

การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชัน “คูคิด” ของศูนย์ดำรงธรรม กรมที่ดิน

Complaint Management Through the “Kookid” Application of the Damrongtham Center, Department of Lands

กมลนัท หมื่นภู**

Kamolnut Muenpoo

6614832021@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชัน “คูคิด” ของศูนย์ดำรงธรรม กรมที่ดิน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการนำแอปพลิเคชัน “คูคิด” มาใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กรมที่ดิน วิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชัน “คูคิด” ของศูนย์ดำรงธรรม กรมที่ดิน และเพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการประชาชน โดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิจัยเอกสาร และการวิจัยสนามโดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง จำนวน 5 คน ผลการวิจัยพบว่า ในมิติด้านเทคโนโลยี แอปพลิเคชัน “คูคิด” เป็นการเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างประชาชนกับกรมที่ดิน ประชาชนสามารถร้องเรียนร้องทุกข์ และติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส แต่ยังไม่สามารถสร้างแรงจูงใจต่อเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานได้ และยังไม่สามารถแข่งขันกับหน่วยงานอื่นได้ ในมิติด้านบุคคล ผู้บริหารมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน ไม่ว่าจะเป็นด้านงบประมาณและการประชาสัมพันธ์ การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชัน “คูคิด” มีรูปแบบที่ชัดเจน ครอบคลุม และเป็นระบบ โดยประชาชนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน แนบเอกสารหรือภาพประกอบ ผ่านแอปพลิเคชันได้ตลอด 24 ชั่วโมง จากนั้นข้อมูลจะเชื่อมเข้าสู่ระบบ E-Contacts DC เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลและดำเนินการตามลำดับขั้นตอน โดยจะมีการอัปเดตสถานะการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบทุกขั้นตอน พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ร้องเรียนสามารถยุติเรื่องร้องเรียน หรือส่งเอกสารเพิ่มเติมได้ตามต้องการ สำหรับแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชัน “คูคิด” ควรมุ่งเน้นไปที่การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม แนวทางการพัฒนาที่สำคัญยิ่งกว่า คือ การลดจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยเน้นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา

คำสำคัญ : การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ; แอปพลิเคชัน “คูคิด” ; ศูนย์ดำรงธรรม กรมที่ดิน

Keywords : Complaint Management ; the “Kookid” Application ; Damrongtham Center, Department of Lands

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชัน “คูคิด” ของศูนย์ดำรงธรรม กรมที่ดิน

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

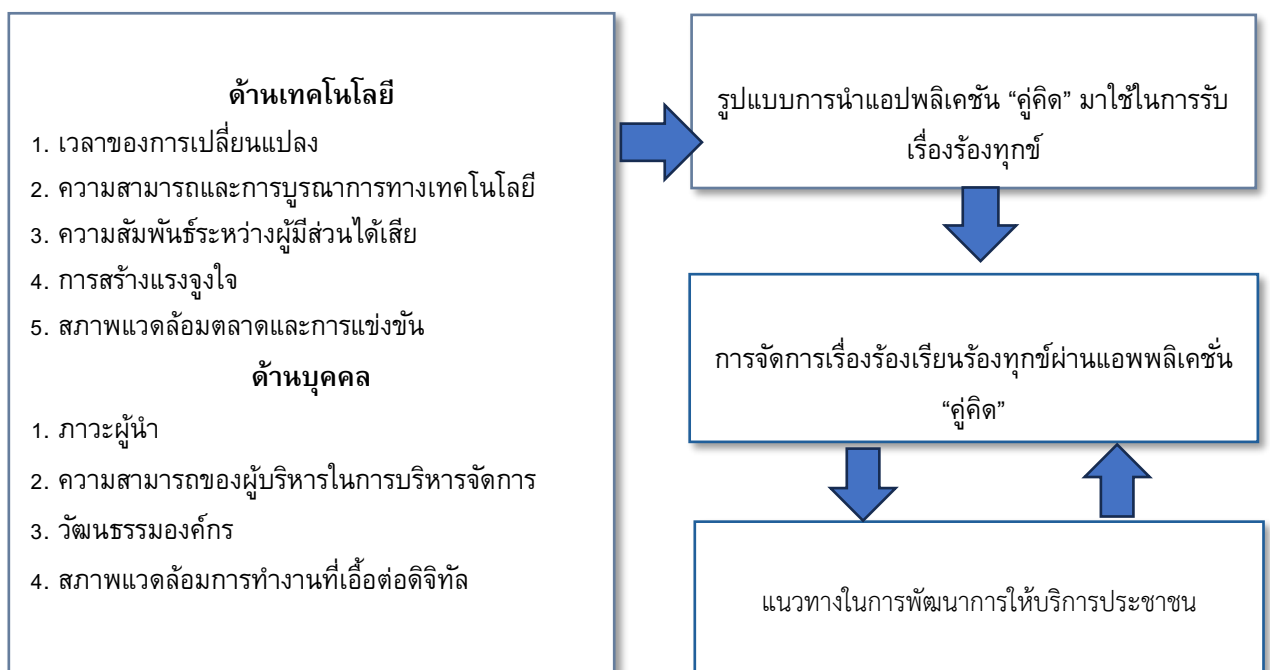
การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลในโลกาภิวัตน์ทำให้ภาครัฐต้องปรับตัวเพื่อให้การบริการแก่ประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและโปร่งใส ด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปรับปรุงการบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น นโยบาย "Thailand 4.0" และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เน้นการใช้ดิจิทัลในการปรับระบบราชการและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยภาครัฐต้องมีความทันสมัยและยืดหยุ่น พร้อมเปิดกว้างและมีส่วนร่วมจากประชาชน

