

กระบวนการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ปีงบประมาณ 2565  
Process for solving complaints about service and administration of government agencies Nong La Lok Subdistrict Administrative Organization

จิตตราภรณ์ มหาพรม  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผกาดี สุพรรณจิตวนา

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษากระบวนการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่ ตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง และเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง และประชาชนในพื้นที่ มีจำนวนทั้งสิ้น 12 คน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มข้าราชการระดับผู้บริหาร 2) กลุ่มข้าราชการระดับปฏิบัติการ 3) ประชาชนในพื้นที่ตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาคัดเลือกและจำแนกข้อมูล จัดระเบียบข้อมูลให้เป็นระบบ จัดทำบรรณานุกรมข้อมูล เปรียบเทียบและวิเคราะห์ข้อมูล แล้วนำข้อมูลไปเขียนเป็นรายงานให้สอดคล้อง แล้วนำข้อมูลไปเขียนเป็นรายงานให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยต่อไป

ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง มีการจัดการอย่างเป็นระบบ มีการรับเรื่องร้องเรียนและส่งไปยังฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังมี แนวทางแก้ไขที่ไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเริ่มจากการตรวจสอบข้อร้องเรียน ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกรณีที่เรื่องร้องเรียนนั้นๆ ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง หากเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอกแก้ไขได้ จะดำเนินการให้ทันที นอกจากนี้ ปัญหาและอุปสรรคที่พบ คือ เรื่องของอำนาจหน้าที่ที่แจ่มชัดไม่ชัดเจน ผู้ร้องไม่แจ้งช่องทางเพื่อติดต่อกลับ ในการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

คำสำคัญ : กระบวนการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ปีงบประมาณ 2565

1. นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่มีชื่อ และเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยเฉพาะ โดยประชาชนเลือกตั้งผู้แทนแต่ละหมู่บ้านเข้าไปเป็นสมาชิกสภา อบต. มีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจในการบริหารงานของตำบลตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งโครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และฝ่ายบริหาร ได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้มาจากการเลือกตั้งของประชาชน โดยมีนายอำเภอเป็นผู้มีอำนาจกำกับ ดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ

องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต่างๆ ตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบในด้านต่างๆ เช่น งานบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข ซึ่งงานต่างๆ เหล่านี้ ผู้ให้บริการ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลควรต้องจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีคุณภาพที่ดี ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการได้รับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการ ตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ โดยระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นระบบที่มีพลวัต มีความเคลื่อนไหวอยู่เสมอ

อย่างไรก็ตามในการบริหารและบริการก็อาจจะไม่สามารถตอบสนองความต้องการหรือสภาพความพึงพอใจให้กับประชาชนได้ จึงเกิดการร้องเรียนดังกล่าวเกิดขึ้น

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง
3. เพื่อเสนอแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

### ขอบเขตการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอกขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอกโดยมีขอบเขตต่างๆ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาถึงกระบวนการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่ตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง พร้อมทั้งศึกษา ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

## 2. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

## 3. ขอบเขตด้านเวลา

ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2564 ถึง กันยายน 2565

## 4. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้มีทั้งสิ้น จำนวน 12 คน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ข้าราชการระดับผู้บริหาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย  
จังหวัดระยอง

กลุ่มที่ 2 ข้าราชการระดับผู้ปฏิบัติการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย  
จังหวัดระยอง

กลุ่มที่ 3 ประชาชน ในพื้นที่ตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรื่องร้องเรียน
2. ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
3. ใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบาย ในการแก้ปัญหาการดำเนินงาน  
การจัดการข้อร้องเรียน
4. ได้ข้อมูลเชิงวิชาการที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจ หรือหน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่  
เกี่ยวข้องในการพัฒนาการจัดการเรื่องร้องเรียน

## การทบทวนวรรณกรรม

ปราณี อินทวงศ์ (2550, หน้า 1) ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีพบว่าประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีอำเภอเมืองจังหวัดปทุมธานีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มากเรียงลำดับตามค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ ผลการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทั้งในภาพรวม พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาพบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้มาใช้บริการเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีมากกว่า เพศชายผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีโดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ไม่แตกต่างกันส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า แตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ไม่พบความแตกต่างผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสถานภาพสมรส รายได้และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

