

บทความที่ : 16
Article :



การจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี

**Citizen Complaints Management of the Udonthani
Damrongdharma Center**

[Received Date: November 14, 2019 / Accepted Date: March 28, 2020]

สมชาย สัตยวัน* และศิริศักดิ์ เหล่าจันทาม*

Somchai Satayawan* and Sirisak Laochankham*

* วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น [College of Local Administration, Khon Kaen University]; Corresponding author e-mail: somchai_satayawan@kkumail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและอธิบายถึงกระบวนการวิเคราะห์ จำแนก แยกแยะ และการวินิจฉัยเรื่องราวร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ตลอดจนการส่งต่อเรื่องราวร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหา ใช้ระเบียบการวิจัยแบบกรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา และประชาชนผู้ร้องเรียน ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ดำเนินการวิเคราะห์แบบแก่นสาระ ผลการวิจัย พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี มีการวิเคราะห์เรื่องราวร้องเรียนโดยมุ่งให้ความสำคัญ ในประเด็นปัญหาที่ร้องเรียน ได้แก่ การขอความช่วยเหลือหรือขอความเป็นธรรม ส่วนการจำแนก แยกแยะเรื่องราวร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีดำเนินการตามรูปแบบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดเป็นหลักปฏิบัติ โดยจำแนกเรื่องราวร้องเรียนได้ 6 ประเภท คือ เหตุเดือดร้อนรำคาญ, กล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ, ขอความช่วยเหลือ, แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด, ปัญหาที่ดิน และอื่น ๆ ลักษณะเรื่องราวร้องเรียนที่ต้องส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหามี 2 ลักษณะ คือ 1) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น และ 2) เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเจรจาไกล่เกลี่ย

คำสำคัญ: การจัดการ; เรื่องร้องเรียน; ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี

Abstract

This article explains how the Udonthani Damrongdharma Centre conducts the process of citizen complaint analysis and categorization before dispatching the complaints to the relevant organizations. The data were collected by interviewing key informants that included the Udonthani Dhamrongdhama Centre's administrators and officers, officers of Provincial Administrative Organizations, and citizens who sent complaints to the Centre. The interview data were analyzed by employing the thematic approach. The results showed that the citizen's complaints were analyzed by emphasizing the issues of those complaints, e.g., a request for assistance or a request for justice. For the categorization process, the Centre processed the complaints based on the formal procedures set by the Ministry of Interior by considering six criteria: 1) Experiencing trouble or annoyance; 2) Private complaints against public servants; 3) Requests for assistance; 4) Official Notification, 5) Land-use conflicts, and 6) Other cases. The complaints that have to be sent out to responsible organizations are in two categories: complaints related to the responsibility of other organizations and those with non-negotiable issues.

Keywords: Management; Citizen Complaint; Udonthani Damrongdharma Center

บทนำ

ศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ในการ “รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 32 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546” (ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม, 2557 : 8) โดยให้แต่ละจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้น ณ ศาลากลางของทุกจังหวัดและเปิดให้บริการแก่ประชาชน นับตั้งแต่วันที่ 18 กรกฎาคม 2557 เป็นต้นมา ในส่วนของจังหวัดอุดรธานี ได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขึ้นตามกฎหมายดังกล่าว และได้ทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน จากข้อมูลสถิติภาพรวมของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ในปีงบประมาณ 2562 (1 ตุลาคม 2561 – 30 กันยายน 2562) พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนตามช่องทางต่าง ๆ เข้ามาดำเนินการจำนวน 570 เรื่อง สามารถแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ จำนวน 492 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 86.3 ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด และอยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข 78 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 13.7 ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด (ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย, 2562) ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขนาดใหญ่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เช่น จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดขอนแก่น จังหวัดอุบลราชธานี เป็นต้น จะพบว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีมีค่าร้อยละผลสำเร็จในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนมากกว่าจังหวัดอื่นตามที่กล่าวมา จึงเป็นเหตุจูงใจให้เลือกศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีเป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้

จากที่กล่าวถึงในข้างต้น ในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของประชาชนที่ยื่นต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ขั้นตอนแรกที่สำคัญจะต้องดำเนินการคือการวิเคราะห์ จำแนก แยกแยะเรื่องร้องเรียน แต่จากการสังเกตการดำเนินงานที่ผ่านมา

มาของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี พบว่า บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่อาศัยเพียงประสบการณ์การทำงานของตนในการวิเคราะห์แยกแยะเรื่องร้องเรียน ยังขาดหลักการหรือเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานในการชี้ชัดว่า เรื่องร้องเรียนแบบใดที่ควรจะต้องจัดลำดับให้ความสำคัญก่อนหลัง จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการหลักการหรือเกณฑ์การวิเคราะห์จำแนกแยกแยะ เรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ที่รัฐบาลได้กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ที่ได้กำหนดเป้าไว้ว่า ให้นหน่วยงาน “ภาครัฐมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวมตอบสนอง ความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส” (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561 : 14)

นอกจากนั้น ในส่วนของการจำแนกเรื่องร้องเรียนก็อาจจะเกิดความผิดพลาดขึ้นได้ จากสาเหตุรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนไม่ชัดเจน ซึ่งบ่อยครั้งจะเกิดขึ้นกับเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ เนื่องจากการใช้ภาษาในการเขียนของผู้ร้อง ทำให้การจับประเด็นสำคัญอาจจะคลาดเคลื่อนไป ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถที่จะจำแนกเรื่องได้ตรงตามที่ผู้ร้องต้องการ ทำให้การตอบสนองของผู้ร้องไม่ตรงตามความประสงค์ ซึ่งจะส่งผลต่อการพิจารณาส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญห ทำให้เรื่องร้องเรียนที่ถูกส่งต่อ ไม่ได้รับการแก้ไขที่ถูกต้อง ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจึงจำเป็นต้องเข้ามาร้องเรียนขอความช่วยเหลือเพิ่มเติมซ้ำอีก

