

กระบวนการสื่อสารเรื่องร้องเรียน
ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนจากประชาชน
ของกระทรวงอุตสาหกรรม
**Communication Process of Complaints to Complaint Center
of Ministry of Industry**

ณัฐ ชันชนะ
Nut Chanthana

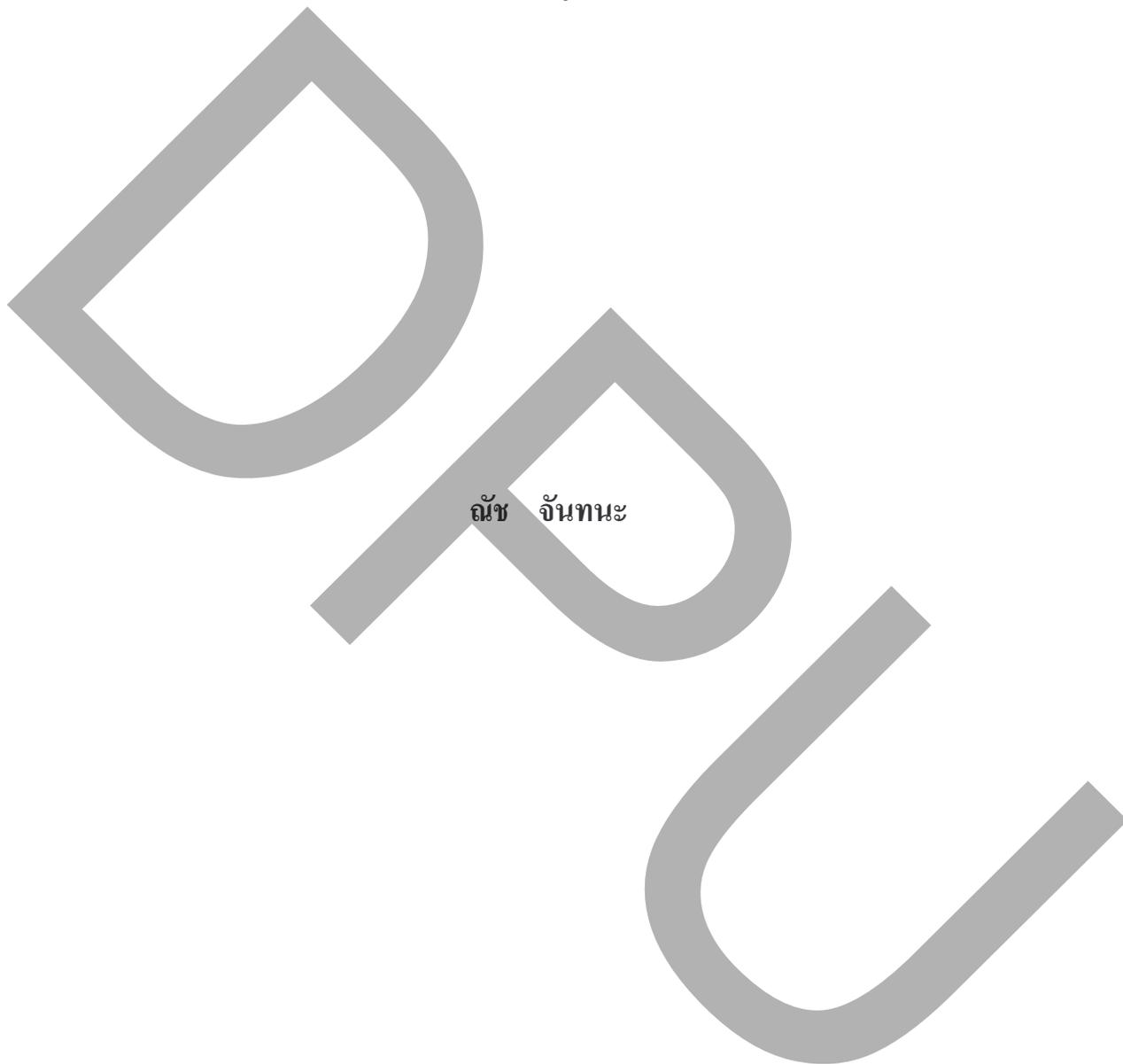
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทสาขาสถาปัตยกรรมมหาบัณฑิต
สาขาวิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์สารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ.2551

**A Thesis Submitted in Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts (Communication)
Department of Information Communication
Graduate school, Dhurakij Pundit University**

2008

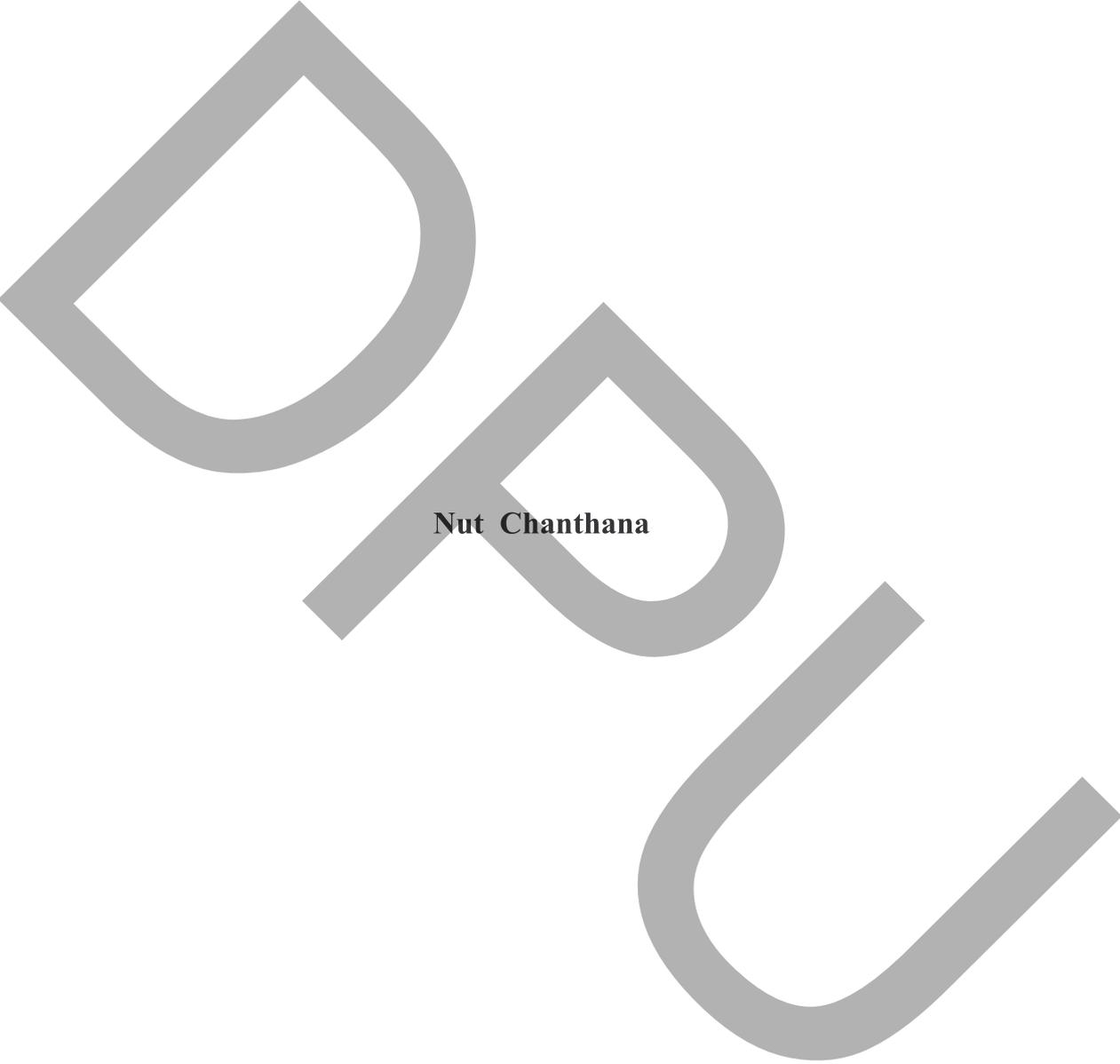
กระบวนการสื่อสารเรื่องร้องเรียน
ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนจากประชาชน
ของกระทรวงอุตสาหกรรม



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทสาขาสถาปัตยกรรมมหาบัณฑิต
สาขาวิชาโทสถาปัตยกรรมศาสตร์ สาขาสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบูรณาการศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

พ.ศ.2551

**Communication Process of Complaints to Complaint Center
of Ministry of Industry**



Nut Chanthana

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts (Communication)
Department of Information Communication
Graduate school, Dhurakij Pundit University**

2008

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลทิพย์ ศาสตรระรุจิ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำและเอาใจใส่ตลอดมา ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ อาจารย์อรุณ งามดี ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัศวิน เนตรโพธิ์แก้ว ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลทิพย์ ศาสตรระรุจิ และดร.อัญชลี จุฬาทิมพ์พันธ์ กรรมการ ที่กรุณาตรวจทานและแก้ไขเพื่อให้วิทยานิพนธ์สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้เขียนขอขอบคุณ นางภารดี มาวิจักขณ์ หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงอุตสาหกรรม ที่ได้ส่งเสริมให้กำลังใจและรับรองความประพฤติในการศึกษา ป.โท ครั้งนี้ รวมทั้งขอขอบคุณ นายวิฑูรย์ สิมะโชคดี รองปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม และประธานกรรมการศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน กระทรวงอุตสาหกรรม รวมทั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรมทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในเรื่องข้อมูลและที่ๆ ร่วมรณรงค์บริหารระดับต้นกระทรวงอุตสาหกรรม รุ่น 5 จากส่วนภูมิภาค ที่เปิดโอกาสให้สัมภาษณ์เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้

ขอขอบคุณ ป๊อป, โย, มิ่ง, จิม, เจียบ, และอู๋ย น้องๆ ที่น่ารักทุกคนที่เป็นกำลังใจช่วยงานวิจัยเล่มนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

เหนือสิ่งอื่นใด ด้วยความรักจาก คุณแม่ดอกกลอย จันทนะ ความห่วงใยจาก พี่,น้อง และกำลังใจจากครอบครัวของผู้ศึกษาที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จ คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบกับผู้ที่กล่าวมาข้างต้น ท่านอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้ศึกษา และขออุทิศบุญกุศลนี้แด่ดวงวิญญาณ คุณพ่ออ่อน พี่มณฑา และพี่มณฑล จันทนะ ที่ส่งเสียให้ผู้เขียนได้รับการศึกษามาถึงทุกวันนี้

ณัช จันทนะ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๘
กิตติกรรมประกาศ.....	๑
สารบัญตาราง.....	๗
สารบัญภาพ.....	๘
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 ปัญหานำการวิจัย.....	6
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	7
1.4 ขอบเขตงานวิจัย.....	7
1.5 นิยามศัพท์.....	7
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
1.7 กรอบแนวคิด.....	11
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร.....	13
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร รูปแบบการสื่อสาร.....	15
2.3 แนวคิดการใช้สื่อเพื่อประชาสัมพันธ์.....	24
2.4 ทฤษฎีเทคโนโลยีสื่อสารเป็นตัวกำหนด.....	28
2.5 แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.....	32
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์เนื้อหา.....	34
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	39
3.1 กรอบระเบียบวิธีวิจัย.....	39
3.2 วิธีการวิจัย.....	41
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
3.4 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล.....	46

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงกรอบระเบียบวิธีวิจัย.....	39
4.1 แสดงช่องทางการสื่อสารที่ประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียนมายังกระทรวง อุตสาหกรรม ในช่วง 6 เดือน (ระหว่างเดือนมกราคม-มิถุนายน 2550).....	63
4.2 แสดงช่องทางการสื่อสารรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดกระทรวง อุตสาหกรรม ในช่วง 6 เดือน (ระหว่างเดือนมกราคม-มิถุนายน 2550)	65
4.3 แสดงประเภทเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่แจ้งไปยังหน่วยงาน ในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม (ระหว่างเดือนมกราคม – มิถุนายน 2550).....	68
4.4 แสดงการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของหน่วยงาน ในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม (ระหว่างเดือนมกราคม – มิถุนายน 2550).....	70
4.5 แสดงข้อมูลการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนในช่วงระยะ 6 เดือน (ระหว่างเดือนมกราคม-มิถุนายน 2550).....	77
4.6 แสดงประเภทเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาในช่วงระยะ 6 เดือน (ระหว่างเดือนมกราคม – มิถุนายน 2550).....	78

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 แสดงกระบวนการสื่อสาร ของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน จากประชาชนของกระทรวงอุตสาหกรรม.....	11
2.1 แบบจำลองกระบวนการสื่อสาร S M C R.....	13
2.2 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีการสื่อสารและ การเปลี่ยนแปลงทางสังคม.....	29
4.1 สื่อมวลชน แสดงรายการออกอากาศและสื่อบทวิทู ที่กระทรวงอุตสาหกรรม ใช้เป็นสื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบการบริการเรื่องร้องเรียน ของกระทรวงอุตสาหกรรม.....	52
4.2 สื่อเฉพาะกิจ แสดงบอร์ดนิทรรศการ และแผ่นพับประชาสัมพันธ์งานบริการ และการร้องเรียนหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ผ่าน ทางโทรศัพท์สายด่วน.....	52
4.3 แสดงสื่ออินเทอร์เน็ตใช้ในการประชาสัมพันธ์งานบริการและการร้องเรียน กระทรวงอุตสาหกรรม และหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม www.m_industry.go.th	53
4.4 กลุ่มอนุรักษ์บ้านกรูดขึ้นหนังสือชุมนุมคัดค้านการสร้างโรงงานไฟฟ้าถ่านหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....	55
4.5 แสดงแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน ของกรมโรงงานอุตสาหกรรม.....	56
4.6 ข่าวร้องเรียน โรงงานสร้างความเดือดร้อนกับประชาชน ผ่านหนังสือพิมพ์สยามรัฐ.....	57
4.7 แสดงเจ้าหน้าที่ Call Center รับเรื่องร้องเรียนและประสานงานไปยังหน่วยงาน ที่รับผิดชอบตามกรณีเรื่องร้องเรียน.....	59
4.8 แสดงเว็บบอร์ดร้องเรียนและเรื่องร้องเรียน บนเว็บไซต์ ของกระทรวงอุตสาหกรรม (www.industry.go.th.)	60
4.9 แสดงเว็บบอร์ดและแบบฟอร์มการร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ บนเว็บไซต์ ของกรมโรงงานอุตสาหกรรม (www.diw.go.th)	60

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
4.10 แสดงเว็บบอร์ดรับเรื่องร้องเรียน บนเว็บไซต์ ของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (www.tisi.go.th)	61
4.11 แสดงเว็บบอร์ดรับเรื่องร้องเรียน บนเว็บไซต์ ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (www.ieat.go.th)	61
4.12 แสดงใบนำส่งเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรัฐบาล สำนักนายกรัฐมนตรี ถึงหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ.....	62
4.13 แสดงกระบวนการสื่อสารรับร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม.....	75

วิทยานิพนธ์	กระบวนการสื่อสารเรื่องร้องเรียนศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหา ตามข้อร้องเรียนจากประชาชน ของกระทรวงอุตสาหกรรม
ชื่อผู้เขียน	ณัช จันทนะ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษทิพย์ ศาสตรระจุกิ
สาขาวิชา	นิเทศศาสตร์สารสนเทศ
ปีการศึกษา	2551

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง “กระบวนการสื่อสารเรื่องร้องเรียนของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนจากประชาชนของกระทรวงอุตสาหกรรม” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษากระบวนการสื่อสารเรื่องร้องเรียน เนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และปัญหา อุปสรรค เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม โดยใช้รูปแบบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ ศึกษาเอกสาร และการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผลการวิจัย พบว่า กระบวนการสื่อสารเรื่องร้องเรียนศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนจากประชาชน ของกระทรวงอุตสาหกรรม โดยศึกษา ผู้ส่งสาร ได้แก่ ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ในขณะที่เนื้อหาสาร ได้แก่ เนื้อหาเรื่องร้องเรียนที่ส่งมายังศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนจากประชาชนของกระทรวงอุตสาหกรรม ส่วนช่องทาง ได้แก่ สื่อบุคคล สื่อไปรษณีย์ สื่อหนังสือพิมพ์ สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ สื่อโทรศัพท์ สื่ออินเทอร์เน็ต การใช้สื่อประชาสัมพันธ์ พบว่า กระทรวงอุตสาหกรรม ใช้สื่อมวลชน ได้แก่ สื่อวิทยุ สื่อเฉพาะกิจ ได้แก่ บอร์ดนิทรรศการ แผ่นพับ และสื่ออินเทอร์เน็ต สื่อสารภายในองค์กรในรูปแบบจากบนลงล่างจากล่างขึ้นบน และมีการสื่อสารทั้งแบบไม่เป็นทางการและเป็นทางการ สำหรับผลของการสื่อสาร พบว่า มีการสื่อสารรายงานเรื่องร้องเรียนจำนวน 784 เรื่อง ดำเนินการได้ร้อยละ 523 เรื่อง และมีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข 261 เรื่อง

ผลการวิจัย พบว่า เนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องร้องเรียนด้านคุณภาพสินค้า และน้อยที่สุดเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับด้านกฎหมาย

ผลการวิจัย พบว่า ปัญหา อุปสรรค เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม มีปัญหาในระดับหน่วยงาน ซึ่งแบ่งเป็น 3 มิติ คือ มิติด้านศักยภาพบุคลากร มิติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และมิติด้านนโยบาย

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันอาจกล่าวได้ว่าการพัฒนาระบบการบริหารของประเทศได้มีการพัฒนาก้าวหน้ามากยิ่งขึ้นกว่าในอดีตที่ผ่านมา การดำเนินนโยบายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่ผ่านมาได้ส่งผลให้เกิดการพัฒนาประเทศ และการบริหารจัดการภาครัฐที่มีการยอมรับในระดับหนึ่งว่ามีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างประสิทธิผลได้มาก ด้วยเหตุที่ว่าการพัฒนาประเทศที่ผ่านมาได้มุ่งเน้นการวางแผนการพัฒนาจากภาครัฐเป็นหลัก ซึ่งในอดีตที่ผ่านมาภาครัฐเป็นผู้ปฏิบัติโดยใช้อำนาจเอาเปรียบกดขี่รังแกประชาชน มิได้แก้ปัญหาด้านสังคมอย่างจริงจังจึงเกิดปัญหาเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทำให้หน่วยงานราชการมีภาพลักษณ์ในทิศทางลบมาตลอด

การดำเนินการ “ศูนย์ประสานงานการแก้ไขตามข้อร้องเรียนจากประชาชนของรัฐบาล” ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2548 ของทุกกระทรวง ให้มีแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับมาตรา 61 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ที่บัญญัติว่าบุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันสมควร เป็นการเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนทุกภูมิภาคในประเทศเข้ามามีส่วนร่วม ได้มีอิสระต่อการแสดงความคิดเห็นในเวทีประชาวิจารณ์ และสอดคล้องกับกฎหมายมาตรา 38 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่บัญญัติว่าเมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นให้เป็นที่หน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ (เอกสารการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ : แนวทางการดำเนินการของศูนย์ประสานงานการแก้ไขปัญหาด้านข้อร้องเรียนของประชาชน, 2548)

กรณีการร้องเรียนเรื่องน้ำเสียอุตสาหกรรม ประเด็นร้องเรียนเรื่องคุณภาพน้ำ

“เนื่องจากโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 3 โรงงาน 1. บริษัท คาร์บอนแบล็ก จำกัด 2. บริษัทไทยเรย์ยอน จำกัด และ 3. โรงงานผลิตกระดาษ (ไม่ทราบชื่อบริษัท) ตั้งอยู่หมู่ 2 ถนนป่าโมก-อ่างทอง ตำบลโพสะ อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง ได้ปล่อยน้ำเสียลงสู่แม่น้ำเจ้าพระยาทำให้เกิดกลิ่นเหม็นรบกวน และปล่อยวันคล้ายขณะเป็นผงถ่านสีดำเมื่อสัมผัสจะเกิดอาการคันตามร่างกาย ส่งผลให้ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่ดังกล่าวได้รับความเดือดร้อนเป็นระยะเวลาประมาณ 30 ปี ” (ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC1111, วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2550)

จุดมุ่งหมายสำคัญในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อสร้างบริการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ให้เกิดการบูรณาการการปฏิบัติงานร่วมกันและเพิ่มศักยภาพการเข้าถึงการบริการให้ประชาชนมีความสะดวก และง่ายต่อการใช้บริการ และเป็นการเชื่อมโยงการดำเนินการระหว่างหน่วยงานภาครัฐให้เกิดเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบด้านอื่นๆ เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ โดยภาครัฐจะมีหน้าที่ช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้ เป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส เป็นธรรม โดยใช้วิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีการสื่อสาร และเครือข่ายเป็นระบบกลาง ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐสามารถปฏิบัติงานผ่าน ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งร่วมกับกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ปฏิบัติงานร่วมกัน กำหนดช่องทางให้บริการ 4 ช่องทาง ประกอบด้วย เว็บไซต์ www.1111.go.th โทรศัพท์สายด่วนของรัฐบาล เลขหมาย 1111 ตู้ ปณ. 1111 และจุดบริการประชาชน 1111 ณ ทำเนียบรัฐบาล(Counter Service)

1. เว็บไซต์ www.1111.go.th

เป็นช่องทางกรรับเรื่องราวร้องทุกข์ ที่นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพสังคมในยุคปัจจุบัน มุ่งเน้นการบริการและอำนวยความสะดวกกับประชาชน

2. โทรศัพท์สายด่วนของรัฐบาล เลขหมาย 1111

เป็นช่องทางกรรับเรื่องราวร้องทุกข์ในลักษณะศูนย์บริการประชาชน Call Center ผ่านศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน Government Contact Center หรือ GCC โดยมีศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำหน้าที่เป็น Sub Call Center

3. ตู้ ปณ. 1111

เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อรองรับการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนทางจดหมาย โดยยกเว้นค่าฝากส่งแก่ประชาชนที่ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรี

4. จุดบริการประชาชน 1111 (Counter Service)

เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ในกรณีที่ประชาชนเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง หรือเดินทางมาในลักษณะของมวลชนหรือกลุ่มผู้ชุมนุม ณ ทำเนียบรัฐบาล และกรณีที่ร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรีในคราวเดินทางไปราชการต่างจังหวัด

จากการรายงานเกี่ยวกับความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมที่รับผิดชอบภายใต้สังกัดกระทรวงต่างๆ โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2548 ให้ทุกกระทรวงแจ้งผลเรื่องร้องเรียนของประชาชนมายังสำนักนายกรัฐมนตรี ในทุกๆ 3 เดือน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติอย่างรวดเร็ว ประกอบกับการศึกษายังพบว่าหน่วยงานกระทรวงบางกระทรวง ยังมีข้อจำกัดในการพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการประชาชน ซึ่งผลจากการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนของศูนย์บริการประชาชนของรัฐบาลโดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในปี 2547-2549 จากจำนวน 20 ประเภทเรื่อง เรื่องร้องเรียนตามกลุ่มปัญหาในปีงบประมาณ 2549 มีจำนวนทั้งสิ้น 63,820 เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน 50,881 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 79.73 อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน 12,932 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 20.27 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยประเด็นที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ เรื่องสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข ราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ และหนี้สินตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณ 2548 ซึ่งมีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน 32,254 เรื่อง นอกจากนี้ยังพบว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในปีงบประมาณ 2547-2549 ประชาชนเลือกใช้ช่องทางการร้องเรียนมากที่สุด คือ เว็บไซต์นายกรัฐมนตรี ช่องทางการร้องเรียนทางโทรศัพท์เป็นช่องทางเดียวที่มีประชาชนร้องเรียนเพิ่มขึ้นในปีงบประมาณ 2548 และลดลงในปีงบประมาณ 2549 (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน, 2549: 1-7)

ทั้งนี้ การที่เรื่องร้องเรียนของประชาชนในกรณีปัญหาต่างๆ ยังคงปรากฏผลว่าเรื่องที่อยู่ในระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ยังไม่ได้ข้อยุติอยู่ในจำนวนมาก หากซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่เร่งดำเนินการแก้ไขในแต่ละกรณีปัญหาให้ได้ข้อยุติแล้ว อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์โดยรวมของรัฐบาล ซึ่งสาเหตุของความล่าช้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาอาจเกิดจาก

ประเด็นที่กระทรวงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหากรณียังไม่มีการสั่งการเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม และบางกระทรวงยังไม่มีการจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน ประกอบกับการดำเนินงานของงานของหน่วยงานต่างๆ ในแต่ละกระทรวงมีลักษณะการดำเนินการแก้ไขปัญหาแบบแยกส่วนส่งผลให้ขาดความเป็นเอกภาพเดียวกัน (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน, 2548: 4-5)

จะเห็นว่า ศูนย์บริการประชาชนของรัฐบาลยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างตามเป้าหมายนโยบายแบบบูรณาการที่ได้วางไว้ และต้องประสบกับอุปสรรคและปัญหาของเรื่องร้องเรียนที่ตกค้างจากประเด็นของการยุติแก้ไขปัญหาจากในบางกระทรวง รวมถึงงบประมาณในการขยายช่องทางการสื่อสารเชื่อมโยงเครือข่ายภาครัฐกับงานบริการประชาชนให้สามารถเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารได้อย่างสะดวก รวดเร็วทันกับเหตุการณ์ ซึ่งสาเหตุหลักประการหนึ่งก็คือ ขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงานกลางและหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาโดยตรง ให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจ

ในการปรับแผนยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550-2554) กระทรวงอุตสาหกรรมเป็นหน่วยงานหลักรับผิดชอบการปรับโครงสร้างการผลิตเพื่อเพิ่มผลิตภาพและคุณค่าของสินค้าและบริการบนฐานความรู้และความเป็นไทย กำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรม ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ การขาดความสมดุลทางด้านการพัฒนาทำให้ภาคอุตสาหกรรมเกิดการขยายตัวเป็นเร็วขึ้นได้ค่อนข้างยาก เกิดจากภาคประชาสังคมมีส่วนร่วมมากขึ้น ดังนั้นสิ่งที่ภาครัฐคาดหวังคือ การอยู่ร่วมกันและมีความเห็นพ้องกันระหว่างอุตสาหกรรมและประชาชน ดังเช่น กรณีเหตุการณ์ในพื้นที่มาบตาพุดที่ทำให้ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ต่างเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อบูรณาการในการคลี่คลายปัญหา ด้วยตระหนักว่าหากการแก้ไขปัญหาในครั้งนี้ไม่สามารถประสบผลสำเร็จ อาจกระทบต่อการลงทุนอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ตลอดจนเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศในอนาคตได้ (โฆสิต ปั้นเปี่ยมรัษฎ์, 2550: 3)

การพัฒนาเศรษฐกิจส่วนรวมของประเทศ ได้แก่ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น (OTOP) การส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) การพัฒนาประสิทธิภาพและผลิตภาพ (Productivity) และการยกระดับปัจจัยพื้นฐานทางปัญญา การดำเนินการสร้างอุตสาหกรรมไทยให้ทันสมัย (Modernize Thailand) การพัฒนาระบบเตือนภัยภาคอุตสาหกรรม (Industrial Intelligence) การพัฒนาเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศของ

กระทรวงอุตสาหกรรม และการกำกับดูแลด้านกฎหมายและสิ่งแวดลอม (แผนยุทธศาสตร์ กระทรวงอุตสาหกรรม, 2550: บทหน้า2-3) ให้เป็นไปตามนโยบายรัฐบาล นั้น แต่ในสภาพ เศรษฐกิจและความเป็นอยู่ทางสังคมโดยรวมยังเกิดความเหลื่อมล้ำระหว่างภาคสังคมเมืองและภาค สังคมชนบทมากขึ้น เกิดจากการศึกษาของประชาชนยังไม่ครอบคลุมทั่วประเทศ ส่วนหนึ่งเกิดจาก กลุ่มนายทุนหวังผลกำไรเป็นหลักสำคัญ การใช้กลไกอำนาจรัฐมุ่งพัฒนาจัดการทรัพยากรเพื่อใช้ ประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ ด้วยการเปลี่ยนทรัพยากรให้กลายเป็นสินค้าในระบบตลาด มีส่วน สำคัญในการเปิดช่องให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลืองมากขึ้น (อานันท์ กาญจนพันธุ์, 2543. อ้างถึงใน พวงพนา คุณวัฒน์, 2545: 1) ปัญหามลพิษ และความเสื่อมโทรมของสภาพแวดล้อมที่ เกิดจากภาคอุตสาหกรรมที่ขาดความรับผิดชอบต่อสังคม และการฝ่าฝืนกฎหมายส่งผลกระทบต่อประชาชน ซึ่งถูกปกปิดข้อมูลเท็จจริง ภาครัฐจะต้องมีบทบาทสำคัญเป็นกลไกในการตรวจสอบ สะท้อนข้อเท็จจริงให้ประชาชนและภาคอุตสาหกรรมเกิดความเข้าใจร่วมกัน

ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรมมีภารกิจด้านการ รับเรื่องร้องเรียนและติดตามผลการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของหน่วยราชการ ในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม และรวบรวมเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวง อุตสาหกรรม พร้อมติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง และบันทึก รายงานในระบบฐานข้อมูล แล้วรายงานผลให้ผู้บริหาร รัฐมนตรี และศูนย์ประสานการแก้ไข ปัญหาตามข้อร้องเรียนต่อสำนักนายกรัฐมนตรี เกิดการเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลรับข้อร้องเรียนของ ทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม เพื่อให้การบูรณาการข้อมูลภาครัฐและเพิ่มขีด ความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกัน โดยมีการดำเนินการ กรณีร้องเรียนผ่าน Call Center 1563 Web board และGCC1111 กรณีร้องเรียนผ่านกล่องรับฟังความคิดเห็น กรณีร้องเรียนไปยัง หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง หรือศูนย์บริการประชาชนทำเนียบรัฐบาลเป็นผู้แจ้งข้อมูลการ ร้องเรียน เจ้าหน้าที่หน่วยงานผู้รับเรื่องร้องเรียนทุกคนจะต้องถือปฏิบัติเป็นเรื่องด่วนที่สุด และ ดำเนินการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มเพื่อในการตอบกลับผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา ภายใน 5-15 วันทำการ พร้อมส่งแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนไปยัง สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม ทันทีที่ได้รับเรื่อง

การพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดแล้ว ให้ทำหนังสือ แจ้งไปยัง หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อให้พิจารณาตรวจสอบและชี้แจงข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และ แนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาลักษณะอื่นอีก

การรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนจากประชาชน และการนำข้อมูลเกี่ยวกับคำชี้แจงหน่วยงาน เรื่องที่การดำเนินงานตอบข้อร้องเรียน ของผู้ถูกร้องเรียน แล้วจัดทำสรุปผลการตอบข้อร้องเรียนประจำเดือนเสนอ ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรมส่วนกรณีศูนย์บริการประชาชนทำเนียบรัฐบาลเป็นผู้แจ้งข้อมูลการร้องเรียน กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม รายงาน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม และศูนย์บริการประชาชนทราบผลการดำเนินงาน เดือนละ 1 ครั้ง เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับอ้างอิงต่อไป

ในการดำเนินการเรื่องการร้องเรียนถือได้ว่าเป็นการสื่อสารที่ข้อมูลมาจากผู้รับสารที่เป็นประชาชนโดยตรงรวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาส่งเสริมภาคอุตสาหกรรม เพราะการสื่อสารเปรียบเสมือนตัวกลางในการเชื่อมโยงปรากฏการณ์ทางสังคม และมีบทบาทในการกระตุ้นให้กลุ่มบุคคลในระดับองค์กร เกิดจิตสำนึก ความสามัคคี และความเข้าใจที่ตรงกันต่อประเด็นปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาคอุตสาหกรรม ให้เกิดการประสานความร่วมมือ ร่วมใจ เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ นำมาสู่การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน

การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนเป็นการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับสารซึ่งก็คือประชาชนทั่วไปภายใต้ระบบการทำงานของ ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรมในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องของกระทรวงอุตสาหกรรม ผู้รับผิดชอบหลัก คือ สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม ซึ่งมีหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการกลั่นกรองข้อมูลเพื่อส่งเรื่องร้องเรียนต่อไปยังผู้รับผิดชอบกับหน่วยราชการในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ต่อไป ซึ่งการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม มีระยะเวลาในการดำเนินการ 15 วัน หลังการที่รับเรื่อง ทั้งนี้ ผู้วิจัยยังมีความสนใจที่จะศึกษา “กระบวนการสื่อสารเรื่องร้องเรียนของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนจากประชาชน ของกระทรวงอุตสาหกรรม” ถึงประสิทธิภาพ และขั้นตอน ที่จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

1.2 ปัญหาการวิจัย

1. ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรมมีการสื่อสารเรื่องร้องเรียนอย่างไร
2. เนื้อหาเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรมได้รับแจ้งจากประชาชน มีลักษณะเนื้อหาประเภทใดบ้าง
3. ปัญหา อุปสรรค เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรมมีอะไรบ้าง

1.3 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการสื่อสารเรื่องร้องเรียนของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนกระทรวงอุตสาหกรรม
2. เพื่อศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่แจ้งมายัง ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพศึกษาถึงกระบวนการสื่อสารเรื่องร้องเรียนของกระบวนการสื่อสารของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนจากประชาชน ของกระทรวงอุตสาหกรรม ในระหว่างเดือนมกราคม – มิถุนายน 2550 ซึ่งเป็นช่วงที่มีการร้องเรียนของประชาชนมายังกระทรวงอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่อง ในรอบ 6 เดือน ประกอบกับเป็นช่วงที่รัฐบาลได้ทดลองพัฒนาช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบศูนย์กลางรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลเพื่อเชื่อมโยงเครือข่ายหน่วยราชการต่างๆ

1.5 นิยามศัพท์

ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน กระทรวงอุตสาหกรรม

หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ประสานงาน ติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียนของประชาชน ที่กระทรวงอุตสาหกรรมรับผิดชอบทั่วประเทศ

กระทรวงอุตสาหกรรม

หมายถึง หน่วยงานราชการที่มีหน้าที่ในการพัฒนา สนับสนุนและเสริมสร้างศักยภาพของภาคอุตสาหกรรมของประเทศให้พัฒนาอย่างยั่งยืนและสามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก โดยมีหน่วยงานระดับกรมและหน่วยงานเทียบเท่ากรม ได้แก่ สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย กรมโรงงานอุตสาหกรรม กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

หมายถึง หน่วยงานผู้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน กระทรวงอุตสาหกรรม หน้าที่รับเรื่องร้องเรียน และพิจารณา ประสานงานไปยังหน่วยงานต่างๆในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมที่รับผิดชอบต่อเรื่องร้องเรียนนั้นๆเพื่อแก้ไขปัญหาข้อยุติ และชี้แจงข้อเท็จจริง

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนกระทรวงอุตสาหกรรม

หมายถึง ขั้นตอนที่กระทรวงอุตสาหกรรมได้จัดทำเพื่อรับเรื่องข้อร้องเรียนจากประชาชนซึ่งมีทั้งหมด 5 ขั้นตอน

1. การรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนผ่าน Call Center 1563 อินเทอร์เน็ต (Web board อาทิ www.m-industry.go.th, www.gcc1111.go.th) ไปรษณีย์ กล้องรับฟังความคิดเห็น ศูนย์บริการประชาชน สำนักนายกรัฐมนตรี และหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมโดยตรง
2. การตรวจสอบข้อเท็จจริง หมายถึง หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียนต้องตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สาเหตุ ปัญหา กำหนดแนวทางการแก้ไข และป้องกันมิให้เกิดปัญหา
3. การตอบข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ได้แจ้งถึงหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนส่งข้อมูลการตรวจสอบข้อร้องเรียนไปยังศูนย์ การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม และศูนย์บริการประชาชน สำนักนายกรัฐมนตรี หรือผู้ร้องเรียนโดยตรง
4. การติดตามผล หมายถึง กรณีเรื่องร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายอย่างร้ายแรง ติดตามหลังจากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 1-2 วันทำการ หรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบและวิเคราะห์ผล จะติดตามหลังจากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 5-15 วันทำการ
5. รายงานผลการดำเนินงาน หมายถึง การสรุปผลประจำเดือนการตอบข้อร้องเรียนเสนอปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม และรายงานผลให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม และศูนย์บริการประชาชนทราบเดือนละ 1 ครั้ง

