้องการพิเศษ

การนำแนวคิด “บริการต้องมาก่อน (Service First)” ไปปรับใช้ในการพัฒนาระบบร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีแนวทาง ดังนี้

1. กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้มีระยะเวลาแล้วเสร็จของแต่ละเรื่องตามความยากง่ายในการแก้ไขปัญหา และกำหนดให้มีการแจ้ง

ความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบ รวมทั้งให้มีการประเมินผลเรื่องความพึงพอใจและการตรงต่อเวลาดำเนินการของเจ้าหน้าที่

2. จัดเตรียมข้อมูลข่าวสารภาครัฐสำหรับบริการประชาชน และกำหนดให้หมายเลขโทรศัพท์ 1567 ของศูนย์ดำรงธรรมเป็นหมายเลขหลักในการตอบคำถามให้คำปรึกษาแก่ประชาชน
3. กำหนดงานบริการประชาชนที่สามารถให้บริการเบ็ดเสร็จให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบริการประชาชนเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน
4. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและฝึกรอบรมเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างถูกต้องสมเหตุสมผลมีประสิทธิภาพ

ทางเลือกที่ 2 การพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์โดยใช้แนวคิด “หน่วยประสิทธิภาพ (Efficiency Unit)”

Efficiency Office เขตบริหารพิเศษฮ่องกง เสนอแนวทางการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐต่อรัฐบาลเขตบริหารพิเศษฮ่องกง รวมถึงการพัฒนาองค์กรที่รับผิดชอบระบบการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนตามแนวคิด “หน่วยประสิทธิภาพ (Efficiency Unit)” ซึ่งมีปัจจัย ดังนี้ 1) ได้รับความสำคัญจากผู้บริหารระดับบน (Led from the top) 2) เข้าถึงได้ง่าย (Easy to access) 3) มีความเป็นธรรม (Fair) 4) ทันต่อเวลา (Timely) 5) มีการจัดเก็บข้อมูลที่ดี (Well documented) 6) มีความโปร่งใส (Transparent) 7) มีความตรงไปตรงมา (Straightforward) 8) เปิดใจกว้าง (Receptive) 9) รักษาความลับของข้อมูล (Confidential) 10) มีประสิทธิภาพ (Effective)

การนำแนวคิด “หน่วยประสิทธิภาพ(Efficiency Unit)” ไปปรับใช้ในการพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีแนวทาง ดังนี้

1. กำหนดให้นำผลการดำเนินงานของระบบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการของผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงมหาดไทยและผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงตระหนักถึงความสำคัญของงานระบบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
2. ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการระบบร้องเรียนร้องทุกข์ในปัจจุบันเพื่อพัฒนาช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ให้สะดวกรวดเร็วได้ข้อมูลครบถ้วนมากยิ่งขึ้น
3. พัฒนาระบบงานภายในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จที่ชัดเจนเหมาะสม มีระบบการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารที่ดีสะดวกในการสืบค้น และสามารถรักษาความลับของข้อมูลเรื่องร้องเรียน มีระบบการแจ้งความคืบหน้าผลการดำเนินการแก่ผู้ร้อง
4. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและประมวลจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างเป็นระบบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นมืออาชีพ มีหัวใจนักบริการ มีทัศนคติเชิงบวก ทำงานได้อย่างถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม ตรงไปตรงมา ทันเวลาตามที่กำหนด

ทางเลือกที่ 3 การพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์โดยใช้แนวคิดการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปรับปรุงระบบการบริหารราชการ โดยใช้แอปพลิเคชัน (Application)

The Municipal Service Office สาธารณรัฐสิงคโปร์ เสนอแนวทางปรับปรุงระบบบริหารราชการของรัฐบาล โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถแจ้งเรื่องหรือร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ บนสมาร์ตโฟนซึ่งมีความมุ่งหมาย ให้เป็นแอปพลิเคชันเดียวเบ็ดเสร็จในการตอบสนองความต้องการของประชาชนในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งยังสามารถอัปโหลดข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ไฟล์รูปภาพ ระบุสถานที่ที่พบเห็นปัญหา ระบุเวลาที่พบเห็น เป็นต้น และเรื่องร้องเรียนที่รับเข้ามานี้จะถูกส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การนำแนวคิดการปรับปรุงระบบการบริหารราชการ โดยใช้แอปพลิเคชัน (Application) ไปปรับใช้ในการพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีแนวทาง ดังนี้