สุรัชย์ นาทองไชย (2548: 77) ได้วิจัยเรื่อง “ สภาพการบริหารงานของคณะเทศมนตรีตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลธัญญา อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์” ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งที่มาจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลธัญญาและประชาชนในเขตเทศบาล ต่างมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่า คณะเทศมนตรีบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่างพอใจ เห็นด้วยที่คณะเทศมนตรีนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงาน ในหลักนิติธรรม มีการออกกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิและหน้าที่ของประชาชนโดยความเสมอ

ภาค ถูกต้อง มีการเผยแพร่ข้อ มูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. 2540โดยติดประกาศประชุมแจ้งผ่านหอกระจายข่าวเสียงตามสายและวารสารในหลักการมีส่วนร่วม การเสนอออกกฎหมายข้อบังคับหลักความรับผิดชอบ ให้บริการที่มีคุณภาพ เป็นธรรมทั่วถึง และหลักความคุ้มค่า โดยการปฏิบัติกิจกรรมตามลำดับความสำคัญ ก่อน-หลัง การจัดซื้อจัดจ้าง เป็นไปด้วยความประหยัด มีการเลือกตั้งกรรมการตรวจสอบการใช้งบประมาณ

นภดล สุรนครินทร์ (2554:73)ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนคติของประชาชนจังหวัด เชียงใหม่ ” พบว่าการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนคติของประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในเชิงบวก เมื่อเปรียบเทียบตามปัจจัยด้านบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศอายุ ระดับ การศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ใน อบต.แตกต่างกัน และเมื่อ เปรียบเทียบตามปัจจัยด้านขนาดของอบต.และการมีส่วนร่วมในการดำเนินการของอบต.แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในอบต.ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านขนาดของอบต.ไม่มี ความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการของ อบต.

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุลกุล (2557) กล่าวว่า มุมมองข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น 5 ประเด็น ดังนี้

1. เมื่อลูกค้ำร้องเรียนแก่เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่รับฟังและให้ข้อมูลแก่ลูกค้ำกลับไป
2. เมื่อลูกค้ำร้องเรียนแก่ผู้บริหาร ผู้บริหารรับเรื่องและลงมาจัดการกับทีมงานและเจ้าหน้าที่ส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความหวาดกลัวและทำงานอย่างไม่มีความสุข
3. การฟังข้อร้องเรียนของลูกค้ำมากเกินไป ทำให้เกิดความชินชา เพราะการรับฟังข้อร้องเรียนและการแก้ปัญหาเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร ผู้จัดการ
4. เมื่อเกิดการร้องเรียน หรือลูกค้ำตำหนิต่อว่า เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องเกิดความไม่สบายใจในการทำงาน ทำให้รู้สึกอยากเปลี่ยนงาน
5. เมื่อลูกค้ำร้องเรียนต่อว่าทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อลูกค้ำท่านนั้น

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นวิธีวิจัยแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการศึกษาข้อมูลการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

### ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มที่ 1 ข้าราชการระดับผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

จำนวน 9 คน

กลุ่มที่ 2 ข้าราชการระดับปฏิบัติการและระดับชำนาญงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย

จังหวัดระยอง จำนวน 2 คน

กลุ่มที่ 3 ประชาชนในตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง จำนวน 3 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมเพื่อเตรียมความรู้เกี่ยวกับกระบวนการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐองค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก

2. ผู้วิจัยเตรียมความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษารูปแบบ และเทคนิควิธีการสัมภาษณ์ จรรยาบรรณของนักวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลจากตำรา เพื่อให้เข้าใจในระเบียบวิธีวิจัย อันนำไปสู่การวิจัยที่ถูกต้องและครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษาให้มากที่สุด

3. แนวคำถามในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์เอง เพื่อให้ได้ข้อมูลและรายละเอียดตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ให้มากที่สุด โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การสัมภาษณ์ไม่มีการกำหนดคำถามแบบตายตัว แต่จะกำหนดประเด็นที่จะสัมภาษณ์ไว้ โดยอาศัยกรอบงานวิจัย และแนวคิดทฤษฎีเป็นปัจจัยสำคัญในการตั้งประเด็นคำถามโดยไม่มีการเรียงลำดับคำถาม ลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบปลายเปิด และขณะทำการสัมภาษณ์ หากพบประเด็นที่สำคัญจะทำการสัมภาษณ์โดยละเอียด เพื่อให้ได้คำตอบที่ชัดเจน ซึ่งแบบสัมภาษณ์แบ่งเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย อายุ เพศ

ส่วนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐสภาพปัจจุบัน

ส่วนที่ 3 แนวคำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐสภาพปัจจุบัน

ส่วนที่ 4 แนวคำถามเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารได้สมบูรณ์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ วารสาร เอกสารทางวิชาการต่าง ๆ และสืบค้นข้อมูลจาก Internet ที่เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาถึงแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ปีงบประมาณ 2565

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์แยกออกเป็นแต่ละประเด็น
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคนก่อนนำไปวิเคราะห์
3. นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกัน เพื่อให้ได้ทราบถึงความคล้ายคลึงและความแตกต่างของข้อมูล
4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาสรุปผลการวิจัย จากการศึกษากระบวนการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

ปีงบประมาณ 2565 ผลลัพธ์ที่ได้จากการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ปีงบประมาณ 2565 โดยใช้ผลการนำเสนอการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

### ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง กระบวนการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ปีงบประมาณ 2565 ศึกษาโดยการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร สถิติต่างๆโดยการทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกรายบุคคล ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์ คือ บุคคลในที่ทำกร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลอก เพื่อตอบคำถามในการวิจัยและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ทั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งประเด็นในการวิจัยเชิงเอกสาร และการสัมภาษณ์เชิงลึกที่เกี่ยวข้อง ตามวัตถุประสงค์ในการศึกษา

แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มศึกษา

4.2 เพื่อศึกษากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

4.3 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

4.4 เพื่อเสนอแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐ

การหาแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของประชาชนในตำบลหนองลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง มีรายละเอียดดังนี้

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเรื่องกระบวนการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในแต่ละประเด็นผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ที่ให้ข้อมูลคนสำคัญ โดยแบ่งกลุ่มออกเป็น 3 กลุ่มกลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง จำนวน 9 คน กลุ่มที่ 2 คือกลุ่มข้าราชการปฏิบัติการ และข้าราชการระดับปฏิบัติงาน จำนวน 2 คน กลุ่มที่ 3 คือ ประชาชนในตำบลหนองลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง จำนวน 3 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 14 คน โดยมีการจำแนก ดังนี้

จำนวนของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
ชาย	6
หญิง	8
รวม	14

#### จำนวนของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)
31-40 ปี	3
41-50 ปี	9
51-60 ปี	2
รวม	14

#### 4.2 เพื่อศึกษากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐ ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

จากการสัมภาษณ์กลุ่มศึกษาพบว่าการศึกษากระบวนการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ปีงบประมาณ 2565 เป็นการศึกษากระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการจัดการปัญหาข้อร้องเรียน ด้วยวิธีสัมภาษณ์โดยสัมภาษณ์ นางนลินทิพย์ ทิพจินดา (สัมภาษณ์, 28 ตุลาคม 2565) ที่กล่าวว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก มีกระบวนการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานคือ เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับคำร้องแล้วส่งไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนดังกล่าว จากการดำเนินงานแก้ไขข้อร้องเรียนดังกล่าว ของเจ้าหน้าที่เกิดความซ้ำเล็กน้อยในการดำเนินงาน เนื่องจากบางข้อร้องเรียนไม่สามารถดำเนินการได้เลย เพราะบางเรื่องต้องติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขตามขั้นตอน จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขข้อร้องเรียนดังกล่าว ซึ่งอาจเกิดปัญหาการร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ในอนาคตและเจ้าหน้าที่ที่มีการแก้ปัญหาดังกล่าวโดยการติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียนดังกล่าวเพื่อแจ้งเป็นหนังสือ ให้ประชาชน

ทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานว่าถึงขั้นตอนไหนในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว(นายประสิทธิ์ เสี่ยมรัมย์) (นางสาวรุจภา

เปล่งปลั่ง สัมภาษณ์ 28 ตุลาคม 2565)

#### 4.3 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก

อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยองจากการสัมภาษณ์กลุ่มศึกษาพบว่าการศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง นั้นคือเริ่มจากการตรวจสอบข้อร้องเรียนนั้นว่าเป็นที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายใด เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงหรือไม่ และจะแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนนั้นอย่างไร จากการสัมภาษณ์ ศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนได้ข้อมูลพบว่า ปัญหาและอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขข้อร้องเรียนอยู่ในระดับดี เนื่องจากประชาชนส่วนมากเข้าใจในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอกมากขึ้นและประชาชนในพื้นที่ที่มีความสามัคคีในชุมชนจึงช่วยเจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ในบางส่วน นางสาวมนัสนันท์ สิริสุทธิ (สัมภาษณ์ 28 ตุลาคม 2565)

4.4 เพื่อเสนอแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐ การหาแนวทางการแก้ไขปัญหเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของประชาชนในตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง จากการสัมภาษณ์กลุ่มศึกษาพบว่า การเสนอแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนคือควรเผยแพร่อำนาจหน้าที่ให้ประชาชนทราบในอำนาจในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนได้มากน้อยเพียงใดเมื่อมีประชาชนมาร้องเรียน เพื่อให้ประชาชนทราบขั้นตอนการปฏิบัติของหน่วยงานในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนดังกล่าว เพื่อลดปัญหาล่าช้าในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และลดความไม่พอใจของประชาชนที่มาติดต่อร้องเรียน นางสาวธวัลยา แจ่มศิริ (สัมภาษณ์ 28 ตุลาคม 2565)

### อภิปรายผลการศึกษา

ผลการวิจัยเรื่อง กระบวนการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ปีงบประมาณ 2565 มีประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

กระบวนการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ปีงบประมาณ 2565 เริ่มจากการรับเรื่องคำร้องทั่วไป โดยฝ่ายธุรการกลาง สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอกรับหนังสือคำร้องดังกล่าวแล้ว ส่งหนังสือคำร้องไปยังฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไป โดยที่แต่ละฝ่ายจะต้องนำเสนอเรื่องที่ได้รับร้องเรียนมาเสนอหัวหน้าฝ่าย ตามลำดับขั้น แล้วดำเนินการตามขั้นตอน แต่ตอบกลับเป็นหนังสือให้กับผู้ร้องเรียนทราบว่าแก้ไขได้หรือไม่ หรือการแก้ไขอยู่ในขั้นตอนใดแล้ว เมื่อเรื่องร้องเรียนไม่สามารถแก้ไขได้ทันที แต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะต้องตอบกลับให้กลับผู้ที่มาร้องเรียนทราบพร้อมกับระยะเวลาที่สามารถดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นๆ ในกรณีนี้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว หากประชาชนที่มาร้องเรียนแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ ก็ดำเนินการติดต่อและแจ้งผลให้ทราบทันที สอดคล้องกับงานวิจัย ของปรมิินทร์ เลหาพะพันธ์ (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่องผลการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน : กรณีศึกษาเทศบาลนครขอนแก่น ทั้งนี้ แนวทางในกระบวนการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ปีงบประมาณ 2565 จะเริ่มจากการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนนั้นๆว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายใด และเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงหรือไม่ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ก็จะดำเนินการแก้ไขให้ทันที หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น จะต้องมีการประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียนนั้นๆ นอกจากนี้ยังมีการสำรวจพื้นที่ เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาข้อร้องเรียนที่จะเกิดขึ้นตามมาด้วย สอดคล้องกับงานวิจัย ของศราวุฒิ ตรีศิริรัตน์ (2547) ที่ได้ศึกษาเรื่องกระบวนการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ของสำนักคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ปัญหาและอุปสรรคในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน มีอยู่หลายประการประการแรกคือ อำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตที่มีจำกัด และไม่เพียงพอต่อการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน จึงต้องประสานขอความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นในการแก้ไขข้อร้องเรียนบางเรื่อง ทำให้เกิดความล่าช้า ประการที่สอง คือ ข้อมูลที่ผู้ร้องแจ้ง ไม่เพียงพอและไม่ชัดเจน อีกทั้งไม่มีช่องทางติดต่อกลับในเวลาที่ต้องการซักถามข้อมูลให้แน่ชัด จึงไม่สามารถแก้ไขเรื่องร้องเรียนเรื่องนั้นๆได้ ประการที่สามคือ การร้องเรียนที่ไม่ได้เกิดขึ้นจริง ซึ่งทำให้เกิดปัญหาในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก อย่างมาก สอดคล้องกับงานวิจัย ของเลิศบุศย์ กองทอง (2540) ที่ได้ศึกษาเรื่องกลยุทธ์ในการลดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนอันเกิดจากการกรำทำของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน : กรณีศึกษาจังหวัดกาฬสินธุ์ประชาชนในชุมชนเกิดคางมพอใจที่สำนักงานเขตได้เข้าไปในชุมชนและให้การช่วยเหลืออย่างดีเสมอมา และเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตที่มีอยู่อย่างจำกัดมากขึ้น