กระบวนการสื่อสาร

หมายถึง การสื่อสาร ในเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม แบ่งออกเป็น

- ผู้ส่งสาร หมายถึง ประชาชน ผู้ที่แจ้งเรื่องร้องเรียนความเสียหาย จากเหตุฉุกเฉิน หรือความเดือดร้อนเกิดจากการดำเนินการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม

- สาร หมายถึง ข้อความที่ปรากฏในเรื่องราวร้องเรียนต่างๆที่ประชาชนแจ้งมายัง กระทรวงอุตสาหกรรม

- ช่องทาง หมายถึง สื่อที่ประชาชนใช้เป็นช่องทางส่งเรื่องร้องเรียน ได้แก่ สื่อบุคคล เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (www.m-industry.go.th, www.gcc1111.go.th) โทรศัพท์ (Call Center 1111, Call Center 1563, ไปรษณีย์ (ปณ.1111) Counter Service (ทำเนียบรัฐบาล) วิทยุ โทรทัศน์

- ผู้รับสาร หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของอุตสาหกรรม และหน่วยงานในสังกัด กระทรวงอุตสาหกรรม มีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน พิจารณา ประสานงาน ติดตาม รวบรวม คำชี้แจง สรุปผลรายงานการร้องเรียนจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมที่มีหน้าที่รับผิดชอบแก้ไขปัญหาจากร้องเรียน

- ผลปฏิบัติการตอบสนอง หมายถึง ข้อมูลข่าวสารเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานในสังกัด กระทรวงอุตสาหกรรมที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วชี้แจง กลับมายังศูนย์ประสานการ แก้ไขปัญหาตามข้อเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม

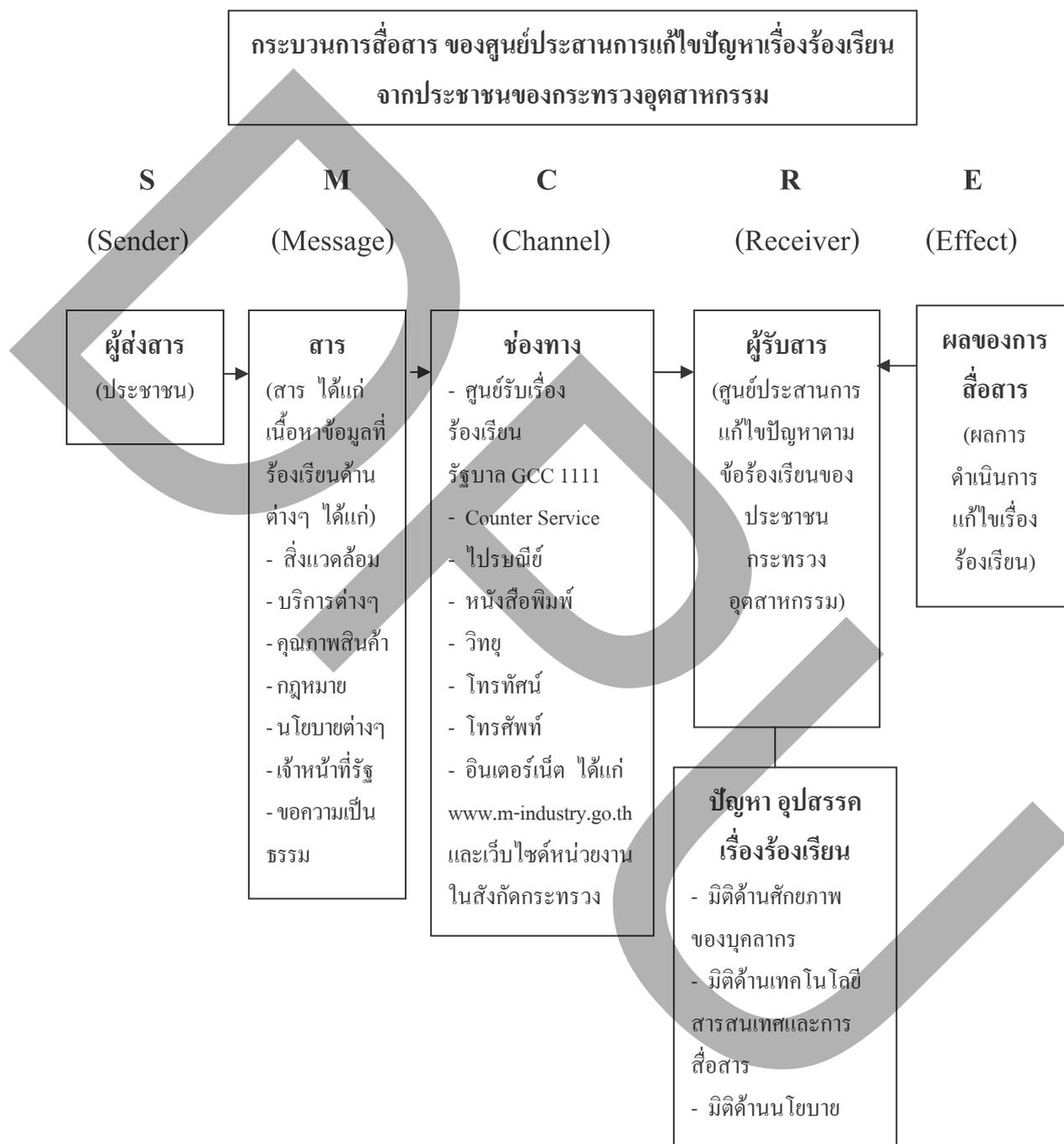
เนื้อหาเรื่องเรียน

หมายถึง เรื่องราวที่ประชาชนส่งข้อมูล ข้อเสนอแนะในเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนต่อประชาชนในการดำเนินงานของกระทรวงอุตสาหกรรม ผ่านช่องทางสื่อบุคคล ไปรษณีย์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับด้าน สิ่งแวดล้อม ด้านงานบริการต่างๆ ด้านคุณภาพ ด้านกฎหมาย ด้านนโยบาย ด้านเจ้าหน้าที่รัฐ และอื่นๆ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการวิจัยจะเป็นแนวทางการพัฒนาการรับเรื่องร้องเรียนภาครัฐ จากกระบวนการสื่อสารสามารถนำไปกำหนดกลยุทธ์ วิธีการ รวมทั้งเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารประสานความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในเชิงบูรณาการ
2. ผลจากงานวิจัยจะเป็นข้อเท็จจริงจากเสียงสะท้อนโดยภาคประชาชนจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของผลกระทบที่เกิดจากภาคอุตสาหกรรมในระยะยาว และสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างประชาชน ข้าราชการและกลุ่มผู้ประกอบการ โรงงานอุตสาหกรรม ที่อยู่ในความดูแลของกระทรวงอุตสาหกรรม เพื่อป้องกันการขยายวงกว้างจนกลายเป็นการชุมนุมประท้วงอย่างยืดเยื้อต่อไป
3. ผลจากการวิจัยจะทำให้ทราบถึงแนวโน้มในประเด็นเนื้อหาที่มีการร้องเรียน เพื่อนำข้อมูลไปเป็นแนวทางการแก้ไขป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นต่อไป

1.7 กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1.1 แสดงกระบวนการสื่อสาร ของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจากประชาชนของกระทรวงอุตสาหกรรม

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง กระบวนการสื่อสารเรื่องร้องเรียนของศูนย์ประสานการแก้ไข ปัญหาตามข้อร้องเรียนจากประชาชน ของกระทรวงอุตสาหกรรม ได้ทำการศึกษา ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร
2. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์การ รูปแบบการสื่อสาร
3. แนวคิดการใช้สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์
4. ทฤษฎีเทคโนโลยีสื่อสารเป็นตัวกำหนด
5. แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
6. แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์เนื้อหา
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร

คำว่า “การสื่อสาร” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Communication” ซึ่งหมายถึงกระบวนการถ่ายทอดสาร (Message) จากบุคคลหนึ่งๆ ที่เรียกว่า “ผู้ส่งสาร” (Source) ไปยังอีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า “ผู้รับสาร” (Receiver) โดยผ่านสื่อ (Channel)

เบอร์โล (Berlo 1960 : 40) อธิบายว่า การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพขององค์ประกอบต่างๆ และได้แสดงปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพขององค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบไว้ในแบบจำลองกระบวนการสื่อสาร ซึ่งเป็นที่รู้จักกันดีในนามของ S M C R model นั้นเอง (อ้างถึงใน สิริดา พงษ์ภร, 2547 : 16-17)

ผู้ส่งสาร ประกอบด้วย	สาร ประกอบด้วย	ช่องทางการสื่อสาร ประกอบด้วย	ผู้รับสาร ประกอบด้วย
ทักษะในการสื่อสาร (Comm. Skill)	รหัส (Code)	การเห็น (Seeing)	ทักษะในการสื่อสาร (Comm. Skill)
ทัศนคติ (Attitude)	สัญลักษณ์ (Symbol)	การได้ยิน (Hearing)	ทัศนคติ (Attitude)
ความรู้ (Knowledge)	สัญญาณ (Signal)	การสัมผัส (Touching)	ความรู้ (Knowledge)
ระบบสังคมและ วัฒนธรรม (Social & Cultural System)	เนื้อหาของสาร (Content)	การลิ้มรส (Testing)	ระบบสังคมและ วัฒนธรรม (Social & Cultural System)
	การนำเสนอสาร (Treatment)	การดม (Smelling)	

ภาพที่ 2.1 แบบจำลองกระบวนการสื่อสาร S M C R

ที่มา : David K. Berlo, 1960 : 40

Jurgen Ruesh และ Gregory Bateson (1951 : 5-6) กล่าวว่า การสื่อสารไม่ได้หมายถึงการถ่ายทอดสารด้วยภาษาพูดและภาษาเขียนที่ชัดเจนและแสดงเจตนาชัดเจนเท่านั้น แต่การสื่อสารยังรวมไปถึงกระบวนการทั้งหลายที่คนมีอิทธิพลต่อกันด้วย คำนิยามนี้ยึดหลักการที่ว่า การ

กระทำและเหตุการณ์ทั้งหลายมีลักษณะเป็นการสื่อสาร หากมีผู้เข้าใจการกระทำและเหตุการณ์เหล่านั้น หมายความว่าความเข้าใจที่เกิดขึ้นนั้นได้เปลี่ยนแปลงข่าวสารที่คนนั้นๆ มีอยู่ อิทธิพลต่อบุคคลผู้นั้น (อ้างถึงใน ปรมะ สตะเวทิน, 2540)

จะเห็นได้ว่าการสื่อสารของบุคคลมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ไม่หยุดนิ่ง มีความเปลี่ยนแปลง และมีความต่อเนื่องตลอดเวลา ซึ่งสามารถพิจารณาได้เสมือนระบบที่ประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน มีหน้าที่และวัตถุประสงค์ที่ต้องกระทำร่วมกัน ซึ่งองค์ประกอบสำคัญของการสื่อสาร

เสถียร เขยประทับ (2522 : 50) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบต่างๆ ของการสื่อสาร ไว้ดังนี้

1. แหล่งสารหรือผู้ส่งสาร (Source) คือบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ต้องการจะทำการสื่อสารความคิด ความรู้สึก ความต้องการ ข่าวสารและวัตถุประสงค์ของตน โดยการพูด เขียน หรือแสดงกิริยาท่าทางให้บุคคลอื่น หรือกลุ่มบุคคลอื่นทราบ

ปัจจัยที่สำคัญอย่างน้อย 4 ประการ ที่กำหนดประสิทธิภาพมากน้อยของผู้ส่งสาร ได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร ทักษะคติ ความรู้ ระบบสังคม วัฒนธรรม ปัจจัยเหล่านี้จะพบมากในสื่อบุคคล เพื่อใช้ในการโน้มน้าวใจผู้รับสาร

2. สาร (Message) คือผลผลิตของผู้ส่งสารที่ถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก ความต้องการข่าวสาร และวัตถุประสงค์ของคนที่ปรากฏออกมาในรูปของรหัส (Code) เช่น คำพูดที่เราพูด สิ่งที่เราเขียน กิริยาท่าทาง ข่าว ข้อความ สัญลักษ์ณ์ (Signal)

ปัจจัยที่สำคัญของสารประกอบด้วยรหัส เนื้อหา การจัดเสนอ ทั้ง 3 ประการนั้น จะประกอบด้วย ส่วนประกอบและโครงสร้าง

3. ช่องทาง หรือสื่อ (Channel) คือ วิธีการติดต่อสื่อสารที่จะช่วยให้ข่าวสารที่เข้ารหัส (Encode) และผ่านไปยังผู้รับสาร การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งต้องอาศัยช่องทางไปสู่ประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ การมองเห็น การได้ยิน การสัมผัส การได้กลิ่น การลิ้มรส วิธีการปฏิบัติเพื่อให้ใช้ช่องสารได้ เช่น การบันทึกข้อความ คำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษร การสื่อความหมายจะมีประสิทธิภาพ ควรใช้ช่องทางหลายๆ ช่องทางเพื่อกระตุ้นประสาทรับรู้

4. ผู้รับสาร (Receiver) คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่รับสารของผู้รับสาร ผู้รับสารอาจเป็นคนเดียว หรือหลายคน เป็นสถาบัน องค์กรการ บริษัท ปัจจัยที่สำคัญของผู้รับสาร ได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร ทักษะคติ ความรู้ ระบบสังคม วัฒนธรรม

5. ผลของการสื่อสาร (Effect) คือ ผลที่เกิดจากการสื่อสาร อาจเป็นได้ทั้งผลในทางลบจนถึงผลในทางบวก อาจมีผลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในความรู้ ทักษะ หรือพฤติกรรมในตัวผู้รับสารได้ และผลการติดต่อสื่อสารที่ดีนั้น ย่อมต้องการให้เกิดความเข้าใจการตอบสนอง ที่ตรงตามจุดมุ่งหมายของการส่ง

6. ปฏิกริยาตอบสนอง (Feedback) คือปฏิกริยาของผู้รับสารที่แสดงตอบสนองต่อสารของแหล่งสารในกระบวนการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) จะมีลักษณะตอบโต้กัน ดังนั้น บุคคลหรือองค์การจึงเป็นทั้งแหล่งสาร และผู้รับสารในเวลาเดียวกัน การสื่อสารกลับทำให้ผู้ส่งสารทราบผลของการสื่อสารว่าบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่เพียงใด และสามารถควบคุมพฤติกรรมสื่อสารในเวลาต่อมาของผู้ส่งสาร

พัชนี เขยจรยา, เมตตา วิวัฒนานุกูล และฉิรนนท์ อนวัชศิริวงศ์ (2538: 7) กล่าวว่า ปฏิกริยาย้อนกลับ (feedback) องค์ประกอบนี้ในบางครั้งอาจมีหรือไม่มีก็ได้ ขึ้นอยู่กับระบบการสื่อสาร ปฏิกริยาย้อนกลับจะประกอบด้วยสารที่ผู้ได้รับแสดงออกเพื่อให้ผู้ส่งสารได้ทราบถึงผลของสารที่ผู้ส่งไปให้ผู้รับ สำหรับการสื่อสารระหว่างบุคคลนั้น ปฏิกริยาย้อนกลับจะมีได้ทันที แต่ถ้าเป็นการสื่อสารโดยผ่านสื่อมวลชนปฏิกริยาจะมีได้ช้ากว่า ปฏิกริยาย้อนกลับเป็นผลที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงในตัวของผู้รับสาร นอกจากนั้นยังเป็นสิ่งที่แสดงว่าการสื่อสารนั้นเกิดผลหรือไม่ และประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด

กล่าวโดยสรุป คือ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับ “กระบวนการสื่อสาร” มาใช้เป็นกรอบในการศึกษาและอธิบายกระบวนการสื่อสารในการรับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม ได้แก่ ประชาชนผู้ร้องเรียน สาร (โดยในประเด็น “สาร” นั้นผู้วิจัยได้แยกนำมาศึกษาโดยการวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อศึกษารายละเอียดในเชิงลึก) ช่องทาง ผู้รับสาร ผลของการสื่อสาร และปฏิกริยาตอบกลับ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์การ

รงชัย สันติวงษ์ และ ชนาธิป สันติวงษ์ (2542: 35) (อ้างถึงใน สุคนธ์ เมฆเนย, 2549 : 13) การสื่อสารองค์กรมีคุณลักษณะมุ่งเน้นถึงการประสานร่วมมือกันของคน ผู้ทำงานควบคู่กับการมุ่งถึงเป้าหมายของทุกฝ่ายในองค์กรเป็นสำคัญ และเกิดขึ้นบนพื้นฐานภายในกรอบของระบบองค์กรที่จัดไว้

แนวคิดและการพัฒนาการของการจัดระบบการสื่อสารขององค์กร ได้พัฒนาการมา ยาวนานควบคู่ไปกับแนวคิดการบริหารจัดการ ซึ่งนับได้ตั้งแต่ยุคสมัยการปฏิวัติอุตสาหกรรม เป็นต้นมา ระบบและลักษณะของการสื่อสารในองค์กรสมัยเดิม

1. เนื้อหาการสื่อสารมุ่งที่เนื้องาน เพื่อสู่เป้าหมายขององค์กร และจะทำให้การสื่อสารทั้งหลายดำเนินไปโดยสัมพันธ์กับงานในหน้าที่
2. ทางการไหลของการติดต่อสื่อสารมักเป็นแนวดิ่งจากบนลงล่าง
3. ลักษณะของสื่อสัญลักษณ์ / ช่องทางที่ใช้ ส่วนมากเป็นลายลักษณ์อักษร ที่เขียนขึ้นเพื่อใช้ติดต่อกัน
4. รูปแบบการติดต่อสื่อสารมักจะเป็นแบบทางการ มีระเบียบแบบแผนคล้ายหนังสือราชการ

เสนาะ ตีเยาว์ (2519 : 10) การสื่อสารเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานขององค์กรที่ทำให้กิจกรรมต่างๆ ดำเนินไปโดยราบรื่นและเกิดการประสานงานขึ้นระหว่างสมาชิกขององค์กร รูปแบบต่างๆ ของการสื่อสารที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเกิดขึ้นภายใน คือ ระหว่างสมาชิกด้วยกันหรือเกิดขึ้นภายนอกองค์กรคือระหว่างองค์กรกับสังคม ถือล้วนแต่เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญต่อการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ทั้งสิ้น กระบวนการทางการสื่อสารเหล่านี้เกิดขึ้นในลักษณะและรูปแบบต่างๆ แต่ละรูปแบบก็แสดงให้เห็นทัศนะของการมององค์กรในแง่มุมที่ไม่เหมือนกัน เช่น หากมององค์กรว่าเป็นระบบๆ หนึ่ง การสื่อสารก็เป็นผลผลิตของความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่างๆ ของระบบนั้น หากมีแนวความคิดว่าองค์กรเป็นโครงสร้างอย่างหนึ่งก็สรุปได้ว่า การสื่อสารทุกอย่างเป็นเรื่องของเหตุผล และหากพิจารณาว่าองค์กรเป็นการประกอบด้วยบุคคลหลายๆ คนแล้ว การสื่อสารก็เป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดความหมายเท่านั้น เนื่องจากองค์กรได้มีวิวัฒนาการมาจนถึงทำให้การยุ่งยากที่จะวินิจฉัยว่าองค์กรเป็นระบบหรือโครงสร้างหรือบุคคลอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น

ปรมะ สตะเวทิน (2539 : 78) (อ้างถึงใน สุคนธ์ เมฆมณเฑียร, 2549 : 15-16) อธิบายว่า ผู้รับสารเป็นตัวชี้ว่า การสื่อสารประสบผลสำเร็จ หรือล้มเหลว หากพิจารณาว่าการสื่อสารในองค์กรเน้นที่การแจ้งข่าวให้บุคคลขององค์กรได้ทราบเรื่องราวทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ถ้าหากว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถสร้างความเข้าใจกันได้ อันเนื่องมาจากข่าวสารที่ได้รับไม่เพียงพอ หรือได้รับข่าวสารที่ไม่ชัดเจน อันเนื่องมาจากความบกพร่องของผู้ส่งสาร หรือขาดทักษะในการตีความหมาย รับรู้และทำความเข้าใจกับเนื้อหาของข่าวสาร หรืออาจจะมีอุปสรรคจากสิ่งรบกวนต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในองค์กรแล้ว ผลที่อาจเกิดขึ้นแก่องค์กรโดยส่วนรวมก็คือ

การดำเนินงานไม่สามารถไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ เมื่อผู้รับสารได้รับข่าวสารจากผู้ส่งสารโดยผ่านสื่อหรือช่องทางแล้ว สิ่งที่มาคืออาจจะทำให้ผู้รับสารได้รับรู้การเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมในตัวผู้รับสารได้ หากพิจารณาในแง่ของกระบวนการสื่อสารแล้วพบว่า ผู้รับสารเป็นจุดหมายปลายทางของการสื่อสารผลที่อาจจะเกิดขึ้นในตัวผู้รับสารนั้น จึงเป็นการคาดเดาของผู้ส่งสาร ที่ต้องการให้ผู้รับสารเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในทิศทางที่ต้องการ นั่นเอง

การศึกษาก็เป็นตัวแปรที่สำคัญต่อประสิทธิภาพของผู้รับสาร ซึ่งอาจพบได้ตั้งแต่ การอ่านออกเขียนได้ ก็จะต้องมีการศึกษาระดับหนึ่ง การมีความรู้ ความเข้าใจ คำศัพท์ในบางประโยค ก็ต้องการความรู้ที่ระดับหนึ่งเช่นเดียวกัน สาขาวิชาที่จบมาก็มีอิทธิพลที่ทำให้บุคคลนั้นมีความรู้ความเข้าใจ หรือสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งต่างกัน

มีการศึกษาวิจัยหลายเรื่องที่ได้ชี้ว่า การศึกษาของผู้รับสารต่างกันออกไป เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูง ก็จะมีคามสนใจในข่าวสาร กว้างขวาง แต่จะไม่เชื่ออะไรง่ายๆ จะต้องมียุทธศาสตร์หรือเหตุผลมาสนับสนุนเพียงพอ จึงจะเชื่อ หรือผู้ที่มีการศึกษามักจะเป็นผู้เลือกใช้สื่อที่มีคุณภาพ

กล่าวโดยสรุป การศึกษา เป็นตัวแปรหนึ่งที่ นักนิเทศศาสตร์จะต้องตระหนัก และเรียนรู้ให้ดีก่อนทำการสื่อสาร เพราะผู้รับสารที่มีการศึกษาต่างกัน จะได้ผลทางด้านทักษะการสื่อสาร ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมสื่อสารแตกต่างกัน

เรดดิ้ง และแซนบอร์น (Redding and Sanborn, 1973 : 13) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กร เป็นการส่งและการรับข่าวสารภายในองค์กรที่สลับซับซ้อน การสื่อสารภายในองค์กร เป็นการศึกษาที่ครอบคลุมถึงระบบการสื่อสารภายในองค์กร ทั้งในด้านการติดต่อจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง หรือระหว่างหน่วยงาน หรือบุคคลากรในระดับเดียวกัน ศึกษาถึงมนุษย์สัมพันธ์ ฯลฯ ศึกษาถึงทักษะในการสื่อสารทั้งด้านการพูด การฟัง การเขียน เพื่อนำมาวิเคราะห์โครงสร้างการสื่อสารในหน่วยงานต่างๆ (อ้างถึงใน กรชวัล หอมไกรลาศ, 2540 : 22)

ฮิวส์แมน (Huseman, 1973 : 14) และนักนิเทศศาสตร์อื่นๆ เห็นว่าการสื่อสาร ภายในองค์กรขึ้นกับรูปแบบของการจัดองค์กร แรงผลักดันให้เกิดกำลังใจในการทำงาน และความสามารถ ความชำนาญชำนาญในการสื่อสาร เช่น การฟัง การพูด การเขียน การสัมภาษณ์ การอภิปราย นอกจากนี้ ยังมีนักทฤษฎีการสื่อสารอีกหลายท่านที่เน้นช่องทางในการสื่อสาร เช่น การ

เขียนรายงาน การเขียนจดหมายติดต่อดีตอบ บันทึกรวบรวมวารสารภายใน จดหมายข่าว ฯลฯ (อ้างถึงใน กรชวัล หอมไกรลาศ, 2540 : 22)

บาส และ ไรเทอร์แลนด์ (Bass and Rytterland, 1979 : 149) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารในองค์การว่า เป็นกระบวนการของสมาชิกในองค์การที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้กิจการงานสามารถดำเนินไปได้ และช่วยในการแก้ไขปัญหาต่างๆ โดยอาศัยการสื่อสารสร้างสัมพันธ์ทั้งในด้านความคิด (Idea) ความรู้สึก (Feeling) และทัศนคติ (Attitude) (อ้างถึงใน กรชวัล หอมไกรลาศ, 2540 : 22)

รูปแบบการสื่อสาร

ลักษณะหรือประเภทของการติดต่อสื่อสารในองค์การ สามารถจำแนกรูปแบบออกได้หลายลักษณะ ขึ้นอยู่ว่าต้องการมุ่งพิจารณาในประเด็นใด โดยส่วนใหญ่แล้วจะจำแนกการสื่อสารภายในองค์การออกเป็น 4 ลักษณะ คือ ทิศทางการสื่อสาร ลักษณะการใช้ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร ช่องทางเดินของข่าวสาร

ทิศทางการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

1. การสื่อสารแบบทางเดียว (One-way communication) คือ การสื่อสารที่ผู้ส่งสารถ่ายทอดข่าวสารไปยังผู้รับสารแต่เพียงฝ่ายเดียว โดยไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับสารได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือซักถามข้อสงสัย ทำให้ปริมาณข้อมูลสะท้อนกลับ (Feedback) มีน้อยหรือไม่มีเลย หรือมีฉะนั้นผู้ให้การสื่อสารก็ไม่สนใจกับปฏิกิริยาสะท้อนกลับนั้น ซึ่งการสื่อสารแบบนี้จะมีลักษณะเป็นไปในรูปแบบของนโยบาย คำสั่งของผู้บริหารหรือผู้นำ ที่อาจจะผ่านสื่อต่างๆ เช่น เสียงตามสาย เอกสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ

ผู้ส่งสาร → สาร → สื่อ → ผู้รับสาร

อย่างไรก็ตาม การสื่อสารแบบทางเดียวก็มีข้อได้เปรียบ คือ รวดเร็ว เมื่อคนหลายคนร่วมกันคิดว่าจะตกลงกันได้ต้องใช้เวลามาก แต่ถ้าคนเดียวเสนอความคิด ความคิดนั้นจะเกิดขึ้นได้รวดเร็วกว่า การสื่อสารแบบทางเดียวนี้ เหมาะกับสถานการณ์ที่ผู้สื่อความมีความรู้และความ

เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ สูงกว่าอีกฝ่ายหนึ่ง แต่การสื่อสารแบบนี้จะทำให้ขวัญและกำลังใจอีกฝ่ายหนึ่งถูกกระทบกระเทือน

2. การสื่อสารแบบสองทาง (Two-way communication) คือ การสื่อสารที่ผู้ส่งสารส่งข้อมูลข่าวสารไปยังผู้รับสาร ในขณะที่เดียวกันเมื่อผู้รับสารได้รับข้อมูลแล้วก็ส่งข้อมูลข่าวสารตอบกลับมายังผู้ส่งสารด้วย จึงเป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างก็สลับบทบาทในการรับและส่งข่าวสารซึ่งกันและกัน มีการเปิดโอกาสให้ผู้รับสารได้ซักถามข้อสงสัยต่างๆ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน มีการโต้ตอบกัน ทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถที่จะตอบสนองต่อกันเพื่อสร้างความเข้าใจได้อย่างชัดเจน โดยการสื่อสารแบบนี้ผู้ส่งสารจะให้ความสำคัญกับปฏิกิริยาโต้กลับ (Feedback) ส่งผลทำให้การสื่อสารที่เกิดขึ้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความเสมอภาคกันในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งจะก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในดำเนินงาน



การสื่อสารสองทางในองค์การนั้น ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ควรเป็นบุคคลที่กระตือรือร้น (Active) ในการแสวงหาและรับฟัง รวมทั้งกระจายข่าวสารไปยังตรงข้าม ไม่ควรนิ่งเฉย (Passive) รอให้ข่าวสารมาถึงตัวเองตลอดเวลา (บุญเลิศ สุกคิดก อ่างถึงใน กรชวัล หอมไกรลาศ, 2540 : 23)

การเปรียบเทียบระหว่างการสื่อสารทางเดียวและการสื่อสารสองทาง โดย ฮาโรลด์ เจ ลีวิตต์ (Harold J. Leavitt) (อ้างถึงใน ศิริดา พงษ์ภมร, 2547 : 24-25)

1. การสื่อสารทางเดียวรวดเร็วกว่าการสื่อสารสองทาง
2. การสื่อสารสองทางมีความถูกต้องมากกว่าการสื่อสารทางเดียว
3. การสื่อสารสองทางสามารถสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับสารมากกว่าการสื่อสารทางเดียว
4. การสื่อสารทางเดียวมีความเป็นระเบียบมากกว่าการสื่อสารสองทาง
5. การสื่อสารสองทางมักมีการรบกวนและยุ่งเหยิงมากกว่าการสื่อสารทางเดียว

ลักษณะการใช้ แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

1. การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal communication) คือ เมื่อสารถูกส่งต่อตามลำดับชั้น หรือตามลักษณะหน้าที่ของภารกิจนั้นก็จะไหลผ่านไปตามสายใยความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการ จะถูกส่งขึ้นบนหรือลงล่างไปตามการมอบหมายอำนาจหน้าที่และการตัดสินใจ สารจะถูกส่งข้ามหน่วยงานก็ต่อเมื่อกำหนดไว้โดยหน้าที่การปฏิบัติ จะสังเกตได้ว่าความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการภายในองค์กร จะเป็นตัวกำหนดทิศทางการไหลของสาร โดยมักจะเน้นสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรมากกว่าคำพูด

การสื่อสารที่เป็นทางการ เป็นการสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้โดยชัดเจน (สมพงษ์ เกษมสิน อ้างถึงใน กรชวัล หอมไกรลาศ, 2540 : 24-25) การสื่อสารของระบบราชการจะมีระเบียบแบบและต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร การสื่อสารแบบนี้มีลักษณะสำคัญบางประการได้แก่

1. เป็นการนำเอานโยบาย การวินิจฉัยสั่งการ หรือคำแนะนำผ่านไปตามสายการบังคับบัญชา
2. เป็นการนำกลับมาถึงผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าหน่วยงาน ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะ รายงาน และการสนองตอบของผู้ใต้บังคับบัญชา
3. เป็นการแจ้งนโยบายทั่วไปขององค์กรแก่ข้าราชการ พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่

2. การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal communication) หมายถึง การสื่อสารในลักษณะที่ฝ่ายต่างๆ กระทำกันเองเป็นการส่วนตัว โดยใช้คำพูดเป็นส่วนใหญ่ และเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในทางส่วนตัวมากกว่าอำนาจ หน้าที่ ลักษณะที่สำคัญของการสื่อสารแบบนี้ คือ ความรวดเร็วในการสื่อสารจะมีมากแต่ก็มีข้อเสียคือ ข่าวสารต่างๆ อาจะผิดไปจากความเป็นจริงได้ง่าย ดังนั้น ในการบริหารองค์กร ควรจะเริ่มต้นด้วยการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการในระยะแรกก่อน แล้วจึงตามด้วยการสื่อสารแบบเป็นทางการในภายหลัง หรือใช้ควบคู่กัน จะได้ทั้งความรวดเร็วและความถูกต้อง

เดวิส และโอ คอนเนอร์ (Davis and O'Connor อ้างถึงใน กรชวัล หอมไกรลาศ, 2540 : 25) ได้ชี้ให้เห็นถึงคุณลักษณะของการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการไว้ ดังนี้

1. ส่วนใหญ่ผ่านความเกี่ยวพันระหว่างกันทางวาจา
2. เป็นอิสระจากข้อกำหนดขององค์กรและตำแหน่ง
3. ส่งข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว

4. มีลักษณะสายใยการสื่อสารที่เป็นลูกโซ่ เป็นการถ่ายทอดข่าวสารแก่บุคคลมากกว่าหนึ่งคน
5. มีโอกาสในความถูกต้องของข่าวสารน้อย
6. มีอิทธิพลทั้งทางด้านบวก และด้านลบต่อองค์การ

สรุปได้ว่า การสื่อสารภายในหน่วยงาน อาจครอบคลุมถึงการสื่อสารที่เป็นทางการ เช่น การออกคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษร บันทึก คำสั่ง ทางวาจา หรือการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น การประชุม สัมมนา การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทั่วไป การสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น จดหมายข่าวในหน่วยงาน ดังนั้น การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีส่วนช่วยทำให้องค์การ มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์การได้ (กรีซ สืบสนธิ์ อ้างถึงใน กรชวัล หอมไกรลาศ, 2540 : 25)

สัญลักษณ์ที่ใช้ แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

1. การสื่อสารแบบโดยใช้ถ้อยคำและการเขียน (Verbal and Written Communication)

คือ การสื่อสารระหว่างบุคคลส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารแบบนี้ ไม่ว่าจะเป็นคำพูดหรือการเขียน ผู้บริหารหรือผู้นำควรจะต้องสร้างความสามารถในด้านต่อไปนี้ (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ อ้างถึงใน กรชวัล หอมไกรลาศ, 2540 : 26)

- ความสามารถในการใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม ถูกหลักเกณฑ์ และเป็นไปตามหลักตรรกศาสตร์
- ความสามารถในการใช้ถ้อยคำให้มีความหมาย การสื่อสารจะได้ผลถ้าเขาเข้าใจว่าสิ่งที่เราพูดหรือเขียนหมายถึงอะไร การใช้ถ้อยคำอย่างมีความหมายเป็นการแสดงภูมิปัญญาของผู้ส่งสาร
- ความสามารถในการใช้ถ้อยคำให้เหมาะกับเวลาและโอกาส การสื่อสารจะเป็นอุปสรรคอย่างยิ่ง ถ้าหากเราใช้ถ้อยคำไม่เหมาะสมกับเวลาและโอกาส
- ความหมายที่ถ่ายทอดความคิดเป็นคำพูด ผู้นำจำเป็นต้องพัฒนาทักษะด้านนี้ให้มาก ถ้าหากผู้นำมีความคิด แต่ไม่สามารถถ่ายทอดความคิดให้ผู้อื่นเข้าใจได้การจะเป็นผู้นำ จะประสบความสำเร็จได้ยาก

2. การสื่อสารโดยไม่ใช้ถ้อยคำ (Non-verbal Communication) คือ การสื่อสารโดย

ท่าทางและ การเคลื่อนไหวส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกายตามธรรมชาติของคน ซึ่งแต่ละบุคคลก็สื่อสารกับบุคคลอื่นโดยมีความหมายเฉพาะของตนเอง ซึ่งทำให้ผู้อื่นเข้าใจว่าเรายู่ในสภาพใด

เช่น การสั้นศีรษะแสดงถึงการปฏิเสธ การพยักหน้าแสดงถึงการเข้าใจหรือเห็นด้วย เป็นต้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ การตีความหมายของแต่ละคน ที่รับข่าวสารว่าจะสอดคล้องและตรงตามกับผู้ส่งสารต้องการหรือไม่ (อ้างถึงใน ศิริดา พงษ์ภมร, 2547 : 25)

ทั้งนี้การสื่อสารทั้งแบบโดยใช้ถ้อยคำและการเขียน และการสื่อสารโดยไม่ใช้ถ้อยคำ ต้องดำเนินควบคู่กันไป เพื่อให้การสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพ เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร

ช่องทางเดินสาร แบ่งออกเป็น 3 แบบ คือ

1. การสื่อสารจากบนลงล่าง (Top-down หรือ Downward communication) หมายถึง การส่งข่าวสารจากบุคคลที่มีตำแหน่งสูงกว่าลงมายังตำแหน่งที่ต่ำกว่า การสื่อสารแบบนี้มักจะแสดงออกมาในรูปของ นโยบาย แผนงาน ประกาศ เป็นต้น ส่งผลทำให้ผู้รับสารที่อยู่ในตำแหน่งต่ำกว่าไม่เกิดการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ขาดความคิดริเริ่ม คอยรับฟังคำสั่งอยู่เสมอ หลีกเลี่ยงการตัดสินใจ และไม่ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (สมิต สัจฉกร อ้างถึงใน ศิริดา พงษ์ภมร, 2547)