กรมที่ดินจึงได้พัฒนาแอปพลิเคชัน "คูคิด" เพื่อรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนเกี่ยวกับที่ดินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์มือถือ ผู้ใช้งานสามารถแจ้งและติดตามความคืบหน้าเรื่องร้องเรียนได้ทันทีทุกเวลาโดยไม่ต้องเดินทางไปสำนักงานที่ดิน การใช้แอปพลิเคชันนี้ช่วยลดค่าใช้จ่ายและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ตอบสนองนโยบายรัฐบาลในการปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐให้ทันสมัยและโปร่งใส

จากความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีในการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านแอป "คูคิด" ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจในการศึกษาถึงรูปแบบการนำแอปพลิเคชัน "คูคิด" มาใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชัน "คูคิด" เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการประชาชนต่อไป

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation) ของ Swen Nadkarni และ Reinhard Prügl (2020) มาใช้เป็นกรอบแนวคิด เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชัน "คูคิด" ของศูนย์ดำรงธรรม กรมที่ดิน ดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
2. การวิจัยสนาม (Field Research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview)

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

1. ประชากร ได้แก่ ข้าราชการผู้ซึ่งปฏิบัติงานในสำนักเลขานุการกรม กรมที่ดิน ผู้ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชัน “คูคิด” ของศูนย์ดำรงธรรม กรมที่ดิน
2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 5 คน ประกอบด้วย
 - 2.1 เลขานุการกรม กรมที่ดิน
 - 2.2 เลขานุการผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม กรมที่ดิน
 - 2.3 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชัน “คูคิด” จำนวน 3 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชัน “คูคิด” ของศูนย์ดำรงธรรม กรมที่ดิน ใช้เครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามโดยการค้นคว้าจากเอกสาร อาศัยแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการนำแอปพลิเคชัน “คูคิด” มาใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กรมที่ดิน ทั้งด้านเทคโนโลยีและด้านบุคคล คำถามเกี่ยวกับการวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชัน “คูคิด” ของศูนย์ดำรงธรรม กรมที่ดิน และคำถามเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการประชาชน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview)

ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน (สุภางค์ จันทวานิช, 2554, หน้า 75 อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567ก, หน้า 53) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึก โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้น ๆ อย่างละเอียด

1.4 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2. วิธีการรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure interview) โดยที่ผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูลตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษานี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยรูปแบบการนำแอปพลิเคชัน “คูคิด” มาใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ผ่านแอปพลิเคชัน “คูคิด” ตลอดจนแนวทางในการพัฒนาการให้บริการประชาชนในช่องทางอื่น ๆ ต่อไป โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชัน “คูคิด” ของศูนย์ดำรงธรรม กรมที่ดิน ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากหนังสือ เอกสารทางวิชาการ และจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งได้ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษารูปแบบการนำแอปพลิเคชัน “คูคิด” มาใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กรมที่ดิน ผลการวิจัยพบว่า การนำแอปพลิเคชัน “คูคิด” มาใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กรมที่ดิน สามารถอธิบายได้ภายใต้แนวคิดการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation) ของ Swen Nadkarni และ Reinhard Prüg (2020) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 มิติ ได้แก่ มิติด้านเทคโนโลยี และมิติด้านบุคคล ดังนี้