เมื่อมองภาพรวมของการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีรับเข้ามาดำเนินการแล้ว ในฐานะที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร ยังได้สังเกตเห็นว่าการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนหนึ่งนั้น ใช้ระยะเวลาที่ค่อนข้างนาน เพราะต้องดำเนินการตามสายการบังคับบัญชา บางครั้งเหตุของการร้องเรียนหนึ่งอาจจะรุกรามและเกิดความเสียหายไปกว่าที่คาดไว้ก็เป็นได้ ซึ่งหากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีไม่มีการปรับการทำงานให้พัฒนาขึ้น ก็อาจจะส่งผลเสียต่อประชาชนที่มารับบริการก็

เป็นได้ จึงจำเป็นอย่างที่จะต้องมีการปรับการทำงานให้สอดคล้องกับสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ที่พยายามให้หน่วยงานของภาครัฐลดขั้นตอนการทำงาน และนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อการบริการประชาชนที่รวดเร็วตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2560)

จากปรากฏการณ์และประเด็นปัญหาที่ได้กล่าวมาข้างต้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำการศึกษาและอธิบายอย่างเป็นระบบว่าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีได้มีการวิเคราะห์ จำแนกแยกแยะ เรื่องร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรมรับเข้ามาดำเนินการ รวมถึงขั้นตอนกระบวนการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน เป็นไปตามมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการศึกษาจะช่วยพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ให้การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและสอดคล้องการกับแนวทางการดำเนินงานภาครัฐตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี นอกจากนี้ ยังเป็นการประเมินผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี และเผยแพร่ผลการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ให้สาธารณะชนได้รับทราบข้อมูลอีกด้วย การดำเนินการอย่างมีขั้นตอน โปร่งใส ตอบสนองและเป็นธรรมสอดคล้องกับการกำหนดเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ส่วนราชการทุกระดับ ก็จะต้องเปิดเผยข้อมูลในส่วนของผลการดำเนินงาน ให้ประชาชนหรือคนทั่วไปได้รับทราบด้วยเช่นกัน (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, 2561)

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาและอธิบายถึงกระบวนการวิเคราะห์ จำแนก แยกแยะ และการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ตลอดจนการส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหา

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีกำหนดขอบเขตการศึกษาดังนี้

ขอบเขตทางด้านเนื้อหา มุ่งศึกษาและอธิบายถึงกระบวนการวิเคราะห์ จำแนก แยกแยะเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีรับเข้ามาดำเนินการ รวมถึงกระบวนการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนเพื่อส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แก้ไขปัญหาว่าเป็นเช่นไร เนื่องจากกระบวนการดังกล่าว ยังไม่ปรากฏเอกสารการเผยแพร่ ซึ่งควรมีการศึกษาถึงกระบวนการดำเนินงานอย่างลึกซึ้งเพื่อให้รู้ถึงสภาพความเป็นจริงของการดำเนินงานและเผยแพร่ให้แก่ผู้ที่สนใจศึกษา

ขอบเขตทางด้านประชากร ได้แก่

1. เจ้าหน้าที่ภายในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี จำนวน 4 คน เหตุที่เลือกคือเจ้าหน้าที่ชุดนี้เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ซึ่งสามารถให้ข้อมูลกับผู้วิจัยได้ตรงครบถ้วนสมบูรณ์ และเหตุที่เลือกจำนวน 4 คน เนื่องจากภายในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี มีเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการอยู่จำนวน 8 คน ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่จำนวนครึ่งหนึ่งของเจ้าหน้าที่ทั้งหมด

2. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน จำนวน 4 คน จาก 4 หน่วยงาน เหตุที่เลือกผู้ให้ข้อมูลชุดนี้เพราะว่าเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ส่งจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีไปยัง

หน่วยงานนั้น ๆ และเป็น 4 หน่วยงานนี้มีประชาชนร้องเรียนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ประกอบด้วย อำเภอเมืองอุดรธานี อำเภอหนองหาน เทศบาลนครอุดรธานีและเทศบาลเมืองหนองสาโรง

3. ประชาชนผู้มารับบริการที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี จำนวน 4 คน เหตุที่เลือกเพราะถือว่าเป็นต้นน้ำของเรื่องร้องเรียน และที่เลือกจำนวน 4 คน ผู้วิจัยเลือกแบบเฉพาะเจาะจงบุคคลที่เป็นแกนนำชาวบ้าน ที่มักนำพากลุ่มชาวบ้านหรือร้องเรียนแทนชาวบ้าน ที่มีความถี่ในการเข้ามาร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีสูงที่สุด

ขอบเขตทางด้านพื้นที่ ดำเนินการศึกษาภายในจังหวัดอุดรธานี เฉพาะศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในจังหวัดอุดรธานี จำนวน 4 หน่วยงาน

ขอบเขตทางด้านระยะเวลา กำหนดระยะเวลาดำเนินการวิจัย ระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2562 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2562

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยแบบกรณีศึกษา (Case Study) ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ผู้วิจัยใช้การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี จำนวน 4 คน ประชาชนที่มารับบริการที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี จำนวน 4 คน ตลอดจนเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน จำนวน 4 คน ประกอบกับการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่ได้จากการรวบรวมเรื่องร้องเรียนของประชาชนที่อยู่ภายในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี หลังจากนั้นข้อมูลที่ได้ถูกนำมาวิเคราะห์ข้อมูลแบบแก่นสาระ ตามลำดับขั้นตอน คือ 1) ทำความคุ้นเคยกับข้อมูล 2) เริ่มต้นสร้างรหัส 3) ค้นหาสาระหรือแก่นหลัก 4)