การสื่อสารจากบนลงล่างเป็นการสื่อสารแบบทางการที่ใช้กันมากในองค์กร และมีประสิทธิภาพ แต่ทั้งนี้การสื่อสารชนิดนี้มีข้อควรระวัง คือ (เสนาะ ดีเยาว์, 2537 : 434 อ้างถึงใน กรชวัล หอมไกรลาศ, 2540 : 27)

1. องค์กรที่ใช้การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรมากเกินไป จะทำให้ขาดความเป็นกันเองกับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้ความสัมพันธ์ห่างเหิน และเกิดช่องว่างในการสื่อสารได้
2. ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับข้อมูลมากเกินไป ทำให้เกิดปัญหาในการจดจำข้อมูล และนอกจากนี้ การออกหนังสือมากเกินไปก่อให้เกิดความเบื่อหน่ายแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา จนเห็นว่าข้อมูลนั้น ไม่มีความสำคัญ
3. ระยะเวลาในการส่งข้อมูลไม่เหมาะสม ทำให้ข้อมูลตกหล่นและไม่ทั่วถึง
4. ข้อมูลผิดพลาดเกิดจากการกลั่นกรองจากบุคคลหลายระดับ

2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Bottom-up หรือ Upward communication) หมายถึง การส่งข่าวสารจากผู้ส่งสารซึ่งอยู่ในระดับหรือตำแหน่งที่ต่ำกว่าขึ้นไปสู่ผู้รับสารซึ่งอยู่ในระดับหรือตำแหน่งที่สูงกว่า (สมยศ นาวิการ อ้างถึงใน ศิริดา พงษ์ภมร, 2547) การสื่อสารรูปแบบนี้จะ

ออกมาในลักษณะของการประชุม ปรึกษาหารือ การสัมมนา การร้องทุกข์ เป็นต้น ทั้งนี้จะก่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เสริมสร้างให้มีความคิดสร้างสรรค์ และทำให้สมาชิกทุกส่วนของสังคมมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างเต็มที่

ข้อมูลที่ผู้ปฏิบัติงานส่งให้ผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารแยกเป็น 4 ประเภท คือ (เสนาหิตีเยาว์, 2537 : 434 อ้างถึงใน กรชวัล หอมไกรลาศ, 2540 : 29)

1. การแจ้งถึงสิ่งที่ผู้ได้บังคับบัญชาดำเนินการ คือ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าของงาน และแผนการปฏิบัติงานในอนาคต
2. อธิบายถึงปัญหาการทำงานที่ผู้ปฏิบัติงานไม่อาจแก้ไข โดยหวังว่าจะได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร
3. ให้ข้อเสนอแนะหรือความเห็น เพื่อปรับปรุงหน่วยงาน หรือองค์การ โดยส่วนร่วมให้ดีขึ้น
4. การเปิดถึงความคิด หรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องงาน เพื่อนร่วมงาน และองค์การ ให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารทราบ

3. การสื่อสารตามแนวนอนหรือแนวราบ (Horizontal communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ที่มีระดับหรือมีตำแหน่งที่เสมอกันหรือใกล้เคียงกัน โดยอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว เช่น เพื่อนฝูง ญาติพี่น้อง การสื่อสารรูปแบบนี้ก่อให้เกิดความสัมพันธ์และเสริมสร้างความรับผิดชอบร่วมกันของหมู่คณะ รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของสมาชิกในสังคม

กล่าวโดยสรุป การจำแนกประเภทต่างๆ ของการสื่อสารภายในองค์การ จุดหลักมีเพียง 2 ประเภท คือ การสื่อสารทางเดียวกับการสื่อสารสองทาง นอกนั้นเป็นการแบ่งรายละเอียดย่อยที่มีเกณฑ์การพิจารณาจากตำแหน่ง รูปแบบและวิธีการ กล่าวคือ การสื่อสารทางเดียว ก็คือการสื่อสารจากบนลงล่าง ส่วนการสื่อสารสองทาง คือทั้งการสื่อสารจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบน ทั้งนี้การสื่อสารจากบนลงล่าง หรือการสื่อสารจากล่างขึ้นบน อาจใช้รูปแบบการสื่อสารอย่างเป็นทางการก็ได้ ขึ้นอยู่กับเหตุการณ์และเวลา ในขณะที่เดียวกันระหว่างการสื่อสารอาจใช้วิธีการสื่อสารทั้งถ้อยคำ และไม่ใช้ถ้อยคำควบคู่กันไปก็ได้

ในทางปฏิบัติสมาชิกในองค์การทุกๆ องค์การ จะใช้การสื่อสารลักษณะผสมผสานทุกๆ ประเภท ทั้งนี้เพื่อความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงาน อันเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน นั่นคือ ประสิทธิภาพของงาน และความพึงพอใจของสมาชิกในองค์การ ไม่ว่าจะการสื่อสารในองค์การจะเป็นลักษณะใด การจัดโครงสร้างของการติดต่อสื่อสารที่กระทำอย่างรอบคอบ ก็มีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การได้

3. แนวคิดการใช้สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์

อรุณ งามดี (2527 : 3-4) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ เป็นเรื่องของ

1. ความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันกับกลุ่มประชาชน และระหว่างกลุ่มประชาชนด้วยกัน

2. วิธีการหรือการใช้เครื่องมือเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

3. สภาพและคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับประชาชน

4. ตรวจสอบและแก้ความเข้าใจผิดที่มีต่อสถาบัน

5. การอธิบายชี้แจงให้ประชาชนเข้าใจเกี่ยวกับสถาบัน

6. การปรับปรุงส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างกัน

7. การติดต่อสื่อสารสองทาง เพื่อทราบความต้องการ ทัศนคติของกันและกัน

8. การเอาชนะจิตใจหรือประมาทเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

เครื่องมือและสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์

ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ขององค์กรสถาบันหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง สิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกระทำ คือ การบอกกล่าวชี้แจงให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจหน่วยงานหรือองค์กร สถาบัน อย่างถูกต้อง

ดังนั้นในการติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์กับกลุ่มประชาชนกลุ่มต่างๆ จึงอาจกระทำได้ในหลายวิธี วิธีหนึ่ง คือการใช้เครื่องมือสื่อสารต่างๆ มาช่วยเสริมให้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ขององค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น พร้อมทั้งแพร่กระจายข่าวสารไปยังประชาชนจำนวนมากมายั่งในชุมชน ท้องถิ่นต่างๆ และประชาชนทั่วประเทศ ทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามความต้องการ ได้สะดวก ประหยัดและรวดเร็ว (อ้างถึง วรพัทธ์ วรรักษ์, 2548 : 39-41)

เสรี วงษ์มณฑา(2544 :28-30) ได้แบ่งประเภทของเครื่องมือหรือสื่อที่ใช้ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ดังนี้

วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร แผ่นปลิวและใบแทรก โปสเตอร์และแผ่นประกาศ จุลสาร แผ่นพับ อนุสาร คัทเอ๊าท์ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ

จึงกล่าวได้ว่า การดำเนินการประชาสัมพันธ์จำเป็นต้องอาศัยการเผยแพร่ติดตามสื่อสารและองค์ประกอบของการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสาร การประชาสัมพันธ์จะได้รับความสำเร็จหรือมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ

กับปัจจัยหลายๆ อย่าง โดยปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดอย่างหนึ่ง ก็คือ “สื่อ” เพราะสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์นั้นมีจุดมุ่งหมายให้วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์บรรลุผล คือ

1. ใช้สื่อเพื่อเป็นเครื่องมือช่วยในการเผยแพร่ (Publicity) ด้วยการเสนอข่าว (new) ประกาศ (Declaration) แจ้งข่าวคราว (To inform) ให้ความรู้ (Knowledge) ให้ความเข้าใจ (Understanding) ฯลฯ ที่ดีและถูกต้องแก่ประชาชน เพื่อจูงใจให้เกิดการร่วมมือและสนับสนุนการดำเนินงานของสถาบันฯ มากยิ่งขึ้น

2. ใช้สื่อเพื่อการสื่อสาร การฟังหรือหาข่าวการสะท้อนกลับ (Feedback) ของประชาชนในรูปของประชามติเกี่ยวกับการดำเนินงานของสถาบันฯ และในเรื่องอื่นๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขดำเนินการใช้สื่อเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ สร้างเสริมความรู้ ความเข้าใจให้เกิดมีขึ้น

3. ใช้การพูด การเขียน เพื่อกระตุ้นให้เกิดความเชื่อถือ และมุ่งหวังที่จะให้มีหรือเกิดการกระทำ

เสรี วงษ์มณฑา (อ้างถึงใน อาทิตยา กลั่นติมา, 2550 : 20-22) ได้แบ่งเครื่องมือหรือสื่อที่ใช้ส่งข่าวสารไปยังผู้รับข่าวสาร 6 ช่องทาง ดังนี้

1. การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal) เป็นช่องทางตรงที่ติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้าระหว่างบุคคล เช่น การประชุม การให้สัมภาษณ์ ฯลฯ

2. การสื่อสารโดยใช้สื่อมวลชน (Mass media) เป็นช่องทางการสื่อสารที่สำคัญที่สุดของการสื่อสาร เนื่องจากเป็นเรื่องที่ต้องเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมาก จึงมีผู้นิยมใช้การสื่อสารโดยผ่านสื่อมวลชนกันมากที่สุด ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

3. การสื่อสารแบบสองชั้น (Two step flow model of communication) หรือการสื่อสารแบบหลายขั้นตอน (Multi step flow model of communication) เป็นการสื่อสารที่ใช้ทั้งบุคคล (ผู้นำความคิด) และสื่อร่วมกัน ทำให้เกิดการเดินทางของข่าวสารหลายขั้นตอน ซึ่งช่วยให้สามารถกระจายข่าวสารไปได้อย่างกว้างขวาง ดังนั้นจึงต้องใช้ผู้นำความคิดที่มีความน่าเชื่อถือช่วยสนับสนุนในการกระจายข่าวสารอีกต่อหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะเหมือนกับการบอกต่อ

4. การจัดกิจกรรมพิเศษ (Events) เป็นช่องทางในการสื่อสารอีกวิธีหนึ่งที่จะช่วยกระจายข่าวสารได้ดีมาก เช่น จัดงานขายสินค้าราคาถูก การจัดแข่งขัน การจัดประกวด การจัดมหกรรม การจัดงานต่างๆ เหล่านี้ถือว่าเป็นการจัดกิจกรรมพิเศษ (Events) ซึ่งในแต่ละกิจกรรมจะมีข่าวสาร (Message) แฝงอยู่ด้วยว่ากิจกรรมนี้ต้องการสื่อว่าอย่างไร กิจกรรมนี้ต้องการสื่ออะไรให้คนทราบ ตัวอย่างการสื่อให้คนทั่วไปทั้งในประเทศและต่างประเทศได้ทราบเกี่ยวกับเรื่องการจัดงาน “Amazing Bangkok” ที่จัดขึ้นที่ท้องสนามหลวง ดังนั้น การสื่อสารโดยการใช้การจัดกิจกรรม

พิเศษ (events) มักเกิดการขยายผลของการสื่อสารด้วยสื่อมวลชน (Mass Media Communication) ตามมา แต่ในบางกรณีก็ไม่สามารถเริ่มต้นการสื่อสารที่สื่อมวลชน (Mass media) ได้ เพราะยังไม่มีประเด็น (Point) หรือยังไม่มีคุณค่าพอที่จะเป็นข่าวได้

5. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic media) เป็นช่องทางการสื่อสารที่ใหม่และทันสมัยมากที่สุดที่นักสื่อสารกำลังนิยมใช้อยู่ในปัจจุบัน เช่น อินเทอร์เน็ต (Internet) เครื่องโทรสาร (Fax mail) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เครื่องบันทึกเสียง (Voice mail) ฯลฯ ตัวอย่าง การที่หน่วยงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย นำเรื่องของประเทศไทยเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต ถือว่าเป็นการลงทุนที่คุ้มค่า เนื่องจากต้องดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศแต่บางเรื่องก็ไม่ควรทำถ้ากลุ่มเป้าหมาย (Target group) เป็นเพียงกลุ่มคนไทยเท่านั้น เพราะการซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าและเครื่องมือสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ของคนไทยจะเรียงลำดับจากโทรทัศน์ เครื่องเล่นวิดีโอ เครื่องเล่นคาราเกะ และคอมพิวเตอร์ แต่สำหรับในต่างประเทศจะเริ่มจากการซื้อโทรทัศน์แล้วตามด้วยคอมพิวเตอร์ ซึ่งแตกต่างจากคนไทย ทำให้การสื่อสารผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic media) ยังไม่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางของคนทั่วไป

ณัฐยา จรุงกาญจนกุล (2541) (อ้างถึงใน พรพรรณ ประจักษ์เนตร, 2544 : 3) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์โดยผ่านทางสื่ออินเทอร์เน็ตสามารถนำเสนอข้อมูลข่าวสารและสามารถค้นหาคำตอบในสิ่งที่ตนเองสงสัยได้ทันทีหรือสอบถามไปยังบริษัท โดยผ่านอีเมล (e-mail)

Morgan Stanley (1996) (อ้างถึงใน กฤษฎา สุริยวงศ์, 2549 : 59) กล่าวว่า อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่รวมคุณสมบัติหลักของแต่ละสื่อไว้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นคุณสมบัติเด่นของโทรทัศน์ที่มีภาพ และเสียง ผสมกับการเปิดโอกาสให้ผู้รับสารมีส่วนร่วมมากขึ้น และยังมีเนื้อหาที่มีความเฉพาะเจาะจง และแบ่งตามประเภทของผู้รับสารได้ เช่นเดียวกับสื่อวิทยุและสื่อ นิตยสาร อีกทั้งสามารถติดต่อกับผู้ส่งสารได้ในทันทีที่ต้องการ นอกจากนี้ ยังสามารถส่งข้อความโฆษณาไปในเนื้อหาที่ผู้รับสารต้องการค้นหาอยู่มีความต่อเนื่อง และส่งถึงผู้รับสารทั่วโลกได้โดยไม่ต้องเสียเงินเพิ่มแต่อย่างใด การเปลี่ยนแปลงข้อความโฆษณาให้ทันสมัยก็กระทำได้อย่างรวดเร็ว

6. เอกสารต่างๆ (Publication) ได้แก่ จดหมายข่าว (New letter) วารสาร แผ่นพับ (Brochure) ใบปลิว เป็นต้น จากการสังเกตเอกสารต่างๆ ของทางหน่วยงานราชการที่ได้จัดทำขึ้นมาเพื่อเผยแพร่ข่าวสารนั้น ส่วนใหญ่มักจะไม่ดึงดูดความสนใจของคนทั่วไป ซึ่งอาจจะมีสาเหตุมาจาก การจัดวางรูปแบบ (Lay out) และคุณภาพของหนังสือไม่เหมาะสม เนื่องจากทางหน่วยงานราชการยังไม่ยอมรับที่จะให้ผู้ที่มีความชำนาญระดับมืออาชีพ (Professional) เป็นคนทำ แต่ให้ข้าราชการที่ประจำกองสารสนเทศ หรือกองประชาสัมพันธ์ซึ่งดำรงตำแหน่งตามตำแหน่งที่ว่างเป็นคนที่ ข้าราชการเหล่านี้ส่วนใหญ่ไม่ได้จบการศึกษาทางด้านสื่อสารมวลชน ด้านวารสาร

ศาสตร์ หรือด้านนิเทศศาสตร์มาโดยตรง ทำให้ผลงานที่ได้ไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ดังนั้นการสื่อสารด้วยเอกสารต่างๆ (Publication) จึงต้องมีการแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

ประมะ สตะเวทิน (อ้างถึงใน บวรสรรค์ เจียรดำรง, 2550 : 19) กล่าวว่า สื่อเฉพาะกิจ (Specialized Media) หมายถึง สื่อที่ถูกผลิตขึ้นโดยมีเนื้อหาเฉพาะและจุดมุ่งหมายหลักอยู่ที่ผู้รับสารเฉพาะกลุ่ม เช่น หนังสือ คู่มือ จุลสาร แผ่นพับ โปสเตอร์ ภาพสไลด์ นิทรรศการ เป็นต้น ซึ่งคุณสมบัติที่ดีของสื่อเฉพาะกิจก็คือ ผู้ส่งสารสามารถส่งข่าวเฉพาะเรื่องให้กับผู้รับสารเป้าหมายได้อย่างสอดคล้องเหมาะสมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการสื่อสารนั้นสื่อสามารถทำให้ผู้รับสารเป้าหมายได้รับทราบข่าวสาร ความรู้โดยตรงและถูกต้องอันจะส่งผลต่อการตัดสินใจและการลงมือปฏิบัติไปในแนวทางที่ผู้ส่งสารต้องการได้

สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ สามารถแยกออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ดังต่อไปนี้

1. ประเภทที่บังคับได้ หมายถึง สื่อที่นักประชาสัมพันธ์สามารถกำหนดสื่อได้อย่างอิสระ และควบคุมได้

2. ประเภทสื่อมวลชน หมายถึง สื่อที่ไม่สามารถบังคับได้ เพราะเป็นสื่อที่นอกเหนือการควบคุมของนักประชาสัมพันธ์ ดังนั้นจึงดำเนินการด้วยกรรมวิธีสื่อมวลชนสัมพันธ์

สื่อมวลชนที่จัดเป็นประเภทสื่อบังคับไม่ได้ มีอยู่ 5 ประเภท ดังนี้ คือ

- (1) หนังสือพิมพ์
- (2) นิตยสาร
- (3) วิทยุกระจายเสียง
- (4) วิทยุโทรทัศน์
- (5) สำนักข่าว

สื่อที่กล่าวมาทั้ง 5 ประเภทนี้มีคุณลักษณะที่แตกต่างกันตามการใช้งานที่ขึ้นกับขอบเขตของสื่อ ที่จะไปยังกลุ่มเป้าหมาย โดยการใช้ช่องทางการสื่อสารที่ปรับแต่งเป็นสื่อ ใช้สายตา ใช้หู หรือกล่าวง่ายๆ ว่า ปากพูดให้เข้าหูคน ฟังเสียงพูด เมื่อพูดแล้วไม่ถึงเป้าหมายให้ใช้ภาษาเขียนจึงมีสิ่งพิมพ์ขึ้น หรือใช้ทั้งภาพและเสียง อย่างวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น

ในยุคไฮเทคปัจจุบัน เทคโนโลยีเจริญก้าวหน้ารวดเร็วมาก มีดาวเทียม คอมพิวเตอร์ เข้ามาเกี่ยวข้อง ทำให้สื่อสามารถสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายได้รวดเร็วยิ่งขึ้นหลายเท่า จนสามารถนำสื่อเหล่านี้มาประกอบกันเป็นระบบสังคมข่าวสาร หรือสังคมสารนิเทศในยุคนี้

สื่อที่เป็นช่องทางในการสื่อสาร สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. สื่อคำพูด
2. สื่อสิ่งพิมพ์
3. สื่อภาพและเสียง

สื่อคำพูด หมายถึง ใช้การวัดด้วยการพูดที่สามารถแบ่งออกเป็นหลายรูปแบบ คือ บุคคลการพบปะสังสรรค์ โทรศัพท์สนทนา การสัมมนา การอภิปราย การประชุม การไต่สวน และการปาฐกถา

สื่อสิ่งพิมพ์ หมายถึง จดหมาย ใบปลิว แผ่นปลิว คู่มือ หนังสือ วารสาร ปฏิทิน บัตรอวยพร รูปลอก คัทเอ้าท์ นุ่นจำลอง นิตยสาร ของที่ระลึกที่พิมพ์สัญลักษณ์งานหรือชื่อสถาบันทุกรูปแบบ ภาพยนตร์ และโทรทัศน์

สื่อภาพและเสียง หมายถึง การใช้อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในการทำงาน คือ ภาพถ่าย สไลด์ แผ่นโปร่งใส วิทยุกระจายเสียง วิดีโอ สไลด์มัลติวิชั่น ฟิล์ม เทปเสียง ภาพยนตร์ คอมพิวเตอร์ เกมกด และตู้เกม (เกษม จันทรน้อย, 2537 :18-20)

การใช้สื่อเพื่อประชาสัมพันธ์จึงเป็นหน้าที่ในการบริหารของหน่วยงานอย่างหนึ่งในการติดต่อสื่อสาร หรือเผยแพร่กิจกรรม การบริการหรือภารกิจของกระทรวงอุตสาหกรรมในเรื่อง การร้องเรียนให้ประชาชนได้รับรู้ ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาการใช้สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของกระทรวงอุตสาหกรรม ผ่านช่องทาง 3 ประเภท ได้แก่ สื่อมวลชน สื่อเฉพาะกิจ และสื่ออินเทอร์เน็ต

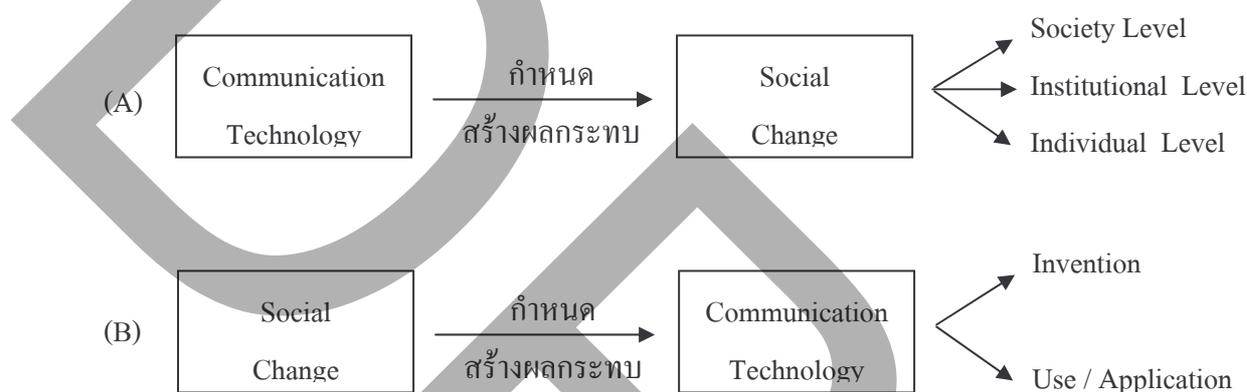
4. ทฤษฎีเทคโนโลยีสื่อสารเป็นตัวกำหนด

กลุ่มทฤษฎีเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนด (Technological Determinism) จัดเป็นทฤษฎีจากปีกหนึ่งของกลุ่มเศรษฐศาสตร์การเมือง (Political Economy) ซึ่งสนใจทำการวิเคราะห์พลังในการผลิตในส่วนของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และเมื่อนำมาประยุกต์เข้ากับแวดวงการสื่อสารมวลชนก็จะหมายถึงความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารทั้งหลาย (Communication Technology) (กาญจนา แก้วเทพ, 2545 : 113 อ้างถึงใน ผกาพรรณ หะรังสี, 2549 : 26)

สำนักโตรอนโต (The Toronto School) เป็นกลุ่มนักวิชาการที่ให้ความสนใจกับปัจจัยพลังทางการผลิต หรือเทคโนโลยีต่างๆ ที่เข้ามากำหนดเงื่อนไขการทำงานของ “สื่อ” ต่างๆ โดย

นักวิชาการกลุ่มนี้มีความเชื่อว่า ความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในเทคโนโลยีมีผลในการกำหนดความเปลี่ยนแปลงในโลกของ “สื่อ” และจะนำไปสู่ความเปลี่ยนแปลงในสังคมโดยรวม หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ การปฏิวัติเทคโนโลยี จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของ “สื่อ” ในการสื่อสารรวมทั้งการปฏิวัติในสังคมโดยรวม (สมสุข หินวิมาน, 2549 : 257 อ้างถึงใน ผกาพรรณ หะรังสี, 2549 : 26)

แนวทางการศึกษาเทคโนโลยีการสื่อสารกับสังคมนั้นสามารถพิจารณาได้ใน 2 มุมดังแบบจำลอง ต่อไปนี้



ภาพที่ 2.2 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีการสื่อสารและการเปลี่ยนแปลงทางสังคม

สำหรับแนวคิดตาม (A) นั้น จะตั้งคำถามว่า เมื่อเทคโนโลยีการสื่อสารเปลี่ยนแปลงไป จะสร้างผลกระทบอะไรให้เกิดขึ้นในระดับสังคม และปัจเจกบุคคลบ้าง ซึ่งแนวคิดนี้เป็นรากฐานของกลุ่ม Technological Determinism โดยแท้ เนื่องจากเชื่อว่าเทคโนโลยีเป็นสาเหตุหลัก (Prime Mover) ในการขับเคลื่อนความเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นกับส่วนอื่นๆ

ส่วนแนวคิดตามแบบจำลอง (B) นั้น จะตั้งคำถามในทางกลับกันว่า ภายใต้อะไรบ้าง การเปลี่ยนแปลงทางสังคมอะไรบางอย่าง ที่จะเป็นตัวกำหนดความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีรูปแบบต่างๆ ซึ่งแนวคิดนี้มองว่าเงื่อนไขทางสังคมจะเป็นสาเหตุหลัก ส่วนความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีนั้นกลับกลายเป็นผลลัพธ์ ทั้งนี้หากแยกขั้นตอนของการพัฒนาทางเทคโนโลยีออกเป็น 2 จังหวะ กล่าวคือ ขั้นตอนการประดิษฐ์ ค้นคว้า ทดลอง ซึ่งมักจะเป็นงานของนักวิทยาศาสตร์หรือกลุ่มผู้รู้ผู้เชี่ยวชาญ กับขั้นตอนของการนำเอาผลงานทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในสังคม ซึ่งทั้งสองขั้นตอนนี้ต่างก็ถูกกำหนดมาจากความจำเป็น ความต้องการ และกฎระเบียบของสังคม ยกตัวอย่างเช่น ในสังคมที่มีอากาศหนาว ย่อมเป็นปัจจัยผลักดันให้เกิดการคิดค้นเทคโนโลยีที่จะสร้างความอบอุ่นให้กับผู้คน ส่วนขั้นตอนของการนำมาประยุกต์ใช้นั้น จะเป็นตัวอย่างได้ชัดเจนจากกรณีของสังคมจีนโบราณที่ได้ค้นพบวิธีการทำระเบิดด้วยดินประสิวมาเป็นเวลานานแล้ว อย่างไรก็ตามก็ไม่ได้มีการยับยั้ง

เรื่องการนำมาใช้ในสังคมหรือการค้นคว้าพัฒนาต่อไป เนื่องจากสังคมมีความเห็นว่าเทคโนโลยีดังกล่าวนี้เป็นมหันตภัยต่อสันติสุขของมนุษย์ เป็นต้น

แมคควอล (McQuail, 1994 อ้างถึงใน ผกาพรรณ หารังสี, 2549 : 27) ได้ทำการประมวลคุณลักษณะเด่นของทฤษฎีเทคโนโลยีสื่อสารเป็นตัวกำหนดไว้ดังนี้

1. เทคโนโลยีการสื่อสารเป็นพื้นฐานของทุกสังคม
2. เทคโนโลยีแต่ละชนิดก็จะเหมาะสมกับรูปแบบโครงสร้างสังคมแต่ละอย่าง
3. ขั้นตอนของการผลิตและการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร จะเป็นตัวทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของสังคม
4. การปฏิบัติเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีการสื่อสารในแต่ละครั้ง จะทำให้เกิดการปฏิบัติเปลี่ยนแปลงทางสังคมตามมาเสมอ

ข้อสรุปของแมคควอล ข้างต้น สอดคล้องกับความคิดเห็นของซิลเลอร์ (Schiller, 1976 อ้างถึงใน อุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์, 2533 : 59) ซึ่งได้กล่าวว่า การรับเอาเทคโนโลยีการสื่อสารมานำใช้นั้น ไม่ได้เป็นเพียงการนำเครื่องมือและเทคนิคทางอุตสาหกรรมเข้ามาใช้เท่านั้น หากแต่ความสัมพันธ์ของผู้คนในสังคม ในด้านการงาน ในชุมชน และครอบครัวส่วนใหญ่แล้วจะถูกกำหนดโดยลักษณะของเทคโนโลยีด้วย

กลุ่มเศรษฐศาสตร์การเมืองที่สนใจพลังการผลิตด้านเทคโนโลยีทางการสื่อสารในช่วงแรกๆ เป็นนักวิชาการในมหาวิทยาลัยโตรอนโต (Toronto) ประเทศแคนาดา นักคิดท่านแรกในกลุ่มนี้ก็คือ อินนิส (Harold Innis) โดยมีผลงานสำคัญๆ ที่ตีพิมพ์ในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เช่น คือ จักรวรรดิและการสื่อสาร (The Empire and Communication) ค.ศ.1950 และความลำเอียงของการสื่อสาร (The Bias of Communication) ค.ศ.1951

อินนิสได้ชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างอารยธรรมของสังคมกับวิถีของการสื่อสาร (Mode of Communication) ที่เคยมีในประวัติศาสตร์มนุษยชาติ ยกตัวอย่างเช่น อำนาจทางการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในการบันทึกจาก “แผ่นหิน” มาสู่ “กระดาษปาปิรุส” อำนาจทางการเมืองและการปกครองก็ได้เปลี่ยนมือจากกษัตริย์มาสู่กลุ่มพระและนักบวชแทน นอกจากนี้อินนิส ยังได้พิสูจน์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างวิถีของการสื่อสารกับโครงสร้างอำนาจในสังคม (Structure of Power) ด้วย ซึ่งอินนิส ได้ให้ข้อสรุปว่า จากประวัติศาสตร์ของการสื่อสารที่ผ่านมายังระบบการสื่อสารขยายวงกว้างออกไปมากเท่าใด กลุ่มคนที่อยู่ขอบนอกของศูนย์กลางอำนาจ (Marginal) ดังกล่าวก็ยิ่งถูกรอบงำมากยิ่งขึ้น หรือไม่มีโอกาสที่จะถึงข้อมูลข่าวสารมากขึ้น อย่างไรก็ตามการพัฒนาด้านเทคโนโลยีจะก้าวไกลไปมากเพียงใด อินนิส เชื่อว่าอำนาจในการใช้และควบคุม

เทคโนโลยีดังกล่าว ก็ยังคงตกอยู่ในมือของคนกลุ่มน้อย ซึ่งก็คือกลุ่มชนชั้นนำ (Elite) และคนกลุ่มนี้จะใช้อำนาจทางการเมืองควบคุมระบบข่าวสารตลอดจนความรู้ต่างๆ ของสังคมไว้ พร้อมทั้งปิดกั้นการแข่งขันจากระบบการสื่อสารรูปแบบอื่นๆ เช่น การสื่อสารตามประเพณี และสื่อพื้นบ้าน เป็นต้น

แมคลูฮัน (Marshall McLuhan) เป็นนักวิชาการด้านการสื่อสารอีกท่านหนึ่งในกลุ่มเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนด ซึ่งในความสนใจในเรื่องของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีการสื่อสารที่มีผลกระทบต่อสังคม แม้ว่าแมคลูฮัน ได้นำแนวคิดของอินนิส มาสานต่อหลายประการ อย่างไรก็ตามก็มีความแตกต่างทางความคิดของนักวิชาการทั้งสองท่านก็คือ ในขณะที่อินนิส ค่อนข้างมองว่าเทคโนโลยีการสื่อสารนั้นเป็นกลไกประการหนึ่งที่ทำให้เกิดการเอารัดเอาเปรียบและการใช้อำนาจอย่างไม่เท่าเทียมกันในสังคม แต่แมคลูฮัน กลับมองเทคโนโลยีการสื่อสารในแง่ชื่นชมยินดี เนื่องจากเทคโนโลยีดังกล่าวได้ช่วยขยายประสบการณ์ของมนุษย์ให้กว้างไกลออกไป ความแตกต่างทางความคิดอีกประการหนึ่งก็คือ หน่วยในการวิเคราะห์ ในขณะที่อินนิส สนใจการวิเคราะห์ในระดับมหภาค (Macro) ซึ่งก็คือสังคม แต่สำหรับแมคลูฮันแล้ว เขากลับสนใจการวิเคราะห์ในระดับจุลภาค (Micro) ซึ่งก็หมายถึงประสบการณ์ของปัจเจกบุคคลนั่นเอง

แนวคิดพื้นฐานของแมคลูฮัน ต่อเทคโนโลยีการสื่อสารที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของมนุษย์ก็คือ “สื่อ” (Media) เขามองว่าสื่อทุกชนิดคือการขยายประสบการณ์ด้านผัสสะของมนุษย์ (Extension of Experience) โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซึ่งได้ช่วยขยายประสบการณ์ของมนุษย์ให้กว้างออกไปอย่างมาก พัฒนาการของเทคโนโลยีการสื่อสารในยุคนี้ ทำให้อุปสรรคด้านเวลา (Time) รวมทั้งระยะทางและสถานที่ (Space) หดลงไป นอกจากนี้แมคลูฮันยังได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับเรื่อง “รูปแบบของสื่อ” (Form/Media) โดยเขากล่าวว่า “ตัวสื่อก็คือสาร” (Medium is the Message) เนื่องจากเขาคิดว่าการเปลี่ยนแปลงเพียงตัวสื่อเท่านั้น ก็จะสามารถสร้างผลกระทบให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อประสบการณ์ต่างๆ ของมนุษย์แล้ว

ถึงแม้ว่า อินนิสและแมคลูฮัน จะมีแนวความคิดต่างกันในเรื่องของมุมมองและวิธีการศึกษาวิเคราะห์ อย่างไรก็ตามนักวิชาการทั้งสองท่านได้ให้ความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่าเมื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเปลี่ยนแปลงไป ระบบการสื่อสารของสังคมโดยเฉพาะการสื่อสารมวลชนก็จะเปลี่ยนตัวเองเข้าสู่โลกเทคโนโลยีสารสนเทศไปด้วย โดยยังทำหน้าที่และบทบาทหลักของตนเองอยู่ เช่น การเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสาร (Source of Information) การเป็นแหล่งบันเทิงพักผ่อนหย่อนใจ (Entertainment) และการเป็นเพื่อน (Companionship) ของคนกลุ่มต่างๆ ในสังคมหนึ่งๆ เมื่อเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเปลี่ยนแปลง รูปแบบและกระบวนการ

สื่อสารก็จะเปลี่ยนตามไปด้วย ยกตัวอย่าง เช่น การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การสนทนา (กมลรัฐ อินทรทัศน์, 2548 : 451 อ้างถึงใน ผกาพรรณ หะรังสี, 2549 : 29)

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นว่าเมื่อเทคโนโลยีเกิดการเปลี่ยนแปลง รูปแบบการติดต่อสื่อสารของมนุษย์ก็มีความเปลี่ยนแปลงไปเช่นเดียวกัน ปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสื่อใหม่ (New Media) อย่าง อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ ส่งผลให้รูปแบบการติดต่อสื่อสารของมนุษย์เปลี่ยนแปลงจากแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face Communication) มาเป็นการสื่อสารแบบไม่เห็นหน้าค่าตา ไม่รู้ว่าเป็นใคร (Anonymous) มีลักษณะบางประการที่แตกต่างจากชุมชนดั้งเดิมของมนุษย์หรือชุมชนทางกายภาพ (Real Communication)

เช่นเดียวกับเว็บไซต์ www.1111.go.th ที่ประชาชนสามารถใช้เป็นช่องทางการร้องเรียนเรื่องราวต่างๆ ได้ไม่จำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ถึงหน่วยงานราชการที่รับผิดชอบ ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้มีความสอดคล้องกับแนวคิดของทฤษฎีเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนด ให้มีติดต่อสื่อสารได้สะดวก รวดเร็ว กล่าวคือ เมื่อมีการร้องเรียนหน่วยงานรัฐมาก การดำเนินการแก้ไขย่อมส่งผลกระทบต่อหน่วยงานราชการและรัฐบาลเช่นกัน

5. แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

ในท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นของสังคมยุคใหม่ที่เต็มไปด้วยข่าวสารข้อมูลควบคู่ไปกับความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศ ก่อให้เกิดการพัฒนาสังคมรูปแบบใหม่ที่เรียกว่า สังคมฐานความรู้ (Knowledge Based Society) ที่คนเราสามารถค้นหาข้อมูลได้มากมาย และโต้ตอบสื่อสารแบบอิเล็กทรอนิกส์สองทางได้โดยอาศัยความสามารถของการรับส่งและแลกเปลี่ยนข้อมูลในรูปแบบของดิจิทัล ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมโยงโลกเข้าหากัน จนผู้คนที่อยู่ในพื้นที่ทั่วโลกสามารถรับรู้ข่าวสารแทบจะในเวลาเดียวกัน