## ข้อเสนอแนะในการศึกษา

จากการศึกษา เรื่องกระบวนการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ผู้ศึกษา

มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

- 4.4.1 ควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงอำนาจหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้กับประชาชนมากขึ้น เพื่อแก้ไขในกรณีการเกิดเหตุร้องเรียนซ้ำ
- 4.4.2 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอกสามารถป้องกันการเกิดเหตุร้องเรียนได้โดยการให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อตรวจสอบดูว่าบริเวณไหนที่มีจุดที่ต้องแก้ไข หรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยไม่ต้องรอข้อร้องเรียนจากประชาชน
- 4.4.3 จัดให้มีการศึกษาดูงานในหน่วยงานต้นแบบเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียน
- 4.4.4 ควรพัฒนาฐานระบบข้อมูล ระบบเชื่อมโยงข้อมูลออนไลน์ให้ครอบคลุมทุกระดับ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตั้งแต่การรับเรื่อง การติดตาม ตลอดจนการแจ้งผลการดำเนินงาน
- 4.4.5 ควรศึกษาวิจัยการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน
- 4.4.6 ควรพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ในด้านความรู้และทักษะในการจัดการเรื่องร้องเรียน เช่น ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กระบวนการสอบข้อเท็จจริง การคุ้มครองสิทธิผู้ร้องและผู้ถูกร้องเทคนิคการไกล่เกลี่ย เทคนิคการประสานความร่วมมือ เป็นต้น
- 4.4.7 ควรจัดเวที แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถอดบทเรียนภาคีเครือข่าย เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ
- 4.4.8 ควรเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ ประกาศและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### บรรณานุกรม

เชิญวิทย์ เรืองฤทธิ์.(2554).การลดเวลาในการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า ศึกษากรณีโรงงานผลิตท่อ เหล็ก สำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์, วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์ สาขาการจัดการคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

นัฐพงษ์ กันทะมา.(2554).การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดแม่ฮ่องสอน, การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ทศพร ศิริสัมพันธ์.การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพลส (1989) จำกัด 2552.

ปรมินทร์ เลาะห์พันธุ์.(2550). การศึกษาผลการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน : กรณีศึกษาเทศบาลนครขอนแก่น, การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชา การปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

พันศักดิ์ เจริญ.(2552).การศึกษาข้อร้องเรียนและผลการให้ความช่วยเหลือประชาชนของศูนย์บริการประชาชนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, การค้นคว้าอิสระบัณฑิตศึกษา สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เลิศบุศย์ กองทอง.(2540).กลยุทธ์ในการลดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนอันเกิดจากการกระทำของ กำนันผู้ใหญ่บ้าน : กรณีศึกษาจังหวัดกาฬสินธุ์, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร สาขาวิชาพัฒนาสังคมมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ศันสนีย์ ถาวรบุตร.(2548).ความคิดเห็นของผู้ร้องเรียนที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา, วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตร สาขาวิชารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์