ตรวจสอบสาระหรือแก่นหลัก 5) ให้คำจำกัดความและตั้งชื่อ และ 6) การเขียนรายงาน (Braun & Clarke, 2006)

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการวิเคราะห์เอกสาร ผลการวิจัยที่ค้นพบสรุปได้ ดังนี้

การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี สามารถวิเคราะห์ได้จาก 2 ประเด็นหลัก คือ

ประเด็นที่ 1 วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากประเด็นปัญหาของประชาชนที่ร้องเรียน ซึ่งสามารถทำได้โดยการวิเคราะห์จากเนื้อหาโดยรวมของเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ ว่าที่ประชาชนมาร้องเรียนเขามีความทุกข์หรือได้รับความเดือดร้อนอย่างไร ในส่วนนี้พิจารณาได้จากเหตุการณ์ของเรื่องร้องเรียนที่เป็นจุดสำคัญที่ทำให้ประชาชนต้องมาร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี

ประเด็นที่ 2 วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากจุดประสงค์ของการร้องเรียน ซึ่งสามารถทำได้โดยพิจารณาจากเนื้อหาของเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนบรรยายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฟัง โดยส่วนใหญ่แล้วจะระบุไว้ในเนื้อหาของการร้องเรียนส่วนสุดท้าย ว่าที่มาร้องเรียนนั้นต้องการที่จะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วยเหลืออะไร ซึ่งจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ได้ให้ความเห็นในส่วนนี้ว่า

“...ในส่วนของการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน เราสามารถวิเคราะห์ได้จากจุดประสงค์ที่เขามาหาเรา เขาต้องการให้ช่วยเหลืออะไร หรือว่ามาขอความช่วยเหลือจากความเดือดร้อนหรือว่าร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ หรือขอความช่วยเหลืออื่น ๆ ที่มันนอกเหนือจากที่กล่าวมา หรือบางคนเขาอาจจะไม่ได้มาร้องเรียนแต่อาจมารบายนใจ ความคับข้องใจให้

เจ้าหน้าที่ฟัง บางคนก็มาเสนอแนวความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ...” (เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม, สัมภาษณ์ 2 พฤษภาคม 2562)

จากผลการวิจัยที่ค้นพบ ผู้วิจัยเห็นว่า กระบวนการนี้เป็นกระบวนการที่จะตัดสินใจว่าจะรับเรื่องร้องเรียนของประชาชนมาดำเนินการหรือไม่ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับเนื้อหาหรือรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนได้บรรยาย แต่เนื่องด้วยว่าต่างคน ต่างวัย ต่างคุณวุฒิ จึงทำให้เรื่องร้องเรียนบางเรื่องแทนที่จะได้รับการแก้ไขปัญหา แต่กลับถูกตีตกออกไปเพราะไม่สามารถเขียนหรือบรรยายให้สื่อใจความของการร้องเรียนในครั้งนั้นได้ ผู้วิจัยจึงคิดว่า ควรจัดทำแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนให้มีหัวข้อที่ครบถ้วนเพื่อให้ประชาชนผู้ร้องได้ใส่รายละเอียดของปัญหาให้ชัดเจน ทั้งนี้จะส่งผลต่อการแก้ไขปัญหาที่ตรงประเด็นและรวดเร็วอีกด้วย และเมื่อเรื่องร้องเรียนมีความชัดเจน ก็ไม่จำเป็นที่จะต้องมีการขึ้นตอนการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน เพราะประชาชนได้ดำเนินการตามแบบฟอร์มที่ชัดเจนเพียงพอแล้ว ส่งผลให้การแก้ไขปัญหามีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

การจำแนก แยกแยะ ประเภทเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า การจำแนก แยกแยะ ประเภทเรื่องร้องเรียนเป็นวิธีการจัดหมวดหมู่หรือแบ่งประเภทของเรื่องร้องเรียนของประชาชนเพื่อบันทึกลงในฐานข้อมูลสถิติและเพื่อให้เกิดความง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล ซึ่งร้องเรียนโดยส่วนมากสามารถจำแนก แยกแยะ ออกเป็นประเภทได้ ดังนี้

เหตุความเดือดร้อน เป็นการจำแนก แยกแยะเรื่องร้องเรียนที่สามารถทำได้โดยการวิเคราะห์จากประเด็นปัญหาของเรื่องร้องเรียนเป็นวิธีหลัก โดยเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ จะมีลักษณะที่ปรากฏโดยทั่วไป คือ มีการเล่าถึงความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นจริง เช่น ไม่มีไฟฟ้าใช้ภายในบ้าน ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติกิจวัตรประจำวันได้ ทำให้ได้รับความเดือดร้อน เป็นต้น หรือมีการอธิบายถึงความทุกข์ที่ตนได้รับ ซึ่งเนื้อหาเรื่องร้องเรียนเหล่านี้ประชาชนผู้ร้องเรียนจะบรรยายเหตุการณ์ต่าง ๆ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมได้

เข้าใจ จากนั้นจึงจะทำการจำแนก แยกแยะเรื่องร้องเรียนและบันทึกลงในฐานข้อมูล ซึ่งเรื่องร้องเรียนเหล่านี้จะถูกจัดอยู่ในประเภทของเหตุความเดือดร้อน

การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ เป็นการจำแนก แยกแยะเรื่องร้องเรียนที่ทำได้ โดยการวิเคราะห์จากประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นและวิเคราะห์จากวัตถุประสงค์ของการร้องเรียน ซึ่งเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ จะมีการกล่าวถึงหน่วยงานของรัฐหรือตัวบุคคลที่เป็นเจ้าหน้าที่รัฐในเรื่องร้องเรียน ซึ่งเรื่องร้องเรียนเหล่านี้จะถูกจัดอยู่ในประเภทการกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ

การขอความช่วยเหลือหรือขอความเป็นธรรม เป็นการจำแนก แยกแยะเรื่องร้องเรียนที่สามารถทำได้โดยการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากวัตถุประสงค์ของเรื่องร้องเรียนเป็นหลัก ซึ่งเรื่องร้องเรียนประเภทนี้ โดยส่วนมากประชาชนผู้ร้องเรียนจะระบุความต้องการหรือวัตถุประสงค์ในการร้องเรียนไว้ส่วนท้ายของเนื้อเรื่อง ซึ่งเรื่องร้องเรียนเหล่านี้จะถูกจัดอยู่ในประเภทการขอความช่วยเหลือหรือขอความเป็นธรรม

นอกจากนั้น การจำแนก แยกแยะ ประเภทเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดอุดรธานี จากการวิเคราะห์ข้อมูลเอกสาร ยังพบว่า การจำแนก แยกแยะ ประเภทเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีในปัจจุบันได้ดำเนินการตามที่มีการกำหนดไว้แล้ว 2 รูปแบบ คือ ตามรูปแบบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดและตามรูปแบบที่หน่วยราชการทหารกำหนด ซึ่งในแต่ละรูปแบบสามารถจำแนก แยกแยะ ประเภทเรื่องร้องเรียน ได้ดังนี้

รูปแบบที่ 1 การจำแนก แยกแยะเรื่องร้องเรียนตามวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด สามารถจำแนก แยกแยะ ลักษณะเรื่องร้องเรียนได้ 6 ประเภท คือ เหตุเดือดร้อนรำคาญ, กล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ, ขอความช่วยเหลือ, แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด, ปัญหาที่ดิน และอื่น ๆ

รูปแบบที่ 2 การจำแนก แยกแยะเรื่องร้องเรียนตามวิธีการของหน่วยราชการทหารกำหนด สามารถจำแนก แยกแยะ ลักษณะเรื่องร้องเรียนได้ 9 ประเภท คือ อาวุธ

สงคราม, การแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับยาเสพติด, เรื่องป่าไม้, ที่ดินทำกิน, การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลภายในพื้นที่, ปัญหาหนี้สิน, การใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่รัฐ, บ่อนการพนัน และอื่น ๆ

สรุปการวิเคราะห์และการจำแนก แยกแยะ ประเภทเรื่องร้องเรียนทั้ง 2 รูปแบบนั้น จะเห็นได้ว่ามีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน แต่ทั้งนี้ การวิเคราะห์และการจำแนก แยกแยะ ประเภทเรื่องร้องเรียนนั้น เป็นเพียงการจัดหมวดหมู่ของเรื่องร้องเรียนลงในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้น จากนั้นเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ภายในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์จะถูกส่งให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบประสานเรื่องร้องเรียนเพื่อวินิจฉัยและส่งต่อเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหาคืบต่อไป

จากผลการวิจัยที่ค้นพบในส่วนนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า การจำแนก แยกแยะ ประเภทเรื่องร้องเรียน เป็นกระบวนการที่ทำให้ข้อมูลเป็นระเบียบเพียงเท่านั้น และเป็นกระบวนการที่สำคัญกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหรือหน่วยงานที่จะใช้ข้อมูล ไม่ได้เป็นกระบวนการที่สำคัญสำหรับประชาชนผู้มาร้องเรียน ไม่ได้มีส่วนทำให้การแก้ไขปัญหาดีขึ้นหรือรวดเร็วขึ้นแต่อย่างใด ตรงกันข้ามยิ่งทำให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขช้าลง เพราะกระบวนการในส่วนนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ทำการจำแนก แยกแยะ ประเภทเรื่องร้องเรียนจะต้องอ่านและพิจารณาเรื่องร้องเรียนทุกเรื่องที่ได้รับเข้ามา เพื่อจำแนกออกเป็นประเภทต่าง ๆ ซึ่งกว่าจะมอบหมายเรื่องร้องเรียนให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ก็ทำให้เวลาล่วงเลยไปพอสมควร สะท้อนให้เห็นถึงความไม่มีประสิทธิภาพในกระบวนการจัดการในส่วนนี้

การวินิจฉัยและดำเนินการนำไปสู่การส่งต่อ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหา จากการวิเคราะห์ข้อมูลในประเด็นการวินิจฉัยและดำเนินการนำไปสู่การส่งต่อ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหา พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี มีการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนทุกเรื่องที่ผ่านมาผ่านการจำแนก แยกแยะออกเป็นประเภทต่าง ๆ แล้ว ซึ่งสามารถทำได้ 3 วิธี ดังนี้

วิธีที่ 1 วินิจฉัยเรื่องร้องเรียนได้จากประเด็นปัญหาของประชาชนที่ร้องเรียน ซึ่งสามารถทำได้โดยการวิเคราะห์เหตุการณ์ของเรื่องร้องเรียนที่เป็นจุดสำคัญที่จะทำให้เจ้าหน้าที่รู้ว่าประชาชนมีความทุกข์หรือได้รับความเดือดร้อนอย่างไร จึงทำให้มา ร้องเรียน

วิธีที่ 2 วินิจฉัยเรื่องร้องเรียนได้จากจุดประสงค์ของการร้องเรียน ซึ่งสามารถทำได้โดยการวิเคราะห์ถึงความต้องการของประชาชนที่มาร้องเรียน ว่าต้องการที่จะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วยเหลืออะไร หรือประสงค์สิ่งใดจากการร้องเรียนในครั้งนั้น ซึ่ง อาจจะเป็นสิ่งของที่สามารถจับต้องได้หรืออาจจะการขอความเป็นธรรมให้กับตนเอง

วิธีที่ 3 วินิจฉัยเรื่องร้องเรียนได้จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่จะแก้ไขปัญหา ซึ่งสามารถทำได้โดยการพิจารณาจากบทบาทหน้าที่ของส่วนราชการต่าง ๆ หรือข้อกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนของประชาชนภายหลังจากที่วิเคราะห์ทราบถึงประเด็นปัญหา แล้ว