ไม่เพียงแค่นั้น สังคมแห่งความรู้ยังนำไปสู่การเกิดระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge Based Economy) ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือหลักในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจ จนทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology หรือ ICT) กลายเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อวิถีชีวิตใหม่ ตลอดจนบทบาทอย่างมากต่อการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรม ซึ่งผลกระทบต่อการดำรงอยู่ขององค์กรทุกระดับในสังคมให้จำเป็นต้องปรับตัว

สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยการปรับโครงสร้างให้มีความยืดหยุ่น กระจายศูนย์ และตอบสนองต่อการอยู่ร่วมกันมากขึ้น

สุรพงษ์ สืบวงศ์ดี (2547) กล่าวว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ วิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ที่อาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายสื่อสารเข้ามาจัดการกับข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารประเทศอย่างเป็นระบบ มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้สามารถเข้าถึงการบริการของรัฐได้มากขึ้นและง่ายขึ้นด้วยการเชื่อมโยงการบริการระหว่างองค์กรของหลายๆ หน่วยงานในลักษณะบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-Stop-Service) โดยมีเป้าหมายสูงสุดที่การปรับปรุงระบบการบริหาร และการบริการภาครัฐให้สามารถบริการแบบออนไลน์ทางระบบอินเทอร์เน็ต และสามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด

สมชัย อักษรารักษ์ และอดิชา พรพศิน, (2547 : 12-15) กล่าวว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Government เป็นความคิดหนึ่งที่มีการกล่าวถึงกันมากในประเทศต่างๆ ทุกภูมิภาคของโลก เนื่องจากแต่ละประเทศตระหนักดีว่ารัฐบาลในฐานะองค์กรที่กำกับดูแลนโยบายต่างๆ ของประเทศ และเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชนจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนการทำงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

อย่างไรก็ตาม การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ใช่แค่การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาทำงานแทนเครื่องมือดั้งเดิมเท่านั้น หากแต่รัฐบาลจำเป็นต้องปรับหรือเปลี่ยนสภาพการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมีการจัดการกับข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารประเทศอย่างเป็นระบบ มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้สามารถเข้าถึงการบริการของรัฐได้มากขึ้นและง่ายขึ้นและทำให้ประชาชนมีความเชื่อถือนับถือรัฐบาลมากขึ้น โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการดำเนิน

อาจกล่าวได้ว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ก็คือ วิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการของภาครัฐบาล ปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน การบริการด้านข้อมูลและสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีและมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น ขณะเดียวกันก็ทำให้ประเทศมีความสามารถในการแข่งขันกับประเทศต่างๆ ได้ดีขึ้นด้วย

การบริการแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะนำหลักการ e-Service มาใช้ประโยชน์กับการบริการต่างๆ ของภาครัฐ ซึ่งประกอบด้วย การพัฒนาระบบสารสนเทศให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง การให้บริการผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความปลอดภัยและทำให้องค์กร

สามารถแลกเปลี่ยนสารสนเทศกันได้ การพัฒนาทักษะและองค์ความรู้ในแต่ละหน่วยงาน ตลอดจนการพัฒนากระบวนการบริการผ่านเครือข่ายสารสนเทศที่เชื่อมโยงการบริการระหว่างองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการที่เกี่ยวข้องกันของหลายหน่วยงานในลักษณะบริการเบ็ดเสร็จ (One-Stop-Service) เพื่อประโยชน์สูงสุดในการเข้าถึงข้อมูลและบริการของรัฐได้อย่างทั่วถึง และเท่าเทียมกัน ของประชาชนและภาคธุรกิจ โดยมีอินเทอร์เน็ตและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เป็นเครื่องมือในการบริการเข้าถึงบริการของรัฐ

แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทย เป็นการสร้างสรรค์ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานต่างๆ ของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีเป้าหมายเพื่อปรับปรุงระบบการบริหาร และบริการภาครัฐจำนวนมากให้สามารถบริการแบบออนไลน์ทางระบบอินเทอร์เน็ต และสามารถให้บริการได้แบบ 24 x 7 คือ ตลอด 24 ชั่วโมงโดยไม่มีวันหยุด

การจะบรรลุรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้นั้น จำเป็นต้องการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นกระบวนการ เนื่องจากการปรับองค์กรภาครัฐเข้าสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้นเป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีคิด วิธีปฏิบัติ วิธีการกระจายข้อมูลข่าวสาร วิธีการให้บริการต่อประชาชน ตลอดจนความรับผิดชอบที่ข้าราชการพึงมีต่อประชาชน และหน่วยงานของตนเอง ดังนั้นการปฏิบัติการเพื่อให้เกิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สมบูรณ์นั้นต้องดำเนินการแบบค่อยเป็นค่อยไปจนในที่สุดผู้ปฏิบัติการ ข้าราชการ และประชาชนจะมีความเข้าใจในเรื่องนี้ร่วมกัน

สรุปได้ว่าแนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นวิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายสื่อสารมาเป็นเครื่องมือ ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เช่นเดียวกับศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรมที่มีการรับข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเครือข่ายของรัฐบาล GCC1111 อินเทอร์เน็ตและCall Center ของหน่วยงานสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม

6. แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

การวิเคราะห์เนื้อหา เป็นระเบียบวิธีวิจัยประเภทหนึ่งที่มีมุ่งพิจารณา “สาร” เป็นหลัก ซึ่งผลการวิเคราะห์เนื้อหาสาร จะช่วยให้สามารถวิเคราะห์ไปยังผู้รับสาร และปฏิกิริยาตอบกลับของผู้รับสาร ได้ด้วย ระเบียบวิธีวิจัยประเภทนี้เริ่มมีกระบวนการที่เป็นระบบระเบียบเมื่อราว 50 ปีมาแล้ว โดยพัฒนามาจากการวิเคราะห์เนื้อหาหนังสือพิมพ์ โฆษณา วารสารคดี ฯลฯ เป็นระเบียบวิธีวิจัยประเภทหนึ่งที่นิยมใช้ในการวิจัยการสื่อสาร เพราะมีลักษณะผสมผสานระหว่างวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

สวรรณศรี วิเศษ (2528) ได้สรุปความหมายของการวิเคราะห์เนื้อหาไว้เช่นกัน โดยรายละเอียด ดังนี้

1. การวิเคราะห์เนื้อหาเป็นเทคนิคการวิจัยที่ศึกษาในเชิงวิทยาศาสตร์
2. การวิเคราะห์เนื้อหาต้องมีการสร้างเครื่องมือที่มีความเป็นปรนัย (Objectivity) และความเชื่อถือ (Reliability) คือ สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลชุดเดียวกัน แต่ต่างสถานการณ์ และผู้วิจัยแตกต่างกัน แต่ได้ผลสรุปออกมาเหมือนกัน
3. การวิเคราะห์เนื้อหาควรอธิบายความหมายได้ ทั้งในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) อย่างมีความเที่ยงตรงตามธรรมชาติของสาร (Validity)

องค์ประกอบของการสื่อสารในการวิเคราะห์เนื้อหา

การวิเคราะห์เนื้อหาอาจมีรูปแบบต่างๆ กันตามองค์ประกอบของการสื่อสาร 4 ประการ ดังนี้

1. **ลักษณะของเนื้อหา (Characteristics of Content)** การวิเคราะห์เนื้อหาในแง่นี้แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 สาร (Substance) ได้แก่

- การศึกษาแนวโน้มของเนื้อหา (Trends)- การศึกษาพัฒนาการของความรู้ (Development of Scholarship)
- การเปรียบเทียบความแตกต่างของเนื้อหาการสื่อสารในประเทศต่างๆ (International Comparisons)
- การศึกษาเปรียบเทียบสื่อหรือระดับของการสื่อสาร (Media or Level Comparisons)
- การตรวจสอบเนื้อหาของการสื่อสารกับวัตถุประสงค์ (Audit Content Against Objective)
- การสร้างมาตรฐานการสื่อสาร (Communication Standards)
- การใช้การวิเคราะห์เนื้อหากับการวิจัย (Research Operations)

1.2 รูปแบบ (Form) ได้แก่

- การเปิดเผยเทคนิคการโฆษณาชวนเชื่อ (Propaganda Techniques)
- การวัดความน่าอ่านของสื่อ (Readability)
- การศึกษาลักษณะการเสนอสาระ (Stylistic Features)

2. ผู้ส่งสาร (Producers of Content) การวิเคราะห์เนื้อหาในแง่ของผู้ส่งสาร แบ่งออกได้เป็น

- การศึกษาเจตนาและลักษณะอื่นๆของผู้ส่งสาร (To identify intentions and other characteristics of the communicators)
- การวิเคราะห์สภาวะเชิงจิตวิทยาของผู้ส่งสาร (To determine the psychological states of persons)
- การวิเคราะห์ผู้ส่งสารสอดแทรกการโฆษณาชวนเชื่อไว้ในเนื้อหาหรือไม่ (To detect the existence of propaganda)
- การรักษาข้อมูลหรือข่าวสารทางการทหารและการเมือง (To secure political and military intelligence)

3. ผู้รับสาร (Audience of Content) การวิเคราะห์เนื้อหาในแง่ของผู้รับสาร ได้แก่ การศึกษาเพื่อสะท้อนทัศนคติ ความสนใจ และค่านิยม ซึ่งเป็น “กระสวนวัฒนธรรม” (Cultural Pattern) ของกลุ่มสังคม

4. ผลของเนื้อหา (Effect of Content) การวิเคราะห์เนื้อหาในแง่ของผลที่เกิดขึ้น แบ่งได้เป็น 2 แบบ

- การศึกษาความสนใจของผู้รับสาร (To reveal the focus of attention)
- การศึกษาปฏิกิริยาตอบรับทางทัศนคติและพฤติกรรมของผู้รับสาร (To describe attitudinal and behavioral responses to communications)

สิ่งที่ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ คือ สารหรือเนื้อหา ว่าลักษณะของเนื้อหาการเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม ระหว่างเดือนมกราคม-มิถุนายน 2550 ที่มีการร้องเรียนมีเรื่องใดบ้างเพื่อศึกษาแนวโน้มของเนื้อหา โดยกำหนดเรื่องร้องเรียนในการวิเคราะห์เป็นรายเรื่อง (Item) และระบุประเภทเรื่องร้องเรียนในการวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อจัดประเภทของข้อมูลเรื่องร้องเรียน

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เมธินี มอร์เตอร์ (2541: บทคัดย่อ) จากผลการวิจัย เรื่องความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์กร และทัศนคติของพนักงานต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การวิจัยในครั้งนี้พบว่า พนักงานของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ได้มีความคิดเห็นต่อการ

แปรรูปรัฐวิสาหกิจ อย่างจำกัด กล่าวคือ การได้รับข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งสื่อต่างๆ เกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยน้อยมาก หรือไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารนี้เลย รวมถึงการสื่อสารในองค์กร ได้กล่าวถึงการแปรรูปรัฐวิสาหกิจกันในวงจำกัด ซึ่งจะเป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นเฉพาะผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น และเป็นการสื่อสารจากระดับบนลงล่าง ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นการสื่อสารสองทาง (Two Way Communication) เป็นสิ่งสำคัญมากในการติดต่อสื่อสารในองค์กร มีการเปลี่ยนแปลง ทักษะคิด และความคิดเห็น สามารถช่วยทำให้เกิดความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน และก่อให้เกิดความพึงพอใจ ฉะนั้นควรให้ความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง

ธิดา วุฒิเชียร (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะคิดของข้าราชการ สำนักงานงบประมาณ ที่มีต่อการใช้ Micro Computer ในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการ ของสำนักงานงบประมาณ มีทักษะคิดต่อการใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ ในการปฏิบัติงานในระดับสูง โดยตำแหน่งและเป็นปัจจัยที่มีผลต่อทักษะคิดดังกล่าวในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาระดับซี สถานภาพสมรส ระดับเงินเดือน สายงานที่ปฏิบัติ ระยะเวลารับราชการ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และความเข้าใจเรื่องการใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างในทักษะคิดดังกล่าว

นุชนาด การสูงเนิน (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง กระบวนการสื่อสารเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมอาหารฮาลาล จังหวัดปัตตานี ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เลื่อนนำมาใช้เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่เกิดการยอมรับและเปลี่ยนแปลงทัศนคติ รวมทั้งเกิดการมีส่วนร่วมในการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมนั้น คือสื่อบุคคล นอกจากนั้น การนิคมอุตสาหกรรมยังกระตุ้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมด้วยการทำกิจกรรมในบทบาทต่างๆ เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง การพาไปดูงาน และการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น โดยกลุ่มเจ้าหน้าที่มีการสื่อสารกับชาวบ้านในแนวระนาบ เป็นการสื่อสารสองทางและมีการสื่อสารหลายระดับตามวัตถุประสงค์และเนื้อหาที่ต้องการสื่อ สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร คือการเข้ามาพบกับผู้นำทางศาสนาและผู้นำชุมชน ใช้รูปแบบการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อสร้างความเข้าใจในสารก่อนและให้ช่วยถ่ายทอดรวมทั้งสร้างความเข้าใจแก่ชาวบ้าน ซึ่งขั้นตอนการดำเนินการต่างๆ นั้น ส่งผลให้ประชาชนโดยรอบพื้นที่จัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมให้ความร่วมมือและการมีส่วนร่วมเป็นอย่างดี 3

ด้าน คือ การให้ความร่วมมือระดมความคิด การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้น และการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารไปยังกลุ่มชาวบ้านอื่นๆ ในชุมชน

สุชน คงสวัสดิ์ (2543: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อม ศึกษากรณีนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จากการวิจัยพบว่าประชาชนในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดมีส่วนร่วมในการจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อมยังไม่สูงเท่าที่ควร เนื่องจากประชาชนยังไม่มี ความเข้าใจในเรื่องของสิ่งแวดล้อมชัดเจนหรือลึกซึ้งมากนัก ดังนั้นในกระบวนการให้ประชาชนมีส่วนร่วมจึงต้องทำการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกทุกรูปแบบ เพื่อให้ประชาชนได้ทราบเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อมและมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะผ่านสื่อบุคคลมากกว่าสื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ ซึ่งสื่อบุคคลจะสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารกับประชาชนในชุมชนของตนเองได้เป็นอย่างดี

สุคนธ์ เมฆเนย (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารในองค์กร : ศึกษากรณี Thai Sphere ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต THAI Sphere ของพนักงานโดยรวมแตกต่างกัน ส่วนพฤติกรรมของระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต มีเพียงระดับการศึกษาเท่านั้นที่แตกต่างกัน รวมถึงพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ที่มีความแตกต่างกันไปตามอายุที่ปฏิบัติงาน และระดับความชำนาญในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ส่วนเพศ กับระดับการศึกษา ไม่มีความแตกต่างในการใช้ Web board ส่วนปัจจัยด้านเทคโนโลยีและเนื้อหา โดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานแตกต่างกัน ยกเว้นพฤติกรรมของระยะเวลาและความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต ที่ไม่สัมพันธ์กับปัจจัยด้านเทคโนโลยี ส่วนปัจจัยด้านเนื้อหา มีเพียงพฤติกรรมด้านการใช้ประโยชน์เท่านั้นที่ไม่มีความสัมพันธ์กัน สำหรับพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไปและเปลี่ยนไปในทางบวก จึงกล่าวได้ว่าวัฒนธรรมองค์กรของบริษัทการบินไทย เป็นวัฒนธรรมองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงไปในลักษณะสร้างสรรค์

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง “กระบวนการสื่อสารเรื่องร้องเรียนของศูนย์ประสานการแก้ไข ปัญหาตามข้อร้องเรียนจากประชาชน ของกระทรวงอุตสาหกรรม” ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) การสำรวจเอกสาร (Documentary Research) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการสื่อสารเรื่องร้องเรียน เนื้อหา เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่แจ้งมายัง ศูนย์ประสานการแก้ไข ปัญหาตามข้อร้องเรียนของกระทรวง อุตสาหกรรม และปัญหา อุปสรรค เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม โดยใช้วิธีการ นำเสนอแบบ พรรณนาวิเคราะห์ (Analytical Description)

3.1 กรอบระเบียบการวิจัย

ตารางที่ 3.1 แสดงกรอบระเบียบวิธีวิจัย

ปัญหาคำถามวิจัย	แนวคิด ทฤษฎี	ระเบียบวิธีวิจัย	
		กลุ่มเป้าหมาย ในการวิจัย	วิธีการวิจัย
1. กระทรวงอุตสาหกรรม มีกระบวนการสื่อสารเรื่อง ร้องเรียนเป็นอย่างไร	<ul style="list-style-type: none">- แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการ สื่อสาร- แนวคิดการสื่อสารใน องค์กร- แนวคิดรูปแบบการสื่อสาร	<ul style="list-style-type: none">1. บุคคลในองค์กร ที่มีหน้าที่ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน- ผู้กำหนดนโยบาย- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ แก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน- เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none">1. การวิเคราะห์ เอกสาร- บันทึกข้อความ กฎกระทรวง แบบ ฟอร์มการร้องเรียน2. การสัมภาษณ์- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ รับเรื่องร้องเรียน
2. เนื้อหาเรื่องร้องเรียนที่ กระทรวงอุตสาหกรรม ได้รับแจ้งจากประชาชน เป็นเนื้อหาประเภทใดบ้าง	<ul style="list-style-type: none">- แนวคิดเกี่ยวกับการ วิเคราะห์เนื้อหา	<ul style="list-style-type: none">1. ข้อมูลและเอกสารเรื่อง ร้องเรียน- เรื่องร้องเรียนทาง จดหมาย	<ul style="list-style-type: none">1. การวิเคราะห์ เอกสารแบบฟอร์ม การร้องเรียน

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ปัญหาวิจัย	แนวคิด ทฤษฎี	ระเบียบวิธีวิจัย	
		กลุ่มเป้าหมายในการวิจัย	วิธีการวิจัย
3. ปัญหา อุปสรรคเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรมมีอะไรบ้าง	- ทฤษฎีเทคโนโลยีสื่อสารเป็นตัวกำหนด - แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	- เอกสารการรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนระหว่างเดือนมกราคม - มิถุนายน 2550 - เอกสารการรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทาง Call Center 1563 - แบบฟอร์มการร้องเรียน - เอกสารการบันทึกเรื่องร้องเรียนทางเว็บบอร์ด (www.m-industry.go.th, www.diw.go.th, www.tisi.go.th, www.ieat.go.th, www.gcc1111.go.th) - เว็บไซต์ที่ดำเนินการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน - เว็บไซต์ที่รับเรื่องร้องเรียน	2. การสัมภาษณ์ - ประสานศูนย์ฯ - เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน - เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน 1. การสัมภาษณ์ - เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน - เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

ในส่วนต่อไปนี้จะกล่าวถึงรายละเอียดของระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพประกอบด้วยวิธีการวิจัยข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล วิธีการเข้าถึงข้อมูล ความเชื่อถือได้ของข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอข้อมูล

3.2 วิธีการวิจัย

3.1.1 การสำรวจและเก็บข้อมูลเบื้องต้น (มกราคม - มิถุนายน 2550)

ในขั้นตอนนี้จะเป็นการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากเอกสาร (Documentary Research) การเก็บข้อมูลจากแหล่งประเภทเอกสาร ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์กระทรวงอุตสาหกรรม ประจำปี 2550 เอกสารการสัมมนาเกี่ยวกับเรื่องการเรียนรู้ที่มีหน่วยงานภาครัฐและนักวิชาการเข้าร่วม เอกสารบันทึกข้อมูลการเรียนรู้ทางโทรศัพท์ (Call Center 1563) แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องทุกข์ เอกสารการรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน แผ่นพับ เอกสารจากสื่อต่างๆ ที่เกี่ยวกับการร้องเรียน เช่น วารสาร อินเทอร์เน็ต เป็นต้น นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้เข้าร่วมสังเกตการณ์และพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในระหว่างการประชุมประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ กรณีที่ชาวบ้านได้เดินทางมาชุมนุมร้องเรียนและยื่นหนังสือร้องทุกข์กับกระทรวงอุตสาหกรรม เพื่อประเมินตัวอย่างกระบวนการการรับเรื่องร้องเรียนรวมทั้งทดสอบความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูลภาคสนาม

3.1.2 การเก็บข้อมูลภาคสนาม (กันยายน 2550)

หลังจากคัดเลือกเหตุการณ์ตัวอย่างเรื่องร้องเรียนเพื่อทำการศึกษาได้แล้ว ในขั้นตอนนี้ถัดมาผู้วิจัยจึงทำการเก็บข้อมูลภาคสนาม จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) การเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลประเภทบุคคลซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) เป็นผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับกรรับเรื่องร้องเรียน หรือมีหน้าที่ปฏิบัติงานรับผิดชอบ จำนวน 16 คน โดยแบ่งออกเป็น

(1) ประธานคณะกรรมการศูนย์ประสานงานแก้ไขตามข้อร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม

1.1 นายวิฑูรย์ สิมะโชคดี รองปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม ประธานคณะกรรมการศูนย์ประสานงานรับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม มีอำนาจสั่งการกำหนดนโยบาย แนวทางการแก้ปัญหา อุปสรรค จากเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความดูแลของกระทรวงอุตสาหกรรม

(2) เจ้าหน้าที่ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน 6 คน ซึ่งมีหน้าที่ในการพิจารณา ประสานงานติดตาม สรุปรายงานผล และรับเรื่องร้องเรียน

2.1 นางสาวสนันท์ สรรเสอาด นักประชาสัมพันธ์ 7ว กองกลาง สำนักงาน ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม เป็นคณะทำงานและเลขานุการคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของ กระทรวงอุตสาหกรรม มีหน้าที่พิจารณา ประสานงานติดตาม สรุปรายงานเรื่องร้องเรียน เสนอ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม และสำนักนายกรัฐมนตรี

2.2 นางศศิธร พันธุ์หอม เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล 5 กองกลาง สำนักงาน ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม เป็นคณะทำงานในการรับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม มีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน พิจารณา ประสานงานติดตามเรื่องร้องเรียน กับหน่วยงานที่ รับผิดชอบ ของกระทรวงอุตสาหกรรม

2.3 นายพาวุฒิ หาญเวช เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 6ว สำนักตรวจและ ประเมินผล กระทรวงอุตสาหกรรม มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนเฉพาะ โรงงานในภูมิภาค 75 จังหวัด โดยประสานงาน ติดตามผล สรุปรายงานแจ้งผู้ร้องเรียน และผู้บริหารกระทรวงอุตสาหกรรม

2.4 นางสาวมณฑิพย์ ถึกจรูญ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล สำนักตรวจและ ประเมินผล กระทรวงอุตสาหกรรม รับเรื่องร้องเรียน จัดเก็บข้อมูล สรุปรเรื่องร้องเรียนรายเดือน เรื่องร้องเรียนโรงงานในภูมิภาค 75 จังหวัด

2.5 นายชัชวาล แจงคำ นิตกร 7ว กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดกระทรวง อุตสาหกรรม รับเรื่องร้องเรียนรายบุคคล ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน บันทึก ตรวจสอบ ดำเนินการ สรุปรผล รายงาน ผู้บริหารกระทรวงอุตสาหกรรม

2.6 นายชาติชาย เนตรสุวรรณ นายช่างภาพ 6 สำนักงานเลขานุการกรม กรม โรงงานอุตสาหกรรม มีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน พิจารณา ประสานงานติดตามเรื่องร้องเรียน กับหน่วยงานที่รับผิดชอบของกรมโรงงานอุตสาหกรรม

2.7 นางสาวสยามล ตันตระกูล พนักงานลูกจ้างประจำศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร (Call Center) สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม รับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ทำ หน้าที่รับเรื่องร้องเรียน บันทึก ประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบของกระทรวงอุตสาหกรรม

2.8 นางสาวฉริยา อ่อนน้อม เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 6ว กรมอุตสาหกรรม พื้นฐานและการเหมืองแร่ มีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน พิจารณา ประสานงานติดตามเรื่อง ร้องเรียนกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ ของกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่

(3) **เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ปัญหา** จำนวน 6 คน ซึ่งมีหน้าที่ในการดำเนินการติดตาม แก้ไขปัญหา ประสานงาน รายงานผล และรับเรื่องร้องเรียน ผู้วิจัยได้จัดแบ่งเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ปฏิบัติการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนออกเป็น 4 ภูมิภาคๆ ละ 2 จังหวัดประจำสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

3.1 ภาคเหนือ

3.1.1 **นายพงษ์เกษม โปธิ์แก้ว** ตำแหน่ง **วิศวกร 7ว** มีหน้าที่ในการติดตาม ตรวจสอบ และรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาจากเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่

3.1.2 **นายสมเกียรติ ราชคมน์** ตำแหน่ง **วิศวกร 7ว** มีหน้าที่ในการติดตาม ตรวจสอบ และรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาจากเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดลำปาง

3.2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3.2.1 **นายจิรพงษ์ โรจนประดิษฐ์** ตำแหน่ง **นักวิชาการทรัพยากรธรณี 7ว** มีหน้าที่ในการติดตาม ตรวจสอบ และรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาจากเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุรินทร์

3.2.2 **นายประกิต อมรสิงห์** ตำแหน่ง **เจ้าหน้าที่บริหารงานทรัพยากรธรณี 7ว** มีหน้าที่ในการติดตาม ตรวจสอบ และรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาจากเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเพชรบูรณ์

3.3 ภาคกลาง

3.3.1 **นายสมคิด รุ่งเรืองตำแหน่ง วิศวกร 7ว** มีหน้าที่ในการติดตาม ตรวจสอบ และรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาจากเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสมุทรปราการ

3.3.2 **นายอนิรุทธ์ โปธิ์หล้า** ตำแหน่ง **วิศวกร 7ว** มีหน้าที่ในการติดตาม ตรวจสอบ และรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาจากเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง

3.4 ภาคใต้

3.4.1 **นายพิชัย ลำดวล** ตำแหน่ง **วิศวกร 7ว** มีหน้าที่ในการติดตาม ตรวจสอบ และรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาจากเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

3.4.2 นายวีระกิตติ์ รันทกิจชนวัชร ตำแหน่ง วิศวกร 7ว มีหน้าที่ในการติดตาม ตรวจสอบ และรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาจากเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดระนอง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เริ่มจากการศึกษาข้อมูลจากเอกสารการสัมมนาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่มีหน่วยงานภาครัฐ เอกสารบันทึกข้อมูลการร้องเรียนทางโทรศัพท์ (Call Center 1563) แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องทุกข์ เอกสารการรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน แผ่นพับ เอกสารจากสื่อต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ไม่ว่าจะเป็นข่าวจากหนังสือพิมพ์ แผ่นพับประชาสัมพันธ์ สื่ออินเทอร์เน็ต และงานบันทึกการสัมมนาที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษา และกำหนดแนวทางการตั้งคำถามโดยนำคำถามมาขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา จากนั้นเข้าไปสังเกตการณ์การทำงาน การประสานงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ในส่วนของอุตสาหกรรมจังหวัด และกรมโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อเพิ่มเติมในส่วนที่ยังไม่สมบูรณ์ แล้วจึงนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง หลังจากนั้นจะเริ่มเก็บข้อมูลซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูล ดังนี้

ขั้นแรก : ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลประเภทเอกสารแจ้งเรื่องร้องเรียนที่ผ่านมา และนำมาวิเคราะห์ในเบื้องต้น เพื่อใช้ประกอบในการตั้งคำถามสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย รวมถึงการนำไปใช้สรุปอภิปรายผล

ขั้นที่สอง : การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสังเกตการณ์ (Observation) ผู้วิจัยได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการรับเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนแจ้งเข้ามาทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ของกระทรวงอุตสาหกรรม และศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรัฐบาล (GCC 1111)

ขั้นที่สาม : การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยในการสัมภาษณ์จะใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth) ในเรื่องราวการร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ในการสื่อสารที่ใช้ทั้งภายในและภายนอกถึงการดำเนินการแก้ไขปัญหา การประสานงานชี้แจงข้อเท็จจริง ในการสัมภาษณ์แบบกึ่งทางการกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ และการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ประชาชน โดยแสดงออกด้วยบุคลิกความเป็นกันเองในระหว่างการสัมภาษณ์ นอกจากการจดบันทึกแล้ว ผู้วิจัยจะขออนุญาตผู้ให้สัมภาษณ์ในการบันทึกเสียงโดยเครื่องบันทึกตลอดการสัมภาษณ์ ทั้งนี้เพื่อช่วยในการเก็บข้อมูล ไม่ผิดพลาด

และได้ข้อมูลอย่างครบถ้วน ผู้วิจัยจะทำการถอดเทปโดยจะตั้งแต่ประเด็นที่มีความเกี่ยวข้องที่สามารถตอบปัญหาการวิจัยในการศึกษาเรื่องนี้ได้ ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ผู้วิจัยจะวิเคราะห์โดยนำทฤษฎีใน บทที่ 2 นั้นมาประกอบกับข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายเพื่อที่จะได้คำตอบในการวิจัยที่ดีที่สุด

ในช่วงก่อนการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะเข้าพบผู้สัมภาษณ์เพื่อทำความรู้จักก่อนทำการพูดคุยอย่างเป็นทางการ และอธิบายงานศึกษาวิจัยในครั้งนี้ หลังจากนั้นจะทำการกำหนดวัน เวลา เพื่อจะได้ทำการสัมภาษณ์ตามเวลาที่ผู้ให้สัมภาษณ์สะดวกที่สุด หากผู้ให้สัมภาษณ์มีความสะดวกพร้อมสัมภาษณ์ให้ดำเนินการสัมภาษณ์ทันที

สำหรับแนวคำถามนั้น ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามกลุ่มบุคคลภายในหน่วยงานกระทรวงอุตสาหกรรมไว้ให้ครอบคลุมทั้งระดับผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติการ และคำถามกลุ่มบุคคล หน่วยงานภายนอกกระทรวงอุตสาหกรรม ซึ่งในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะคอยฟังและจับประเด็นเพื่อจะได้สัมภาษณ์ให้ลึกลงไปในบริบทต่างๆ และเก็บรายละเอียดเพื่อจะได้ตอบปัญหา และอธิบายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแนวคำถามของกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 4 กลุ่ม ดังนี้

แนวคำถามประชาชนศูนย์ฯ

- นโยบายในการรับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรมเป็นอย่างไร
- กระบวนการสื่อสารของการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเป็นอย่างไร
- สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรมมีบทบาทหน้าที่อย่างไรในการรับเรื่องข้อ

ร้องเรียน

- แนวทางในการแก้ปัญหา หาข้อมูลในเรื่องร้องเรียน
- ขั้นตอนในการดำเนินงานในการแก้ปัญหาเรื่องข้อร้องเรียน
- ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการประสานงานข้อร้องเรียน
- ใช้สื่อประเภทใดบ้างในการประชาสัมพันธ์โครงการเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนรับทราบ
- ประเด็นที่มีการร้องเรียนมากที่สุดคือประเด็นใด
- โครงการนี้ได้รับการตอบรับจากประชาชนอยู่ในระดับใด

แนวคำถามเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติการและรับเรื่องร้องเรียน

- กระบวนการสื่อสารของการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเป็นอย่างไร
- ขั้นตอนในการดำเนินงานในการแก้ปัญหาเรื่องข้อร้องเรียน
- ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการประสานงานข้อร้องเรียน
- ประชาชนร้องเรียนผ่านสื่อใดมากที่สุด
- ใช้สื่อประเภทใดบ้างในการประชาสัมพันธ์โครงการเรื่องร้องเรียนให้ประชาชน

รับทราบ

- ผลจากการแก้ไขปัญหาได้รับการตอบรับจากประชาชนอยู่ในระดับใด
- ประเด็นที่มีการร้องเรียนมากที่สุดคือประเด็นใด
- โครงการนี้ได้รับการตอบรับจากประชาชนอยู่ในระดับใด

ในส่วนของคำถามทั้งหมดนี้ เป็นเพียงแนวทางหรือกรอบในการสัมภาษณ์เท่านั้น เพราะในการสัมภาษณ์จริงผู้วิจัยอาจสามารถถามรายละเอียดได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น โดยคำถามที่ใช้เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบได้อย่างเต็มที่ และต่อเนื่อง หากจบการสัมภาษณ์แล้วยังไม่ได้รายละเอียดครบถ้วนก็จะกลับไปขอสัมภาษณ์อีกครั้งจากผู้ให้สัมภาษณ์ได้

3.4 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม - มิถุนายน 2550 ซึ่งเป็นช่วงที่มีการร้องเรียนของประชาชนมายังกระทรวงอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่องในรอบ 6 เดือน และวิเคราะห์ สรุปข้อมูลช่วง เดือนกันยายน – ตุลาคม 2550 รวมใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น 10 เดือน

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบประเด็นคำถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ โดยผู้สัมภาษณ์มีประเด็นคำถามเฉพาะที่ต้องการคำตอบไว้จำนวนหนึ่ง โดยเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์มีอิสระในการให้ข้อมูลเพิ่มเติม และเครื่องมือที่ใช้คือ

1. เทปบันทึกเสียง ในการสัมภาษณ์บุคคลที่ต้องการข้อมูล
2. สมุดบันทึก เพื่อจดบันทึกเหตุการณ์ของบุคคลที่เราต้องการข้อมูล

3. กล้องถ่ายรูปเพื่อบันทึกภาพสถานที่ และบุคคลที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับเรื่องกรร ร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม

4. คำถามในการสัมภาษณ์ เพื่อใช้ประกอบการสัมภาษณ์ และสนทนาพูดคุยอย่าง เป็นทางการ

3.6 วิธีการเข้าถึงข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเป็นข้าราชการอยู่ใน กลุ่มประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ กองกลาง สำนักงานปลัด กระทรวงอุตสาหกรรม ซึ่งมีความคุ้นเคยกับกลุ่มเป้าหมาย โดยเตรียม ความพร้อมในการจัดลำดับการเข้าถึงข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประวัติ ความเป็นมาของกระทรวงอุตสาหกรรม แผนผังการแบ่งส่วนราชการ วิสัยทัศน์ ความเป็นมาใน เรื่องร้องเรียนเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิจัย และเตรียมความพร้อมในการเข้าพบกลุ่มเป้าหมาย

2. ในการเข้าพบกลุ่มเป้าหมาย ผู้วิจัยได้แนะนำตัวโดยการแสดงบทบาทของนักวิจัย และอธิบายจุดมุ่งหมายในการวิจัย แนวคำถามในการสัมภาษณ์ และประโยชน์ของการวิจัย โดย ขอความร่วมมือจากกลุ่มเป้าหมาย

3. ระหว่างก่อนการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยแนะนำตัวเข้าพบปะเยี่ยมเยียนพูดคุยกับ กลุ่มเป้าหมายอย่างสม่ำเสมอ

4. ผู้วิจัยทำการชี้แจงกรอบในการวิเคราะห์วิจัย และตกลงกับกลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับการ เก็บข้อมูลต่างๆ

5. ผู้วิจัยดำเนินการในกระบวนการเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายตามข้อตกลงร่วมกัน และการเก็บข้อมูลดำเนินไปด้วยความจริงใจ ใจกว้างใจ และรักษาสัมพันธ์ภาพตลอดระยะเวลาการวิจัย

3.7 ความเชื่อถือได้ของข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบจาก การศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารต่างๆ การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตอากัปกริยา การ แสดงออกในขณะที่สัมภาษณ์ ตลอดจนการตรวจสอบข้อมูลโดยให้กลุ่มเป้าหมายที่ได้สัมภาษณ์เป็น ผู้ตรวจสอบประเด็นสำคัญต่างๆ และข้อมูลทุกส่วนจะนำมาใช้ประกอบกันในการทบทวน ตรวจสอบข้อมูล นอกจากนั้นความเชื่อถือได้ของข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยให้ความสำคัญต่อ

กระบวนการในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี และมีแนวทางการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างความน่าเชื่อถือของข้อมูลเพิ่มเติม ดังนี้

