

การประเมินการตอบสนองของการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลในการรับเรื่องร้อง
ทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษา เทศบาลนครขอนแก่น*

THE RESPONSE EVALUATION OF DIGITAL TOOL APPLICATIONS IN COMPLAINT
RECEIVING PROCESS OF LOCAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATIONS:
A CASE STUDY KHON KAEN MUNICIPALITY



กฤษดา ประชุมราศี

Krisada Prachumrasee

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

College of Local Administration, Khon Kaen University

Corresponding Author E-mail: krispr@kku.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบกระบวนการการรับเรื่องร้องทุกข์จากการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลและเพื่อศึกษาผลของการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลในการรับเรื่องร้องทุกข์ที่มีต่อการตอบสนองในการส่งมอบบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้กรณีศึกษาของเทศบาลนครขอนแก่น ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตำแหน่งได้แก่ ปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการสำนักงานการช่าง และเจ้าหน้าที่ธุรการ รวมทั้งสิ้นจำนวน 5 คนเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก ข้อมูลถูกเก็บรวบรวมโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบบันทึกข้อมูลสำหรับข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิและทุติยภูมิตามลำดับ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหา การคำนวณการตอบสนองและสถิติเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลช่วยเพิ่มช่องทางการติดต่อแก่ประชาชน สามารถเข้าถึงและได้รับการส่งมอบบริการสาธารณะรวดเร็วยิ่งขึ้น มีการแจ้งเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางออนไลน์มากกว่า 3.18 เท่าของช่องทางเดิม จำนวนขั้นตอนลดลงเหลือ 4 ขั้นตอน และค่าเฉลี่ยการตอบสนองของกระบวนการแบบใหม่คือ 113 ชั่วโมง 11 นาที ในขณะที่แบบเดิมไม่สามารถประมวลได้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารภาครัฐแบบดั้งเดิมและการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มุ่งเน้นการปฏิบัติแบบลำดับขั้นกับมุ่งเน้นที่ประสิทธิภาพและประสิทธิผล อย่างไรก็ตามเพื่อความยั่งยืนสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ชุมความคิด ความเข้าใจและทัศนคติด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรทุกระดับชั้นเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในการแปรเปลี่ยนทางดิจิทัลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คำสำคัญ: การประเมิน; กระบวนการ; การตอบสนอง; การรับเรื่องร้องทุกข์; เครื่องมือดิจิทัล

* Received August 26, 2022; Revised September 20, 2022; Accepted September 21, 2022

Abstract

This research aimed to compare the process of receiving complaints from the application of digital tools and examine the effect of digital tool implementation in the complaints process in terms of a responsiveness. This survey research used a case study of Khon Kaen Municipality. Those who involved in the receiving complaints process were purposefully selected as the key informants, i.e., Municipal Clerk, Director of the Technician Division, and Assistant Clerical Officer. The data are collected via an in-depth interview and a record form for the primary and secondary data sources, respectively. The data were analyzed by content descriptive analysis.

The results showed that the process integrated with digital tools can increase contact channels for public services, resulting people easily accessing and receiving a delivery of public services faster. There was the complaints number through online platforms as high as 3.18 times more than the traditional channels. The process step was reduced to 4, and the average of response time for the new process is 113 hours 11 minutes, while the old process was unable to exactly calculated. These correspond to the old public administration and the new public management concepts, which differed in terms of operational practice, hierarchy, and focus on efficiency and effectiveness. However, for the sustainability of digital government transformation, the digital literacy of all involved staff is a key factor to success of the digital transformation of the local administrative organization.

Keywords: Evaluation; Process; Responsiveness; Complaint; Digital Tools

บทนำ

ในช่วง 10 กว่าปีที่ผ่านมาหน่วยงานทั่วโลกมีแนวคิดในการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้กับการให้บริการสาธารณะเพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว (Marchionini et al., 2003) อีกนัยหนึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลยังช่วยในเรื่องของการเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานภายในองค์กรอีกด้วย (Lee et al., 2005) ไม่เพียงแต่หน่วยงานภาครัฐเท่านั้น แต่ภาคเอกชนและภาคประชาชนก็มี การนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้งานจนกลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน ตั้งแต่การจับจ่ายใช้สอยซื้อของทั่วไป การติดต่อสื่อสาร ตลอดจนถึงการซื้อขายทำธุรกรรมระหว่างประเทศ เทคโนโลยีดิจิทัลล้วนมีบทบาทเกี่ยวข้องกับชีวิตของประชาชนในทุก ๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นด้าน สาธารณะสุข ด้านความปลอดภัย ด้านการเมือง ด้านสังคม เกี่ยวข้องตั้งแต่เกิดจนตาย