1.1 มิติด้านเทคโนโลยี

1.1.1 เวลาของการเปลี่ยนแปลง พบว่า ปัจจุบันเป็นยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ประเทศไทยได้ขับเคลื่อนนโยบาย “Thailand 4.0” โดยมุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพภาครัฐอย่างยั่งยืน กรมที่ดินในฐานะหน่วยงานราชการจึงได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบราชการ เพื่อสนองตอบต่อเป้าหมายของการเป็น “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชน และเพื่อประโยชน์ส่วนรวม” ผ่านการพัฒนารูปแบบบริการที่คล่องตัว โปร่งใส ตรวจสอบได้ และทันสมัย โดยเฉพาะการพัฒนาแอปพลิเคชัน “คูคิด” ซึ่งช่วยให้ประชาชนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านสมาร์ทโฟนได้ทุกที่ทุกเวลา ลดภาระค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทางมายังสำนักงานที่ดิน

1.1.2 ความสามารถในการบูรณาการทางเทคโนโลยี พบว่า แอปพลิเคชัน “คูคิด” มีการบูรณาการกับระบบ E-Contacts DC ซึ่งเป็นระบบฐานข้อมูลหลักในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมที่ดิน รวมทั้งยังเป็นส่วนหนึ่งของแอปพลิเคชัน Smart Lands ซึ่งรวมบริการสำคัญของกรมที่ดินไว้อย่างครบวงจร

1.1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้เสีย พบว่า แอปพลิเคชัน “คูคิด” ได้ขยายช่องทางการสื่อสารระหว่างประชาชนและหน่วยงานรัฐ โดยประชาชนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนและติดตามผลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส ในขณะที่เจ้าหน้าที่สามารถบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านระบบที่มีการติดตามผลและรายงานต่อผู้บริหารได้อย่างเป็นระบบ

1.1.4 การสร้างแรงจูงใจ พบว่า แอปพลิเคชัน “คูคิด” ไม่สร้างแรงจูงใจต่อเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียน แต่ก็ยังเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยลดขั้นตอนการทำงานบางขั้นตอนช่วยให้การทำงานของเจ้าหน้าที่ง่ายขึ้น และช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก จึงถือเป็นกลไกที่เพิ่มคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างหนึ่ง

1.1.5 สภาพแวดล้อมตลาดและการแข่งขัน พบว่า แอปพลิเคชัน “คูคิด” ยังไม่สามารถแข่งขันกับระบบร้องเรียนของหน่วยงานอื่นที่มีโครงสร้างบริหารจัดการที่ซับซ้อนและครบวงจร เช่น สำนักงานปลัด

สำนักนายกรัฐมนตรี หรือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) แต่ก็ถือว่าเป็นนวัตกรรมที่เหมาะสมกับบริบทภารกิจของกรมที่ดิน และมีศักยภาพในการพัฒนาในอนาคต

1.2 มิติด้านบุคคล

1.2.1 ภาวะผู้นำ พบว่า ผู้บริหารกรมที่ดินมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน โดยเน้นการยกระดับการบริการให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับนโยบาย Thailand 4.0 และเป้าหมายของการเป็น “องค์กรดิจิทัล”

1.2.2 ความสามารถของผู้บริหารในการบริหารจัดการ พบว่า การพัฒนาแอปพลิเคชัน “คูคิด” ได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ทั้งในด้านการจัดจ้างบริษัทภายนอกมาพัฒนาแอปพลิเคชัน การฝึกอบรมการจัดทำคู่มือการใช้งาน และการมีระบบสอนงานแบบพี่เลี้ยงในที่ทำงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

1.2.3 วัฒนธรรมองค์กร พบว่า กรมที่ดินมีการปรับวัฒนธรรมองค์กรให้สอดคล้องกับการเป็นองค์กรดิจิทัล โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยี ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลอย่างโปร่งใส