1. ควบคุมสถานการณ์การวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ โดยการสร้างสัมพันธภาพและความจริงใจ ความไว้วางใจที่ดีกับกลุ่มเป้าหมายอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความร่วมมือตลอดระยะเวลาที่ดำเนินการวิจัย
2. ก่อนการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ชี้แจงรายละเอียด และขั้นตอนในการวิจัยทำความเข้าใจร่วมกันกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้เกิดความร่วมมือ สามารถให้ข้อมูลได้ตามความเป็นจริง
3. ผู้วิจัยมีการฝึกฝนและพัฒนาตนเองในเรื่องเทคนิคการสัมภาษณ์ การสังเกต และการบันทึกข้อมูล ทั้งก่อนการเก็บข้อมูลจริงเพื่อให้เกิดทักษะก่อนดำเนินการเก็บข้อมูลจริง
4. ผู้วิจัยกำหนดบันทึกการสังเกต โดยการจดจำปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นดำเนินการบันทึกปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นโดยทันที หากเป็นการสัมภาษณ์ที่ได้ขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์แล้ว ผู้วิจัยถอดเทปการสัมภาษณ์อย่างละเอียดตามความเป็นจริงในทันที ซึ่งจะช่วยให้สามารถลำดับประเด็นและเหตุการณ์ได้อย่างต่อเนื่อง และนำข้อมูลที่สรุปได้ไปวางแผนในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
5. ผู้วิจัยให้ความสำคัญเรื่องจริยธรรมในการทำการวิจัย และเคารพสิทธิส่วนบุคคลของกลุ่มเป้าหมาย กรณีกลุ่มเป้าหมายไม่เต็มใจที่จะให้สัมภาษณ์ในบางประเด็นก็สามารถยกเลิกการให้ข้อมูลได้ทุกขั้นตอนการวิจัย และพยายามไม่ให้เกิดผลเสียหายต่อกลุ่มเป้าหมาย และชื่อเสียงของหน่วยงาน

3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง กระบวนการสื่อสารรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ประสานงานแก้ไขตามข้อร้องเรียนจากประชาชนของรัฐบาลกรณีศึกษา : เฉพาะเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรมเป็นงานวิจัยที่เน้นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจเอกสาร การสังเกตการณ์ และการสัมภาษณ์ โดยจะวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบปัญหาคำถามวิจัยทั้ง 2 ข้อ คือ

- (1) กระทรวงอุตสาหกรรมมีกระบวนการสื่อสารเรื่องร้องเรียน เป็นอย่างไร
- (2) เนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่กระทรวงอุตสาหกรรม ได้รับแจ้ง เป็นอย่างไร

จากข้อมูลที่ได้ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแยกข้อมูลในแต่ละประเด็นตามลำดับ และแยกวิเคราะห์เมื่อสามารถตอบปัญหาคำถามการวิจัยที่ตั้งไว้ได้ครบทุกข้อ

3.9 การนำเสนอข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลการวิจัย ดังนี้

บทที่ 4 ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลการวิจัยโดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลจากการค้นคว้าทางเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนหน่วยงานกระทรวงอุตสาหกรรม ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน กลุ่มประชาชนและเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยใช้การพรรณนาวิเคราะห์ (Analytical Descriptive) เพื่ออธิบายกระบวนการสื่อสาร ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่แจ้งมายังกระทรวงอุตสาหกรรม

ส่วนที่ 2 ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลจากการค้นคว้าทางเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนหน่วยงานกระทรวงอุตสาหกรรม ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน หน่วยงานภายนอกองค์กร (เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล) เพื่อวิเคราะห์เนื้อหาและช่องทางที่มีการร้องเรียนมายังกระทรวงอุตสาหกรรม

ส่วนที่ 3 ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ประธานศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน และเจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน เพื่อนำมาวิเคราะห์ถึงปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง “กระบวนการสื่อสารเรื่องร้องเรียนของศูนย์ประสานการแก้ไข ปัญหาตามข้อร้องเรียนจากประชาชนของกระทรวงอุตสาหกรรม” เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อตอบปัญหานำการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำข้อร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรมมีการสื่อสารเรื่องร้องเรียนอย่างไร
2. เนื้อหาเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำข้อร้องเรียนของกระทรวง อุตสาหกรรมได้รับแจ้งจากประชาชน มีลักษณะเนื้อหาประเภทใดบ้าง
3. ปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรมมีอะไรบ้าง

ผลการวิจัยนี้ได้แบ่งการนำเสนอเป็น 3 ส่วนเพื่อตอบปัญหานำการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เพื่อศึกษากระบวนการสื่อสารเรื่องร้องเรียนของศูนย์ประสานการแก้ไข ปัญหาดำข้อร้องเรียนกระทรวงอุตสาหกรรม

ส่วนที่ 2 เพื่อศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่แจ้งมายัง ศูนย์ประสานการแก้ไข ปัญหาดำข้อร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม

ส่วนที่ 3 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม โดยมีรายละเอียดในแต่ละส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เพื่อศึกษากระบวนการสื่อสารเรื่องร้องเรียนของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำข้อ ร้องเรียนกระทรวงอุตสาหกรรม

จากการศึกษาเอกสารและการสัมภาษณ์พบว่า การดำเนินงานศูนย์ประสานการแก้ไข ปัญหาดำข้อร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรมมีการสื่อสารให้ประชาชนร้องเรียนหน่วยงาน ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น กล้องรับความคิดเห็น จดหมาย โทรศัพท์ ติดต่อด้วยตนเอง ฯลฯ รวมทั้ง เรื่องร้องเรียนจาก โทรศัพท์ Call Center 1563 เครือข่ายอินเทอร์เน็ตทาง Webboard ได้แก่ กระทรวงอุตสาหกรรม (www.m_industry.go.th) กรมโรงงานอุตสาหกรรม (www.diw.go.th)

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (www.tisi.go.th) การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (www.ieat.go.th) และเรื่องร้องเรียนที่ส่งผ่านศูนย์บริการประชาชน สำนักงานกฤษฎีกาทำเนียบรัฐบาล (www.gcc1111.go.th) ซึ่งเรื่องร้องเรียนที่แจ้งเข้ามายังศูนย์ประสานฯ มีประเด็นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมหลายประเด็น ตามภารกิจและบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งศูนย์ประสานฯ ได้จำแนกเป็นประเด็นหลักครอบคลุมภารกิจของทุกหน่วยงาน รวม 8 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม บริการต่างๆ คุณภาพผลิตภัณฑ์ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง นโยบายต่างๆ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ขอบเขตอำนาจ และประเด็นอื่น ๆ ทั้งนี้ ประเด็นเรื่องร้องเรียนที่มีเข้ามายังศูนย์ประสานฯ มากที่สุด ได้แก่ ประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นมลพิษจากโรงงานอุตสาหกรรม การทำเหมืองแร่ รองลงมาเป็นประเด็นด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ ร้องเรียนสินค้าไม่ได้มาตรฐาน โดยกรมโรงงานอุตสาหกรรม กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่ดูแลในเรื่องดังกล่าวตามลำดับ

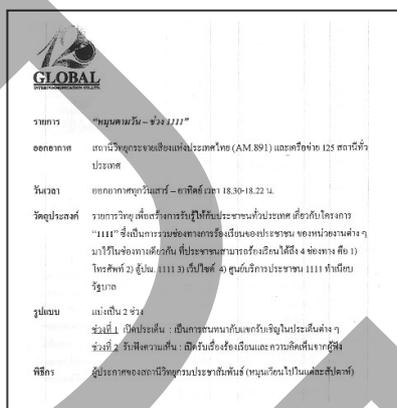
ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์สรุปรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนจากประชาชนของกระทรวงอุตสาหกรรม ด้วยโปรแกรม SPSS เวอร์ชัน 12 ในช่วง 6 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม – มิถุนายน 2550

จากการศึกษาเอกสารและการสัมภาษณ์ ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนจากประชาชน กระทรวงอุตสาหกรรมมีการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและงานบริการต่างๆ ผ่านช่องทางสื่อ 3 ประเภท ได้แก่ สื่อมวลชน สื่อเฉพาะกิจ และสื่อใหม่

1. สื่อมวลชน ได้แก่

- รายการวิทยุ สนทนาและสัมภาษณ์ผู้บริหารกระทรวงอุตสาหกรรม รายการ “หมูนตามวัน-ช่วง 1111” เรื่อง การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชนในส่วนของกระทรวงอุตสาหกรรม โดยนายวิฑูรย์ สิมะโชคดี รองปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม สถานีวิทยุแห่งประเทศไทย กรมประชาสัมพันธ์ คลื่น AM.891 KHz, และเครือข่าย 125 สถานีทั่วประเทศ ในวันอาทิตย์ที่ 29 เมษายน 2550 เวลา 18.30-18.45 น. และรายการข่าวช่วงที่ 2 เรื่อง ศูนย์บริการร่วม รูปแบบใหม่ของงานบริการเพื่อประชาชน ของกระทรวงอุตสาหกรรม สถานีวิทยุแห่งประเทศไทย กรมประชาสัมพันธ์ และเครือข่าย 125 สถานีทั่วประเทศ ในวันพฤหัสบดีที่ 28 มิถุนายน 2550 เวลา 07.30-07.45 น.

- สปอตวิทยุ ชุด “ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม” ความยาว 30 วินาที ออกอากาศในช่วงเวลา 06.00-09.00 น. ระหว่างเดือน มีนาคม-เมษายน 2550 รวม 36 ครั้ง ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย เครือข่ายทั่วประเทศ ระบบ F.M. 95

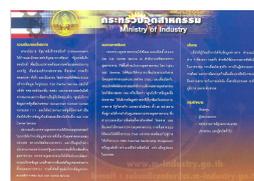


ชื่อประเทศ	ชื่อบริษัท
ไทย	ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม (1563)
จีน	ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม (1563)
เวียดนาม	ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม (1563)
อินโดนีเซีย	ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม (1563)
ฟิลิปปินส์	ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม (1563)
มาเลเซีย	ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม (1563)
สิงคโปร์	ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม (1563)
บรูไน	ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม (1563)
ติมอร์-เลสเต	ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม (1563)
กัมพูชา	ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม (1563)
ลาว	ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม (1563)
พม่า	ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม (1563)
บังกลาเทศ	ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม (1563)
ศรีลังกา	ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม (1563)
เวียดนาม	ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม (1563)
อินโดนีเซีย	ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม (1563)
ฟิลิปปินส์	ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม (1563)
มาเลเซีย	ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม (1563)
สิงคโปร์	ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม (1563)
บรูไน	ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม (1563)
ติมอร์-เลสเต	ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม (1563)
กัมพูชา	ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม (1563)
ลาว	ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม (1563)
พม่า	ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม (1563)
บังกลาเทศ	ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม (1563)
ศรีลังกา	ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม (1563)

ภาพที่ 4.1 สื่อมวลชน แสดงรายการออกอากาศและสปอตวิทยุ ที่กระทรวงอุตสาหกรรมใช้เป็นสื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบการบริการเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม

2. สื่อเฉพาะกิจ ได้แก่

- บอร์ดนิทรรศการ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์โครงการ อุตสาหกรรมและการลงทุน : ยุทธศาสตร์สู่ความเข้มแข็ง ให้กับผู้ประกอบการ ผู้ผลิตชุมชน ประชาชน และนักศึกษา จำนวน 6 ครั้ง ได้แก่ โรงแรมติดเตี๊ตดัก จังหวัดเชียงราย เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2550 โรงแรมพรหมพิมาน จังหวัดศรีสะเกษ เมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2550 โรงแรมเขาหลักชีวิวิ รีสอร์ท แอนด์สปา จังหวัดพังงา เมื่อวันที่ 22 มิถุนายน 2550 โรงแรมรอยัล ปรีนเซส จังหวัดระนอง เมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2550 โรงแรมรอยัลแม่โจ้ จังหวัดหนองคาย เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2550 และ โรงแรมอรัญเมอรัเมด จังหวัดสระแก้ว



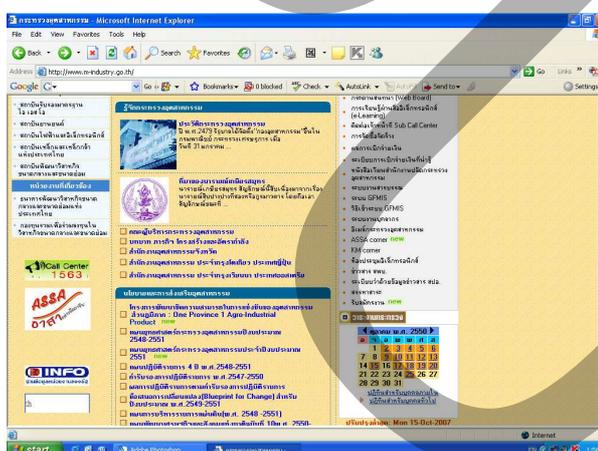
ภาพที่ 4.2 สื่อเฉพาะกิจ แสดงบอร์ดนิทรรศการ และแผ่นพับประชาสัมพันธ์งานบริการและการร้องเรียนหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ผ่านทางโทรศัพท์สายด่วน

- แผ่นพับ จำนวน 50,000 ฉบับ ออกเผยแพร่ตามแผนประชาสัมพันธ์ของกระทรวงอุตสาหกรรม ได้แก่ โครงการ อุตสาหกรรมและการลงทุน : ยุทธศาสตร์สู่ความเข้มแข็ง (ในสวนภูมิภาค)

- จุดสารอุตสาหกรรมสัมพันธ์ เป็นสื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้ข้าราชการและพนักงานหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม รับทราบผลการดำเนินการโครงการ กิจกรรมต่างๆ ในหน่วยงานสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่องร้องเรียนเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่อยู่ในแผนยุทธศาสตร์ของกระทรวงอุตสาหกรรม

3. สื่อใหม่ ได้แก่

- สื่ออินเทอร์เน็ตกระทรวงอุตสาหกรรม และหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมใช้เป็นช่องทางในการติดต่อ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและงานบริการให้กับประชาชน ได้แก่ www.m_industry.go.th, www.diw.go.th, www.tisi.go.th, www.ieat.go.th เผยแพร่ข้อมูลงานบริการสายด่วนและรับเรื่องร้องเรียนของประชาชนผ่านทางเว็บบอร์ด และอีเมลล์



ภาพที่ 4.3 แสดงสื่ออินเทอร์เน็ตใช้ในการประชาสัมพันธ์งานบริการและการร้องเรียนกระทรวงอุตสาหกรรม และหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม www.m_industry.go.th

จากการศึกษาเอกสารและการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการสื่อสารเรื่องร้องเรียน พบว่า กระบวนการสื่อสารเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม มีดังนี้

(1) **ผู้ส่งสาร** คือ ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือความรู้สึกไม่ปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินจากผลการดำเนินการของภาครัฐและเอกชน จึงแสดงความต้องการ โดยการสื่อสารข่าวสารของตน โดยการพูด เขียน ให้กระทรวงอุตสาหกรรมหรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ต่างๆ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลได้ทราบเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

“อย่างน้อยๆ เรายังมีโอกาสยื่นเรื่องโดยตรง ได้เจอกับผู้บริหาร ได้พูดคุย ได้แสดงความเดือดร้อนให้เขาเห็นว่ามันเดือดร้อนจริงๆ เราเป็นรากฐานของประเทศ” (สมชาย นำภระมล, สัมภาษณ์, 20 พฤศจิกายน 2550)

จากการศึกษาเอกสารและการสัมภาษณ์ พบว่า ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรมมีการสื่อสารแบบสองทาง กล่าวคือ เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดได้รับแจ้งเหตุความเดือดร้อนจากประชาชน หลังจากนั้นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหรือหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบจะดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน แล้วแจ้งผลตอบกลับมายังผู้ส่งสารคือประชาชน ซึ่งเป็นผู้แจ้งเหตุให้ได้ทราบผลการดำเนินการ มีการดำเนินการในการสื่อสารแบบเป็นทางการ ตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาสูงกว่ามายังตำแหน่งที่ต่ำกว่าในทิศทางจากบนลงล่างที่ใช้จดหมายราชการเป็นสื่อลายลักษณ์อักษร และใช้โทรศัพท์สื่อสารติดตามเรื่องร้องเรียนระหว่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ

“เมื่อมีประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน ไม่ว่าจะผ่านช่องทางใด เช่น การมาชุมนุมเรียกร้องที่กระทรวงฯ ทางจดหมาย ทางอินเทอร์เน็ต ทางโทรศัพท์หรือแฟกซ์ เจ้าหน้าที่นักประชาสัมพันธ์ ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะสอบถามข้อมูลรายละเอียดว่าโรงงาน หรือผู้ที่ก่อความเดือดร้อนว่าชื่ออะไร ตั้งอยู่ที่ไหน เลขที่ จังหวัดอะไร โดยจกรายละเอียดทั้งหมด และเบอร์โทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน ชื่อ แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ตรวจสอบว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องคือหน่วยงานใดที่รับผิดชอบ แล้วทำหนังสือบันทึกรายงานถึงหน่วยงานดังกล่าวภายในเวลา 1 วันทำการ ประทับดวงที่ สุด ลงนามโดยผู้บริหาร แล้วส่งให้หน่วยงานดำเนินการ 15 วันทำการ ถ้าหลังจาก 15 วันทำการแล้วหน่วยงานที่รับผิดชอบไม่ได้ดำเนินการตอบกลับมายังกระทรวงอุตสาหกรรม เจ้าหน้าที่จะติดตามผ่านทางโทรศัพท์ว่าเรื่องดำเนินการถึงไหน ในขณะเดียวกันเมื่อ

เรื่องร้องเรียนได้ข้อยุติ หน่วยงานที่รับผิดชอบจะรายงานผลมายังศูนย์ฯ พร้อมแจ้งผลให้ประชาชนผู้แจ้งรับทราบตามเบอร์โทรศัพท์ที่แจ้งไว้” (ศศิธร พันธุ์หอม ,สัมภาษณ์ , 22 พฤศจิกายน 2550)



ภาพที่ 4.4 แสดงกลุ่มอนุรักษ์บ้านกรูดยื่นหนังสือข่มขู่คัดค้านการสร้างโรงไฟฟ้าถ่านหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2550

(2) สาร คือ เนื้อหารายละเอียดเกี่ยวกับเหตุการณ์และสถานที่ที่เกิดเหตุความเดือดร้อนที่ประชาชนร้องเรียนมายังกระทรวงอุตสาหกรรมผ่านทางช่องทางต่างๆ โดยเริ่มศึกษาตั้งแต่เดือนมกราคม ถึง มิถุนายน 2550 มีทั้งสิ้น 784 เรื่องประเด็นที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุดคือประเด็นปัญหาเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมรวมทั้งสิ้น 705 เรื่องโดยรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผู้วิจัยจะนำเสนออย่างละเอียดต่อไปในตอนี่ 2

จากการศึกษาเอกสารและการสัมภาษณ์ เนื้อหาที่ประชาชนร้องเรียนเข้ามายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม พบว่าข้อมูลบางเรื่องที่แจ้งขาดความชัดเจนในเรื่องของจุดที่ตั้งของโรงงานหรือบริเวณจุดที่เกิดเหตุ ขณะเดียวกันผู้ที่แจ้งไม่กล้าให้ชื่อที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ เนื่องจากกลัวถูกทำร้าย นอกจากนี้เกิดจากเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียนบันทึกข้อมูลไม่ครบถ้วน

“บางที่เจ้าหน้าที่รับเรื่องแล้วกรอกข้อมูลไม่ชัดเจน ข้อมูลไม่สามารถตรวจสอบโรงงานได้ เช่น ไม่มีเลขที่ตั้ง ตรวจจับ ถนน ซึ่งเกิดจากการสอบถามข้อมูลไม่ละเอียด” (ศศิธร พันธุ์หอม, สัมภาษณ์, 22 พฤศจิกายน 2550)

ผลการค้นหาข้อมูล

มีทั้งสิ้น 1 รายการ แสดงหน้าที่ 1 จากทั้งสิ้น 1 หน้า ดังต่อไปนี้

รหัสเรื่อง	วันที่รับเรื่อง	ผู้ร้องเรียน	เหตุร้องเรียน	มอบหมายให้	ติดตามภายใน
391/2550	21/6/2550	ไม่ประสงค์จะออกนาม	ได้รับเค็ดรอนจากกลิ่นเหม็นของโรงงานผลัดเอทานอล ซีโอ บริษัทไทวงวนเอทานอล จำกัด จังหวัดขอนแก่น โรงงานแห่งนี้เปิดกิจการมาจนถึงปัจจุบันนี้กลิ่นเหม็นยิ่งรุนแรงขึ้นทุกวัน โรงงานแห่งนี้มีติดน้กการเนืองระดับ ส.ส.เป็นหันสวนอยู่ด้วยสามารถสอบถามข้อมูลกับชาวบ้านที่อาศัยอยู่บริเวณโดยรอบโรงงานได้กลิ่นเหม็นไกลถึงข้างอ.หนองสองห้องบางพื้นที่ เมื่อประมาณเดือนตุลาคม ปี49 เคยร้องเรียน ไปที่ ไอทีวี และได้อากาศ ชาวบ้านต้องการความช่วยเหลือด่วนมากที่สุดคือช่วยกำจัดกลิ่นเหม็นหายไปเพื่อชีวิตจะได้ดำเนินเป็นปกติสุข	สข	6/7/2550

ข้อมูล ณ วันที่ 21 มิถุนายน 2550

ภาพที่ 4.5 แสดงแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน ของกรมโรงงานอุตสาหกรรม

“กรณีที่ผู้ร้องเรียนให้ชื่อ ที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อไว้ หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบจะแจ้งผลการดำเนินการให้กับผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง หรือบางครั้งผู้ร้องเรียนจะเป็นผู้ติดต่อกลับมา เพราะว่ากลัวเรื่องความปลอดภัย และการข่มขู่เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาศัยอยู่ใกล้โรงงาน” (ศศิธร พันธุ์หอม, สัมภาษณ์, 22 พฤศจิกายน 2550)

(3) ช่องทาง จากการศึกษาวิเคราะห์เอกสาร และสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนรับผิดชอบกับกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน พบว่า ประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียนมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม และหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมผ่านทางช่องทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด เนื่องมาจากเป็นสื่อที่มีความสะดวกในการรับส่งเรื่องร้องเรียน ในช่วงเดือนมกราคม – เดือนมิถุนายน 2550 โดยผ่าน 7 ช่องทาง คือ สื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ สื่อบุคคล สื่อเฉพาะกิจ ได้แก่ หนังสือราชการ สื่อใหม่ ได้แก่ โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต

3.2 สื่อบุคคล

จากการศึกษาเอกสารและการสัมภาษณ์พบว่าประชาชนเดินทางมา ร้องเรียนหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม 22 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 2.8 เป็นการร้องเรียน โดยการชุมนุมของกลุ่มประชาชน ประมาณ 50 คนขึ้นไป เช่น กลุ่มชาวบ้านที่มาชุมนุมอาศัยหลับนอนปักหลักที่บริเวณกระทรวงอุตสาหกรรม และกลุ่มองค์กร หรือสมาคมที่เดินทางมายื่นหนังสือ แล้วเดินทางกลับ โดยมีป้ายผ้า ป้ายกระดาษเขียนข้อความความเดือดร้อนและรถยนต์ขยายเสียง

“บังเอิญมาวันนี้รัฐมนตรีติดประชุม เราก็ส่งให้ปลัดกระทรวงรับแทนเรา หวังว่าปลัดกระทรวงจะเอาเรื่องเข้ารัฐมนตรี เพื่อมาตัดสินใจอีกที ปัญหาอ้อยมันเกี่ยวกับ 3 กระทรวง การตัดสินใจมันจะยาก ถ้ามาในครั้งต่อไปจะต้องมีการปักหลัก” (สมชาย น้ากระมล, สัมภาษณ์, 20 พฤศจิกายน 2550)

3.3 สื่อเฉพาะกิจ

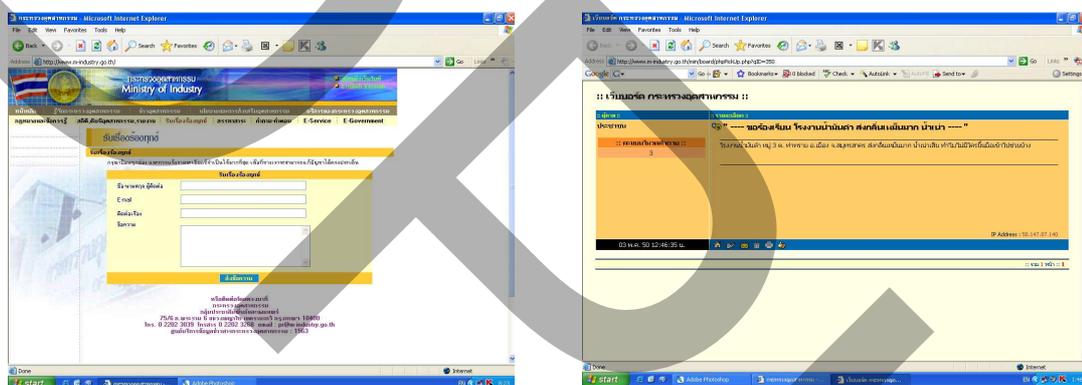
3.3.1 สื่อไปรษณีย์ พบว่า ประชาชนยื่นหนังสือร้องเรียนหน่วยงานใน สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม 203 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 26.2 เป็นหนังสือร้องเรียนจากตู้ ปณ. 1111 ทำเนียบรัฐบาล, ตู้ ปณ. 21 ปณจ. ราชดำเนิน กรุงเทพฯ 10200 และหนังสือถึง รัฐมนตรีว่า กระทรวงอุตสาหกรรม รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

3.4 สื่อใหม่

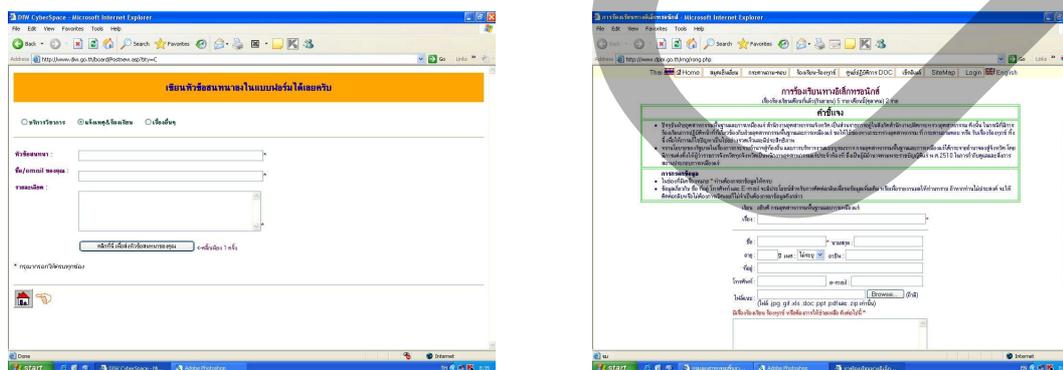
3.4.1 สื่อโทรศัพท์ (Call Center 1563) และสายตรงร้องเรียนโรงงาน 0 2354 3300 พบว่า ประชาชนร้องเรียนหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม 192 เรื่อง คิด เป็นร้อยละ 24.80 ซึ่งกระทรวงอุตสาหกรรมได้เปิดบริการรับฟังแจ้งเรื่องร้องเรียนตลอด 24 ชม. มี เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ในช่วงเวลาราชการ ส่วนนอกเวลาราชการเป็นเทปบันทึกเสียง โดยผู้บริหาร กระทรวงอุตสาหกรรมกำหนดเป็นตัวชี้วัดในยุทธศาสตร์กระทรวงอุตสาหกรรม การดำเนินการให้ เป็นเรื่องด่วนที่สุดที่จะต้องปฏิบัติทันที โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนต้องรับบริการด้วย วาจาอ่อนโยนสุภาพ และบันทึกข้อมูลถูกต้องครบถ้วน

“ในการรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ ผมได้กำชับเจ้าหน้าที่ให้พยายามตอบข้อมูล เบื้องต้นด้วยวาจาที่อ่อนโยนสุภาพ เพื่อให้ผู้ร้องเรียนมีความรู้สึกที่ดีต่อการรับฟังเรื่องร้องเรียนของ กระทรวงอุตสาหกรรมและกรอกข้อมูลในแบบฟอร์ม โดยละเอียดเพื่อความสะดวกในการตอบ กลับ” (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, สัมภาษณ์, 10 ตุลาคม 2550)

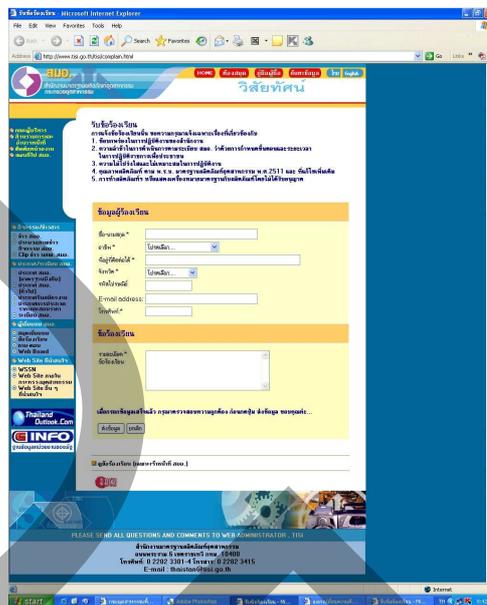
3.4.2 สื่ออินเทอร์เน็ต พบว่า ประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียนมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม และหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด จำนวน 299 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 38.60 โดยสื่อสารทางเว็บบอร์ดของกระทรวงอุตสาหกรรม และหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ได้แก่ กระทรวงอุตสาหกรรม (www.m_industry.go.th) กรมโรงงานอุตสาหกรรม (www.diw.go.th) สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (www.tisi.go.th) การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (www.ieat.go.th) และเรื่องร้องเรียนที่ส่งผ่านศูนย์บริการประชาชน สำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล (www.gcc1111.go.th)



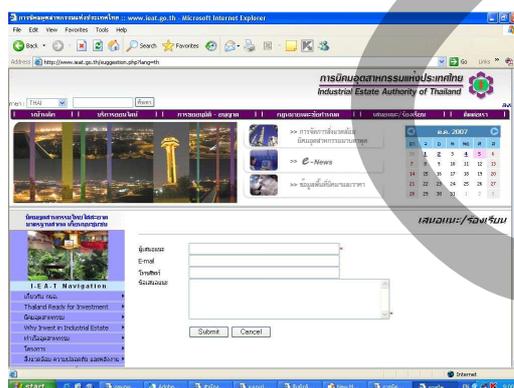
ภาพที่ 4.8 แสดงเว็บบอร์ดร้องเรียนและเรื่องร้องเรียน บนเว็บไซต์ของกระทรวงอุตสาหกรรม (www.m-industry.go.th)



ภาพที่ 4.9 แสดงเว็บบอร์ดและแบบฟอร์มการร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ บนเว็บไซต์ของกรมโรงงานอุตสาหกรรม (www.diw.go.th)



ภาพที่ 4.10 แสดงเว็บบอร์ดรับเรื่องร้องเรียน บนเว็บไซต์ของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (www.tisi.go.th)



ภาพที่ 4.11 แสดงเว็บบอร์ดรับเรื่องร้องเรียน บนเว็บไซต์ของกรมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (www.ieat.go.th)

ใบนำส่งเรื่องร้องเรียน

ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล
โทรศัพท์ 0-2283-1271-84 สายด่วน 1376 โทรสาร 0-2281-4358
E-mail : ccc@opm.go.th

Call Centre เว็บไซต์

รหัสเรื่อง 5004064012 วันที่ 19 มิถุนายน 2550

เรื่อง ร้องเรียนทางเว็บไซต์

เรียน อธิบดีกรมโรงงานอุตสาหกรรม

หน่วยงาน กรมโรงงานอุตสาหกรรม

โทรศัพท์ 0-2202-4007 โทรสาร 0-2245-6710

E-mail pmr@fwr.go.th

ข้อความ ขอส่งเรื่องร้องเรียน Record no. 1008484

จำนวน 3 หน้า (รวมใบนำส่ง)

หากได้รับคำร้องเรียนแล้วขอให้แจ้งตอบรับทางโทรศัพท์ หรือ E-mail : ccc@opm.go.th ในโอกาสแรกด้วย

จงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง แล้วกรุณาแจ้งผลให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบด้วย จักขอบคุณยิ่ง

จงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา แล้วกรุณาแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบตามความเหมาะสม และแจ้งให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบภายใน 15 วันด้วย จักขอบคุณยิ่ง

จงเรียนมาเพื่อโปรดรายงานผลการพิจารณาให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบด้วย จักขอบคุณยิ่ง

จงเรียนมาเพื่อโปรดรับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา

โปรดพิจารณาให้ความคุ้มครองผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการร้องเรียนนี้

เจ้าหน้าที่ประสานงาน : นางเฉลิมชัย ผิวคำ
หมายเลข โทรระบุเลขรหัสเรื่องทุกครั้งที่มีการประสานงาน

ภาพที่ 4.12 แสดงใบนำส่งเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรัฐบาล สำนักนายกรัฐมนตรี ถึงหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ

จากภาพข้างต้นแสดงให้เห็นถึงช่องทางการสื่อสารในการรับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม ซึ่งจะเป็นข้อมูลข่าวสารหรือเอกสารที่ประชาชนร้องเรียนถึงกระทรวงอุตสาหกรรมและหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมโดยตรง รวมทั้งการร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรัฐบาล (GCC1111)

“การมี GCC 1111 (Government Contact Center) เพิ่มขึ้นมาอีกช่องทางหนึ่ง ถือเป็นเรื่องที่ดีมากๆ เป็นการเพิ่มศักยภาพการเข้าถึงบริการให้ประชาชนมีความสะดวกมากขึ้น และเป็นช่องทางที่ประชาชนร้องเรียนเข้ามาอย่างสม่ำเสมอ เฉลี่ยแล้วเดือนละประมาณ 50 เรื่อง นอกจากนี้เป็นข้อร้องเรียนทั่วไปแล้ว ยังมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการทำงานเข้ามาด้วย” (จิฑูรย์ สิมะโชคดี, สัมภาษณ์, 10 ตุลาคม 2550)

ส่วนเรื่องร้องเรียนที่แจ้งไปยังหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมผ่านช่องทางสื่อมวลชน สื่อเฉพาะกิจ สื่อบุคคลและสื่ออินเทอร์เน็ต จะเป็นเอกสารทั้งภายในและภายนอกโดยมีขั้นตอนในการส่งเอกสารที่มีแบบแผน เป็นการสื่อสารอย่างเป็นทางการ โดยสำนักงาน

ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรมจะเป็นผู้พิจารณาและแจ้งหน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังกล่าวได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจะต้องรายงานผลภายใน 15 วันทำการไปยังที่ศูนย์ประสานงานแก้ไขตามข้อร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม รวมทั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรัฐบาลและประชาชนผู้ร้องเรียน หากการตรวจสอบเกินกำหนดจะต้องรายงานเบื้องต้นพร้อมเหตุผลที่ใช้เวลาเกินกำหนด

ตารางที่ 4.1 แสดงช่องทางการสื่อสารที่ประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียนมายังกระทรวงอุตสาหกรรม ในช่วง 6 เดือน (ระหว่างเดือนมกราคม-มิถุนายน 2550)

ช่องทาง สื่อสารในการ ร้องเรียน	ม.ค. 2550		ก.พ. 2550		มี.ค. 2550		เม.ย. 2550		พ.ค. 2550		มิ.ย. 2550		รวม	
	จำนวน	(%)												
1. บุคคล	-	-	1	.8	1	.7	6	4.1	-	-	14	9.8	22	2.8
2. ไปรษณีย์	24	20.7	24	18.3	49	35.8	41	27.7	34	31.2	31	21.7	203	26.2
3. หนังสือพิมพ์	4	3.4	5	3.8	3	2.2	1	.7	-	-	3	2.1	16	2.06
4. วิทยุ	2	1.7	3	2.3	-	-	-	-	1	.7	2	1.4	8	1.03
5. โทรทัศน์	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1.8	5	3.5	7	.9
6. โทรศัพท์	24	20.7	56	42.7	33	24.1	31	20.9	16	14.7	32	22.4	192	24.80
7. อินเทอร์เน็ต	58	50	39	29.8	44	32.1	68	46	41	45.9	49	34.3	299	38.60
8. ไม่ระบุ	4	3.4	3	2.3	7	5.1	1	.7	6	5.5	7	4.9	28	3.61
รวม	116	100	131	100	137	100	148	100	109	100	143	100	784	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่าในช่วง 6 เดือน (ระหว่างเดือนมกราคม – มิถุนายน) ของปีงบประมาณ 2550 หน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผ่านช่องทางต่างๆ มีจำนวน 784 เรื่อง ช่องทางอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 299 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 38.60 ช่องทางไปรษณีย์ มีจำนวน 203 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 26.2 และช่องทางโทรศัพท์ มีจำนวน 192 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 24.80 ส่วนช่องทางโทรทัศน์มีการร้องเรียนน้อยสุดจำนวน 7 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ .90 โดยสรุปการร้องเรียนผ่านช่องทางการสื่อสารออกเป็นรายเดือนได้ดังนี้