สำหรับประเทศไทย รัฐบาลได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของประโยชน์จากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภาครัฐเพื่อช่วยความเหลื่อมล้ำ และความยากจนที่เป็นปัญหาเรื้อรังและมีกระจายอยู่ทั่วโลก โดยอาศัยแนวคิดที่ว่าหากประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีนอกจากประชาชนจะมีความสุขแล้วยังสามารถช่วยทำให้ประเทศชาติพัฒนาได้อย่างยั่งยืนมากยิ่งขึ้น เนื่องจากไม่ต้องนำเอาทรัพยากรที่สำคัญของประเทศไปแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจากการมีคุณภาพชีวิตที่เลวร้ายของประชาชนเช่น ในทางกลับกันหากคุณภาพชีวิตมีระดับต่ำ ส่งผลให้ความปลอดภัยในชีวิตอยู่ในระดับต่ำ ก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมมากขึ้นตามมา (ภัทราภา สุขสง่า และ พรรณทิพา ศักดิ์ทอง, 2564) ซึ่งรัฐบาลได้ดำเนินการออกแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศ มีหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงานสามารถดำเนินการเอาเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาบูรณาการได้สำเร็จ เช่น การสร้างช่องทางติดต่อสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (ภัทราดิษฐ์ อินตะยศ, 2564)

ในระดับของท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ต้องการที่จะนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้งานเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการคำร้องและการส่งมอบบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนประกอบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID19 ที่เป็นตัวเร่งให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาบูรณาการกับสินค้าและบริการในทุกภาคส่วน แต่ก็ไม่ได้ประสบความสำเร็จกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง ต่างจากเทศบาลนครขอนแก่นที่มีการนำเครื่องมือดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ในการรับเรื่องร้องทุกข์และมีการใช้งานมาจนถึงปัจจุบัน เหตุผลหนึ่งที่เป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนทางดิจิทัลนั้นคือทัศนคติและความเข้าใจในประโยชน์ของเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่องานของตนอย่างเป็นรูปธรรม

ดังนั้นงานวิจัยนี้มุ่งเน้นที่จะประเมินผลของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการรับเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เปรียบเทียบกระบวนการและผลที่มีต่อการตอบสนองในการส่งมอบบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน ระหว่างรูปแบบเดิมกับรูปแบบใหม่ที่มีประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล จึงนำมาสู่คำถามงานวิจัยว่า การนำเครื่องมือดิจิทัลมาใช้ในการรับเรื่องร้องทุกข์ส่งผลต่อกระบวนการดำเนินงานและการตอบสนองของการส่งมอบบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างไร ซึ่งผลที่ได้คาดว่าจะช่วยเพิ่มความเข้าใจถึงประโยชน์ของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้ององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตรงอย่างเป็นรูปธรรมและวัดผลได้ อันจะนำไปสู่การยกระดับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้กลายเป็นรัฐบาลดิจิทัลตามแผนยุทธศาสตร์ระดับชาติอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบกระบวนการการรับเรื่องร้องทุกข์จากการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัล
2. เพื่อศึกษาผลของการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลในการรับเรื่องร้องทุกข์ที่มีต่อการตอบสนองในการส่งมอบบริการสาธารณะ