1.2.4 สภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อดิจิทัล พบว่า แม้จะมีข้อจำกัดบางประการ เช่น คอมพิวเตอร์ที่ล้าสมัยและขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างที่ซับซ้อน แต่กรมที่ดินยังคงจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาเครื่องมือและระบบงานให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี พร้อมทั้งให้ความสำคัญกับทัศนคติของบุคลากร โดยเฉพาะความแตกต่างระหว่างรุ่นวัยในการเปิดรับเทคโนโลยี

2. เพื่อวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชัน “คูคิด” ของศูนย์ดำรงธรรม กรมที่ดิน พบว่า การจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน “คูคิด” มีรูปแบบที่ชัดเจน ครอบคลุม และเป็นระบบ โดยประชาชนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน แนบเอกสารหรือภาพประกอบ ผ่านแอปพลิเคชันได้ตลอด 24 ชั่วโมง จากนั้นข้อมูลจะเชื่อมเข้าสู่ระบบ E-Contacts DC เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบและดำเนินการตามลำดับขั้น เช่น การพิจารณาเบื้องต้น การนำเข้าสู่ระบบสารบัญชีกลาง การเสนอผู้บริหารเพื่อส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการอัปเดตสถานะให้ผู้ร้องเรียนทราบทุกขั้นตอน พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ร้องสามารถยุติเรื่องร้องเรียน หรือส่งเอกสารเพิ่มเติมได้ตามต้องการ ซึ่งการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชัน “คูคิด” จะนำไปสู่การหาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการประชาชนต่อไป

3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการประชาชน พบว่า แนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชัน “คูคิด” ควรมุ่งเน้นไปที่การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ เช่น การออกแบบให้สามารถรับเรื่อง ส่งเรื่อง และตอบกลับภายในแอปพลิเคชันได้โดยตรง เพื่อลดภาระงานและความซ้ำซ้อน อย่างไรก็ตาม แนวทางการพัฒนาที่สำคัญยิ่งกว่าคือ การลดจำนวนเรื่องร้องเรียน โดยเน้นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเสียก่อน ซึ่งต้องอาศัยการสร้างจิตสำนึก การอบรม และการกำกับติดตามที่เข้มงวดของฝ่ายบริหาร ตลอดจนการสร้างความเข้าใจให้ประชาชนเกี่ยวกับขั้นตอนและข้อจำกัดตามระเบียบของทางราชการ เพื่อสร้างความไว้วางใจและลดความเข้าใจผิดในการให้บริการ ทั้งนี้ แนวทางในการพัฒนาการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชัน “คูคิด” นั้น ส่งผลต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยสามารถ

นำแนวทางในการพัฒนาการให้บริการประชาชนดังกล่าวมาพัฒนาการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชัน “คู่คิด” เพื่อให้การจัดการนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการศึกษิตตามกรอบประเด็นปัญหาการวิจัย ซึ่งสามารถนำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษารูปแบบการนำแอปพลิเคชัน “คู่คิด” มาใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน ผลการวิจัยพบว่า การนำแอปพลิเคชัน “คู่คิด” มาใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน สามารถอธิบายได้ภายใต้แนวคิดการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation) ของ Swen Nadkarni และ Reinhard Prügl (2020) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 มิติ ได้แก่ มิติด้านเทคโนโลยี และมิติด้านบุคคล ดังนี้