ข้อแตกต่างที่พบระหว่างการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนและการวินิจฉัยเรื่อง ร้องเรียน คือ การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน จะวิเคราะห์เพื่อให้รู้ถึงประเภทของเรื่อง ร้องเรียน เพื่อบันทึกลงในฐานข้อมูลและส่งต่อไปเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประสานเรื่อง ร้องเรียน ส่วนการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนนั้นก็เพื่อให้รู้ว่าส่งต่อไปหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แก้ไขปัญหาหรือไม่

หากวินิจฉัยแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนนั้นจะต้องมีการส่งต่อไปหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหา ลักษณะของเรื่องร้องเรียนนั้น จะประกอบไปด้วยลักษณะ 2 ประการ คือ

1) เรื่องร้องเรียนที่มีความเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น คือ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ เป็นเรื่องที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ร้องเรียนผู้ใหญ่บ้านซึ่งเป็นเรื่องที่อยู่ในการกำกับดูแลของที่ทำการปกครองจังหวัด/

อำเภอหรือเรื่องร้องเรียนให้ซ่อมแซมถนนซึ่งเป็นเรื่องที่อยู่ในการกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

2) เรื่องร้องเรียนมีลักษณะเรื่องนอกเหนือจากการขอความช่วยเหลือให้เรียกคู่กรณีเข้าเจรจาไกล่เกลี่ย คือ เรื่องร้องเรียนใดที่ประชาชนไม่ได้ร้องขอให้มีการเจรจาไกล่เกลี่ย ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี จะพิจารณาหาหน่วยงานผู้รับผิดชอบเพื่อส่งต่อให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องปัญหาต่อไป ซึ่งจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ได้ให้ความเห็นในส่วนนี้ว่า

“...ลักษณะเรื่องร้องเรียนที่เราต้องส่งต่อให้หน่วยงาน คือเราก็ต้องพิจารณาว่า เรื่องนั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่การกำกับดูแลของหน่วยงานใด เราก็ต้องส่งไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเขาดำเนินการ ถ้าเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือให้เจรจาไกล่เกลี่ย ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดก็จะดำเนินการเอง...”
(เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม, สัมภาษณ์ 3 พฤษภาคม 2562)

กล่าวโดยสรุป เราจะเห็นได้ว่าลักษณะของเรื่องร้องเรียนที่ต้องส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหามีเพียง 2 ลักษณะเท่านั้น โดยที่เรื่องร้องเรียนใดมิใช่การขอให้มีการเจรจาไกล่เกลี่ย เรื่องร้องเรียนนั้นจะถูกส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป และวิธีการส่งต่อเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีในปัจจุบันนั้น พบว่ามีทั้งหมด 3 วิธีหลักด้วยกัน คือ

- 1) ทำเป็นหนังสือราชการตามระเบียบงานสารบรรณ
- 2) ใช้การประสานทางโทรศัพท์ และ
- 3) ใช้แอปพลิเคชันไลน์

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ให้ข้อมูลในส่วนนี้ว่า เนื่องจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี เป็นหน่วยงานราชการ การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น จำเป็นที่จะต้องดำเนินการตามระเบียบสารบรรณ คือ การทำหนังสือราชการส่งถึงหน่วยงานอื่น แต่เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับ

ประชาชน อาจจะใช้การประสานเรื่องร้องเรียนด้วยวิธีการอื่นก็ได้ตามที่เห็นสมควร ซึ่งวิธีส่งต่อเรื่องร้องเรียนที่เร็วที่สุด คือ การประสานทางโทรศัพท์ เพื่อแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบว่ามีปัญหาของประชาชนมาร้องเรียน ก่อนที่จะทำการส่งเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนั้น เพื่อให้ปัญหาได้รับการแก้ไขที่ทันท่วงที ซึ่งกระบวนการตอบสนองต่อเรื่องของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายหลังจากที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีได้ส่งต่อเรื่องร้องเรียนแล้ว มีกระบวนการต่าง ๆ ดังจะได้กล่าวต่อไปนี้

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในประเด็นการวินิจฉัยและดำเนินการนำไปสู่การส่งต่อ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหา พบว่า หลังจากที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีได้ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ทำให้รับรู้ว่ามีปัญหาต่าง ๆ ของประชาชนเกิดขึ้นในพื้นที่รับผิดชอบของตน อีกทั้งยังได้รับรู้ว่าเป็นเรื่องที่มีความทุกข์หรือความเดือดร้อนอะไรจากเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีส่งต่อให้ นอกจากนั้น เรื่องร้องเรียนบางกรณีที่ศูนย์ดำรงธรรมได้ส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังได้มีโอกาสบูรณาการการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานอื่น เนื่องจากเรื่องร้องเรียนบางเรื่องจำเป็นต้องมีการบูรณาการความร่วมมือจากหลายหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหา ซึ่งจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องท่านหนึ่ง ได้ให้ความเห็นในส่วนนี้ว่า

“...ก็เป็นเรื่องที่ดีที่ส่งมาให้เราได้ทำงานร่วมกันกับทางจังหวัด ว่าเรื่องที่เกิดในพื้นที่อำเภอเมือง เป็นเรื่องที่ชาวบ้านเดือดร้อนและอยู่ในอำนาจหน้าที่ของอำเภอเมือง ก็ถือว่าเป็นเรื่องที่ดีที่จะได้แก้ไขปัญหาให้กับประชาชนครับ...” (เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง, สัมภาษณ์ 21 พฤษภาคม 2562)

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้ให้ความคิดเห็นต่อเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ที่ส่งต่อจากศูนย์ดำรงธรรมว่า เรื่องร้องเรียนบางเรื่องก็ไม่ควรที่จะส่งมายังหน่วยงาน ซึ่งเรื่องที่ควรส่งต่อคือเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลของหน่วยงาน ส่วนเรื่องที่ไม่ควรส่งมาคือเรื่องที่กระทบต่อประชาชนในวงกว้าง และเป็นเรื่องที่ไม่อยู่

ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแล เนื่องจากการแก้ไขปัญหาเหล่านี้ มักจะใช้เวลาในการดำเนินการค่อนข้างนาน เพราะจำเป็นที่จะต้องประสานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหลายส่วน ซึ่งอาจจะส่งผลเสียต่อเรื่องร้องเรียนนั้นเพราะใช้เวลานาน และหากเรื่องร้องเรียนใดที่ไม่ได้อยู่ในการกำกับดูแลของหน่วยงาน การแก้ปัญหาก็อาจจะดำเนินการได้ตามที่ประชาชนร้องเรียน เพราะการดำเนินการแก้ไขปัญหาใด ๆ หากไม่มีกฎหมายหรือระเบียบกำหนดไว้ ก็จะเป็นการปฏิบัติเกินอำนาจหน้าที่และอาจจะนำมาซึ่งผลเสียต่อหน่วยงานนั้น แต่หากเรื่องร้องเรียนได้อยู่ในหน้าที่การกำกับดูแลหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป ทั้งนี้ หากเรื่องร้องเรียนดังกล่าวสามารถแก้ไขปัญหา จนถึงขั้นพิจารณายุติเรื่องได้แล้ว จะแจ้งผลการดำเนินการต่อประชาชนผู้ร้องเรียนในกรณีที่ผู้ร้องมีการระบุข้อมูลการติดต่อให้เจ้าหน้าที่ทราบ แต่ทั้งนี้ หากประชาชนไม่มีการระบุข้อมูลการติดต่อ ก็สามารถที่จะรับรู้ได้ว่าปัญหาเรื่องร้องเรียนของตนมีการส่งต่อหรือได้รับการแก้ไขแล้วหรือไม่ ด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังจะได้กล่าวในส่วนต่อไป

จากการสัมภาษณ์ประชาชนผู้ร้องเรียน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการวินิจฉัยและดำเนินการนำไปสู่การส่งต่อ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนพบว่า ภายหลังจากที่ประชาชนได้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ประชาชนผู้ร้องเรียนสามารถที่จะรู้ได้ว่าปัญหาของตนมีการส่งต่อหรือได้รับการแก้ไขแล้ว ด้วยวิธีการ ดังนี้

วิธีที่ 1 รู้เพราะมีหนังสือแจ้งผลการร้องเรียน กล่าวคือ เมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเสร็จและได้รับแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีจะแจ้งผลการดำเนินการนั้นให้ผู้ร้องทราบ

วิธีที่ 2 รู้เพราะสอบถามเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี กล่าวคือ เมื่อประชาชนยื่นเรื่องร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีเสร็จเรียบร้อยแล้ว

จะมีการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน ว่ากรณีนี้ที่ประชาชนร้องเรียนนั้น จะถูกส่งต่อไปที่หน่วยงานใดให้แก้ไขปัญหา เพื่อให้รู้ว่าเวลาที่จะติดตามผลการดำเนินการ ซึ่งจากการสัมภาษณ์ประชาชนผู้ร้องเรียน ได้ให้ความเห็นในส่วนนี้ว่า

“...แต่ก่อนพ่อก็ไม่รู้ แต่ณปัจจุบันเวลาที่พ่อไปร้องเรียน พ่อก็จะสอบถามเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่เขาก็จะบอกว่าเรื่องนี้จะต้องถูกส่งไปที่ไหนที่ไหน เพราะเวลาตามเรื่องพ่อจะได้ตามหน่วยงานนั้นไป...” (ประชาชนผู้ร้องเรียน, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2562)

วิธีที่ 3 รู้เพราะมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องติดต่อไป กล่าวคือ เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาอาจจะติดต่อถึงผู้ร้องเพื่อสอบถามข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนบางครั้ง อาจจำเป็นที่จะต้องมีการพิสูจน์ตัวตนของผู้ร้องเรียนว่าเป็นการร้องเรียนจริง ไม่ใช่การร้องเรียนเพื่อการกลั่นแกล้งบุคคลอื่น จึงมีการติดต่อเพื่อยืนยันตัวตนบุคคลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงทำให้รู้ว่าเรื่องร้องเรียนของตนถูกส่งต่อไปให้หน่วยงานอื่น ซึ่งจากการสัมภาษณ์ประชาชนผู้ร้องเรียน ได้ให้ความเห็นในส่วนนี้ว่า

“...รู้ ทำไม่ถึงรู้นั้นหรือ เพราะว่าเวลาที่พ่อไปยื่นเรื่องร้องเรียนแล้ว ก็จะถามว่าเรื่องนี้จะถูกส่งต่อไปที่ไหน หน่วยงานใดจะเป็นคนแก้ไข เพื่อที่เวลาติดตามเรื่องพ่อจะได้ไปตามถูก บางครั้งก็มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเขาออกมาสัมภาษณ์ จึงรู้ว่าไม่ใช่ศูนย์ดำรงธรรมที่เป็นคนแก้ไขปัญหา...” (ประชาชนผู้ร้องเรียน, สัมภาษณ์, 9 พฤษภาคม 2562)

วิธีที่ 4 รู้เพราะมีการไปติดตามให้เร่งรัดการดำเนินการ คือ ในกรณีที่ประชาชนผู้ร้องเรียนได้เข้าไปติดตามสอบถามที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี พร้อมทั้งขอให้เร่งรัดหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดก็จะแจ้งผลการดำเนินการที่ได้รับรายงานในเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบว่าหน่วยงาน

ได้รับผิดชอบเรื่องนั้น ๆ ซึ่งจากการสัมภาษณ์ประชาชนผู้ร้องเรียน ได้ให้ความเห็นในส่วนนี้ว่า