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาแบบสำรวจโดยใช้กรณีศึกษา เทศบาลนครขอนแก่นถูกเลือกเป็นพื้นที่กรณีศึกษาเนื่องจากมีการนำเครื่องมือดิจิทัลมาประยุกต์ใช้อย่างเป็นรูปธรรมอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน ขอบเขตกระบวนการที่เลือกในงานนี้เริ่มตั้งแต่ประชาชนเข้ามาแจ้งเรื่องร้องทุกข์จนกระทั่งได้รับการแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น เพื่อที่จะได้ข้อมูลในมิติของกระบวนการและการตอบสนอง ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการสำนักช่าง และและเจ้าหน้าที่ธุรการ รวมทั้งสิ้นจำนวน 5 คนจากเทศบาลนครขอนแก่นเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก การวิจัยนี้เก็บข้อมูลสองประเภท ได้แก่ ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลประเภทนี้ โดยแนวคำถามและกรอบคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์มาจากแนวคิดการวิเคราะห์กระบวนการก่อนปรับปรุง (AS IS Process Analysis) (Bal, 1998; Okrent & Vokurka, 2004) และข้อมูลเชิงคุณภาพจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิซึ่งได้จากเอกสารรายงานการดำเนินงาน และข้อมูลสารสนเทศจากฐานข้อมูลการใช้งานจากเทศบาลนครขอนแก่นโดยตรงโดยมีแบบบันทึกข้อมูลเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประเภทนี้ และข้อมูลที่ได้รับมาถูกตรวจสอบความถูกต้อง (Validity) โดยใช้การตรวจสอบแบบสามเส้า (Data Triangulation)

เพื่อที่จะเปรียบเทียบกระบวนการและการตอบสนองการส่งมอบบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนรูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่ ข้อมูลเชิงคุณภาพถูกวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และข้อมูลเชิงปริมาณถูกนำมาประมวลผลตามกระบวนการ ETL (ETL workflow) (Vassiliadis et al., 2009; Bansal & Kagemann, 2015) และวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา จากนั้นนำข้อมูลมาแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการไหลของงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องของงานด้วย cross-functional diagram (Rummler & Brache, 2012) สำหรับการวิเคราะห์การตอบสนองในเชิงของการให้บริการสาธารณะ หมายถึง การพยายามที่จะตอบสนองต่อความต้องการโดยเร็วที่สุดและลดความล่าช้า และสามารถวัดได้โดยพิจารณาจากระยะเวลาที่ผู้มารับบริการรอคอย (OECD, 2013) หรืออีกนัยหนึ่งสามารถพิจารณาได้จากช่วงเวลาแต่ละการเริ่มต้นของกระบวนการหรือแต่ละการสิ้นสุดของกระบวนการหากเป็นกระบวนการที่มีความต่อเนื่อง (Dečman, 2005) ดังนั้นการตอบสนองสามารถคำนวณได้จากส่วนต่างของเวลาที่ประชาชนยื่นคำร้องกับเวลาที่ส่งมอบบริการสำเร็จ

ผลการวิจัย

กระบวนการการรับเรื่องร้องทุกข์

กระบวนการการรับเรื่องร้องทุกข์ที่มีการนำเครื่องมือดิจิทัลมาใช้ในการรับเรื่องแจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าชำรุดถูกนำมาพิจารณา เนื่องจากในหมวดนี้มีจำนวนคำร้องเรียนมากที่สุดเมื่อเทียบกับหมวดอื่น ๆ การเปรียบเทียบกระบวนการรูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่ถูกแสดงเป็นไดอะแกรมดังภาพที่ 1 ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของกระบวนการไหลของงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องของงานนั้น จากไดอะแกรมพบว่ากระบวนการการรับเรื่องร้องเรียนรูปแบบเดิม หากประชาชนต้องการที่จะยื่นคำร้องสามารถทำได้สามช่องทาง ได้แก่ การส่งหนังสือที่เป็นเอกสารการโทรศัพท์เข้ามาแจ้ง และการเดินทางเข้ามาติดต่อด้วยตนเอง (walk-in) มายังห้องเรียน ณ สำนักปลัดเทศบาลนครขอนแก่น จากนั้นฝ่ายธุรการจะลงรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวในรูปแบบเอกสารคำร้อง (paper documents) เอกสารร้องเรียนของวันนั้นจะถูกรวบรวมและถูกส่งต่อไปยังสำนักช่างตอนเวลา 15.00 น. ของทุกวัน เมื่อคำร้องมาถึงสำนักช่าง เจ้าหน้าที่ธุรการของสำนักช่างจะเป็นผู้ลงรับคำร้องทั้งหมดที่ถูกส่งเข้ามา และส่งต่อไปให้อำนาจการช่าง อำนาจการช่าง หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน และ ผู้ปฏิบัติงาน ตามลำดับ จากนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับคำเรื่องแล้ว จะออกไปหน้างานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง หากคำร้องดังกล่าวเป็นเท็จก็จะรายงานขึ้นไปยังหัวหน้างาน แต่หากคำร้องนั้นเป็นจริงก็จะดำเนินการซ่อมแซม และจะแจ้งผลการดำเนินงานด้วยเอกสารรายงานขึ้นไปยังหัวหน้างานต่อไปตามลำดับขั้นจนถึงสำนักปลัดเมื่อมีการดำเนินงานซ่อมแซมคำร้องนั้นเสร็จสิ้น