1.1 มิติด้านเทคโนโลยี

1.1.1 เวลาของการเปลี่ยนแปลง ปัจจุบันเป็นยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว และต่อเนื่อง ประเทศไทยได้ขับเคลื่อนนโยบาย “Thailand 4.0” โดยมุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพภาครัฐอย่างยั่งยืน กรมที่ดินในฐานะหน่วยงานราชการจึงได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบราชการ เพื่อสนองตอบต่อเป้าหมายของการเป็น “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชน และเพื่อประโยชน์ส่วนรวม” ผ่านการพัฒนารูปแบบบริการที่คล่องตัว โปร่งใส ตรวจสอบได้ และทันสมัย โดยเฉพาะการพัฒนาแอปพลิเคชัน “คู่คิด” ซึ่งช่วยให้ประชาชนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านสมาร์ทโฟนได้ทุกที่ทุกเวลา ลดภาระค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทางมายังสำนักงานที่ดิน สอดคล้องกับคำตอบของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 กล่าวว่า “...ทุกหน่วยงานต้องมีการปรับเปลี่ยนบริบทเข้าสู่ภาครัฐ 4.0 ทุกหน่วยงานต้องมีการพัฒนา เปลี่ยนแปลงในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในหน่วยงาน กรมที่ดินก็เป็นหนึ่งในหน่วยงานที่นำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้กับหน่วยงาน ไม่เพียงแต่ แอปพลิเคชัน “คู่คิด” แต่ยังมีแอปอื่นๆ อีกมากมาย...” และสอดคล้องกับแนวคิดการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation) ของ Swen Nadkarni และ Reinhard Prügl (2020) ที่เห็นว่า “Digital transformation” หรือ การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล คือ การเปลี่ยนแปลงขององค์กรที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ส่งผลต่อโครงสร้าง ผลิตภัณฑ์ และโมเดลธุรกิจ โดยต้องอาศัยทั้งเทคโนโลยีและ “คน” (ผู้บริหาร พนักงาน) เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างแท้จริง และใกล้เคียงกับงานวิจัยของ สรลชนา ไพสาร (2565) ได้ศึกษา การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เพื่อบริการประชาชน : กรณีศึกษาฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เพื่อบริการประชาชน : กรณีศึกษาฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย พบว่าในยุคปัจจุบันการนำนวัตกรรมมาใช้จะช่วยให้การทำงานนั้นได้ผลดีมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงกว่าเดิม ทั้งยังช่วยประหยัดเวลาและแรงงานได้ด้วย

1.1.2 ความสามารถและการบูรณาการทางเทคโนโลยี แอปพลิเคชัน “คู่คิด” มีการบูรณาการกับระบบ E-Contacts DC ซึ่งเป็นระบบฐานข้อมูลหลักในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมที่ดิน สอดคล้องกับคำตอบของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 กล่าวว่า “...แอปพลิเคชัน “คู่คิด” มีการเชื่อมโยงกับเว็บไซต์

E-Contacts DC ซึ่งใช้ในการรับเรื่อง ประมวลผล และติดตามผล โดยผู้บริหารสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยใช้แอปพลิเคชัน “คูคิด” ซึ่งมีสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหน่วยงานหลักในการดูแลฐานข้อมูล...” และสอดคล้องกับแนวคิดการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation) ของ Swen Nadkarni และ Reinhard Prüg (2020) ที่เห็นว่า ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล คือ Technology Capability & Integration (ความสามารถและการบูรณาการ) โดยองค์กรต้องพัฒนา “ความสามารถด้านเทคโนโลยี” และต้องรู้จัก “บูรณาการ” เทคโนโลยีเข้ากับโครงสร้างที่มีอยู่เดิม การบูรณาการไม่ใช่แค่การซื้อซอฟต์แวร์ใหม่มาใช้ แต่ต้องเข้าใจว่าเทคโนโลยีจะเปลี่ยนโครงสร้าง กระบวนการ และบทบาทงานอย่างไร และองค์กรจำเป็นต้องมีความสามารถในการ เลือก ปรับใช้ และขยายขอบเขต เทคโนโลยี

1.1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้เสีย แอปพลิเคชัน “คูคิด” ได้ขยายช่องทางการสื่อสารระหว่างประชาชนและหน่วยงานรัฐ โดยประชาชนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนและติดตามผลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส ในขณะที่เจ้าหน้าที่สามารถบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านระบบที่มีการติดตามผลและรายงานต่อผู้บริหารได้อย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับคำตอบของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 กล่าวว่า “...ระบบเราสามารถแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบตลอดเวลายุ่งแล้ว ผู้ร้องสามารถทราบผลในทุกขั้นตอนของเรื่องร้องเรียนนั้นๆ หรือจะยกเลิกเรื่องร้องเรียนก็สามารถดำเนินการได้อย่างสะดวก..” และสอดคล้องกับแนวคิดการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation) ของ Swen Nadkarni และ Reinhard Prüg (2020) ที่เห็นว่า Customer Interface (ปฏิสัมพันธ์กับผู้บริโภค) : เทคโนโลยีดิจิทัลเปลี่ยนวิธีที่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีปฏิสัมพันธ์กับองค์กร การใช้ mobile apps, แพลตฟอร์มโซเชียล, และ data analytics ทำให้สามารถตอบสนองลูกค้าได้แบบ personalized และแบบ real-time ผู้บริโภคหรือผู้รับบริการกลายเป็น “ผู้ร่วมสร้างนวัตกรรม” (co-creators) มากกว่าจะเป็นแค่ผู้ซื้อ เป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล

1.1.4 การสร้างแรงจูงใจ แอปพลิเคชัน “คูคิด” ไม่สร้างแรงจูงใจต่อเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียน แต่ก็ยังเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยลดขั้นตอนการทำงานบางขั้นตอนช่วยให้การทำงานของเจ้าหน้าที่ง่ายขึ้น และช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก จึงถือเป็นกลไกที่เพิ่มคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างหนึ่ง สอดคล้องกับแนวความคิดของ Denhardt and Denhardt (2007, pp.28-29 อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567, หน้า 44) เรื่อง การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) โดยต้องให้บริการผู้มาติดต่อเสมือนลูกค้า หมายถึง ต้องเอาใจใส่ เอาใจเขามาใส่ใจเรา

1.1.5 สภาพแวดล้อมตลาดและการแข่งขัน แอปพลิเคชัน “คูคิด” ยังไม่สามารถแข่งขันกับระบบร้องเรียนของหน่วยงานอื่นที่มีโครงสร้างบริหารจัดการที่ซับซ้อนและครบวงจร เช่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หรือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) แต่ก็ถือว่าเป็นนวัตกรรมที่เหมาะสมกับบริบทภารกิจของกรมที่ดิน และมีศักยภาพในการพัฒนาในอนาคต สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑาทิพย์ ศักดิ์เจริญ (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่อง ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชน กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า ควรเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนให้หลากหลาย

1.2 มิติด้านบุคคล

1.2.1 ภาวะผู้นำ ผู้บริหารกรมที่ดินมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน โดยเน้นการยกระดับการบริการให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับนโยบาย Thailand 4.0 และเป้าหมายของการเป็น “องค์กรดิจิทัล” สอดคล้องกับแนวคิดการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation) ของ Swen Nadkarni และ Reinhard Prügl ที่เห็นว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลในมิติด้านบุคคลในฐานะตัวขับเคลื่อน คือ Transformative Leadership (ภาวะผู้นำที่เปลี่ยนแปลง) ซึ่งผู้นำต้องเป็น “ผู้นำทางดิจิทัล” เข้าใจเทคโนโลยี และสามารถชี้แนะทิศทางการเปลี่ยนแปลง ผู้นำองค์กรในยุคดิจิทัลต้องเป็นมากกว่าแค่ผู้บริหารแต่ต้องเป็น “ผู้นำการเปลี่ยนแปลง” ที่เข้าใจเทคโนโลยี และสามารถสร้างแรงบันดาลใจ ภาวะผู้นำที่เน้นวิสัยทัศน์ (visionary) และสนับสนุนการทดลอง (experimental mindset) เป็นสิ่งจำเป็น ผู้นำต้องมีความสามารถในการเชื่อมโยงกลยุทธ์ดิจิทัลเข้ากับการดำเนินงานจริง

1.2.2 ความสามารถของผู้บริหารในการบริหารจัดการ การพัฒนาแอปพลิเคชัน “คู่มือ” ได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ทั้งในด้านการจัดจ้างบริษัทภายนอกมาพัฒนาแอปพลิเคชัน การฝึกอบรม การจัดทำคู่มือการใช้งาน และการมีระบบสอนงานแบบพี่เลี้ยงในที่ทำงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ ลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยมีปัจจัยที่ส่งเกี่ยวข้องกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่อย่างความรวดเร็ว (Economy of speed) การทำงานที่มีความเร็ว การที่องค์กรสามารถทำงานได้เร็วขึ้น จะทำให้ต้นทุนลดต่ำลง และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจได้ ซึ่งอาจเป็นผลจากการร่วมมือในการทำงานหรือการใช้ทรัพยากรร่วมกัน และปัจจัยด้านองค์การที่ไม่ใช่ขอบเขต (Boundary less) เป็นองค์การที่ไม่มีการกำหนดรูปแบบทั้งแนวดิ่งและแนวนอน และตัดอุปสรรคภายนอกที่เป็นปัญหาขององค์กรกับลูกค้าและประชาชน องค์กรที่ไม่ใช่ขอบเขตจึงไม่มีการกำหนดโครงสร้างอยู่บ้านก็ทำงานได้ ไม่มีการกำหนดฝ่ายหรือแผนก มีเพียงช่วงบังคับบัญชาที่เหมาะสม มีทีมงานที่กระชับและได้รับอำนาจตัดสินใจสูง (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567ข, หน้า 42-44)