1. กำหนดให้มีกลไกในการบูรณาการหน่วยงานที่มีหน้าที่บริการประชาชนหรือจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนเป็นไปโดยสะดวก รวดเร็ว
2. จัดทำแอปพลิเคชัน (Application) กลางสำหรับให้ประชาชนร้องเรียนปัญหาทุกเรื่องได้อย่างสะดวกผ่านแอปพลิเคชัน (Application) บนสมาร์ตโฟนที่สามารถเชื่อมโยงไปยังทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว ผู้บริหารระดับสูงสามารถสั่งการและติดตามผลการปฏิบัติของหน่วยงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ร้องสามารถติดตามความคืบหน้าได้อย่างสะดวก

ทางเลือกที่ 4 การพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์โดยการบูรณาการแนวความคิดจาก ทั้ง 3 ทางเลือก

การพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นจะต้องบูรณาการแนวความคิดทั้ง 3 ทางเลือกไปใช้เพื่อให้การพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์ครอบคลุมทั้งด้านการพัฒนาองค์กรและการพัฒนาระบบบริการ ดังนี้

1. พัฒนาองค์กรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้เป็น “หน่วยประสิทธิภาพ (Efficiency Unit)” โดยการเสริมสร้างปัจจัยทั้ง 10 ประการให้เหมาะสมเกื้อกูลต่อความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ
2. พัฒนาระบบการบริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน ประกอบด้วย 1) พัฒนามาตรฐานการให้บริการโดยอาศัยแนวคิด “บริการต้องมาก่อน (Service First)” 2) นำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้พัฒนาการบริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน

โดยใช้แอปพลิเคชัน (Application) ที่อำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถแจ้งเรื่องหรือร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ บนสมาร์ตโฟน

นอกจากการดำเนินการตามแนวทางการบูรณาการแนวคิดจากทั้ง 3 ทางเลือกแล้ว ควรมีการดำเนินการเพิ่มเติมในด้านกฎหมาย ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ ด้านบริหารจัดการ และด้านงบประมาณ ดังนี้

1. ด้านกฎหมาย ควรออกกฎหมายกำหนดอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเพื่อให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมเป็นบุคลากรหลักในการบูรณาการแก้ไขปัญหาความทุกข์ยากเดือดร้อนของประชาชน สามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยังประชาชนได้อย่างแท้จริง รวมทั้งกำหนดโครงสร้างอำนาจหน้าที่ รูปแบบการบริหารงาน หลักเกณฑ์วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติหน้าที่อย่างชัดเจน มีระเบียบกฎหมายรองรับ
2. ด้านบุคลากร ข้อเสนอประกอบด้วย 1) จัดอัตรากำลังบุคลากรให้สอดคล้องกับปริมาณงานและภารกิจที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดรับผิดชอบ ขอความร่วมมือทุกส่วนราชการจัดบุคลากรที่มีคุณภาพสนับสนุนการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด 2) จัดให้มีหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรมีความรู้และทักษะที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน โดยออกแบบหลักสูตรให้สอดคล้องกับงานและตำแหน่ง และเนื้อหาของหลักสูตรควรเชื่อมโยงกับคู่มือการปฏิบัติงาน ประมวลจริยธรรม และองค์ความรู้ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนประเภทต่าง ๆ รวมทั้งทัศนคติในการปฏิบัติงาน 3) จัดให้มีมาตรการเสริมสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมทั้งสภาพแวดล้อมการทำงาน เส้นทางความก้าวหน้า การพิจารณาความดีความชอบ และค่าตอบแทนพิเศษเทียบกับปลัดอำเภอ
3. ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยบูรณาการร่วมมือกันปรับปรุงและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน สำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย เป็นระบบเดียวกัน