สำหรับกระบวนการแบบใหม่ที่มีการนำเครื่องมือดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ ช่องทางการร้องเรียนจากเดิมที่มีอยู่เพียง 3 ช่องทาง กระบวนการแบบใหม่มีช่องทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้น ประกอบไปด้วยแพลตฟอร์มออนไลน์หลายแพลตฟอร์ม ได้แก่ เว็บไซต์ Facebook อีเมล และ LINE bot รวมทั้งสิ้นเป็น 7 ช่องทาง ที่ประชาชนสามารถดำเนินการแจ้งเรื่องร้องทุกข์ ที่ใด เวลาใดก็ได้ ผ่านคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล สมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ต ได้ตลอด 24 ชั่วโมงโดยประชาชนไม่ต้องติดต่อหรือเดินทางเข้ามาที่ห้องเรียนสำนักงานปลัด เมื่อประชาชนยื่นคำร้องเข้ามาผ่านช่องทางออนไลน์ เจ้าหน้าที่ธุรการสำนักปลัดจะทำการยืนยันคำร้องนั้น ในขณะเดียวกันคำร้องดังกล่าวจะถูกส่งต่อไปยังสายงานตั้งแต่ระดับผู้บังคับบัญชาจนถึงเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานในเวลาเดียวกัน ซึ่งผู้บังคับบัญชา หัวหน้างานสามารถรับทราบเรื่องได้ผ่านทางสมาร์ตโฟน และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานสามารถเริ่มดำเนินการขั้นตอนต่อไปได้ทันที

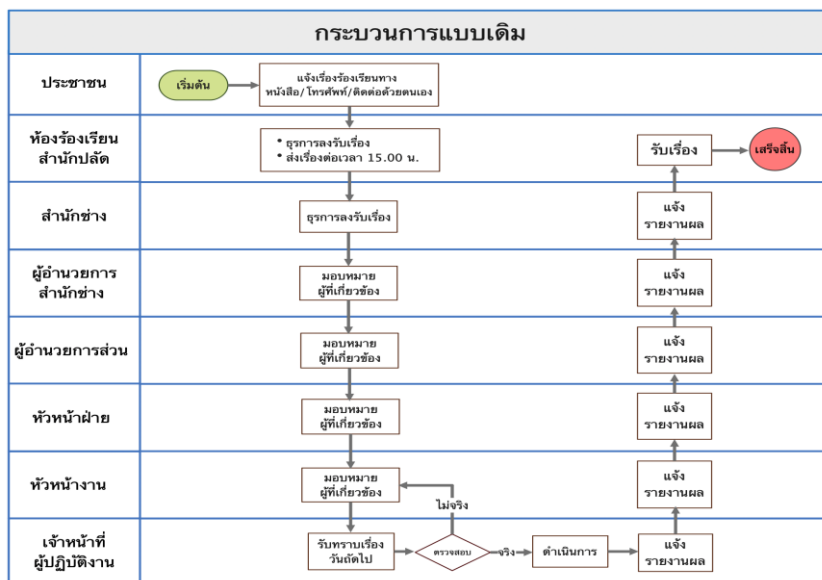
จากกระบวนการทั้งสองแบบ จะเห็นได้ว่าจำนวนขั้นตอนของกระบวนการแบบใหม่ถูกลดขั้นตอนลงจากเดิมมีจำนวน 7 ขั้นตอนกว่าที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะเริ่มดำเนินการได้ ในขณะที่กระบวนการแบบใหม่มีจำนวนขั้นตอนเหลือเพียง 3 ขั้นตอนเท่านั้น นอกจากนี้หากพิจารณาเต็มกระบวนการตั้งแต่มีการแจ้งคำร้องจนเสร็จสิ้นการส่งมอบบริการ กระบวนการแบบเดิมมีจำนวนขั้นตอนทั้งหมด 17 ขั้นตอน ส่วนกระบวนการใหม่มีจำนวนขั้นตอน 4 ขั้นตอน