1. **เดือนมกราคม** มีการร้องเรียนผ่านช่องทาง จำนวน 116 เรื่อง ช่องทางที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด คือ ช่องทางอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 58 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 50 และช่องทางที่ประชาชนร้องเรียนน้อยที่สุด คือ ช่องทางวิทยุ มีจำนวน 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 1.7
2. **เดือนกุมภาพันธ์** มีการร้องเรียนผ่านช่องทาง จำนวน 131 เรื่อง ช่องทางที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด คือ ช่องทางโทรศัพท์ มีจำนวน 56 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 42.7 และช่องทางที่ประชาชนร้องเรียนน้อยที่สุด คือ ช่องทางผ่านบุคคล มีจำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ .80
3. **เดือนมีนาคม** มีการร้องเรียนผ่านช่องทาง จำนวน 137 เรื่อง ช่องทางที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด คือ ช่องทางไปรษณีย์ มีจำนวน 49 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 35.8 และช่องทางที่ประชาชนร้องเรียนน้อยที่สุด คือ ช่องทางผ่านบุคคล มีจำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ .7
4. **เดือนเมษายน** มีการร้องเรียนผ่านช่องทาง จำนวน 148 เรื่อง ช่องทางที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด คือ ช่องทางอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 68 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 46 และช่องทางที่ประชาชนร้องเรียนน้อยที่สุด คือ ช่องทางหนังสือพิมพ์และช่องทางที่ไม่ได้ระบุแหล่งที่มา มีจำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ .7
5. **เดือนพฤษภาคม** มีการร้องเรียนผ่านช่องทาง จำนวน 109 เรื่อง ช่องทางที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด คือ ช่องทางอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 41 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 45.9 และช่องทางที่ประชาชนร้องเรียนน้อยที่สุด คือ ช่องทางวิทยุ มีจำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ .7
6. **เดือนมิถุนายน** มีการร้องเรียนผ่านช่องทาง จำนวน 143 เรื่อง ช่องทางที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด คือ ช่องทางอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 49 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 34.3 และช่องทางที่ประชาชนร้องเรียนน้อยที่สุด คือ ช่องทางวิทยุ มีจำนวน 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 1.4

เพื่อให้ง่ายต่อการอ่านและแสดงให้เห็นถึงภาพรวมของการใช้ “สื่อ” เป็นช่องทางในการติดต่อระหว่างประชาชนกับกระทรวงอุตสาหกรรม ผู้วิจัยจึงได้สรุปตารางการสื่อสารรับเรื่องร้องเรียนโดยจำแนกตามหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงช่องทางการสื่อสารรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ในช่วง 6 เดือน (ระหว่างเดือนมกราคม-มิถุนายน 2550)

ช่องทาง สื่อสารในการ ร้องเรียน	สปอ.		สทท.		กรอ.		กพร.		สมอ.		กนอ.	
	จำนวน	(%)	จำนวน	(%)	จำนวน	(%)	จำนวน	(%)	จำนวน	(%)	จำนวน	(%)
1. บุคคล	9	5.2	1	10	-	-	-	-	1	2.4	11	12.5
2. ไปรษณีย์	-	-	3	30	116	28.1	56	93.3	10	24.4	16	18.2
3. หนังสือพิมพ์	1	.6	-	-	15	3.6	1	1.7	-	-	-	-
4. วิทยุ	-	-	-	-	7	1.7	-	-	-	-	-	-
5. โทรทัศน์	3	1.7	-	-	4	1	-	-	-	-	-	-
6. โทรศัพท์	8	4.7	-	-	121	29.3	-	-	3	7.3	60	68.2
7. อินเทอร์เน็ต	151	87.8	6	60	125	30.3	3	5	25	61	-	-
8. ไม่ระบุ	-	-	-	-	25	6.1	-	-	2	4.9	1	1.1
รวม	172	100	10	100	413	100	60	100	41	100	88	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่าในช่วง 6 เดือน (ระหว่างเดือนมกราคม – มิถุนายน) ของปีงบประมาณ 2550 มีประชาชนร้องเรียนหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

1. สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม มีจำนวน 172 เรื่อง ช่องทางที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด คือ ช่องทางอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 151 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 87.8 และช่องทางที่ประชาชนร้องเรียนน้อยที่สุด คือ ช่องทางหนังสือพิมพ์ มีจำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ .6

2. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน มีจำนวน 10 เรื่อง ช่องทางที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด คือ ช่องทางอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 6 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 60 และช่องทางที่ประชาชนร้องเรียนน้อยที่สุด คือ ช่องทางผ่านบุคคล มีจำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 10

3. **กรมโรงงานอุตสาหกรรม** มีจำนวน 413 เรื่อง ช่องทางที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด คือ ช่องทางอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 125 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 30.3 และช่องทางที่ประชาชนร้องเรียนน้อยที่สุด คือ ช่องทางโทรศัพท์ มีจำนวน 4 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 1

4. **กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่** มีจำนวน 60 เรื่อง ช่องทางที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด คือ ช่องทางไปรษณีย์ มีจำนวน 56 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 93.3 และช่องทางที่ประชาชนร้องเรียนน้อยที่สุด คือ ช่องทางหนังสือพิมพ์ มีจำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 1.7

5. **สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม** มีจำนวน 41 เรื่อง ช่องทางที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด คือ ช่องทางอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 25 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 61 และช่องทางที่ประชาชนร้องเรียนน้อยที่สุด คือ ช่องทางผ่านบุคคล มีจำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 2.4

6. **การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย** มีจำนวน 88 เรื่อง ช่องทางที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด คือ ช่องทางโทรศัพท์ มีจำนวน 60 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 68.2 และช่องทางที่ประชาชนร้องเรียนน้อยที่สุด คือ ช่องทางไม่ระบุแหล่งที่มา มีจำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 1.1

(4) **ผู้รับสาร ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนประชาชนของกระทรวงอุตสาหกรรม** โดยสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม (สปอ.) ซึ่งเป็นศูนย์กลางรับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม หน้าที่ประสานงาน ติดตาม รายงาน สรุปผลให้กับรัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรัฐบาล สำนักนายกรัฐมนตรี และหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (สกท.) กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (กพร.) กรมโรงงานอุตสาหกรรม (กรอ.) สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.)

จากการศึกษาเอกสาร และการสัมภาษณ์ พบว่าข้อมูลการร้องเรียนที่แจ้งมายังระบบฐานข้อมูลกระทรวงอุตสาหกรรม โดยผ่านช่องทาง ต่างๆ เช่น GCC1111 – Sub Call Center 1563 Web board โทรศัพท์ กล้องรับฟังความคิดเห็น หรือประชาชนที่มาร้องเรียนด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม หรือศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนจากประชาชนกระทรวงอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นผู้ดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียน มาวิเคราะห์ ดำเนินการประสานงาน และจัดพิมพ์หนังสือเรียนแจ้งกับหน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วันทำการ เมื่อตรวจสอบสรุปข้อเท็จจริงแล้วให้ดำเนินการแจ้ง

กับผู้ร้องเรียนทราบพร้อมสำเนาหนังสือข้อมูลผลการตรวจสอบไปยัง กองกลาง สำนักงาน ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม เพื่อรายงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

“แต่ถ้าเรื่องร้องเรียน ไม่ได้มีการติดตามผลและข้อชี้แจงในระยะเวลาที่กำหนดไว้ 15 วันทำการ เจ้าหน้าที่จะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์ หากยังไม่ได้การตอบสนองอีกภายใน 90 วันจากที่มีการร้องเรียนเข้ามา จะรายงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม ให้สั่งการต่อไป” (รศนันท์ สรร สะอาด, สัมภาษณ์, 4 ตุลาคม 2550)

จากการศึกษาพบว่าคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรมมีการ สื่อสารภายในองค์กรในลักษณะแนวราบ กล่าวคือ เป็นการสื่อสารโดยอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว ที่มีความคุ้นเคย เช่น กรณีเกิดเหตุการณ์ชุมนุมประท้วงบริเวณกระทรวงอุตสาหกรรม หรือการ ประท้วงโรงงานของกลุ่มประชาชน เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องจะดำเนินการประสานงานเจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่รับผิดชอบผ่านทางโทรศัพท์อย่างเร่งด่วน นอกจากนี้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของ กระทรวงอุตสาหกรรมมีการประชุมกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหาเพื่อเตรียมความพร้อม และ จัดส่งให้เจ้าหน้าที่ของกระทรวงอุตสาหกรรมเข้าอบรม สัมมนากับหน่วยงานภาครัฐต่างๆ เพื่อ พัฒนาทักษะในการพิจารณา กลั่นกรองและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน รวมทั้งเสริมสร้างทัศนคติที่ดี ในการให้บริการกับประชาชนเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

(5) ผลของการสื่อสาร จากการศึกษาเอกสารพบว่า ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตาม ขอร้องเรียนประชาชนของกระทรวงอุตสาหกรรม ได้รับหนังสือรายงานสรุปผลการดำเนินการ แก้ไขปัญหาตามขอร้องเรียน มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด 784 เรื่อง ได้ดำเนินการแก้ไขจนได้ ข้อยุติ 523 เรื่อง และมีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข 261 เรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับ ด้านสิ่งแวดล้อมมากที่สุด กรมโรงงานอุตสาหกรรมเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบแก้ไข ปัญหาตามขอร้องเรียน มีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ ร้อยละ 38 ในระดับเปอร์เซ็นต์ ใกล้เคียงกับผลการดำเนินการแล้วเสร็จ ร้อยละ 48.2 และรอผลการตรวจสอบ ร้อยละ 13.8 ผู้วิจัย จึงได้สรุปตารางการสื่อสารตอบกลับจากผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ที่รับเรื่องร้องเรียน และการดำเนินการแก้ไขของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ดังนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงประเภทเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่แจ้งไปยังหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม
(ระหว่างเดือนมกราคม – มิถุนายน 2550)

เนื้อหาเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียน	สำนักงานปลัด กระทรวงอุตสาหกรรม		สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการลงทุน		กรมโรงงาน อุตสาหกรรม		กรมอุตสาหกรรมพื้นฐาน และการเหมืองแร่		สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์ อุตสาหกรรม		การนิคมอุตสาหกรรม แห่งประเทศไทย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สิ่งแวดล้อม	171	99.4	-	-	413	100	44	73.3	-	-	83	94.3
2. บริการต่างๆ	-	-	2	20	-	-	-	-	3	7.3	5	5.7
3. คุณภาพสินค้า	-	-	-	-	-	-	-	-	36	87.8	-	-
4. กฎหมาย	-	-	-	-	-	-	2	3.3	-	-	-	-
5. นโยบายต่างๆ	-	-	-	-	-	-	14	23.3	-	-	-	-
6. เจ้าหน้าที่รัฐ	1	.6	5	50	-	-	-	-	2	4.9	-	-
7. ขอความเป็นธรรม	-	-	3	30	-	-	-	-	-	-	-	-
8. อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	172	100	10	100	413	100	60	100	41	100	88	100

จากตารางที่ 4.3 จากการประมวลผลข้อมูลจากเอกสารพบว่า ประเภทเนื้อหาเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนที่ประชาชนแจ้งไปยังหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม โดยจำแนกประเภท เรื่องได้ ดังนี้

1. สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม มีจำนวน 172 เรื่อง ประเภทเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ เรื่องสิ่งแวดลอม มีจำนวน 171 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 99.4 และประเภทเรื่องร้องเรียนน้อยที่สุด คือ เรื่องเจ้าหน้าที่รัฐ มีจำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ .6

2. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน มีจำนวน 10 เรื่อง ประเภทเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ เรื่องเจ้าหน้าที่รัฐ มีจำนวน 5 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 50 และประเภทเรื่องร้องเรียนน้อยที่สุด คือ เรื่องบริการต่างๆ มีจำนวน 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ .20

3. กรมโรงงานอุตสาหกรรม มีจำนวน 413 เรื่อง ประเภทเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ เรื่องด้านสิ่งแวดล้อม มีจำนวน 413 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100

4. กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ มีจำนวน 60 เรื่อง ประเภทเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ เรื่องด้านสิ่งแวดล้อม มีจำนวน 44 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 73.3 และประเภทเรื่องร้องเรียนน้อยที่สุด คือ เรื่องกฎหมาย มีจำนวน 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 3.3

5. สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม มีจำนวน 41 เรื่อง ประเภทเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ เรื่องคุณภาพสินค้า มีจำนวน 36 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 87.8 และประเภทเรื่องร้องเรียนน้อยที่สุด คือ เรื่องเจ้าหน้าที่รัฐ มีจำนวน 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 4.9

6. การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีจำนวน 88 เรื่อง ประเภทเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ เรื่องด้านสิ่งแวดล้อม มีจำนวน 83 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 94.3 และประเภทเรื่องร้องเรียนน้อยที่สุด คือ เรื่องบริการต่างๆ มีจำนวน 5 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 5.7

ตารางที่ 4.4 แสดงการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม
(ระหว่างเดือนมกราคม – มิถุนายน 2550)

ผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียน	สำนักงานปลัด กระทรวงอุตสาหกรรม		สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการลงทุน		กรมโรงงาน อุตสาหกรรม		กรมอุตสาหกรรม พื้นฐานและการเหมืองแร่		สำนักงานมาตรฐาน ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม		การนิคมอุตสาหกรรม แห่งประเทศไทย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รอคตรวจสอบ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	4.5
2. รอผลการตรวจสอบ	4	2.3	-	-	57	13.8	5	8.3	-	-	2	2.3
3. ดำเนินการเสร็จแล้ว	167	97.1	2	20	199	48.2	29	48.3	14	34.1	73	83
4. อยู่ระหว่างการดำเนินการ	1	.6	8	80	157	38	26	43.3	27	65.9	9	10.2
รวม	172	100	10	100	413	100	60	100	41	100	88	100

หมายเหตุ เรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการเป็นเรื่องที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าไปตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วและอยู่ระหว่างการรอผลตรวจวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์ เช่น ผลการวิเคราะห์คุณภาพน้ำ อากาศ หรืออยู่ระหว่างการแก้ไขปัญหา ซึ่งจะได้เร่งรัดให้เกิดข้อยุติโดยเร็วต่อไป

จากตารางที่ 4.4 จากการประมวลผลข้อมูลจากเอกสารพบว่า การดำเนินการแก้ไข ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ในช่วง 6 เดือน (ระหว่างเดือนมกราคม – มิถุนายน 2550) โดยจำแนกผลการดำเนินจากหน่วยงาน ดังนี้

1. สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม มีจำนวน 172 เรื่อง ดำเนินการเสร็จแล้ว จำนวน 167 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 97.1 รอผลการตรวจสอบ จำนวน 4 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 2.3 และอยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ .6

2. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน มีจำนวน 10 เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน 8 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 80 และดำเนินการเสร็จแล้ว จำนวน 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 20

3. กรมโรงงานอุตสาหกรรม มีจำนวน 413 เรื่อง ดำเนินการเสร็จแล้ว จำนวน 199 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 48.2 อยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน 157 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 38 และรอผลการตรวจสอบ จำนวน 57 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 13.8

4. กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ มีจำนวน 60 เรื่อง ดำเนินการเสร็จแล้ว จำนวน 29 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 48.3 อยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน 26 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 43.3 และรอผลการตรวจสอบ จำนวน 5 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 8.3

5. สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม มีจำนวน 41 เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน 27 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 65.9 และดำเนินการเสร็จแล้ว จำนวน 14 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 34.1

6. การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีจำนวน 88 เรื่อง ดำเนินการเสร็จแล้ว จำนวน 73 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 83 อยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน 9 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 10.2 รอตรวจสอบ จำนวน 4 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 4.5 และรอผลการตรวจสอบ จำนวน 57 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 13.8

กล่าวโดยสรุป การแก้ไขปัญหาการเรียนของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม และเกี่ยวกับเนื้อหาที่มีการร้องเรียน ในช่วง 6 เดือน ระหว่าง เดือนมกราคม – มิถุนายน 2550 พบว่า

1. ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ จำนวน 523 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 66.71 อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จำนวน 261 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 33.29 จากเรื่องร้องเรียนทั้งหมด 784 เรื่อง
2. เนื้อหาที่ร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เรื่องสิ่งแวดล้อม มีจำนวน 705 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 89.92 ดำเนินการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ จำนวน 497 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 95.03 และอยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จำนวน 208 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 79.7
3. กรมโรงงานอุตสาหกรรม มีเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมมากที่สุด 413 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100 และสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม มีเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม 171 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 99.4

จะเห็นได้ว่าเรื่องร้องเรียนที่แจ้งเข้ามายังศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน กระทรวงอุตสาหกรรม โดยสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรมมีจำนวนเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับสองรองจากกรมโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประชาชนส่วนหนึ่งต้องการอำนาจการสั่งการของผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงผลักดันให้เรื่องที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไข อย่างจริงจัง

กล่าวโดยสรุป ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนจากประชาชนของกระทรวงอุตสาหกรรม มีกระบวนการสื่อสารในการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทาง ผู้รับสาร และผลของการสื่อสาร

ผู้ส่งสาร ประชาชนหรือกลุ่มองค์กรที่เดินทางมาชุมนุม หรือหนังสือเพื่อต้องการแสดงความรู้สึกสะท้อนให้เห็นว่าได้รับความเดือดร้อน ไม่ได้ได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินที่เกิดจากภาคอุตสาหกรรม โดยขอให้กระทรวงอุตสาหกรรมหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไข

สาร ข้อมูล เนื้อหาที่ผู้ชุมนุม ประชาชนเขียนแจ้งรายละเอียดเหตุการณ์ สถานที่ตั้งที่เกิดเหตุความเดือดร้อน พบว่าเนื้อหาที่ประชาชนแจ้งมายังศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนกระทรวงอุตสาหกรรมไม่ชัดเจน เนื่องจากผู้แจ้งกลัวถูกทำร้าย และเจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้งบันทึกข้อมูลไม่ครบถ้วน

ช่องทาง กระทรวงอุตสาหกรรมบริการให้ประชาชนร้องเรียน 7 ช่องทาง ได้แก่ สื่อบุคคล สื่อไปรษณีย์ สื่อหนังสือพิมพ์ สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ สื่อโทรศัพท์ และสื่ออินเทอร์เน็ต

พบว่า ประชาชนร้องเรียนทางสื่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุด ตามด้วยสื่อไปรษณีย์ และสื่อโทรศัพท์ ตามลำดับ ส่วนสื่อโทรทัศน์มีการร้องเรียนน้อยที่สุดในขณะเดียวกัน กระทรวงอุตสาหกรรมใช้สื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้ประชาชนรับทราบ อาทิ ทางสื่อมวลชน ได้แก่ สื่อวิทยุ สื่อเฉพาะกิจ ได้แก่ บอร์ดนิทรรศการ แผ่นพับ จุลสารและสื่อใหม่ ได้แก่ เว็บไซต์ www.m_industry.go.th, www.diw.go.th, www.tisi.go.th, www.ieat.go.th โทรศัพท์สารด่วน Call Center 1563

ผู้รับสาร ศูนย์ประสานแก้ไขเรื่องร้องเรียนกระทรวงอุตสาหกรรมมีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนที่เข้ามายังกระทรวง และหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในกรณีเรื่องร้องเรียน ภายใต้สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม กล่าวคือ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม สำนักรัฐมนตรี กรมโรงงานอุตสาหกรรม กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ สำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรม และการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เพื่อพิจารณาดำเนินการตาม แจ้งเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบให้ดำเนินการแก้ไข แล้วรายงานแจ้งผลการดำเนินการมายังศูนย์ประสานแก้ไขเรื่องร้องเรียนกระทรวงอุตสาหกรรมตามเวลากำหนด 15 วัน ถ้าเกินเวลาที่กำหนดไว้ให้ชี้แจงเหตุผล พร้อมแจ้งผลการดำเนินการไปยังประชาชนผู้ร้องเรียนด้วย

ผลของการสื่อสาร ศูนย์ประสานแก้ไขปัญหาตามข้อเรื่องร้องเรียนกระทรวงอุตสาหกรรม มีการสื่อสารแบบสองทางลักษณะได้ตอบด้วยหนังสือราชการ เพื่อติดตามรายงานเรื่องร้องเรียนให้กับผู้บริหารกระทรวงอุตสาหกรรมได้รับทราบผลการดำเนินการ

นอกจากนี้ จากการศึกษาวิเคราะห์การสื่อสารภายในหน่วยงานกระทรวงอุตสาหกรรมพบว่า กระทรวงอุตสาหกรรมมีการสื่อสารในองค์กร 4 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน รูปแบบการสื่อสารสองทางที่ไม่เป็นทางการ และรูปแบบการสื่อสารสองทางที่เป็นทางการ

รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง

เป็นรูปแบบการสื่อสารทางเดียวที่เป็นทางการของการดำเนินการแก้ปัญหาจากร้องเรียนเป็นการสื่อสารในรูปของการออกหนังสือคำสั่งนโยบาย หนังสือเวียน หน่วยงานในสังกัดเพื่อการแก้ไขปัญหาจากร้องเรียนเป็นเรื่องเร่งด่วน ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบให้ถือปฏิบัติสอดคล้องตามมติคณะรัฐบาล

รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน

เป็นรูปแบบการสื่อสารทางเดียวที่เป็นทางการจากการแจ้งผลการดำเนินการของหน่วยงานในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่มีหน้าที่รับผิดชอบได้ดำเนินการแก้ปัญหาตามข้อ

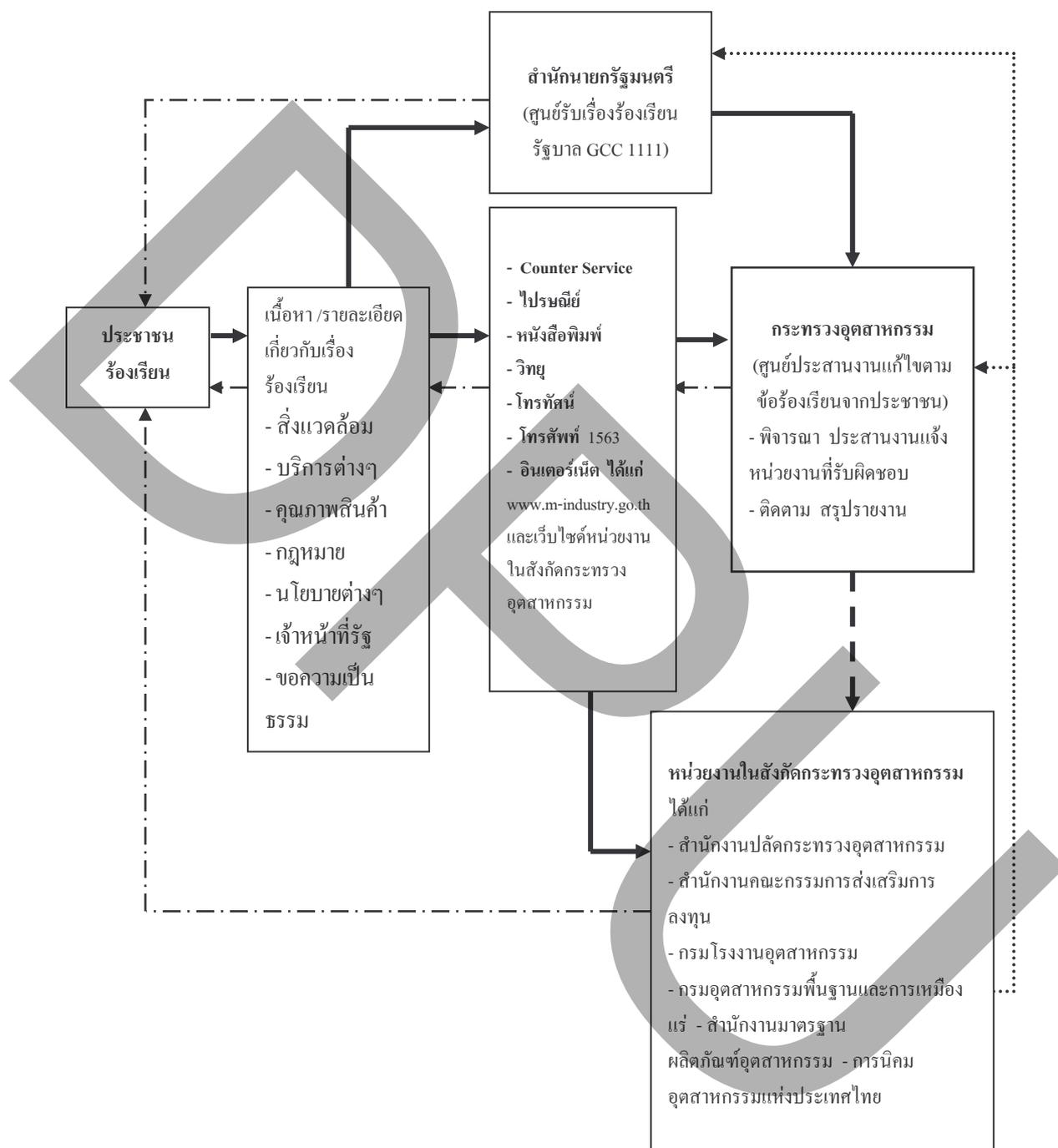
ร้องเรียนของประชาชน เป็นการสื่อสารในรูปของหนังสือราชการ บันทึกข้อความ สรุปผลการดำเนินการถึงกระทรวง เพื่อรับทราบ

รูปแบบการสื่อสารสองทางที่ไม่เป็นทางการ

รูปแบบการสื่อสารสองทางที่ไม่เป็นทางการ เป็นลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ไม่มีระเบียบกฎเกณฑ์ใดๆ มากำหนด เป็นการสื่อสารที่เกิดจากความสนิทสนมคุ้นเคย และจากความสัมพันธ์ในทางส่วนตัว โดยมีการพบปะพูดคุยสนทนากัน มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความคิดเห็นระหว่างกัน ซึ่งเป็นรูปแบบการสื่อสารที่เกิดขึ้นในแทบทุกขั้นตอนของการรับเรื่องร้องเรียน โดยเป็นการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน เช่น การพูดคุยในกลุ่มเล็กๆ บนโต๊ะอาหาร หรือวงน้ำชา การแจ้งโทรศัพท์ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบทราบ กรณีที่มีผู้ชุมนุมกำลังเดินทางเข้ามา

รูปแบบการสื่อสารสองทางที่เป็นทางการ

รูปแบบการสื่อสารสองทางที่เป็นทางการ เป็นการสื่อสารสองทางเกี่ยวกับการเชิญประชุม หนังสือการชี้แจงเรื่องข้อร้องเรียน สรุปผลการแก้ปัญหาข้อร้องเรียน ความคิดเห็นการประชุมนั้นหน่วยงานต่างๆ ไม่ค่อยพูดแสดงความคิดเห็นตอบโต้ หรือซักถามปัญหาจากการร้องเรียน มีเจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยงานที่แสดงความคิดเห็นไม่ถี่ถ้วน ที่แสดงความคิดเห็นด้วยแทบทุกประเด็นในการประชุม



ภาพที่ 4.13 แสดงกระบวนการสื่อสารรับร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม

ส่วนที่ 2 เพื่อศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่แจ้งมายัง ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหา ตามข้อร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม

จากการศึกษาเอกสารเกี่ยวกับรายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ร้องเรียนมายังกระทรวงอุตสาหกรรม และการดำเนินการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม โดยรวบรวมจากเอกสารข้อมูลที่แจ้งเข้ายังศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนกระทรวงอุตสาหกรรม กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม ตั้งแต่เดือน มกราคม ถึง มิถุนายน 2550 นำมาประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาด้วยโปรแกรม SPSS เวอร์ชัน 12 โดยการหาค่าทางสถิติ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) พบว่า ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรมได้รับจำนวนทั้งสิ้น 784 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ จำนวน 523 และอยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จำนวน 261 เรื่อง และมีเนื้อหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมมากที่สุด จำนวน 705 เรื่อง รองลงมาเป็นเรื่องร้องเรียนด้านคุณภาพสินค้า จำนวน 31 เรื่อง และเรื่องร้องเรียนด้านกฎหมายน้อยที่สุด จำนวน 2 เรื่อง โดยแบ่งการนำเสนอแสดงตารางข้อมูล ดังนี้

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนในช่วงระยะ 6 เดือน
(ระหว่างเดือนมกราคม-มิถุนายน 2550)

เดือน / ปี	จำนวน เรื่อง ร้องเรียน	ยุติ	(%)	เรื่องร้องเรียน อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	(%)
มกราคม 2550	116	72	62.07%	44	37.93%
กุมภาพันธ์ 2550	131	97	74.05%	34	25.95%
มีนาคม 2550	137	98	71.53%	39	28.47%
เมษายน 2550	148	111	75%	37	25%
พฤษภาคม 2550	109	70	64.22%	39	35.78%
มิถุนายน 2550	143	75	52.45%	68	47.55%
ค่าเฉลี่ยรวม	784	523	66.71%	261	33.29%

จากตารางที่ 4.2 จากการประมวลผลข้อมูลจากเอกสารพบว่า การดำเนินการแก้ไข ปัญหาที่ประชาชนร้องเรียน ในช่วง 6 เดือน ของปีงบประมาณ 2550 ได้มีประชาชนร้องเรียนกับ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรมผ่านช่องทางต่างๆ จำนวนทั้งสิ้น 784 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ จำนวน 523 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 66.71 อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จำนวน 261 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 33.29 ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

ตารางที่ 4.6 แสดงประเภทเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาในช่วงระยะ 6 เดือน
(ระหว่างเดือนมกราคม – มิถุนายน 2550)

เนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	มกราคม 2550		กุมภาพันธ์ 2550		มีนาคม 2550		เมษายน 2550		พฤษภาคม 2550		มิถุนายน 2550		รวมการดำเนินการเกี่ยวกับเนื้อหาเรื่องร้องเรียน							
	ยุติ	ระหว่างดำเนินการ	ยุติ	ระหว่างดำเนินการ	ยุติ	ระหว่างดำเนินการ	ยุติ	ระหว่างดำเนินการ	ยุติ	ระหว่างดำเนินการ	ยุติ	ระหว่างดำเนินการ	ยุติ	ร้อยละ	ระหว่างดำเนินการ	ร้อยละ	เรื่องร้องเรียน	ร้อยละ		
1. สิ่งแวดล้อม	67	35	92	33	96	25	106	25	70	33	66	57	497	95.03	208	79.7	705	89.92		
2. บริการต่างๆ	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2	2	3	.57	3	1.15	6	.77		
3. คุณภาพสินค้า	1	7	-	-	2	6	-	4	-	5	1	5	4	.77	27	10.34	31	3.95		
4. กฎหมาย	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	2	.38	-	-	2	.26		
5. นโยบายต่างๆ	-	1	2	1	-	3	-	3	-	-	-	-	2	.38	8	3.06	10	1.27		
6. เจ้าหน้าที่รัฐ	-	-	-	-	-	1	2	3	-	1	1	-	3	.57	5	1.92	8	1.02		
7. อื่นๆ	3	1	3	-	-	3	2	2	-	-	4	4	12	2.30	10	3.83	22	2.81		
จำนวน	72	44	97	34	98	39	111	37	70	39	75	68	523	100	261	100				
รวมทั้งสิ้น	116		131		137		148		109		143		784						784	100

จากตารางที่ 4.6 จากการประมวลผลข้อมูลจากเอกสารพบว่า ประเภทเนื้อหาเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนที่ประชาชนร้องเรียนแจ้งไปยังหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ในรอบ 6 เดือน (ระหว่างเดือนมกราคม – มิถุนายน) ประจำปีงบประมาณ 2550 เนื้อหาเรื่องร้องเรียนมากที่สุด ใน 3 อันดับ ดังนี้

1. ประเภทเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องสิ่งแวดล้อม มีจำนวน 705 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 89.92 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ดำเนินการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ จำนวน 497 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 95.03 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้ข้อยุติทั้งหมด และอยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จำนวน 208 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 79.7 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการทั้งหมด

2. ประเภทเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพสินค้า มีจำนวน 31 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 3.95 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ดำเนินการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ จำนวน 4 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ .77 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้ข้อยุติทั้งหมด และอยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จำนวน 27 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 10.34 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการทั้งหมด

3. ประเภทเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนอื่นๆ ที่ไม่ได้ระบุ มีจำนวน 22 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 2.81 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ดำเนินการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ จำนวน 12 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 2.30 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้ข้อยุติทั้งหมด และอยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จำนวน 10 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 3.83 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการทั้งหมด

ส่วนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคในการรับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม

จากการสัมภาษณ์ พบว่าการร้องเรียนเกิดจากปัญหาสิ่งแวดล้อมด้านมลพิษทางน้ำ การลักลอบต่อท่อปล่อยน้ำเสียที่ยังไม่ผ่านกระบวนการบำบัดลงสู่แม่น้ำ ลำคลอง มลพิษทางอากาศ การปล่อยควันพิษที่เกินค่ามาตรฐานกำหนด และการลักลอบทิ้งกากอุตสาหกรรมที่เป็นพิษ สืบเนื่องจากการขยายตัวอย่างรวดเร็วของภาคอุตสาหกรรม ทำให้การกระทำเหล่านี้ทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนและเป็นการทำลายทรัพยากรของชาติอีกด้วย ในการนี้ยังมีจุดเสี่ยงอีกหลายแห่งที่ประชาชนจะได้รับความเดือดร้อนจากการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรม การรับเรื่องร้องเรียนร้องขอของกระทรวงอุตสาหกรรม พบว่ามีอุปสรรคในการดำเนินการแก้ปัญหาอย่างจริงจัง โดยแบ่งออกเป็น 3 มิติ ดังนี้

มิติด้านศักยภาพของบุคลากร

จากการสัมภาษณ์พบว่าการสื่อสารปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานบางหน่วยงานในกระทรวงอุตสาหกรรมยังขาดความชัดเจนในการประสานงาน เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนจดบันทึกข้อมูลไม่ครบถ้วน และจำนวนเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ ติดตามผลการแก้ไขปัญหาของประชาชนมีอัตรากำลังจำกัด

“การเดินหนังสือก็อาจมีส่วนช้าเนื่องจากมีขั้นตอนทางราชการ บางที่เจ้าหน้าที่ Call Center รับเรื่องแล้วกรอกข้อมูลไม่ชัดเจน ข้อมูลไม่สามารถตรวจสอบโรงงานได้ เช่น ไม่มีเลขที่ตั้ง ตรวจจับ ถนน ซึ่งเกิดจากการสอบถามข้อมูลไม่ละเอียด” (ศศิธร พันธุ์หอม, สัมภาษณ์, 22 พฤศจิกายน 2550)

“ข้อมูลการร้องเรียนไม่ชัดเจนในเรื่องของที่อยู่ของโรงงาน และขาดนักวิชาการเฉพาะด้าน เช่น โรงงานเคมี หรือโรงงานที่มีกลิ่นเหม็น สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด ไม่มีนักวิชาการเฉพาะด้านจำเป็นต้องขอความช่วยเหลือส่วนกลางทำให้ล่าช้าในการแก้ปัญหา” (สมคิด รุ่งเรือง, สัมภาษณ์, 12 ธันวาคม 2550)

จากการสัมภาษณ์พบว่าเนื่องจากกรณีของแต่ละปัญหาที่เกิดขึ้นมีความแตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อมของพื้นที่ในแต่ละจังหวัดการแก้ปัญหาจำเป็นต้องมีความชำนาญและเข้าใจกับสภาพตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น บุคลากรที่มีความชำนาญเฉพาะจึงมีความสำคัญมากเมื่อเกิดเหตุผลถูกเงินกับสิ่งแวดล้อมประชาชนไม่รู้จะปรึกษาใคร

“ตามสภาพภูมิประเทศจังหวัดเชียงใหม่มีพื้นที่ที่กว้างและเป็นภูเขา ในการเดินทาง ไปตรวจสอบจากเหตุเรื่องร้องเรียน เมื่อตรวจสอบอาจจะไม่ทันการ อย่างกรณี พื้นที่อำเภอเมือง กับอำเภอฝาง มีระยะทาง 180 กม. ผู้ประกอบการก็จะใช้วิธีลักลอบปล่อยน้ำเสียเป็นช่วงหนึ่ง พอ ชาวบ้านร้องเรียน โรงงานก็จะหยุด เมื่อเจ้าหน้าที่เดินทางไปตรวจสอบก็ไม่พบ” (พงษ์เกษม โปธิ แก้ว, สัมภาษณ์, 12 ธันวาคม 2550)