(One system) ให้เป็นระบบกลางเชื่อมโยงทุกกระทรวง/กรม เพื่อดำเนินภารกิจร่วมกัน แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน และพัฒนาแอปพลิเคชัน(Application) ใช้งานบนสมาร์ตโฟน ให้สามารถรองรับการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวก ทั้งการปฏิบัติงานและการรับบริการ เช่น ประชาชนสามารถร้องเรียนร้องทุกข์และติดตามผลการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ได้อย่างสะดวก เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถประสานบูรณาการ กับหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องสามารถติดตามผลการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ได้อย่างใกล้ชิด

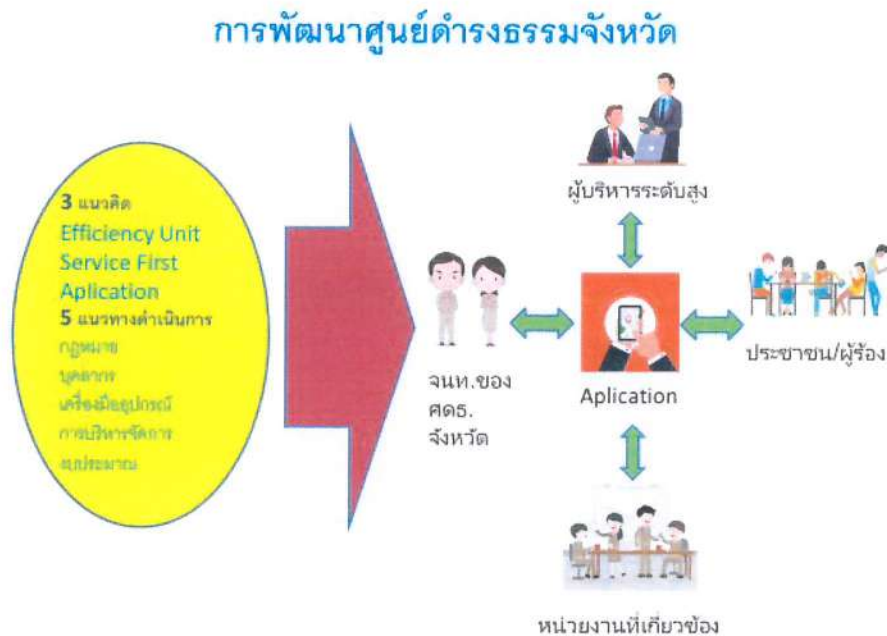
4. ด้านการบริหารจัดการ ข้อเสนอประกอบด้วย 1) จัดให้มีกลไกการบูรณาการความร่วมมือ จากส่วนราชการทุกกระทรวง/กรม ให้ถือปฏิบัติในการร่วมมือสนับสนุนภารกิจของศูนย์ ดำรงธรรมจังหวัดอย่างจริงจัง เสริมสร้างความร่วมมือและการมีส่วนร่วมในกระบวนการรับ เรื่องและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน 2) จัดระบบปฏิบัติการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้มีขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกัน และกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนประกาศให้ประชาชนทราบและให้ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมถือปฏิบัติเพื่อให้การบริการรับและการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นไปด้วยความโปร่งใสและเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน 3) พัฒนาการ ประชาสัมพันธ์ทั้งวิธีการและเนื้อหา เพื่อมุ่งเน้น การสร้างการยอมรับและความเข้าใจที่ ถูกต้องแก่ประชาชน โดยเฉพาะความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องในบทบาทหน้าที่ กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และดำเนินการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัด ช่องทางการเข้าถึง และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการแจ้งเบาะแสการกระทำ ผิดหรือการแสดงความคิดเห็น

5. ด้านงบประมาณ จัดสรรงบประมาณให้สอดคล้องกับขอบเขตภารกิจ หน้าที่ และ ปริมาณงานของศูนย์ดำรงธรรม รวมทั้งงบประมาณสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาระบบ

เทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย โดยอาจจัดสรรงบประมาณประจำปีให้ศูนย์ดำรงธรรม เพื่อรองรับการให้ความช่วยเหลือประชาชนกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็นเร่งด่วนตามหลักมนุษยธรรมหรือกำหนดแนวทางการบูรณาการใช้งบประมาณช่วยเหลือประชาชนกรณีเร่งด่วนร่วมกับกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

นวัตกรรมการพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์ในยุคดิจิทัล

จากการวิเคราะห์ทางเลือกทางยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์ในยุคดิจิทัล ทางเลือกที่ 4 การพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดโดยใช้แนวทางการบูรณาการแนวคิดจากทั้ง 3 ทางเลือก มีความเหมาะสมสำหรับเป็นแนวทางใหม่ในการพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์ในยุคดิจิทัล หากมีการนำแนวทางดังกล่าวไปประยุกต์ใช้จะทำให้ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะปรากฏผลดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แสดงผลการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตามแนวทางเลือกที่ 4

คำอธิบายภาพ

1. Application กลางของระบบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จะเป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยงและอำนวยความสะดวกแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องให้สามารถติดต่อสื่อสารหรือประสานงานได้อย่างรวดเร็ว เปลี่ยนรูปแบบการทำงานตามขั้นตอนปกติในระบบราชการไปเป็นการทำงานแบบมุ่งเน้นการบริการประชาชน

2. ประชาชนรวมถึงทหารกองประจำการสามารถใช้ช่องทาง Application กลางบนสมาร์ทโฟนในการร้องเรียนหรือขอคำปรึกษาได้อย่างสะดวก สามารถส่งข้อมูลภาพถ่าย พิกัดสถานที่เกิดเหตุ หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องประกอบการร้องเรียนหรือขอคำปรึกษา และสามารถติดตามผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างใกล้ชิด

3. เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน สามารถรับเรื่องร้องเรียน ให้คำปรึกษา ประสานงานกับผู้ร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทุกที่ทุกเวลา มีความเป็นมืออาชีพในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนความไม่เป็นธรรมให้กับประชาชน

4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความสะดวกในการประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ รวมถึงการบูรณาการกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องร่วมกันแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

5. ผู้บริหารระดับสูงของทั้งหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดได้อย่างใกล้ชิด และหากเห็นว่าการดำเนินการมีความบกพร่องหรือล่าช้าสามารถสั่งการให้แก้ไขหรือเร่งรัดการดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสมเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องและสูญเสียความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานภาครัฐ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีทรัพยากรทางการบริหารพื้นฐานทั้ง 4 ด้านสามารถรองรับการพัฒนาาระบบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามแนวทางการบูรณาการแนวคิดจากทั้ง 3 ทางเลือกไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม

การดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่ผ่านมายังมีปัญหา ทั้งด้านกฎหมาย ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ ด้านบริหารจัดการ และด้านงบประมาณดังที่ได้กล่าวมาในข้างต้น แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในแนวทางแบบเดิมๆ ไม่สามารถแก้ปัญหาให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนได้

บทที่ 3

บทอภิปรายผล

ข้อเสนอทางเลือกในการพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในยุคดิจิทัลรองรับยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง ซึ่งได้เลือกแนวทางการบูรณาการแนวคิดจากทั้ง 3 ทางเลือก ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเปรียบเทียบการปฏิบัติที่ดี (Good Practices) ของต่างประเทศ ประกอบด้วย สหราชอาณาจักร เขตบริหารพิเศษฮ่องกงและสาธารณรัฐสิงคโปร์ รวมทั้งศึกษาข้อมูลเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รายละเอียด ดังนี้

แนวทางการปฏิบัติที่ดี (Good practices) ของต่างประเทศ

1. การบริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ได้มีหมายเลขโทรศัพท์ 1567 เป็นหมายเลขกลางสำหรับให้ประชาชนติดต่อได้ทั่วราชอาณาจักร มีการจัดเวรเจ้าหน้าที่บริการประชาชนตลอดเวลาทำการ และมีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการติดต่อ ประกาศให้ประชาชนทราบ เป็นพื้นฐานที่ดีในการนำแนวคิด “บริการต้องมาก่อน (Service First)” ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบบริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ซึ่งแนวคิดดังกล่าว ในปี ค.ศ.1997 รัฐบาลประเทศสหราชอาณาจักรได้นำแนวคิด “บริการต้องมาก่อน (Service First)” ไปใช้ในการปฏิรูประบบการบริหารจัดการ โดยกำหนดมาตรฐานกลางสำหรับการให้บริการและจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

2. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้รับการจัดตั้งเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีกรอบอัตรากำลังและงบประมาณเป็นการเฉพาะ มีที่ตั้งหน่วยงานในทุกจังหวัดทั่วราชอาณาจักรประชาชนสามารถติดต่อได้โดยสะดวก จึงมีความเหมาะสมที่จะนำแนวคิด “หน่วยประสิทธิภาพ (Efficiency Unit)” มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กรให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งแนวคิดดังกล่าว ในปี ค.ศ. 2008 รัฐบาลเขตบริหารพิเศษฮ่องกงได้นำไปใช้ปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชน ไม่เพียงแต่เป็นการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพของประชาชนมากขึ้น แต่ยังเป็นการสร้างขวัญ

กำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และสร้างชื่อเสียงให้แก่หน่วยงานด้วย นอกจากนี้ยังทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกับรัฐ ในการค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของตนด้วย

3. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในปัจจุบัน ได้รับการสนับสนุนจากกระทรวงมหาดไทยมาโดยตลอด เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีความคุ้นเคยในการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการบริการประชาชน ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจึงมีความพร้อมรองรับแนวคิดการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปรับปรุงระบบการบริหารราชการ โดยใช้แอปพลิเคชัน (Application) ซึ่งแนวคิดดังกล่าว ในปี ค.ศ. ๒๐๑๔ รัฐบาลประเทศสาธารณรัฐสิงคโปร์ ได้เปิดตัว Application บนสมาร์ตโฟนใช้ชื่อว่า “OneService” ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันเดียวเบ็ดเสร็จในการตอบสนองความต้องการของประชาชนในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งยังสามารถ อัปเดตข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ไฟล์รูปภาพ ระบุสถานที่ที่พบเห็นปัญหา ระบุเวลาที่พบเห็น เป็นต้น ประกอบข้อร้องเรียนได้อีกด้วย เมื่อดาว์นโหลดแอปพลิเคชันดังกล่าวนี้มาแล้ว จะพบกับหน้าต่าง (feature) ของแอปพลิเคชันซึ่งจะมีการแบ่งหมวดหมู่เรื่องราวร้องเรียนออกเป็นเรื่องต่าง ๆ ตามความประสงค์ของ ประชาชนที่ต้องการได้รับความช่วยเหลือ และเรื่องราวที่รับเข้ามานี้จะถูกส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อมูลเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. รัตน์สินี ออมสินสมบูรณ์ (2559) กล่าวในรายงานการค้นคว้าอิสระ เรื่องการศึกษาแนวทางการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันประเภทการคมนาคมขนส่งทางบก ว่า แนวโน้มการใช้งานสมาร์ตโฟนเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดดเป็นผลมาจากการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน (Mobile Applications) ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นในการตอบสนองกิจกรรมในชีวิตประจำวันของผู้ใช้งาน
2. ศทาวุธ ถวัลย์วิลาสวงศ์, เทพกร ณ สงขลา, ชีระเดช เพชรแก้ว, สุริรัตน์ แก้วศิรี (2560) กล่าวในรายงานการวิจัย เรื่อง การพัฒนาแอปพลิเคชันในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเกาะแก้ว ว่าปัจจุบันแอปพลิเคชันเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของประชาชนเป็นที่ต้องการอย่างแพร่หลาย เนื่องจากประชาชนสามารถเข้าถึงแอปพลิเคชันได้ง่าย ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของ สมาร์ตโฟน แท็บเล็ต หรือพีซี