“...ที่แรกก็ไม่รู้หรอกว่าส่งไปหน่วยงานไหนต่อ รู้แต่ว่าไปยื่นเรื่องที่ศูนย์ดำรงธรรมแล้ว ก็ให้ศูนย์ดำรงธรรมพิจารณาส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง ก็มีแต่คอยติดตามเรื่องร้องเรียนเอาเอง ว่าตอนนี้ดำเนินการไปถึงขั้นไหนแล้ว ถ้าสมมุติว่าส่งเรื่องไปที่ปลัดจังหวัด ก็จะไปตามท้องที่ของปกครองจังหวัด ถ้าส่งไปให้นายอำเภอก็จะไปติดตามที่อำเภอ ต้องถามและติดตามอยู่ตลอด...” (ประชาชนผู้ร้องเรียน, สัมภาษณ์ 18 พฤษภาคม 2562)

สรุปประชาชนที่เคยไปร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ต่างรู้ว่าเรื่องร้องเรียนของตนถูกส่งไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้แก้ไขปัญหาตามวิธีการ 4 ข้อที่ค้นพบ ซึ่งในแต่ละคนอาจจะใช้วิธีการเพื่อให้รู้ว่ามี การส่งต่อที่แตกต่างกันออกไปตามความสะดวกของตนเอง แต่มีอยู่หนึ่งอย่าง ที่ทุกคนต้องรู้เหมือนกันคือการได้รับหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีภายหลังจากที่มีการแก้ไขปัญหาเสร็จแล้ว เพราะการแจ้งผลต่อผู้ร้องเป็นหนึ่งในขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมทุกแห่งในประเทศไทย

จากผลการวิจัยที่ค้นพบ กระบวนการในส่วนนี้ผู้วิจัยเห็นว่า เป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการคล้ายกับกระบวนการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน มีความแตกต่างเพียงวิธีการเดียว ซึ่งทำให้ซ้ำซ้อนกัน ส่งผลให้เกิดกระบวนการที่ไม่จำเป็น ทำให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนล่าช้า สิ้นเปลืองทรัพยากรในการปฏิบัติงาน ซึ่งนั่นไม่เป็นผลดีต่อหน่วยงาน ผู้วิจัยจึงคิดว่า ควรรวบรวมขั้นตอนระหว่างการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนเพื่อส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหาให้เป็นขั้นตอนเดียวกัน เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และจะตอบสนองต่อความต้องการ

ภาพที่ 1: กระบวนการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี



อภิปรายผล

จากผลวิจัยดังกล่าวข้างต้น พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี มีการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน จาก 2 ประเด็นหลัก คือ 1) วิเคราะห์จากประเด็นปัญหาของประชาชนที่ร้องเรียน และ 2) วิเคราะห์จากจุดประสงค์ของการร้องเรียน ทั้งนี้ เหตุผลที่มีการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนเพื่อให้รู้ว่าเรื่องร้องเรียนแต่เรื่องควรจะจำแนก แยกแยะให้อยู่ในประเภทเรื่องร้องเรียนรูปแบบใด โดยสามารถจำแนก แยกแยะเรื่องร้องเรียนออกได้ 6 ประเภทตามรูปแบบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดและ 9 ประเภทตามที่หน่วยงานราชการทหารกำหนด เพื่อส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประสานเรื่องร้องเรียนให้สามารถวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนนั้นได้ถูกต้องและนำไปสู่การส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหา

กระบวนการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีนั้น เป็นกระบวนการที่ใช้พิจารณาว่าจะรับเรื่องร้องเรียนของประชาชนมาดำเนินการหรือไม่ เพราะเรื่องร้องเรียนบางเรื่องก็ยากที่จะเข้าใจในรายละเอียดของการร้องเรียน จึงจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนก่อนรับเข้ามาดำเนินการ แต่ทั้งนี้ หากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีได้จัดทำแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนให้มีหัวข้อครบถ้วน สามารถให้ประชาชนอ่านแล้วเกิดความเข้าใจง่ายและใส่รายละเอียดของปัญหาอย่างครบถ้วน ก็ไม่จำเป็นจะต้องมีขั้นตอนของการวิเคราะห์ว่าจะรับเรื่องร้องเรียนหรือไม่ และจะส่งผลต่อการแก้ไขปัญหาที่ตรงประเด็นและรวดเร็วอีกด้วย ประหยัดทรัพยากร และลดขั้นตอนในการทำงานตามแนวความคิดของ วิโรจน์ สัตย์สันต์สกุล (2558) เกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ (Public Services) ที่ได้กำหนดไว้ว่าการให้บริการภาครัฐที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนจะต้องให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) การบริการสาธารณะใด จะไม่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์หากไม่ตรงต่อหรือทันเหตุการณ์

ในส่วนของการบวนการจำแนก แยกแยะ ประเภทเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี จากการวิจัย พบว่า เป็นเพียงกระบวนการที่ทำให้ข้อมูลเป็นระเบียบเท่านั้น โดยการจัดเก็บข้อมูลออกเป็นประเภทต่าง ๆ ตามกำหนดลงในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นกระบวนการที่สำคัญต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหรือหน่วยงานที่จะใช้ข้อมูล แต่ไม่ได้เป็นกระบวนการที่สำคัญสำหรับประชาชนผู้ร้องเรียน เพราะกระบวนการในส่วนนี้ เจ้าหน้าที่จะต้องอ่านและพิจารณาเรื่องร้องเรียนทุกเรื่องที่ได้รับเข้ามาเพื่อจำแนกออกเป็นประเภทต่าง ๆ ซึ่งทำให้สิ้นเปลืองเวลาพอสมควร ทำให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนช้าลง และปัญหาบางเรื่องอาจขยายความเสียหายออกไปได้ เพราะไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาที่ทันเวลา สะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการที่ไม่มีประสิทธิภาพในส่วนนี้ ซึ่งตรงกันข้ามกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตหนองแขมที่มีการจัดการอย่างเป็นระบบ มีการรับเรื่องร้องเรียนและส่งไปยังฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเริ่มจากการตรวจสอบข้อร้องเรียน ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในกรณีที่เกี่ยวข้องเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของสำนักงานเขต หากเป็นเรื่องที่สำนักงานเขตแก้ไขได้ จะดำเนินการให้ทันที (กรวรรณ ศิริพาณิชย์, ราเชนทร์ นพณัฐวงศ์กร, และ รวิวงศ์ ศรีทองรุ่ง, 2561)