“เมื่อเกิดเหตุไม่มีเจ้าหน้าที่ในการประสานงาน ในกรณีที่เกิดปัญหาประชาชน ไม่รู้ จะปรึกษาใคร” (จิรพงษ์ โรจนประดิษฐ์, สัมภาษณ์, 12 ธันวาคม 2550)

จากการสัมภาษณ์พบว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อ ร้องเรียนของประชาชนกระทรวงอุตสาหกรรมและเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการแก้ปัญหา ขาดการพัฒนา ศักยภาพและกระบวนการทศน์ในการปฏิบัติงาน โดยรวมและควรมีการประชุมร่วมกันระหว่าง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของศูนย์กับส่วนภูมิภาค เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน ซึ่งจะส่งเสริมให้เกิดความเป็นเอกภาพในการปฏิบัติงานด้านการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อ ร้องเรียนของประชาชนระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ได้ดียิ่งขึ้น เป็นการพัฒนาเครือข่ายการ แก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

“จากการดำเนินการระหว่างเจ้าหน้าที่กับหน่วยงาน เขาจะรับเรื่องและดำเนินการ ต่อ และไม่มีการแจ้งกลับโดยนำเรื่องไปดำเนินการต่อโดยติดต่อแจ้งกับประชาชนโดยตรง และ เกิดจากข้อมูลเดิม มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เช่น กรณีการประสานงานของเจ้าหน้าที่ Call Center ติดต่อกับอุตสาหกรรมจังหวัด บางจังหวัดอาจเปลี่ยนที่อยู่ โทรศัพท์ที่ติดต่อ เจ้าหน้าที่จะต้อง คอย update ข้อมูลใหม่ เนื่องจากไม่ได้รับแจ้งข้อมูลให้ทราบว่ามีเปลี่ยนแปลง” (ศยามล ดัน ตระกูล, สัมภาษณ์, 20 พฤศจิกายน 2550)

มิติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT)

จากการสัมภาษณ์พบว่า ยังไม่มีการจัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบเพื่อ เป็นข้อมูลในการติดตามตรวจสอบทำให้เกิดเหตุการณ์ร้องเรียนซ้ำ และการเชื่อมระบบฐานข้อมูล ให้เป็นฐานข้อมูลกลางมาตรฐานเดียวกันทั้งภายในองค์กรและนอกองค์กรจากเรื่องร้องเรียนของ ประชาชนยังไม่เกิดเป็นรูปธรรม ส่วนหนึ่งเกิดจากความเหลื่อมล้ำด้านการพัฒนาเทคโนโลยีของแต่ละ หน่วยงานทำให้ระบบไม่สามารถที่จะเชื่อมระบบเข้าด้วยกันได้ การประสานงานระหว่าง เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกับหน่วยงานที่ปฏิบัติขาดข้อมูลผลการดำเนินการว่าเรื่องร้องเรียนมี

การดำเนินการอยู่ในระดับใดแล้ว ทำให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนไม่สามารถตอบคำถามได้ เมื่อประชาชนติดต่อสอบถามถึงความคืบหน้า

“กรณีปัญหาเรื่องเรียนซ้ำเกิดจากผู้ประกอบการ โรงงานไม่ดำเนินการแก้ไขอย่างจริงจัง”(อนิรุท โพธิ์กล้า, สัมภาษณ์, 12 ธันวาคม 2550)

“การติดต่อหรือแจ้งของประชาชนมีเพียงคู่สายเบอร์เดียว ซึ่งจะทำให้ประชาชนที่ติดต่อเกิดสายไม่ว่างเมื่อการโอนสายไปยังหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ผู้ร้องเรียนต้องคอยพักสาย แล้วสัญญาณก็กลับมาที่ Call Center และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตไม่ค่อยชัดเจน ประชาชนผู้ร้องเรียนจะโทรมาสอบถามที่ Call Center” (ศยามล ต้นตระกูล, สัมภาษณ์ 20 พฤศจิกายน 2550)

“ในการใช้งาน อยากได้โปรแกรมที่สามารถวิเคราะห์ แยกแยะ กรณีของแต่ละเรื่องปัญหาเรื่องเรียนได้ เช่น จังหวัดใดมีปัญหาเรื่องน้ำเสีย ปัญหามลพิษ หรือโรงงานใดที่มีสารพิษ มีกากอุตสาหกรรม” (พาวุฒิ หาญเวช , สัมภาษณ์, 25 พฤศจิกายน 2550)

มิติด้านนโยบาย

จากการสัมภาษณ์พบว่า การดำเนินการในเรื่องของการตรวจวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาเบื้องต้น เช่น การตรวจวัดระดับความดังของเสียง และการตรวจวัดคุณภาพของน้ำ ของจังหวัดในส่วนท้องถิ่นที่เกิดปัญหา ซึ่งในแนวทางปฏิบัติตามระเบียบนโยบายของกระทรวงอุตสาหกรรมเจ้าหน้าที่วิศวกรจะเก็บตัวอย่างมาวิเคราะห์ที่แล็บส่วนกลางก่อนเพื่อรอผลวิเคราะห์ออกมาจึงจะดำเนินการทำให้การแก้ไขต้องใช้เวลารายงานแจ้งผลตอบกลับให้กับส่วนกลาง ส่วนหนึ่งเกิดจากประชาชนขาดความเข้าใจนโยบายการดำเนินแก้ไขปัญหานี้เนื่องจากกลิ่นและฝุ่นละอองยังมีอยู่ และเกิดจากผู้ประกอบการขาดความจริงจังที่จะแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง

“ขาดเครื่องมือตรวจวัดวิเคราะห์เบื้องต้น เช่น การวัดเสียง วัดคุณภาพน้ำ ประจำท้องถิ่น ซึ่งตามระเบียบเดิมคือ เก็บตัวอย่างน้ำแล้วต้องส่งเข้ามาแล็บส่วนกลางแล้วรอผลวิเคราะห์ถึงจะดำเนินการทางกฎหมาย” (สมคิด รุ่งเรือง, สัมภาษณ์, 12 ธันวาคม 2550)

“ประชาชนในชุมชนขาดความเข้าใจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาของผู้ประกอบการเนื่องจากกลิ่นยังมีอยู่ และผู้ประกอบการขาดความจริงจังที่จะแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง” (พิชัย คำควน, สัมภาษณ์, 10 ธันวาคม 2550)

“ผู้ประกอบการกับชาวบ้านไม่สามารถเข้าใจกันได้ ผู้ประกอบการขาดการบริหารจัดการที่ดีไม่มีจิตสำนึกที่ดีเพียงหวังจะกอบโกยผลประโยชน์อย่างเดียว” (ประกิต อมรสิงห์, สัมภาษณ์, 10 ธันวาคม 2550)

“โรงงานมีการบำบัดอยู่แล้วแต่ไม่สามารถทำงานได้ ซึ่งเกิดจากระบบบำบัดอาจขัดข้องหรือขาดการดูแล เช่น ระบบมอเตอร์ของการกำจัดกลิ่นเสียอาจจะทำให้มีกลิ่นออกมา และบางครั้งระบบการบำบัดไม่ดีพอหรือไม่มีมาตรฐานในการกำจัด” (วีระกิตติ์ รันทกิจชนวัชร, สัมภาษณ์, 12 ธันวาคม 2550)

“ประชาชนมีความรู้สึกที่ไม่ได้รับผลจากภาคอุตสาหกรรม เพราะมองว่ากลุ่มคนจากที่อื่นเข้ามาตัดดวงทรัพย์ากรและผลประโยชน์จากจังหวัดโดยคนในท้องถิ่นกลับได้รับผลกระทบ” (อนิรุท โพธิ์หล้า, สัมภาษณ์, 12 ธันวาคม 2550)

และจากการสัมภาษณ์ยังพบว่า การกำหนดนิยามถึงผลการดำเนินการแก้ไขยังไม่เป็นรูปธรรมชัดเจน เช่น การดำเนินการ อยู่ระหว่างการดำเนินการ และการดำเนินการแล้วเสร็จ ซึ่งการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในเหตุการณ์บางกรณีของเรื่องร้องเรียนจำเป็นต้องใช้เวลาแก้ปัญหาแล้วแต่ละประเภทกรณี การรับเรื่องดำเนินการหรืออยู่ระหว่างการดำเนินการจึงเป็นข้อกล่าวอ้างในการดำเนินการรับทราบแล้วเตรียมดำเนินการ และกระทรวงอุตสาหกรรมมีนโยบายและกฎระเบียบข้อกฎหมายบังคับเกี่ยวกับภาคอุตสาหกรรมอยู่มาก การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องศึกษาและทำความเข้าใจในแต่ละเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายของแต่ละกรณีนั้นๆ ประกอบกับการกำหนดเวลาดำเนินการแก้ปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน ตามกฎหมาย

“เรื่องร้องเรียนบางเรื่องจะต้องศึกษาทำความเข้าใจในแต่ละเรื่อง ในเรื่องของข้อกฎหมายแต่ละกรณีนั้น และการแก้ปัญหบางเรื่องไม่สามารถแก้ไขได้โดยเร็ว ตามที่การสรุปผลรายงานจากการดำเนินการ ระหว่างการดำเนินการ และการดำเนินการแล้วเสร็จ ข้อกำหนดนิยามดังกล่าว ยังมีผลการดำเนินการไม่ชัดเจน เช่น ถ้าสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดดำเนินการโรงงานแล้ว ถือว่าสำนักงานอุตสาหกรรมได้ดำเนินการแล้ว ผลได้ข้อยุติส่วนใหญ่ยังต้องใช้เวลา เรื่องการแก้ไขปรับปรุงต้องใช้เวลาประมาณเป็นเดือนแล้วแต่กรณี” (พาวุฒิ หาญเวช , สัมภาษณ์, 25 พฤศจิกายน 2550)

“การดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการรายงานเป็นลำดับขั้นตอนและการตรวจสอบบางกรณีจะต้องคอยผลการตรวจสอบจากศูนย์วิจัย ดังนั้น การดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อกำหนดให้เสร็จภายใน 15 วัน บางกรณีต้องใช้เวลามากกว่านี้” (ประทีป อมรสิงห์, สัมภาษณ์, 10 ธันวาคม 2550)

“กรณีกำหนดการดำเนินการแก้ปัญหาภายใน 15 วัน บางครั้งมีปัญหาในการดำเนินการ เช่น เกิดจากจำนวนของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานอุตสาหกรรมมีจำกัด และการใช้ยานพาหนะในการออกตรวจสอบกรณีที่เป็นเหตุฉุกเฉินไม่มี ซึ่งเมื่อมีการแจ้งเหตุจะต้องออกเดินทางทันที ทำให้ต้องรอออกตรวจในวันถัดไปหลักฐานในที่เกิดเหตุไม่มีให้ตรวจสอบแล้ว” (พงษ์เกษม โปธิ์แก้ว, สัมภาษณ์, 12 ธันวาคม 2550)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “กระบวนการสื่อสารเรื่องร้องเรียนของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนจากประชาชนของกระทรวงอุตสาหกรรม” เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) การสำรวจเอกสาร (Documentary Research) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) การเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลประเภทบุคคลซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) เป็นผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับการร้องเรียน หรือมีหน้าที่ปฏิบัติงานรับผิดชอบ จำนวน 21 คน ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ในช่วงเดือนมกราคม- มิถุนายน 2550 เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ ดังนี้

1. เพื่อศึกษากระบวนการสื่อสารเรื่องร้องเรียนของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนกระทรวงอุตสาหกรรม
2. เพื่อศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่แจ้งมายัง ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม

5.1 สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 กระบวนการสื่อสารเรื่องร้องเรียนของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนกระทรวงอุตสาหกรรม

กระบวนการสื่อสารเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม ผู้วิจัยได้ศึกษาตั้งแต่ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทาง ผู้รับสาร และผลของการสื่อสาร ผลที่ได้จากการศึกษา มีดังนี้

ผู้ส่งสาร พบว่า ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนซึ่งเป็นผู้ส่งสาร และในขณะเดียวกันศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนจากประชาชนของกระทรวงอุตสาหกรรม หรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมก็เป็นผู้รับและเป็นผู้ส่งสารเช่นเดียวกัน โดยเป็นผู้แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขกลับไปยังประชาชน เป็นลักษณะการสื่อสารสองทาง

สาร พบว่า ประชาชนร้องเรียนมายังกระทรวงอุตสาหกรรมเกี่ยวกับเรื่องสิ่งแวดล้อมมากที่สุด ร้อยละ 89.92 รองลงมาเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพสินค้า ร้อยละ 3.95 และเรื่องร้องเรียนน้อยที่สุดเกี่ยวกับกฎหมาย ร้อยละ .26

ช่องทาง พบว่า ประชาชนร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต มากที่สุด 38.58 รองลงมาทางไปรษณีย์ ร้อยละ 26.9 และทางโทรทัศน์ น้อยที่สุด ร้อยละ .90

ผู้รับสาร พบว่า เป็นการสื่อสารสองทาง กล่าวคือศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนจากประชาชนของกระทรวงอุตสาหกรรมหรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมเป็นผู้รับสาร และในขณะเดียวกันก็เป็นผู้ส่งสารและผู้รับสารจากประชาชน นอกจากนี้กระทรวงอุตสาหกรรมมีการสื่อสารภายในองค์กรลักษณะรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน รูปแบบการสื่อสารสองทางที่ไม่เป็นทางการ และรูปแบบการสื่อสารสองทางที่เป็นทางการ

ผลของการสื่อสาร พบว่า ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนจากประชาชนของกระทรวงอุตสาหกรรม ได้รับรายงานตอบกลับจากผลการดำเนินการร้องเรียนเกี่ยวกับด้านสิ่งแวดล้อมมากที่สุด กรมโรงงานอุตสาหกรรมเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน มีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการในระดับเปอร์เซ็นต์ใกล้เคียงกับผลการดำเนินการแล้วเสร็จ

และจากกระบวนการสื่อสารเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรมที่กล่าวมาข้างต้นแล้วผู้วิจัยยังได้ศึกษาการใช้สื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรมให้ประชาชนได้รับข้อมูลการบริการผ่านเครื่องมือการสื่อสาร 3 ประเภท ได้แก่ สื่อมวลชน สื่อเฉพาะกิจ และสื่อใหม่หรือสื่ออินเทอร์เน็ต

สื่อสารผ่านสื่อมวลชน พบว่า กระทรวงอุตสาหกรรม ได้ใช้สื่อวิทยุ ในการสนทนา สัมภาษณ์ และสปอต เป็นช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลให้กับประชาชนทั่วภูมิภาคในช่วงของข่าวภาคเช้า เวลา 07.30-07.45 น. และภาคค่ำ เวลา 18.30-18.45 น. ครอบคลุมเครือข่าย 125 สถานีทั่วประเทศ โดยจุดเน้นสำคัญของข้อมูลที่นำเสนอผ่านสื่อจะให้ความสำคัญของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน และการบริการร่วมรูปแบบใหม่ของงานบริการประชาชนของกระทรวงอุตสาหกรรม

สื่อเฉพาะกิจ พบว่า กระทรวงอุตสาหกรรม ได้ใช้สื่อบอร์ดนิทรรศการ แผ่นพับ เป็นช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลการแจ้งเรื่องร้องเรียนให้กับประชาชนทั่วประเทศ จำนวน 6 ครั้ง ในช่วงของปีงบประมาณ 2550 ตามกิจกรรมพิเศษ โครงการอุตสาหกรรมและการลงทุน กับ

กลุ่มเป้าหมายผู้ประกอบการ ประชาชนและนักศึกษา โดยจัดกิจกรรมสัมมนา ให้คำปรึกษาการประกอบธุรกิจ และการฝึกอบรม

สื่อใหม่หรือสื่ออินเทอร์เน็ต พบว่า กระทรวงอุตสาหกรรมใช้สื่ออินเทอร์เน็ตแบบบูรณาการ กล่าวคือ เว็บไซต์ของกระทรวงอุตสาหกรรมสามารถลิงค์เชื่อมโยงกับหน่วยงานในสังกัดบนหน้าเมนูหลัก ได้แก่ www.m_industry.go.th,(กระทรวงอุตสาหกรรม) www.diw.go.th,(กรมโรงงานอุตสาหกรรม) www.tisi.go.th, (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม) www.ieat.go.th (การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย) ซึ่งเป็นช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลงานบริการสายด่วนและรับเรื่องร้องเรียนให้ประชาชน โดยจุดเน้นสำคัญประชาชนสามารถแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บบอร์ดและอีเมล

ส่วนที่ 2 เนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่แจ้งมายังศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนกระทรวงอุตสาหกรรม

จากการศึกษาข้อมูลเอกสารผลดำเนินการของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนจากประชาชน ของกระทรวงอุตสาหกรรม เนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการประกอบกิจการโรงงานอุตสาหกรรม เช่น มลพิษทางอากาศ น้ำเสีย กลิ่นเหม็น เสียงดัง ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาเนื้อหาเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม เกี่ยวกับการดำเนินจากเรื่องร้องเรียน ประเภทเรื่องร้องเรียน หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน การดำเนินการแก้ไขของหน่วยงาน มีดังนี้

การดำเนินจากเรื่องร้องเรียน พบว่า กระทรวงอุตสาหกรรมแก้ไขปัญหานั้นได้ร้อยละ 66.71 และอยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข ร้อยละ 33.29

ประเภทเรื่องร้องเรียน พบว่า กระทรวงอุตสาหกรรมมีเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 89.92 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นได้ร้อยละ 95.03 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้ข้อยุติทั้งหมด อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข ร้อยละ 79.7 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการทั้งหมด รองลงมาเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพ ร้อยละ 3.95 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นได้ข้อยุติ ร้อยละ .77 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้ข้อยุติทั้งหมด อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข ร้อยละ 10.34 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการทั้งหมด และเรื่องร้องเรียนน้อยที่สุดเกี่ยวกับกฎหมาย ร้อยละ 3.95 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นได้ข้อยุติ ร้อยละ .38 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้ข้อยุติทั้งหมด จากเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด 784 เรื่อง

หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน พบว่า กรมโรงงานอุตสาหกรรม มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ เรื่องสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 100 รองลงมาสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม ร้องเรียนเรื่องสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 99.4 ร้องเรียนเรื่องเจ้าหน้าที่รัฐ ร้อยละ .6 และสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ ร้อยละ 50 เรื่องบริการต่างๆ ร้อยละ .20 และขอความเป็นธรรม ร้อยละ 30

การดำเนินการแก้ไขของหน่วยงาน พบว่ากรมโรงงานอุตสาหกรรม ดำเนินการเสร็จแล้วร้อยละ 48.2 อยู่ระหว่างการดำเนินการร้อยละ 38 รอผลการตรวจสอบร้อยละ 13.8 สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม ดำเนินการเสร็จแล้วร้อยละ 97.1 รอผลการตรวจสอบร้อยละ 2.3 อยู่ระหว่างการดำเนินการร้อยละ .6 และสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน อยู่ระหว่างการดำเนินการร้อยละ 80 ดำเนินการเสร็จแล้วร้อยละ 20

ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรคเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ

ผลการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละกรณีดำเนินการล่าช้า จึงทำให้เรื่องที่อยู่ในระหว่างดำเนินการค้างอยู่จำนวนมาก ซึ่งหากไม่มีการปรับปรุงระบบของกระบวนการแก้ไขปัญหาต่างๆ แล้ว อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกระทรวงอุตสาหกรรมได้ ทั้งนี้ สรุปสาเหตุของปัญหา อุปสรรค เกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม แบ่งเป็น 3 มิติ คือ มิติด้านศักยภาพ มิติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และมิติด้านนโยบาย

มิติด้านศักยภาพของบุคลากร

พบว่า เรื่องร้องเรียนมีจำนวนมาก ขาดการประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงาน สืบเนื่องมาจากการสื่อสารระหว่างประชาชนในบางพื้นที่ยังขาดความเข้าใจ ผู้ร้องเรียนคิดว่าหากส่งเรื่องร้องเรียนถึงนายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรมแล้วจะสามารถแก้ไขปัญหาได้ทุกเรื่องและรวดเร็วจึงไม่ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ก่อน นอกจากนี้การสื่อสารในการประสานงานหน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องขาดความชัดเจนระหว่างส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค ทำให้การดำเนินการติดตามความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาไม่ชัดเจนหรืออาจขาดความต่อเนื่อง

มิติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

พบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องขาดการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารบนพื้นฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน รวมทั้งขาดการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายของฐานข้อมูลมาตรฐานเดียวกัน และบางหน่วยงานมีการนำเอาระบบเทคโนโลยี

สารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ไม่ครอบคลุมในการดำเนินการ ระบบที่มีอยู่ยังขาดการพัฒนาให้สอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา

มิติด้านนโยบาย

พบว่า การกำหนดขั้นตอนปฏิบัติงานและการรายงานเป็นหนังสือในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนมีหลายขั้นตอน ซึ่งทำให้ผลที่เกิดความล่าช้าได้ ไม่สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนไป และกฎระเบียบนโยบายข้อบังคับของกระทรวงอุตสาหกรรม เป็นกฎหมายเฉพาะซึ่งแต่ละกรณี การแก้ไขปัญหาอยู่ในความรับผิดชอบร่วมกันกับหลายส่วนราชการ นอกจากนี้ การปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่เกี่ยวข้องในภาพรวมยังไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในสถานะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา เรื่อง “กระบวนการสื่อสารเรื่องร้องเรียนของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนจากประชาชนของกระทรวงอุตสาหกรรม” ทำให้ทราบถึงกระบวนการสื่อสารเรื่องร้องเรียน เนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และปัญหาอุปสรรค เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เอกสาร และการสัมภาษณ์มาอภิปรายในประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. กระบวนการสื่อสารเรื่องร้องเรียนของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนกระทรวงอุตสาหกรรม

จากการศึกษากระบวนการสื่อสารเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม พบว่า กระบวนการสื่อสารของกระทรวงอุตสาหกรรม จำแนกออกเป็น ผู้ส่งสาร สาร ช่องทาง ผู้รับสาร และผลของการสื่อสาร และจากแนวคิดของ เกลิธร เขยประทับ (2522 : 50) กล่าวถึงองค์ประกอบในการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทาง ผู้รับสาร และผลของการสื่อสาร

ผู้ส่งสาร จากการศึกษาวิเคราะห์ผู้ส่งสาร คือประชาชนที่ร้องเรียน พบว่า ประชาชนที่ร้องเรียนจะแสดงอารมณ์ ถ้อยคำระบายความทุกข์ และบรรยายเหตุการณ์ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือแม้แต่การเดินทางมาชุมนุมร้องเรียนจะแสดงกิริยาและท่าทางสะท้อนให้เห็นถึงความเดือดร้อน ภาพการแสดงพลังการต่อต้านของกลุ่มชน โดยการใส่เสื้อกลุ่มอนุรักษ์และโพกผ้า รวมทั้งป้ายผ้า ด้วยข้อความตัวอักษรสีแดงและสีดำเป็นคำอ่านที่ประชดประชันดากดาง พร้อมคำปราศรัยบนรถ ขยายเสียงด้วยความดุคั่นสลับกับเสียงปรบมือ เพื่อกดดันให้เจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจระดับสูงของกระทรวงอุตสาหกรรมรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องกระบวนการสื่อสาร ของ

เสถียร เขยประทับ (2522 : 50) ที่กล่าวว่า ผู้ส่งสาร คือบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ต้องการจะทำการสื่อสารความคิด ความรู้สึก ความต้องการ ข่าวสารและวัตถุประสงค์ของตน โดยการพูด เขียน หรือแสดงกิริยาท่าทางให้บุคคลอื่น หรือกลุ่มบุคคลอื่นทราบ

สาร จากการศึกษาและวิเคราะห์จากเอกสารเนื้อหาเรื่องร้องเรียน พบว่า สารหรือเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ปรากฏจากเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม เกี่ยวกับด้านสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 89.92 รองลงมาเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพสินค้า ร้อยละ 3.95 และเรื่องร้องเรียนน้อยที่สุดเกี่ยวกับกฎหมาย ร้อยละ .26 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด 784 เรื่อง ในช่วงเดือนมกราคม-มิถุนายน 2550 เกิดจากน้ำเสีย ฝุ่นละออง กลิ่น และเสียงดังก่อความรำคาญซึ่งต้นเหตุของความเดือดร้อน แสดงข้อความและแสดงความรู้สึกถ่ายทอดถึงความเดือดร้อนและต้องการให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตรวจสอบแก้ไขตามข้อมูลการร้องเรียน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องกระบวนการสื่อสาร ของ เสถียร เขยประทับ (2522 : 50) ที่กล่าวว่า สาร (Message) คือผลผลิตของผู้ส่งสารที่ถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก ความต้องการข่าวสาร และวัตถุประสงค์ของคนที่ปรากฏออกมาในรูปของรหัส (Code) เช่น คำพูดที่เราพูด สิ่งที่เราเขียน กิริยาท่าทาง ข่าวข้อความ สัญลักษณ์ (Signal)

ช่องทาง จากการศึกษาการใช้ช่องทางของกระทรวงอุตสาหกรรม พบว่า กระทรวงอุตสาหกรรมมีการใช้ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชนหลายทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและกระตุ้นให้ประชาชนได้รับรู้ ได้แก่ บุคคล ไปรษณีย์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ โทรศัพท์ (Call center 1563) อินเทอร์เน็ต (www.m_industry.go.th, (กระทรวงอุตสาหกรรม) www.diw.go.th, (กรมโรงงานอุตสาหกรรม) www.tisi.go.th, (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม) www.ieat.go.th (การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องกระบวนการสื่อสาร ของ เสถียร เขยประทับ (2522 : 50) ที่กล่าวว่า ช่องทาง (Channel) คือ การติดต่อสื่อสารที่จะช่วยให้ข่าวสารที่เข้ารหัส (Encode) และผ่านไปยังผู้รับสารที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีวิธีการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม ควรใช้ช่องทางหลายๆ ช่องทางเพื่อกระตุ้นประชาสัมพันธ์

นอกจากนี้ จากการศึกษาวิเคราะห์การใช้สื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ของกระทรวงอุตสาหกรรม พบว่า แนวคิดนี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษา กล่าวคือ กระทรวงอุตสาหกรรมใช้สื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ ทั้งสิ้นจำนวน 3 ช่องทาง ได้แก่ สื่อมวลชน (วิทยุ) สื่อเฉพาะกิจ (ป้ายนิทรรศการ แผ่นพับ) และสื่อใหม่หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (อินเทอร์เน็ต)

สื่อมวลชน จากการศึกษาวิเคราะห์สื่อประชาสัมพันธ์ประเภทสื่อมวลชน ผู้วิจัยพบว่า กระทรวงอุตสาหกรรมมีการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ ทางวิทยุ เข้ามาช่วยในการประชาสัมพันธ์ข้อมูล

การเปิดรับบริการรับเรื่องร้องเรียนให้กับประชาชนทั่วประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องสื่อประชาสัมพันธ (อ้างถึงใน อาทิตยา กลั่นติมา, 2550 : 20-22) ที่กล่าวว่า สื่อมวลชนเป็นช่องทางการสื่อที่สำคัญที่สุดของการสื่อสาร เนื่องจากเป็นเรื่องที่ต้องเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมาก จึงมีผู้นิยมใช้การสื่อสารโดยผ่านสื่อมวลชนกันมากที่สุด ได้แก่ วิทยู โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

สื่อเฉพาะกิจ จากการวิเคราะห์สื่อประชาสัมพันธประเภทสื่อเฉพาะกิจ ผู้วิจัยพบว่า กระทรวงอุตสาหกรรม มีการใช้สื่อประชาสัมพันธประเภทสื่อเฉพาะกิจในการเผยแพร่ประชาสัมพันธการแจ้งเรื่องร้องเรียน 2 แบบ อันได้แก่ ป้ายนิทรรศการ และแผ่นพับ ซึ่งสื่อเฉพาะกิจนี้จะมีเนื้อหาที่เฉพาะ และมีจุดมุ่งหมายหลักอยู่ที่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องสื่อประชาสัมพันธ (อ้างถึงใน บวรสรรค์ เจียดำรง, 2550 : 19) ได้กล่าวว่า สื่อเฉพาะกิจ (Specialized Media) หมายถึง สื่อที่ถูกผลิตขึ้นโดยมีเนื้อหาเฉพาะและจุดมุ่งหมายหลักอยู่ที่ผู้รับสารเฉพาะกลุ่ม

สื่อใหม่หรืออินเทอร์เน็ต จากการวิเคราะห์สื่อประชาสัมพันธประเภทสื่ออินเทอร์เน็ต ผู้วิจัยพบว่า กระทรวงอุตสาหกรรม มีการใช้สื่อประชาสัมพันธประเภทสื่ออินเทอร์เน็ตในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ ช่องทางการร้องเรียน และในขณะเดียวกันก็เป็นเครื่องมือในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน โดยการแจ้งผ่านทางเว็บบอร์ด ถือว่ากระทรวงอุตสาหกรรมมีการใช้สื่อประชาสัมพันธที่ทันสมัยมาก ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลยังพบว่าประชาชนใช้สื่ออินเทอร์เน็ตแจ้งเรื่องร้องเรียนเข้ามามากที่สุด ร้อยละ 38.58 มากกว่าสื่ออื่นๆ สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนเลือกที่จะใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการแจ้งเรื่องร้องเรียนเพราะว่ามีความปลอดภัยไม่ต้องเผชิญหน้ากับคู่กรณี ไม่รู้ว่าใครเป็นผู้แจ้ง สะดวกด้านเวลา สถานที่ มีพื้นที่มากกว่าสื่ออื่นๆ และมีความรวดเร็วครอบคลุมทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ดังนั้นเมื่อมีการร้องเรียนมากขึ้น การดำเนินการแก้ไขหน่วยงานกระทรวงอุตสาหกรรมและรัฐบาลจำเป็นต้องปรับระบบการบริหารจัดการหน่วยงานรัฐให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องเทคโนโลยีสื่อสารเป็นตัวกำหนด (อ้างถึงใน ผกาพรรณ หะรังสี, 2549 : 29) ที่กล่าวว่า สื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ขยายประสบการณ์ของมนุษย์ให้กว้างออกไปอย่างมากพัฒนาการของเทคโนโลยีการสื่อสารในยุคนี้ ทำให้อุปสรรคด้านเวลา (Time) รวมทั้งระยะทางและสถานที่ (Space) หดลงไป และแนวคิดสื่อประชาสัมพันธ (อ้างถึงใน พรพรรณ ประจักษ์เนตร, 2544 : 3) ที่กล่าว การประชาสัมพันธโดยผ่านทางสื่ออินเทอร์เน็ตสามารถนำเสนอข้อมูลข่าวสารโดยมีรายละเอียดมากกว่าสื่ออื่นๆ เพราะมีพื้นที่มากกว่า และผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารได้ทันที

ผู้รับสาร จากการศึกษาเอกสาร และสัมภาษณ์ผู้รับสาร คือ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในสังกัด

กระทรวงอุตสาหกรรม พบว่า กระทรวงอุตสาหกรรมมีการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนหลายหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม กล่าวคือ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม สำนักรัฐมนตรี กรมโรงงานอุตสาหกรรม กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ สำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรม และการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องกระบวนการสื่อสาร ของ เสถียร เขยประทับ (2522 : 50) ที่กล่าวว่า ผู้รับสาร (Receiver) คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่รับสารของผู้รับสาร ผู้รับสารอาจเป็นคนๆ เดียวหรือหลายคน เป็นสถาบัน องค์กร บริษัท ปัจจัยที่สำคัญของผู้รับสาร ได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร ทักษะคติ ความรู้ ระบบสังคม วัฒนธรรม

ผลของการสื่อสาร จากการศึกษาเอกสาร การแจ้งรายงานสรุปผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนมายังศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนจากประชาชนของกระทรวงอุตสาหกรรม หรือผู้รับสาร และผู้ส่งสาร คือหน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไขปัญหา พบว่ามีการสื่อสารแบบสองทางด้วยหนังสือราชการ เพื่อเสนอให้พิจารณา และรับทราบแนวทางในการแก้ปัญหา แต่ยังมีข้อจำกัดตามแนวทางการปฏิบัติเฉพาะบางกรณีของเรื่องร้องเรียน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องกระบวนการสื่อสาร ของเสถียร เขยประทับ (2522 : 50) ที่กล่าวว่า ผลที่เกิดจากการสื่อสาร อาจเป็นได้ทั้งผลในทางลบจนถึงผลในทางบวก อาจมีผลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในความรู้ ทักษะคติ หรือพฤติกรรมในตัวผู้รับสารได้ และผลการติดต่อสื่อสารที่ดีนั้น ย่อมต้องการให้เกิดความเข้าใจการตอบสนอง ที่ตรงตามจุดมุ่งหมายของการส่ง

จากการศึกษาวิเคราะห์การสื่อสารภายในหน่วยงานกระทรวงอุตสาหกรรม พบว่า กระทรวงอุตสาหกรรมมีการสื่อสารในองค์กร 4 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน รูปแบบการสื่อสารสองทางที่ไม่เป็นทางการ และรูปแบบการสื่อสารสองทางที่เป็นทางการ โดยรูปแบบการสื่อสารที่ปรากฏมีบทบาทในการสื่อสารเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม ดังนี้

การสื่อสารจากบนลงล่าง จะเกิดขึ้นในสถานการณ์ของการ แจ้งนโยบาย หนังสือหรือคำสั่งการ ที่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องสื่อสารที่เป็นทางการ (อ้างถึงใน กรชวัล หอมไกรลาศ, 2540 : 24-25) ได้กล่าวว่า การสื่อสารที่เป็นทางการ เป็นการสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้โดยชัดเจน เป็นการนำเอานโยบาย การวินิจฉัยสั่งการตามสายการบังคับบัญชา

การสื่อสารจากล่างขึ้นบน จะเกิดขึ้นในสถานการณ์ของการแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และข้อเสนอแนะ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการสื่อสารจากล่างขึ้นบน (อ้าง

ถึงใน ศิริดา พงษ์ภมร, 2547 : 24-25) ได้กล่าว การสื่อสารจากล่างขึ้นบน หมายถึง การส่งข่าวสารจากผู้ส่งสารซึ่งอยู่ในระดับตำแหน่งที่ต่ำกว่าขึ้นไปสู่ผู้รับสารซึ่งอยู่ในระดับหรือตำแหน่งที่สูงกว่า

รูปแบบการสื่อสารสองทางที่ไม่เป็นทางการ จะเกิดขึ้นในสถานการณ์ของการสื่อสารพูดคุยที่เกิดจากความสนิทสนมคุ้นเคย ไม่มีระเบียบกฎเกณฑ์ใดๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (อ้างถึงใน กรชวล หอมไกรลาศ, 2540 : 25) ได้กล่าว การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ส่วนใหญ่ผ่านความสัมพันธ์ระหว่างกันทางวาจาเป็นอิสระจากข้อจำกัดขององค์กรและตำแหน่ง ส่งข่าวสารได้เร็ว มีอิทธิพลทั้งทางบวกและด้านลบต่อองค์กร

รูปแบบการสื่อสารสองทางที่เป็นทางการ จะเกิดขึ้นในสถานการณ์ของการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสลับบทบาทกัน ในการประชุม หรือการชี้แจงโต้ตอบกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการสื่อสารแบบสองทางที่เป็นทางการ (อ้างถึงใน กรชวล หอมไกรลาศ, 2540 : 23) ได้กล่าว การสื่อสารสองทางที่เป็นทางการเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน มีการโต้ตอบกัน ทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถที่จะตอบสนองต่อกันเพื่อสร้างความเข้าใจได้อย่างชัดเจน

2. เนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่แจ้งมายังศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนกระทรวงอุตสาหกรรม

จากการศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่กระทรวงอุตสาหกรรมได้รับแจ้งจากประชาชน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากศึกษามาอภิปรายเนื้อหาเรื่องร้องเรียน โดยจำแนกเป็น 4 ประเด็น ได้แก่ ผลการดำเนินจากเรื่องร้องเรียน ประเภทเรื่องร้องเรียน หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน ผลการดำเนินการแก้ไขของหน่วยงาน ดังนี้