บทที่ 4

บทสรุป

สรุปผลการวิจัย

ปัญหาความเหลื่อมล้ำในมิติต่างๆของสังคมไทย มีผลกระทบต่อด้านความมั่นคงและการพัฒนาประเทศอย่างกว้างขวาง ระบบโรงเรียนร้องทุกข์ถือเป็นช่องทางหรือกระบวนการภาครัฐที่ประชาชนสามารถสะท้อนปัญหาความเดือดร้อน ความเหลื่อมล้ำ ความไม่เป็นธรรม ความไม่เสมอภาค ความไร้ประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมาย และความคิดเห็นต่างๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบ้านเมือง รวมไปถึงการตรวจเลือกทหารกองประจำการ ที่พบปัญหาการเรียกรับสินบนของเจ้าหน้าที่ การไม่ได้รับความเป็นธรรม การไม่ได้รับข่าวสารที่ทั่วถึง และอื่นๆ อีกมากมาย ทำให้มีผู้ได้รับผลกระทบจำนวนมากจากปัญหาดังกล่าว โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยประกอบด้วย 1) เพื่ออธิบายสภาพปัญหาและสาเหตุของระบบโรงเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในยุคดิจิทัล รวมทั้งวิเคราะห์ผลกระทบที่มีต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การตรวจเลือกทหารกองประจำการ 2) เพื่อตรวจสอบสภาวะแวดล้อมทางยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบโรงเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในยุคดิจิทัล และวิเคราะห์ผลที่มีต่อการแก้ไขปัญหาการตรวจเลือกทหารกองประจำการ 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาระบบโรงเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในยุคดิจิทัลที่สามารถสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการตรวจเลือกทหารกองประจำการ

เอกสารวิจัยฉบับนี้เป็นการวิจัยเชิงยุทธศาสตร์โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงเอกสารจากบทความทางวิชาการ งานวิจัย วารสารทำให้ทราบสภาพปัญหาและสาเหตุของระบบโรงเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในยุคดิจิทัล ซึ่งได้วิเคราะห์เป็นด้านกฎหมาย ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ ด้านบริหารจัดการ และด้านงบประมาณ รวมทั้งวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมทางยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบโรงเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในยุคดิจิทัล โดยใช้พลังอำนาจแห่งชาติ (National power) ทั้ง 6 ด้าน

ตามกรอบ STEEP-M เป็นกรอบในการวิเคราะห์ประกอบด้วย ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี ด้านเศรษฐกิจ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการเมือง และด้านการทหาร สำหรับทางเลือกในการแก้ปัญหา ผลการวิจัยได้แนวทางประกอบด้วย 1) ทางเลือกที่ 1 การพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์โดยใช้แนวคิด “บริการต้องมาก่อน (Service First)” 2) ทางเลือกที่ 2 การพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์โดยใช้แนวคิด “หน่วยประสิทธิภาพ(Efficiency Unit)” 3) ทางเลือกที่ 3 การพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์โดยใช้แนวคิดการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปรับปรุงระบบการบริหารราชการ โดยใช้แอปพลิเคชัน (Application) 4) ทางเลือกที่ 4 การพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดโดยใช้แนวทางการบูรณาการแนวคิดจากทั้ง 3 ทางเลือก ซึ่งผลการวิเคราะห์ทางเลือกการพัฒนาบบร้องเรียนร้องทุกข์ใช้ทางเลือกที่ 4 การพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดโดยใช้แนวทางการบูรณาการแนวคิดจากทั้ง 3 ทางเลือก

ข้อเสนอในการประยุกต์ใช้ผลการวิจัยเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง

เพื่อให้การดำเนินการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในยุคดิจิทัลตามแนวทางที่ได้จากผลการศึกษาวิจัยครั้งเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ มีข้อเสนอ ดังนี้

