



ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่นิติกรเทศบาลเมืองสิงหนคร

PROBLEMS AND OBSTACLES IN HANDLING COMPLAINTS BY LEGAL OFFICERS OF SINGHANAKHON MUNICIPALITY

โดย น.ส. นาทาชา คงคาลิหมิน

รหัสนิสิต 651011139 รัฐประศาสนศาสตร์ อาจารย์ ยศธร ด้วงผล

ที่มาและความสำคัญ

การรับเรื่องร้องเรียนเป็นกลไกสำคัญตามรัฐธรรมนูญที่ช่วยให้ประชาชนตรวจสอบและเรียกร้องความเป็นธรรมจากภาครัฐ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเทศบาลเมืองสิงหนคร มีบทบาทใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด อย่างไรก็ตาม การดำเนินเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ยังเผชิญปัญหา เช่น ความล่าช้าในการประสานงาน ข้อมูลไม่ครบถ้วน และข้อจำกัดด้านบุคลากร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการและความเชื่อมั่นของประชาชน จึงจำเป็นต้องศึกษาปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว เพื่อนำไปพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองประชาชนได้ดียิ่งขึ้น



วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เจ้าหน้าที่นิติกรพบในการดำเนินเรื่องร้องเรียน
2. เพื่อเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาการดำเนินเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่นิติกรเทศบาลเมืองสิงหนคร

วิธีดำเนินการวิจัย

- ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)
- ศึกษาเอกสาร กฎหมาย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นกรอบแนวคิด
- สัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่นิติกร 2 คน (คัดเลือกแบบเจาะจง)
- วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีวิเคราะห์เนื้อหาและนำเสนอแบบบรรยายเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินเรื่องร้องเรียนประกอบด้วย 4 ประเด็นสำคัญ ได้แก่

- 1) ปัญหาด้านขั้นตอนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการประสานงาน ซึ่งมีความล่าช้าเนื่องจากต้องประสานหลายหน่วยงาน
- 2) ปัญหาด้านข้อมูลและเอกสาร ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือไม่ชัดเจน ทำให้ต้องใช้เวลาดูตามเพิ่มเติม
- 3) ปัญหาด้านบุคลากรและทรัพยากร เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนจำกัดและต้องรับผิดชอบหลายภารกิจ ส่งผลให้ภาระงานสูง
- 4) ปัญหาด้านประชาชนและผู้ร้องเรียน ซึ่งบางส่วนยังขาดความเข้าใจในขั้นตอนและขอบเขตอำนาจหน้าที่ของเทศบาล

มีแนวทางการแก้ไขปัญหา ได้แก่ การกำหนดขั้นตอนการประสานงานที่ชัดเจนและพัฒนาระบบติดตามงาน การจัดทำแบบฟอร์มการร้องเรียนที่เป็นมาตรฐานและประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้เข้าใจง่าย การจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงาน และการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน

การนำผลวิจัยไปต่อยอด

1. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแบบจุดเดียว (Or Stop Service) ลดขั้นตอนการส่งต่อหลายฝ่าย ทำให้ดำเนินการรวดเร็วและชัดเจนขึ้น
2. อบรมเจ้าหน้าที่ด้านการสื่อสารและการจัดการข้อร้องเรียน พัฒนาทักษะการอธิบายกฎหมายและการสื่อสารกับประชาชน เพื่อเพิ่มความเข้าใจและความเชื่อมั่น

ฉบับเต็ม