สุดท้าย กระบวนการวินิจฉัยและดำเนินการนำไปสู่การส่งต่อ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหา จากการวิจัย พบว่า เป็นกระบวนการที่มีลักษณะเดียวกันกับกระบวนการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน เพียงแต่จุดประสงค์ในการดำเนินการแตกต่างกัน ซึ่งทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน ส่งผลให้เกิดกระบวนการที่ไม่จำเป็น ทำให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนล่าช้า หากสามารถรวมขั้นตอนของการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนเป็นขั้นตอนเดียวกันได้ จะสามารถช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และจะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยที่ได้รับในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ 3 ส่วนด้วยกัน ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัยจะเห็นว่า ขั้นตอนการดำเนินงานบางขั้นตอนก็ไม่จำเป็น และบางขั้นตอนเกิดความซ้ำซ้อน จึงเห็นควรควบรวมขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนเข้าด้วยกัน เพื่อเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่การบริการและการจัดการเรื่องร้องเรียนที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงการปฏิบัติ

จากผลการวิจัย ในการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีในปัจจุบันกล่าวได้ว่าเป็นองค์กรที่กำลังปรับตัวตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของรัฐบาล เพราะยังไม่มีมีการนำเอาเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนมากเท่าที่ควร ประกอบกับเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานยังไม่มีสาขาวิชาชีพที่หลากหลาย หากมีการเปิดตำแหน่งให้มีความหลากหลายวิชาชีพมากกว่านี้ จะทำให้การตอบสนองเรื่องร้องเรียนดีและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

เนื่องด้วยในปัจจุบันมีหน่วยงานรัฐหลายหน่วยงานที่สามารถรับเรื่องร้องเรียนได้เช่นเดียวกันหรือในลักษณะที่คล้ายกันกับศูนย์ดำรงธรรม จึงควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนของประชาชนระหว่างศูนย์ดำรงธรรมและหน่วยงานอื่นๆ หน่วยงานใดจะมีประสิทธิภาพในการจัดการเรื่องร้องเรียนได้ดีกว่ากัน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริการของศูนย์ดำรงธรรมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรวรรณ ศิริพาณิชย์, ราเชนทร์ นพณัฐวงศ์กร, และ รวิวงศ์ ศรีทองรุ่ง. (2561). การจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร. **การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม. (23 กรกฎาคม 2557). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 131 ตอนพิเศษ 138 ง, หน้า 8-9.
- วิโรจน์ สัตย์สันต์สกุล. (2558). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา**. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย. (2562). **แบบรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปี 2562**. กรุงเทพฯ: ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย.
- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. (2561). **การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561**. สืบค้นเมื่อ 23 ธันวาคม 2561, จาก https://www.nacc.go.th/download/article/article_20181004115904.pdf

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). **ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561-2580 (ฉบับย่อ)**. สืบค้นเมื่อ 3 มกราคม 2562, จาก https://www.nesdb.go.th/download/document/SAC/NS_SumPlanOct2018.pdf
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2560). **ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0**. สืบค้นเมื่อ 23 ธันวาคม 2561, จาก https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/article/4_rabbraachkaaraithyainbribthaithyaelnd-4-0.pdf
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. **Qualitative Research in Psychology**, 3(2), 77–101.

การสัมภาษณ์

- เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม. (2562, 2 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- _____. (2562, 3 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง. (2562, 21 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- ประชาชนผู้ร้องเรียน. (2562, 9 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- _____. (2562, 18 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

Translated Thai References

Announcement of the National Council for Peace and Order (NCPO) No. 96/2557 Subject: Establishment of a Damrongdharma Center. (July 23, 2014). **Government Gazette**. Vol. 131, Special Part 138, page 8-9

Damrongdharma Center of Ministry of Interior. (2019). **Report form for solving complaints problems 2019**. Bangkok: Damrongdharma Center of Ministry of Interior

Office of the Civil Service Commission. (2017). **Thai bureaucracy in the context of Thailand 4.0**. Retrieved December 23, 2018, from https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/article/4._rabbraachkaaraitthyainbribthaithyaelnd-4-0.pdf

Office of the National Anti-Corruption Commission. (2018). **Integrity and transparency Assessment of Local government organization 2018**. Retrieved December 23, 2018, from https://www.nacc.go.th/download/article/article_20181004115904.pdf

Office of the National Economics and Social Development Council. (2018). **National Strategy 2018-2037 (Summary)**. Retrieved January 3, 2019, from https://www.nesdb.go.th/download/document/SAC/NS_SumPlanOct2018.pdf

Satsansakun, W. (2015). **The satisfaction of people toward the service of the police station after the organizational structure**

adjustment: a case study of Chachoengsao province. Master of Arts Social Development Management Program, Faculty of Social Development, National Institute of Development Administration

Siriphanit, K., & Nopanatthawongsakon, R., & Sithongrung, R. (2018). Management of People Complaints against in Nong Kham District Office, Bangkok. **The 9th National & International Conference.** Bangkok: Suan Sunandha Rajabhat University.

Interview

A Citizen who sent the complaints. (2019, 9 May). Interview

_____. (2019, 18 May). Interview

A Dhamrongdhama Center officer. (2019, 2 May). Interview

_____. (2019, 3 May). Interview

A Provincial Organization officers. (2019, 21 May). Interview