1. กระทรวงมหาดไทยเป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาองค์กรของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้เป็น “หน่วยประสิทธิภาพ (Efficiency Unit)” และจัดให้มีกฎหมายกำหนดอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. สำนักนายกรัฐมนตรีและกระทรวงมหาดไทยร่วมกันพัฒนามาตรฐานการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนของฝ่ายบริหารตามแนวคิด “บริการต้องมาก่อน (Service First)” และจัดให้มีกลไกการบูรณาการความร่วมมือจากส่วนราชการทุกกระทรวง/กรม ในการร่วมกันแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ
3. สำนักนายกรัฐมนตรีและกระทรวงมหาดไทยร่วมกันพัฒนาแอปพลิเคชัน (Application) บนสมาร์ตโฟน ให้เป็นแอปพลิเคชันเดียวเบ็ดเสร็จในการตอบสนองความต้องการของประชาชนในเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการใช้งานและสามารถติดตามผลการดำเนินการจากหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบได้อย่างต่อเนื่อง

4. กระทรวงกลาโหมและกระทรวงมหาดไทยใช้กลไกในส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและทหารกองประจำการมีความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมาย รวมทั้งช่องทางในการเรียนร้องทุกข์ในกรณีไม่ได้รับความเป็นธรรม ถูกละเมิดสิทธิ หรือพบเห็นการกระทำที่ไม่ถูกกฎหมาย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผลการวิจัยครั้งนี้ได้แนวทางเบื้องต้นในการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในยุคดิจิทัล ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อรวบรวมข้อมูลเชิงลึกจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด อาทิเช่น ประชาชนที่เคยร้องเรียน เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับศูนย์ดำรงธรรม ประชาชนทั่วไป เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลเชิงลึกที่ได้จากการศึกษาวิจัยนำไปใช้กำหนดรายละเอียดแต่ละด้านแต่ละขั้นตอนในการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ทั้งด้านการพัฒนาองค์กร ด้านการพัฒนามาตรฐานการให้บริการ และการจัดทำแอปพลิเคชัน (Application) บนสมาร์ตโฟนต่อไป
2. ควรมีการศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในยุคดิจิทัลในกรณีศึกษาอื่นๆเพิ่มเติมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน.(2557).สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.

นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ(พ.ศ.2562-2565). ราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศราชกิจจานุเบกษา. 136 (124 ก).

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (1) ประเด็นความมั่นคง พ.ศ. 2561 – 2580. (2561). สำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (20) ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ พ.ศ. 2561 – 2580. (2561). สำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 – 2580. (13 ตุลาคม 2561). ราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศราชกิจจานุเบกษา. 35 (82 ก).

วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง.(2562).คู่มือพลเมืองดิจิทัล.กรุงเทพฯ : สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.

สำนักงาน ก.พ.(ม.ป.ป.). ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0 . สืบค้นเมื่อ 11 ธันวาคม 2563.จากhttp://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/article/4._rabbraachkaaraithyainbribthaithyaelnd-4-0.pdf.

คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ. (2560). รายงานการพิจารณาศึกษาเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนที่เป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรมและการเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน”

- รัตน์สินี ออมสินสมบูรณ์. (2559). การศึกษาแนวทางการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันประเภท
การคมนาคมขนส่งทางบก (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ).
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร
- คชาวุธ ถวัลย์วิลาสวงศ์, เทพกร ณ สงขลา, ชีระเดช เพชรแก้ว, สุรรัตน์ แก้วศิริ. (2560).
การพัฒนาแอปพลิเคชันในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเกาะแต้ว.
(เอกสารวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา)

ประวัติย่อผู้วิจัย

ยศ ชื่อ	นายปรีทัศน์ วรรณสิทธิ์
วัน เดือน ปีเกิด	14 มกราคม 2516
ประวัติสำเร็จการศึกษา	
พ.ศ. 2537	วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต(วิศวกรรมเกษตร) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
พ.ศ. 2551	นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
พ.ศ. 2545	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(รัฐศาสตร์การเมืองการปกครอง) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2556 - 2557	เลขานุการผู้ช่วยรัฐมนตรีประจำกระทรวงมหาดไทย
พ.ศ. 2557 - 2558	เลขานุการรองอธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
พ.ศ. 2559 - 2560	รักษาการผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม จังหวัด สำนักงานจังหวัดเพชรบุรี
ตำแหน่งปัจจุบัน	
พ.ศ. 2560 - 2564	ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงาน จังหวัดเพชรบุรี