มากไปกว่านั้นกระบวนการแบบเดิม ผู้บังคับบัญชาและหัวหน้างานในสายงานไม่สามารถติดตามผลการดำเนินงาน และไม่สามารถนำผลการปฏิบัติการมาประเมินผลได้ การสืบค้นเอกสารมีความยุ่งยากและมีโอกาสสูญหาย

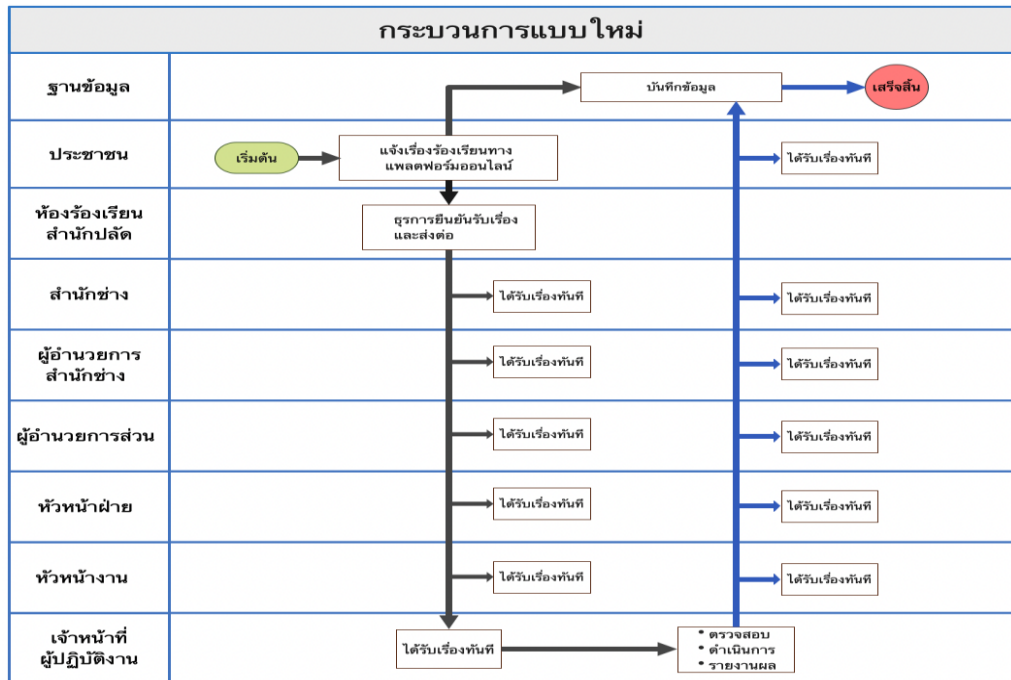
การตอบสนองการรับเรื่องร้องทุกข์

ข้อมูลที่ถูกรวบรวมมา เป็นข้อมูลคำร้องที่ได้มาจากฐานข้อมูลผู้ใช้งานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2565 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 7 เดือน พบว่าการมีเครื่องมือดิจิทัลเข้ามาบูรณาการสามารถจำแนกจำนวนคำร้องที่ประชาชนยื่นเรื่องเข้ามาผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้ 7 ช่องทาง มีคำร้องแจ้งเข้ามาทั้งหมดจำนวน 16,024 คำร้อง ซึ่งช่องทาง LINE Bot เป็นช่องทางที่ประชาชนใช้งานมากที่สุด คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 76.02 รองลงมาคือช่องทางแบบเดิมที่ประชาชนติดต่อผ่านห้องเรียนสำนักปลัด และสำนักช่างโดยตรง คิดเป็นร้อยละ 19.62 และ 4.32 ตามลำดับ คิดเป็นปริมาณการใช้งานมากกว่าแบบเดิม 3.18 เท่า

จากการคำนวณการตอบสนองพบว่า ระยะเวลาการตอบสนองเฉลี่ยอยู่ที่ 113 ชั่วโมง 11 นาที เทศบาลนครขอนแก่นสามารถส่งมอบบริการสาธารณะได้รวดเร็วที่สุดด้วยเวลาน้อยกว่า 10 นาทีและช้าที่สุดเป็นเวลา 155 วัน 55 ชั่วโมง เหตุผลในการส่งมอบช้าเนื่องจากพื้นที่ในบางคำร้องเป็นส่วนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการโครงการจัดจ้าง บางคำร้องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น และบางคำร้องเป็นงานซ่อมแซมที่มีพื้นที่กว้าง เช่นเสาไฟดับทั้งชุมชน จึงส่งผลให้ระยะเวลาในการดำเนินการแล้วเสร็จนานกว่าเวลาการตอบสนองเฉลี่ยเป็นอย่างมาก และหากพิจารณาประเภทของงานที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประเมินการแล้วเสร็จในช่วง 1-7 วัน ระยะเวลาการตอบสนองเฉลี่ยอยู่ที่ 71 ชั่วโมง 11 นาที โดยข้อมูลทั้งหมดมีการประเมินผล