1.2.3 วัฒนธรรมองค์กร กรมที่ดินมีการปรับวัฒนธรรมองค์กรให้สอดคล้องกับการเป็นองค์กรดิจิทัล โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยี ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลอย่างโปร่งใส สอดคล้องกับแนวคิดการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation) ของ Swen Nadkarni และ Reinhard Prügl (2020) ที่เห็นว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลในมิติด้านบุคคลในฐานะตัวขับเคลื่อน คือ Company Culture (วัฒนธรรมองค์กร) : องค์กรต้องมีวัฒนธรรมที่เปิดรับการเปลี่ยนแปลง และนวัตกรรมเป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งการเปลี่ยนวัฒนธรรมเป็นหนึ่งในความท้าทายที่ยากที่สุด โดยวัฒนธรรมแบบเดิมจะเน้นความมั่นคงและลำดับชั้นมักเป็นอุปสรรคในการเปลี่ยนแปลง องค์กรจึงต้องส่งเสริมวัฒนธรรม “ยืดหยุ่น-รวดเร็ว-เปิดใจ” ซึ่งเจ้าหน้าที่ของกรมที่ดินมีหลายช่วงอายุ และยังมีบางช่วงอายุที่ไม่เปิดรับการเปลี่ยนแปลงหรือการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี สอดคล้องกับคำตอบของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 กล่าวว่า “...ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีหลาย

ช่วงวัย เช่น วัยรุ่น จะเป็นวัยที่พร้อมจะรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ข้าราชการเก่าที่ค่อนข้างมีอายุ ก็อาจจะรู้ไม่เท่าทัน ไม่เก่งด้านเทคโนโลยี ก็จะมีปัญหาบ้าง บางคนก็ไม่เปิดรับ และไม่พร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เหล่านี้...”

1.2.4 สภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อดิจิทัล แม้จะมีข้อจำกัดบางประการ เช่น คอมพิวเตอร์ที่ล้าสมัยและขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างที่ซับซ้อน แต่กรมที่ดินยังคงจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาเครื่องมือและระบบงานให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี พร้อมทั้งให้ความสำคัญกับทัศนคติของบุคลากร โดยเฉพาะความแตกต่างระหว่างรุ่นวัยในการเปิดรับเทคโนโลยี สอดคล้องกับแนวคิดการนำนโยบายไปปฏิบัติของวรเดช จันทรศร (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2568, หน้า 10) ได้ทำการศึกษารูปแบบด้านการจัดการ (Management Model) เชื่อว่าความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติจะขึ้นอยู่กับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ว่ามีความสามารถ ที่จะปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการเพียงใด จะต้องมีการสร้างขององค์กรที่เหมาะสม มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทั้งทางด้านการบริหารและเทคนิคอย่างเพียงพอ นอกจากนี้หน่วยงานยังต้องมีการวางแผน เตรียมการหรือมีความพร้อมเป็นอย่างดีทั้งด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่เครื่องมือเครื่องใช้ และงบประมาณ

2. เพื่อวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชัน “คูคิด” ของศูนย์ดำรงธรรม กรมที่ดินการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน “คูคิด” มีรูปแบบที่ชัดเจน ครอบคลุม และเป็นระบบ โดยประชาชนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน แนบเอกสารหรือภาพประกอบ ผ่านแอปพลิเคชันได้ตลอด 24 ชั่วโมง จากนั้นข้อมูลจะเชื่อมเข้าสู่ระบบ E-Contacts DC เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบและดำเนินการตามลำดับขั้น เช่น การพิจารณาเบื้องต้น การนำเข้าสู่ระบบสารบัญชีกลาง การเสนอผู้บริหารเพื่อส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการอัปเดตสถานะให้ผู้ร้องเรียนทราบทุกขั้นตอน พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ร้องสามารถยุติเรื่องร้องเรียนหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมได้ตามต้องการ สอดคล้องกับแนวคิดการนำนโยบายไปปฏิบัติของศุภชัย ยาวะประภาส (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2567, หน้า 9-10) ได้ให้ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติภายหลังได้สำรวจแนวคิดของนักวิชาการโดยสรุปได้อย่างน้อย 2 ประเด็นประเด็นแรกคือ การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกระบวนการ นั่นคือมีความต่อเนื่องไม่หยุดนิ่ง มีขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรม ไม่ใช่กิจกรรมที่เกิดขึ้น ชั่วครั้งชั่วคราวแล้วหายไป ไม่ใช่กิจกรรมที่เกิดขึ้นขยักขยอนแต่เป็นกิจกรรมต่อเนื่องไม่หยุดยั้ง แต่ละขั้นตอนที่มีความสัมพันธ์กันตลอดเวลา และประเด็นที่สองคือการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นการดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายของนโยบาย

3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการประชาชน แนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชัน “คูคิด” ควรมุ่งเน้นไปที่การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ เช่น การออกแบบให้สามารถรับเรื่อง ส่งเรื่อง และตอบกลับภายในแอปพลิเคชันได้โดยตรง เพื่อลดภาระงานและความซ้ำซ้อน อย่างไรก็ตาม แนวทางการพัฒนาที่สำคัญยิ่งกว่าคือ การลดจำนวนเรื่องร้องเรียน โดยเน้นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเสียก่อน ซึ่งต้องอาศัยการสร้างจิตสำนึก การอบรม และการกำกับติดตามที่เข้มงวดของฝ่ายบริหาร ตลอดจนการสร้างความรู้เข้าใจให้ประชาชนเกี่ยวกับขั้นตอนและข้อจำกัดตามระเบียบของทางราชการ เพื่อสร้างความไว้วางใจและลดความเข้าใจผิดในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑาทิพย์ ศักดิ์เจริญ (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนกรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวง

ศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาที่พบคือ ปัญหาการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ของประชาชน และยังคงคล้อย
กับงานวิจัยของชินวัตร พิมพาและอภิรดี วงศ์ศิริ (2564, หน้า 317) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาประเด็นการ
ร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐของประชาชน ผ่านแอปพลิเคชันดำรงธรรม
Tracking ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า สาเหตุของการร้องเรียน คือ ความล่าช้าใน
การดำเนินการ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากประสบการณ์และข้อค้นพบของการวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่น่าจะเป็นประโยชน์ ดังนี้

1. ควรพัฒนาแอปพลิเคชัน “คู่คิด” ให้มีความสามารถในการรับเรื่อง ส่งเรื่อง และตอบกลับภายในระบบเดียว
2. ควรกำหนดนโยบายด้านการปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะระดับปฏิบัติการ เพื่อสร้างความพร้อมรับเทคโนโลยีใหม่ๆ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

จากประสบการณ์การวิจัยในครั้งนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขั้นตอนการลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล
จากการสัมภาษณ์ ควรมีการเก็บข้อมูลโดยสัมภาษณ์ประชาชนผู้ใช้บริการการร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแอป
พลิเคชัน “คู่คิด” ในประเด็นการได้รับความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ในการใช้งานแอปพลิเคชันในมุมมองของ
ผู้ใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- จุฑาทิพย์ ศักดิ์เจริญ. (2565). การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชน
กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. ค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชินวัตร พิมพา และ อภิรดี วงศ์ศิริ. (2564). การศึกษาประเด็นการร้องเรียนด้านการบริการและการ
บริหาร ของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนผ่านแอปพลิเคชันดำรงธรรม Tracking ของศูนย์
ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น. วารสารจันทร์เกษมสาร, 27(2), 317-332.
- บุญเกียรติ กระเวกพันธ์. (2568). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานวิชาการนโยบายไปปฏิบัติ
และการประเมินผลนโยบาย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567ก). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567ข). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารขององค์กรและนวัตกรรมในองค์กร.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

สร้อยชนา ไพสาร. (2565). การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เพื่อบริการประชาชน : กรณีศึกษาฝ่ายจัดเก็บ
ค่าผ่านทางทางพิเศษแห่งประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Swen Nadkarni and Reinhard Prügl. (2020). Digital transformation: a review, synthesis
and opportunities for future research. Management Review Quarterly. Received: 14 July
2019, from <https://d-nb.info/1212852397/34>