ภาพที่ 1 กระบวนการการรับเรื่องร้องทุกข์ แบบเดิม



ภาพที่ 2 กระบวนการการรับเรื่องร้องทุกข์ แบบใหม่

ความพึงพอใจจากประชาชนเรียบร้อยแล้ว ในขณะที่การตอบสนองในกระบวนการแบบเดิมที่เป็นการใช้เอกสารกระดาษเป็นตัวกลางในการดำเนินการ จากการสืบค้นเอกสารรายงานการดำเนินงานซึ่งเป็นการทำงานกระบวนการรูปแบบเดิมพบว่า มีการสืบค้นที่ยุ่งยาก ใช้เวลานาน ไม่สามารถนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณหาระยะเวลาการตอบสนองได้อย่างเชื่อมั่น เนื่องจากเอกสารดังกล่าวสามารถแก้ไขหรือดำเนินการย้อนหลังได้ ต่างจากข้อมูลที่ถูกบันทึกในฐานข้อมูลรูปแบบดิจิทัลที่ไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้หากไม่มีสิทธิ์หรือการได้รับอนุญาตให้แก้ไขข้อมูลจากผู้ดูแลระบบ ซึ่งมีความน่าเชื่อถือมากกว่า

อภิปรายผลการวิจัย

การนำเครื่องมือดิจิทัลมาประยุกต์ใช้กับการรับเรื่องร้องทุกข์ ในประเด็นของการเปรียบเทียบกระบวนการ เห็นได้ชัดเจนว่าช่วยลดจำนวนขั้นตอนในกระบวนการลงได้ถึง 13 ขั้นตอน โดยที่กระบวนการแบบใหม่เป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับทฤษฎีการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่มุ่งเน้นในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดทำและส่งมอบบริการสาธารณะ (กฤษฎารธน์ โล่ห์วิชรินทร์, 2564) และยังมีการจัดการตามแบบภาคเอกชน ในแง่ของการนำเครื่องมือดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้งานช่วยให้ผู้บังคับบัญชาสามารถบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและประเมินผลงานจากหลักฐานเชิงประจักษ์ที่มี ซึ่งนำไปสู่การ

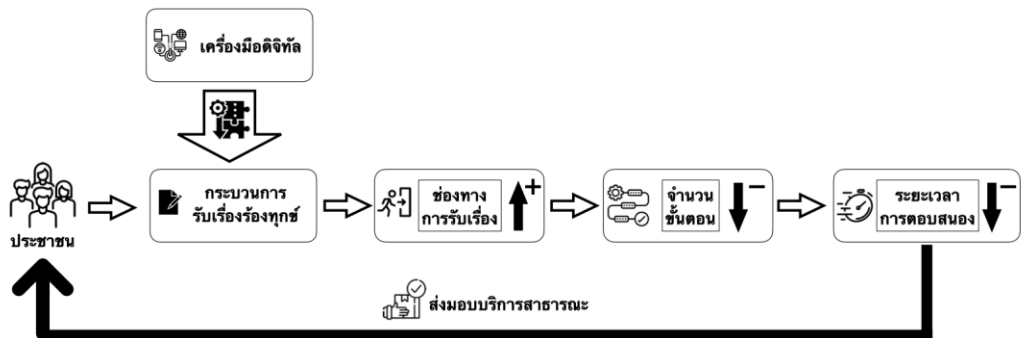
สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง (Hughes, 2012) ในขณะที่กระบวนการแบบเดิมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งยังคงเป็นอยู่ ยังเป็นแนวความคิดตามทฤษฎีระบบราชการ (Bureaucracy) ที่มีกระบวนการไหลของงานเป็นแบบไซโล (Silo) เป็นไปตามสายงานตามลำดับชั้น เน้นการควบคุมสั่งการและจัดเก็บเอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นผลให้เกิดความล่าช้า และไม่สามารถประเมินผลได้อย่างแท้จริงซึ่งตรงกับผลการวิจัยของ (ขวัญตา เบ็ญจะขันธ, 2560)

ในมิติของการตอบสนอง การประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการส่งมอบบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเพิ่มความสะดวก ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการสาธารณะที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวันไม่เว้นวันหยุด ซึ่งสอดคล้องกับ (Marchionini et al., 2003; Lee et al., 2005; Goede, 2019) กลับกันกระบวนการแบบเดิมเอื้อต่อการปฏิบัติงานแบบเข้าขามเย็นขามของเจ้าหน้าที่ ๆ เกี่ยวข้องซึ่งอธิบายได้โดยทฤษฎีการบริหารภาครัฐแบบดั้งเดิม (Old Public Administration) ขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งในฐานะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวข้องกับความสุขของประชาชนในพื้นที่มากที่สุด การนำเครื่องมือดิจิทัลเข้ามาบูรณาการบริหารจัดการสามารถช่วยเพิ่มทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล ลดขั้นตอนในกระบวนการให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ลดระยะเวลาในการดำเนินการ ส่งผลให้ลดต้นทุน ลดทรัพยากรในการดำเนินงานเพื่อส่งมอบบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในขณะที่ใช้งบประมาณค่าใช้จ่ายน้อยลง แต่อย่างไรก็ตามเพื่อความยั่งยืนในการยกระดับไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรทุกระดับชั้นเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลง (Krisada Prachumrasee et al., 2022)

องค์ความรู้จากการวิจัย

จากการศึกษาผลของการนำเครื่องมือดิจิทัลมาประยุกต์ใช้กับการรับเรื่องร้องทุกข์ที่มีต่อกระบวนการและการตอบสนองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพบว่า นอกจากจะช่วยเพิ่มช่องทางการแจ้งเรื่องร้องทุกข์แล้ว ยังช่วยลดจำนวนขั้นตอนในกระบวนการการรับเรื่องร้องทุกข์ ลดลงอย่างเห็นได้ชัด และช่วยลดระยะเวลาการตอบสนองลงส่งผลให้การส่งมอบบริการสาธารณะไปยังประชาชนที่เข้ามาแจ้งเรื่องร้องทุกข์ได้รับการแก้ไขรวดเร็วขึ้นดังแสดงในภาพที่ 3 การเพิ่มขึ้นของช่องทางการรับเรื่องโดยเฉพาะอย่างยิ่งช่องทางออนไลน์ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากที่ใด (Anywhere) เวลาใด (Anytime) ตามที่ประชาชนผู้แจ้งเรื่องสะดวก นอกจากนี้เครื่องมือดิจิทัลช่วยให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ปฏิบัติงานง่ายขึ้นจากการทำงานอย่างเป็นระบบ จัดเก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลไฟล์ทำให้สืบค้นข้อมูลง่าย ลดการสูญหายของเอกสารคำร้อง ยิ่งไปกว่านั้น

ผู้บังคับบัญชาและหัวหน้างานสามารถนำข้อมูลการปฏิบัติงานมาประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นธรรมและโปร่งใสอีกด้วย



ภาพที่ 3 แบบจำลองความเชื่อมโยงของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการรับเรื่องร้องทุกข์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. กระบวนการที่มีการบูรณาการกับเครื่องมือดิจิทัลสามารถช่วยลด จำนวนขั้นตอนในการดำเนินการลงได้อีกทั้งยังช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการตอบสนองให้สามารถ ส่งมอบบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

2. หากต้องการยกระดับการ ให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล เพื่อลดปัญหา ความเหลื่อมล้ำและความยากจนให้แก่ประชาชนในพื้นที่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เกี่ยวข้อง กับกระบวนการต่าง ๆ ควรถูกนำมาพิจารณารวมไปถึงการเพิ่มพูนความรู้และความเข้าใจในเรื่องประโยชน์จากการใช้งานเครื่องมือดิจิทัลในมุมที่เกี่ยวข้องกับระดับบุคคล ระดับฝ่าย และระดับ องค์กรให้เป็นเรื่องใกล้ตัวมากยิ่งขึ้น เสมือนกับที่มีการใช้งานสมาร์ทโฟนในชีวิตประจำวันจน กลายเป็นเรื่องปกติ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. หากต้องการที่จะลดปัญหาความเหลื่อมล้ำและความยากจน เพิ่มความสุขจากการยกระดับ คุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ให้ดียิ่งขึ้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องเพิ่มประสิทธิภาพการส่งมอบบริการสาธารณะให้รวดเร็วและมีดียิ่งขึ้น

2. ผู้บริหารและผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเป็นกุญแจสำคัญต่อความสำเร็จ (Key to success) ที่ควรมีความรู้ความเข้าใจถึงประโยชน์ของการนำเครื่องมือดิจิทัลมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของตนก่อน เมื่อบุคคลเหล่านี้เกิดภาวะผู้นำที่ต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงจากระดับของชุดความคิด (Mindset) และทัศนคติ (Attitude) จะเป็นสารตั้งต้นในการขับเคลื่อนให้เกิดกิจกรรมการส่งต่อชุดความคิดและทัศนคติไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องในงานนั้น

3. การประสานความร่วมมือกับภาคการศึกษา ภาคเอกชน หรือภาคอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูปองค์กรเพื่อประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลมีส่วนช่วยให้เกิดความสำเร็จมากยิ่งขึ้นโดยเริ่มต้นจากวิเคราะห์ปัญหา ลดกระบวนการขั้นตอนที่ไม่จำเป็น แล้วจึงนำเครื่องมือดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้จากระดับกระบวนการ ไปสู่ระดับแผนก ไปสู่ระดับกอง จนกระทั่งแปรรูปไปทั้งองค์กร

เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎวรรณ โสฬ์วัชรินทร์. (2564). รัฐประศาสนศาสตร์: แนวคิดเพื่อการจัดการปกครองสาธารณะในศตวรรษที่ 21. ขอนแก่น: วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ขวัญตา เบ็ญจะขันธุ์. (2560). ไทยแลนด์ 4.0 กับการปรับตัวของข้าราชการไทย. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 6(พิเศษ), 661-675.
- ภัทรานิษฐ์ อินตะยศ. (2564). ประสิทธิภาพการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษา เทศบาลตำบลชมพู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารวิชาการวิทยาลัยบริหารศาสตร์*, 4(1), 19-34.
- ภัทราภา สุขสง่า และ พรณทิพา ศักดิ์ทอง. (2554). การทดสอบเบื้องต้นแบบประเมินผลลัพธ์ด้านการรักษาด้วยการใช้ยาที่ได้จากการรายงานของผู้ป่วยสำหรับคุณภาพชีวิตด้านยาโดยใช้วิธีเชิงผสมผสาน. *วารสารไทยเภสัชศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ*, 9(4), 203-212.
- Bal, J. (1998). Process analysis tools for process improvement. *The TQM Magazine*, 10(5), 342-354.
- Bansal, S. K., & Kagemann, S. (2015). Integrating Big Data: A Semantic Extract-Transform-Load Framework. *Computer*, 48(3), 42-50.
- Dečman, M. (2005, June). Responsiveness of E-Government and the Case of Slovenia. In *Proceedings of the 5th European Conference on e-Government*, ECEG.
- Goede, M. (2019). E-Estonia: The e-government cases of Estonia, Singapore, and Curaçao. *Archives of Business Research*, 7(2), 225-227.
- Hughes, Owen E. (2012). *Public management and administration: An introduction* (4th ed.). New York: Palgrave Macmillan.
- Krisada Prachumrasee, et al. (2022). Digital Ecosystem in Public Services of the Northeastern Local Administrative Organizations: Initial Findings. In

Proceeding of The International Conference on Digital Government Technology and Innovation (DGTi-CON), 47–50.

- Lee, S. M., Tan, X., & Trimi, S. (2005). Current practices of leading e-government countries. *Communications of the ACM*, 48(10), 99–104.
- Marchionini, H. Samet, & L. Brandt. (2003). Digital government. *Communications of the ACM*, 46(1), 25–27.
- OECD. (2013). *Responsiveness of public services: Timeliness*, 158–161. OECD.
- Okrent, M. D., & Vokurka, R. J. (2004). Process mapping in successful ERP implementations. *Industrial Management & Data Systems*, 104(8), 637–643.
- Rummler, G. A., & Brache, A. P. (2012). *Improving Performance: How to Manage the White Space on the Organization Chart*. New York: John Wiley & Sons.
- Vassiliadis, P., Simitsis, A., & Baikousi, E. (2009). A taxonomy of ETL activities. *In Proceedings of the ACM twelfth international workshop on Data warehousing and OLAP*, 25–32.