ผลการดำเนินจากเรื่องร้องเรียน กระทรวงอุตสาหกรรมได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากประชาชนผู้ร้องเรียนที่แจ้งเรื่องเข้ามายังกระทรวงอุตสาหกรรมและหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ในช่วงเดือนมกราคม-มิถุนายน 2550 ซึ่งมีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด 784 เรื่อง กระทรวงอุตสาหกรรมได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียนจนได้ขอยุติ ร้อยละ 66.71 และมีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข ร้อยละ 33.29 จากการศึกษา พบว่าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนนั้น หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินการได้ติดตามตรวจสอบเมื่อได้รับแจ้งเหตุ การดำเนินการแก้ไขขึ้นอยู่กับปัญหาแต่ละกรณี หากการแก้ไขสามารถดำเนินการได้ซึ่งเกิดจากความบกพร่องของอุปกรณ์ ผู้รับผิดชอบจะสั่งการให้ดำเนินการแก้ไข ส่วนกรณีปัญหาต้องรอผลการตรวจสอบผลจากห้องทดสอบคุณภาพมาตรฐาน ผู้รับผิดชอบจะใช้อำนาจสั่งการให้โรงงานปรับปรุงแก้ไขตามมาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติโรงงาน 13 “เมื่อเรื่องร้องเรียนรับการแก้ไขได้ขอยุติหรืออยู่ระหว่างรอผลการตรวจสอบ

ผู้รับผิดชอบทำหน้าที่แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน 1 ฉบับ และแจ้งผลการดำเนินถึงศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม และผู้ว่าราชการจังหวัด” (พงษ์เกษม โพธิ์แก้ว, สัมภาษณ์, 12 ธันวาคม 2550)

ประเภทเรื่องร้องเรียน กระทรวงอุตสาหกรรมได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนเกี่ยวกับเรื่องด้านสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 89.92 จากการศึกษา พบว่า ประเภทของเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนร้องเรียนกับหน่วยงานของกระทรวงอุตสาหกรรม ได้แก่ สิ่งแวดล้อม การบริการต่างๆ คุณภาพสินค้า กฎหมาย นโยบายต่างๆ การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่รัฐ และอื่นๆ และจากการศึกษาพบว่า ผลกระทบเรื่องสิ่งแวดล้อมมีการร้องเรียนจากประชาชนมากที่สุด ปัญหาจากการแอบปล่อยน้ำที่ไม่รับการบำบัดจากโรงงาน ปัญหาจากกลิ่นเหม็น ฝุ่นละออง คิว และปัญหาจากเสียงรบกวน “สิ่งแวดล้อมเรื่องน้ำเสียและอากาศ อันดับแรกจะเป็นกลิ่นเหม็นในเปอร์เซ็นต์สูงสุด ตามมาจะเป็นน้ำเสียได้รับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด จะเป็นโรงงานฟอกย้อม ส่วนโรงงานที่มีกลิ่นเหม็นจะเป็นฟอกย้อมและเคมี” (สมคิด รุ่งเรือง, สัมภาษณ์, 12 ธันวาคม 2550)

หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน กระทรวงอุตสาหกรรมและหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบกรณีเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากผลดำเนินการจากหน่วยงานรัฐ และผู้ประกอบการกิจการอุตสาหกรรมที่อยู่ภายใต้กำกับดูแลของกระทรวงอุตสาหกรรม จากการศึกษา พบว่า หน่วยที่มีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม มีจำนวน 6 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน กรมโรงงานอุตสาหกรรม กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม และการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และจากการศึกษาพบว่า กรมโรงงานอุตสาหกรรมและสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องสิ่งแวดล้อมมากที่สุด เฉลี่ยเป็นร้อยละ 100 และร้อยละ 99.4 ตามลำดับ

ผลการดำเนินการแก้ไขของหน่วยงาน หน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมที่มีหน้าที่ในการดำเนินการแก้ไข กรมโรงงานอุตสาหกรรม ดำเนินการเสร็จ ร้อยละ 48.2 อยู่ระหว่างการดำเนินการ ร้อยละ 38 รอผลการตรวจสอบ ร้อยละ 13.8 จากการศึกษาพบว่า การดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียนที่แจ้งเข้ามาในกรมโรงงานอุตสาหกรรมบางกรณีสามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันที ส่วนเรื่องร้องเรียนอยู่ระหว่างการดำเนินการเป็นเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานได้ดำเนินการรับเรื่องแล้วแจ้งเรื่องเรียนให้กับหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการดำเนินการตรวจสอบ ซึ่งเป็นไปตามข้อระเบียบในการรับเรื่องและดำเนินการภายใน 15 วัน ทำให้เรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการต้องคอยการตรวจสอบในบางกรณีที่ต้องเก็บตัวอย่างเพื่อตรวจสอบมาตรฐานและ

ผลสรุปจากห้องแล็บ “เครื่องมือตรวจวัดวิเคราะห์เบื้องต้น เช่น การวัดเสียง วัดคุณภาพน้ำ ประจำท้องถิ่น ซึ่งตามระเบียบเดิมคือ เก็บตัวอย่างน้ำแล้วต้องส่งเข้ามาแล็บส่วนกลางแล้วรอผลวิเคราะห์ถึงจะดำเนินการทางกฎหมาย” (สมคิด รุ่งเรือง, สัมภาษณ์, 12 ธันวาคม 2550)

3. ปัญหา อุปสรรค เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม

มิติด้านศักยภาพของบุคลากร

จากการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค ในมิติด้านศักยภาพของบุคลากร จากผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่ร้องเรียนบางส่วนขาดความเข้าใจในการดำเนินการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในพื้นที่ เพราะเข้าใจว่าเรื่องร้องที่แจ้งตรงต่อส่วนกลางจะสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว ซึ่งเกิดจากเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ประชาชนได้รับรู้ถึงแนวทางในการปฏิบัติของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการประชาสัมพันธ์ ของอรุณ งามดี (2527 : 3-4) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ เป็นเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันกับกลุ่มประชาชน และระหว่างกลุ่มประชาชนด้วยกัน การอธิบายชี้แจงแก่ความเข้าใจคิดให้ประชาชนเข้าใจเกี่ยวกับสถาบัน เป็นการส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างกัน นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบว่าการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่รับผิดชอบในการตรวจสอบไม่ชัดเจนในเรื่องของข้อมูล

มิติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

จากการวิเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค ในมิติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จากผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมขาดการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งไม่สอดคล้องตามแนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ของ สุรพงษ์ สืบวงศ์ลี (2547) กล่าวว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ วิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ที่อาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและเครือข่ายสื่อสารเข้ามาจัดการกับข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารประเทศอย่างเป็นระบบ มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้สามารถเข้าถึงการบริการของรัฐได้มากขึ้นและง่ายขึ้นด้วยการเชื่อมโยงการบริการระหว่างองค์กรของหลายๆ หน่วยงานในลักษณะบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) โดยมีเป้าหมายสูงสุดที่การปรับปรุงระบบการบริหารและการบริการภาครัฐให้สามารถบริการแบบออนไลน์ทางระบบอินเทอร์เน็ต และสามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด ทั้งนี้การพิจารณาเทคโนโลยีในองค์กรระบบราชการจำเป็นต้องคำนึงถึงศักยภาพความรู้ ทักษะ และความเพียงพอกับอุปกรณ์และงบประมาณ

มิติด้านนโยบาย

จากการวิเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค ในมิติด้านนโยบาย จากผลการวิจัยพบว่า การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกิดช่องว่างในการสื่อสารได้ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ที่ต้องเสนอหนังสือรายงานผลเป็นลายลักษณ์อักษรตามลำดับขั้นตอน เวลาในการส่งข้อมูลไม่เหมาะสมทำให้ข้อมูลตกหล่นและไม่ทั่วถึงได้ “การดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการรายงานเป็นลำดับขั้นตอนและการตรวจสอบบางกรณีจะต้องคอยผลการตรวจสอบจากศูนย์วิจัย ดังนั้น การดำเนินการแก้ไขปัญหามาตามข้อกำหนดให้เสร็จภายใน 15 วัน บางกรณีต้องใช้เวลามากกว่านี้” (ประกิต อมรสิงห์, สัมภาษณ์, 10 ธันวาคม 2550) และ บางครั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่เข้าใจกฎระเบียบ กฎหมายข้อบังคับกระทรวงอุตสาหกรรม ทุกเรื่องอย่างถ่องแท้ ซึ่งอาจเกิดผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำไปสู่การฟ้องร้องได้ “เรื่องร้องเรียนบางเรื่องจะต้องศึกษาทำความเข้าใจในแต่ละเรื่อง ในเรื่องของข้อกำหนดแต่ละกรณีนั้น” (พาวุฒิ หาญเวช, สัมภาษณ์, 20 พฤศจิกายน 2550)

5.3 ข้อจำกัดของการวิจัย

เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้พยายามเก็บข้อมูลให้ได้ทุกมุมมองของกลุ่มตัวอย่างจากหน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องของกระทรวงอุตสาหกรรมทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค แต่เนื่องจากการลงเก็บข้อมูลในจังหวัดทั่วประเทศมีความแตกต่างในเรื่องของภูมิประเทศและเรื่องปัญหาหรือเรียน จึงใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่อุตสาหกรรมจังหวัดเพื่อให้ข้อมูลกับผู้วิจัย ผู้วิจัยจึงใช้การสัมภาษณ์ในลักษณะสัมภาษณ์เชิงลึกในเรื่องของการปฏิบัติหน้าที่จากเรื่องร้องเรียนที่ได้รับและดำเนินการแก้ไขมาประกอบเป็นข้อมูลการวิจัย

5.4 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาผู้วิจัยพบว่าการสื่อสารมีส่วนสำคัญกับเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนแจ้ง ซึ่งส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมมากที่สุด ซึ่งหากความเดือดร้อนดังกล่าวขาดการสื่อสารในการแก้ปัญหาจากหน่วยงานผู้รับผิดชอบของกระทรวงอุตสาหกรรมโดยเร็ว จะเกิดภาพลักษณ์ในเชิงลบกับภาคอุตสาหกรรมไทยได้ ดังนั้น เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพการจัดการของกระทรวงอุตสาหกรรม ผู้วิจัยจึงเสนอแนวทางการปรับปรุงและการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารของกระทรวงอุตสาหกรรมต้องใช้ช่องทางสื่อต่างๆ เช่น สื่อมวลชน สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออินเทอร์เน็ต เผยแพร่นโยบายอย่างชัดเจนในการติดตามและประเมินผลการดำเนินการของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบกับเรื่องร้องเรียนนั้น และนำผลจากการประเมินผลไปปรับปรุง

ระบบการแก้ปัญหาในทิศทางเดียวกัน เช่น การกำหนดกลยุทธ์การแก้ไขปัญหาเพื่อใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ให้มีการสื่อสารและถ่ายทอดประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชนและสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต ทั้งระหว่างองค์กรและประชาชนอย่างต่อเนื่อง พร้อมติดตามประเมินผลและทบทวนปรับปรุง

2. สร้างความสัมพันธ์โดยการเพิ่มช่องทางการสื่อสารกับประชาชนในเขตพื้นที่โรงงาน ด้วยการสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการดูแลตรวจสอบสิ่งแวดล้อมและป้องกันผลกระทบจากมลพิษ เช่น จัดตั้งกลุ่มอาสาสมัครชุมชนร่วมเป็นเครือข่ายสื่อสารเฝ้าระวังมลพิษ พร้อมอุปกรณ์การสื่อสารทันสมัยสำหรับหน่วยเคลื่อนที่เร็วเข้าตรวจสอบพื้นที่เพื่อลดความขัดแย้งความไม่เข้าใจจากมวลชน

3. ใช้สื่อประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจและสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยร่วมกันระหว่างภาครัฐ เอกชน ท้องถิ่น ชุมชนนำไปสู่การร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

4. เชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศให้มีความสอดคล้อง เพื่อใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการในการแก้ไขปัญหาจากเรื่องร้องเรียน โดยรวม

5. การสื่อสารระหว่างหน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องต้องมีประสิทธิภาพ ให้ความสำคัญกับเรื่องร้องเรียนและผู้ร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง การดำเนินการโดยเร็ว ตรวจสอบ สั่งการ และรายงานผลการดำเนินงานให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและผู้ร้องเรียนทราบโดยด่วน เน้นความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่

6. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการรับ-ส่งเรื่องร้องเรียน

7. ปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ในการทำงาน สร้างความรู้ความเข้าใจการปฏิบัติงานและพัฒนาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการและการสื่อสารประชาสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดสัมมนาทางด้านบริการ เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในงานบริการ

5.5 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

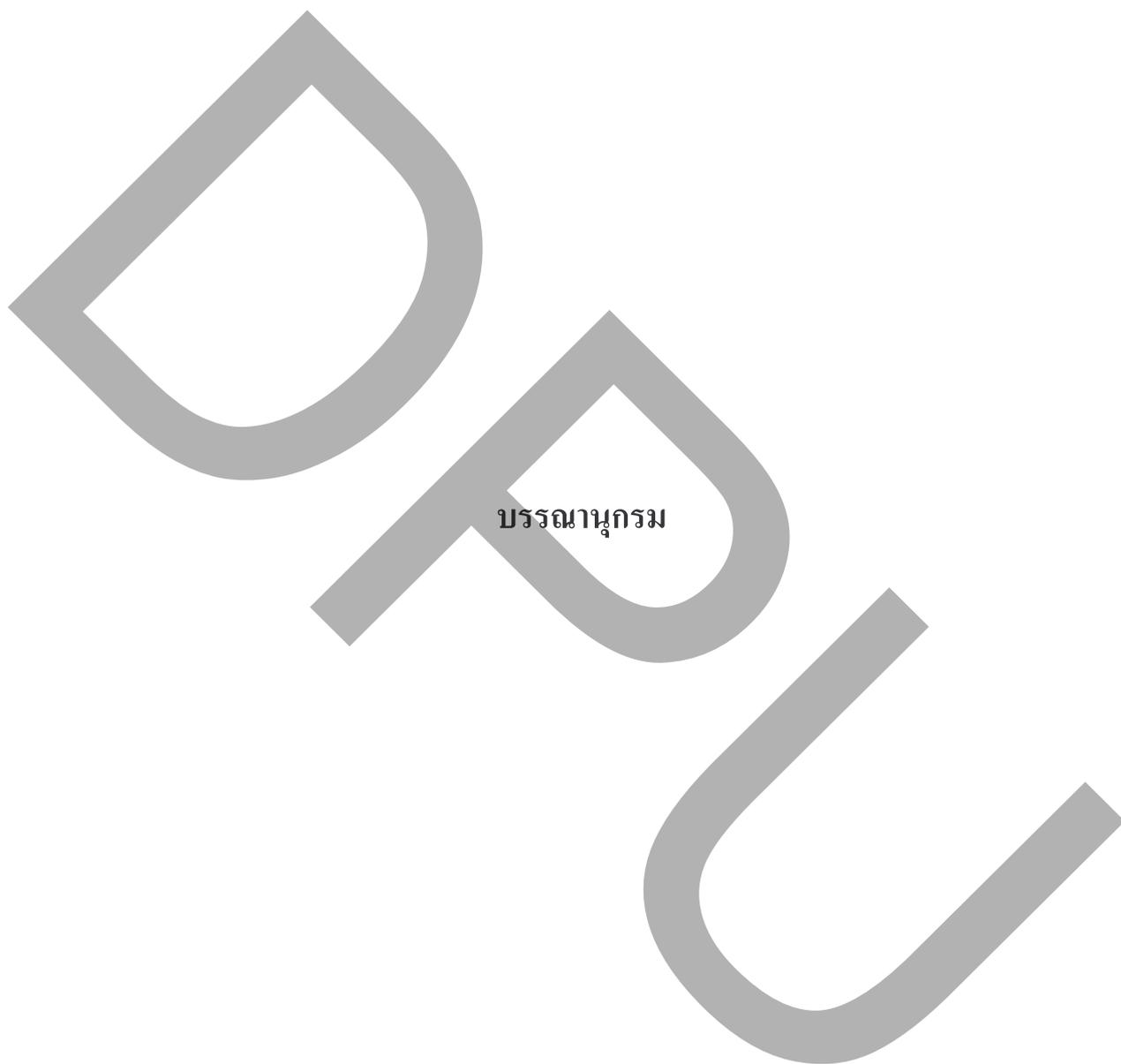
ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยการสื่อสารเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรมเท่านั้น ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรจะศึกษาถึง

1. การเปิดรับข่าวสารเรื่องร้องเรียนของประชาชนในชุมชนที่ได้รับผลกระทบต่อสภาพสิ่งแวดล้อมจากภาคอุตสาหกรรม เพื่อศึกษาบทบาทการสื่อสารของผู้นำชุมชน ประชาชนและ

หน่วยงานภาครัฐ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบาย ให้เกิดความเข้าใจและให้มีส่วนร่วม ในการกำหนดแนวทางแก้ไขระหว่างผู้ประกอบการอุตสาหกรรมและประชาชน ต่อไป

2. ควรศึกษากลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ใกล้เขตพื้นที่โรงงานอุตสาหกรรม หรือในเขต อุตสาหกรรม เช่น ชุมชนในจังหวัดระยอง ชุมชนในจังหวัดสมุทรปราการ เป็นต้น

3. ควรศึกษาการสื่อสาร กิจกรรมมวลชนสัมพันธ์ในชุมชน ท้องถิ่น เกี่ยวกับการเฝ้า ระวังหรือการแจ้งเหตุ เพื่อเป็นกรณีศึกษาในการจัดทำแผนนโยบายความปลอดภัยให้กับชุมชนที่มี ความเสี่ยงจากการดำเนินการของภาคอุตสาหกรรม



บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- กระทรวงอุตสาหกรรม. (2550). **อุตสาหกรรม เศรษฐกิจไทยยั่งยืน**. สมุทรสาคร: บริษัท ที.เค. เอส. สยามเพรส แมเนจเม้นท์ จำกัด.
- กาญจนา แก้วเทพ และ กิตติ กันภัย. (2543). **มองสื่อใหม่ มองสังคมใหม่**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรีช สืบสนธิ์. (2537). **วัฒนธรรมและพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์ : มหาวิทยาลัย.
- เกษม จันทร์น้อย. (2537). **สื่อประชาสัมพันธ์**. กรุงเทพฯ : นานมี บุ๊ค.
- ประมะ สตะเวทิน. (2540). **หลักนิเทศศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ภาพพิมพ์.
- สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม. (2549). **แผนยุทธศาสตร์ กระทรวงอุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐**. กรุงเทพฯ :
- สุวรรณศรีวี วิชาชีวะ. (2528). **การวิเคราะห์เนื้อหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสนาะ ดิยาวี. (2519). **การสื่อสารในองค์กร**. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรพงษ์ สืบวงศ์ดี. (2547). **คำนิยาม Being e-Citizen by e-Government โฉมหน้าบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐเพื่อคนไทย**. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- สมชัย อักษรารักษ์ และอศินา พรวสิน. (2547). **Being e-Citizen by e-Government โฉมหน้าบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐเพื่อคนไทย**. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- เสวี วงษ์มณฑา. (2544). **การประชาสัมพันธ์ : ทฤษฎีและปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและไทเท็กซ์.
- อรุณ งามดี. (2527). **การประชาสัมพันธ์**. กรุงเทพฯ : เทพนารี.
- ๖๐ ปีกระทรวงอุตสาหกรรม. (2545). **หนังสือ ๑ ตำนานแห่งการสร้างเศรษฐกิจไทย**. กรุงเทพฯ: บริษัท บิ๊กเบียร์ พับลิชซิง จำกัด.

บทความ

- กริช สืบสนธิ์. (2523). การติดต่อสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพภายในองค์กร. **นิเทศสาร**. กันยายน.
- เสถียร เขยประทับ. (2522). การสื่อสารมวลชนและการพัฒนาประเทศ. **นิเทศสาร**. มีนาคม.

วิทยานิพนธ์

- กรชวัล หอมไกรลาศ. (2540). รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กฤษฎา สุริยวงศ์. (2549). การสื่อสารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของหมู่บ้านท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บ้านทรงไทยปลายโพรงพง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชานิเทศศาสตร์ธุรกิจ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ชาลิน นานา. (2539). ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติ : เปรียบเทียบระหว่างญี่ปุ่นและอเมริกา. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทัสพร จันทร์. (2539). การวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารด้านปัญหาโสเภณีในหนังสือพิมพ์รายวันภาษาไทย 4 ชื่อฉบับ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชานิเทศศาสตร์และสื่อสารมวลชน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธิดา วุฒิเชียร. (2539). ทักษะของข้าราชการสำนักงานประมาทที่มีต่อ Micro Computer ในการปฏิบัติงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นุชนาถ การสูงเนิน. (2549). กระบวนการสื่อสารเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมอาหารฮาลาล จังหวัดปัตตานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนาการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- บวรสรณ์ เจ็ยดำรง. (2550). การสื่อสารการตลาดเพื่อจูงใจและสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวของโรงแรมสตาร์รีสอร์ท จังหวัดนครนายก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชานิเทศศาสตร์ธุรกิจ. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- ผกาพรรณ หะรังสี. (2549). การกำหนดวาระในชุมชนออนไลน์ www.pantip.com กรณีศึกษา
โต๊ะเฉลิมไทยและโต๊ะราชดำเนิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์
และสื่อสารมวลชน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พูลสุข วิเชียรวรรณ. (2530). การวิเคราะห์เนื้อหาในหนังสือพิมพ์รายวันเกี่ยวกับการเสริมสร้าง
จริยธรรมของเด็กและเยาวชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาสารัตถศึกษา.
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรพรรณ ประจักษ์เนตร. (2544). การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทักษะคติ การรับรู้ประโยชน์ และ
ความพึงพอใจในการบริการ E-Banking ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ภูษิตต์ ภูริปาณิก. (2545). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดทำเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้
ประกอบกิจการท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
สาขาวิชานิติศาสตร์ธุรกิจ. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- เมธินี มอร์เตโร. (2541). ความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์กร และทัศนคติของพนักงานต่อการ
แปรรูปรัฐวิสาหกิจ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญา
โทมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- รสนา ไคร์ครวญ. (2545). การวิเคราะห์รูปแบบและเนื้อหาที่ส่งเสริมความก้าวหน้าของสตรีตาม
ปฏิญญาปักกิ่งในนิตยสารสตรี 6 ชื่อฉบับ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะ
วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรพักตร์ วรรัชย์. (2548). การประชาสัมพันธ์การจัดการอนุสรณ์ดอนเจดีย์ประจำปี 2547.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ธุรกิจ. กรุงเทพฯ: บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ศิริดา พงษ์ภมร. (2547). กระบวนการสื่อสารเพื่อการธำรงรักษางานประเพณีรับบัว ของอำเภอ
บางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการ
ประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุชน คงสวัสดิ์. (2543). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อมศึกษากรณี
นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด. ภาควิชาปริญญาโทมหาบัณฑิต ศิลปศาสตร์ (พัฒนา
สังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุคนธ์ เมฆเนย. (2548). พฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารใน

องค์กร : ศึกษากรณี ThAI Sphere ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชานิติศาสตร์สารสนเทศ. กรุงเทพฯ:

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

สิริพร วิฑูรเวท. (2534). การวิเคราะห์เนื้อหาของหนังสือพิมพ์เกี่ยวกับการประหยัดพลังงานไฟฟ้า.

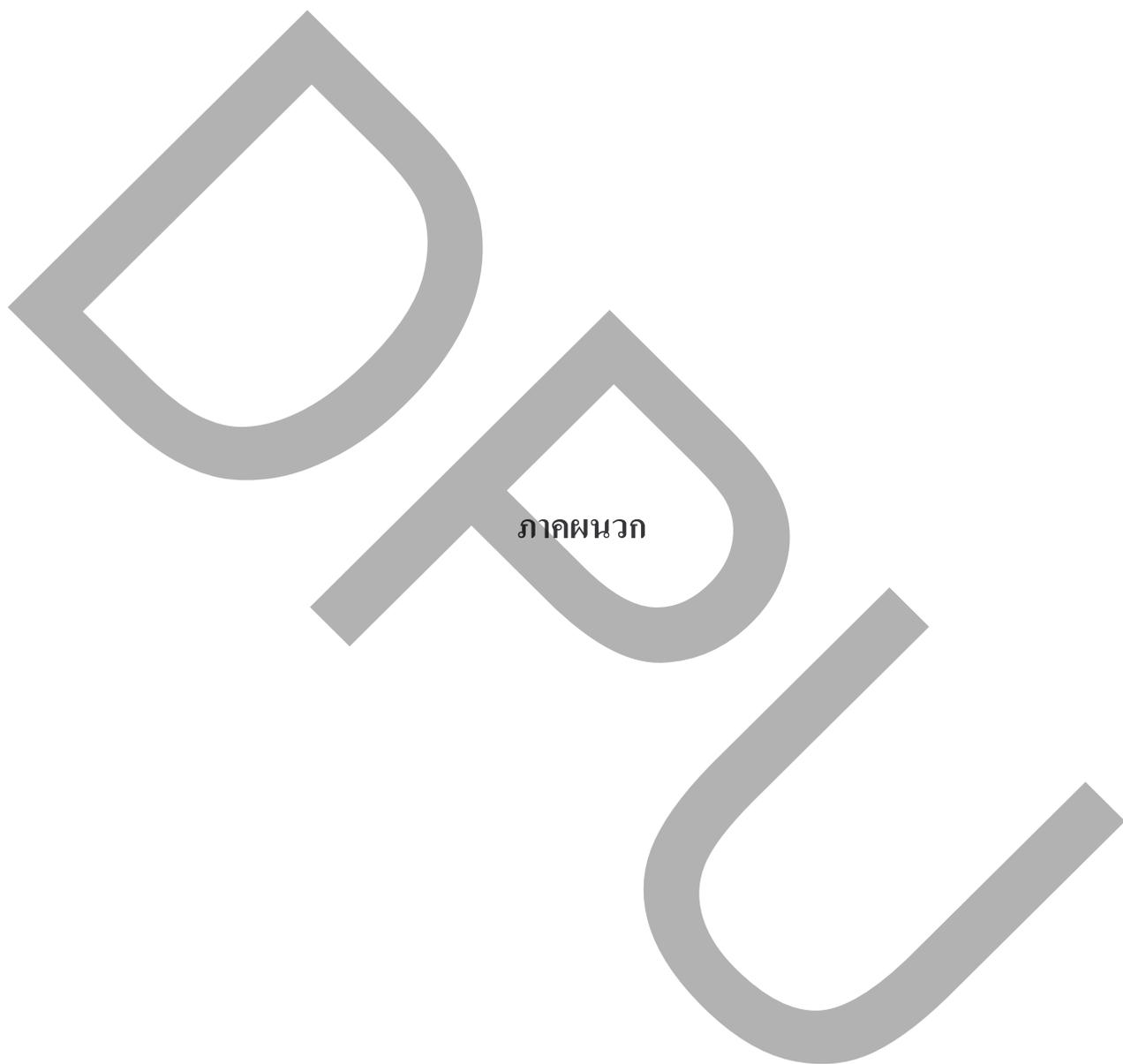
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน. กรุงเทพฯ:

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อาทิตยา กลั่นดีมา. (2550). การประชาสัมพันธ์ การจัดทำเขตการค้าเสรีของไทย โดยกรมเจรจา

การค้าระหว่างประเทศ. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ศิลปศาสตร์ (พัฒนาลังคม).

กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.





ภาคผนวก ก.
สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน
ของศูนย์บริการประชาชน
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

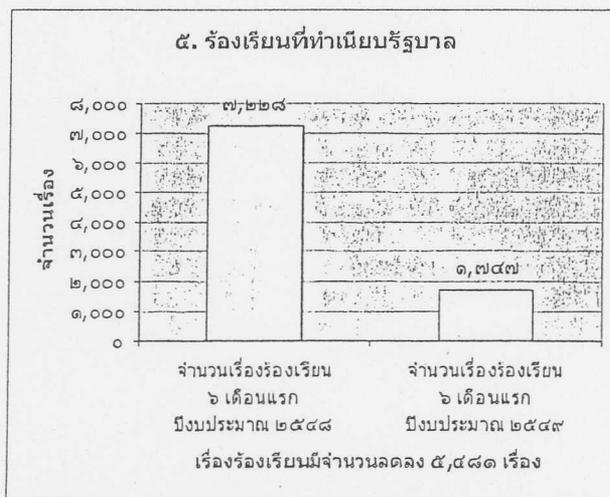
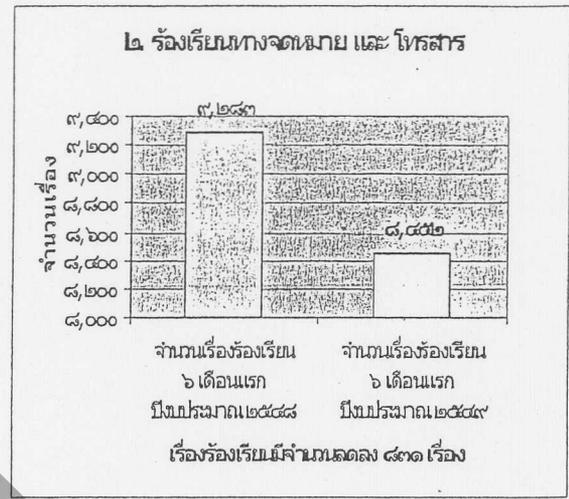


สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน
ของศูนย์บริการประชาชน
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙
(๑ ตุลาคม ๒๕๔๘ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๔๙)

ศูนย์บริการประชาชน
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
โทร. ๐-๒๒๘๒-๓๕๔๒
ผู้จัดทำข้อมูล : นพพร สมสวย

๑.๒ กราฟแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ส่งผ่านเข้ามาช่องทางต่างๆ เปรียบเทียบระหว่างช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๙ (๑ ต.ค.๕๘ - ๓๑ มี.ค.๕๙) และช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ (๑ ต.ค.๕๗ - ๓๑ มี.ค.๕๘)



สรุปจากกราฟ ๑.๒

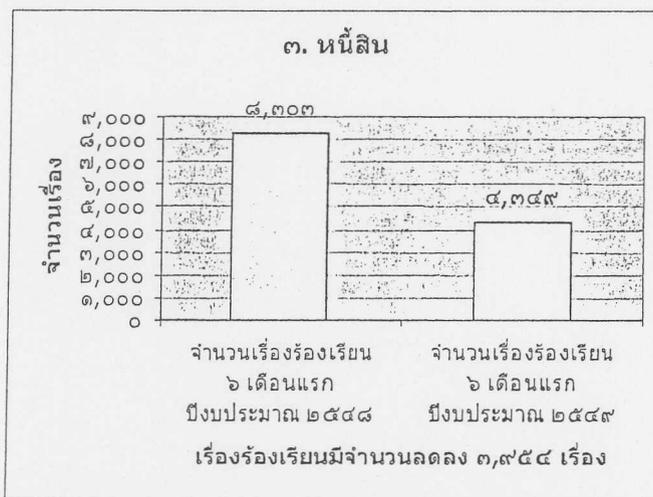
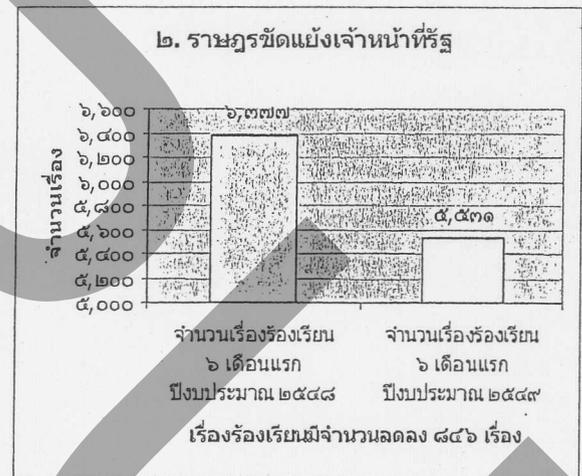
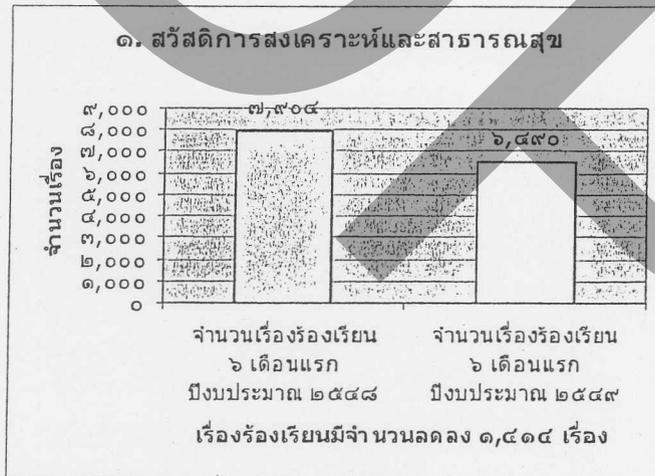
เมื่อเปรียบเทียบในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๙ และช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ประชาชนจะร้องเรียนทางโทรศัพท์ และบ้านพิชฌุโลกเพิ่มมากขึ้น ส่วนช่องทางอื่นๆ มี

๑. สวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข ประเด็นที่มีการร้องเรียนมากที่สุดคือ ปัญหาด้านการประกอบอาชีพและการดำรงชีพ เช่น การขอความช่วยเหลือเงินกู้ในการประกอบอาชีพ การขอปรับเงินเดือน การขอบรรจุจากพนักงานจ้างเป็นพนักงานประจำของหน่วยงานราชการ การถูกเอาเปรียบจากนายจ้าง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจากการก่อการร้าย

๒. ราษฎรขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่รัฐ ประเด็นที่มีการร้องเรียนมากที่สุดคือ การร้องเรียนข้าราชการการเมือง และการเมืองท้องถิ่น เช่น การกล่าวหาการทุจริต ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง การนำงบประมาณ มาใช้ผิดวัตถุประสงค์ การสอบบรรจุข้าราชการส่วนท้องถิ่น

๓. หนี้สิน ประเด็นที่มีการร้องเรียนมากที่สุดคือ ปัญหาหนี้สินนอกระบบ และหนี้สินอื่น ๆ เช่น ถูกโกง และถูกหลอกจากเจ้าหน้าที่ ดอกเบี้ยที่แพงของเงินกู้นอกระบบทำให้เกิดหนี้สินเพิ่มขึ้นจำนวนมาก ต้องการให้เจ้าหน้าที่ภาครัฐเข้าไปช่วยเหลือ

๑.๔ กราฟแสดงประเด็นสำคัญที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ๓ อันดับแรก ระหว่างช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๙ (๑ ต.ค.๕๘ - ๓๑ มี.ค.๕๙) และช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ (๑ ต.ค.๕๗ - ๓๑ มี.ค.๕๘)



สรุปจากกราฟ ๑.๔

เมื่อเปรียบเทียบประเด็นการร้องเรียนที่สำคัญ ๓ ประเด็นหลัก ได้แก่ สวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข ราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ และหนี้สิน ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๙

สรุปจากตาราง ๒.๑

เรื่องร้องเรียนจากประชาชนในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๙ มีจำนวน ๓๖,๖๕๕ เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติจำนวน ๒๕,๗๘๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๓๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดโดยประเด็นที่มีการดำเนินการจนได้ข้อยุติมากที่สุดคือ เรื่องการเมือง คัดค้านโครงการของรัฐ และราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ ตามลำดับ

เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ที่มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๔๗,๖๐๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติจำนวน ๒๙,๘๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๖๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด สรุปเป็นกราฟเปรียบเทียบเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติจากช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๙ และช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ได้ดังนี้



สรุปจากกราฟจะเห็นว่าแนวโน้มของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุตินั้นเพิ่มขึ้น ๗.๗๑% ซึ่งส่งผลให้เห็นได้ว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีระบบการประสานการติดตาม ผลการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น

๑. ประเด็นที่ดินทำกิน จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๑,๖๑๖ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๙๑๔ เรื่อง ซึ่งประกอบด้วยประเด็นปัญหาย่อย ดังนี้

- ๑.๑ ปัญหาการขอเอกสารสิทธิในที่ดิน จำนวน ๒๒๐ เรื่อง
- ๑.๒ ปัญหาข้อพิพาทเรื่องสิทธิในที่ดิน จำนวน ๑๙๓ เรื่อง
- ๑.๓ ปัญหาการขอที่ดินทำกิน จำนวน ๑๔๘ เรื่อง
- ๑.๔ ปัญหาการบุกรุกป่าสงวน / ที่สาธารณะ / ที่ดินของรัฐ จำนวน ๑๒๑ เรื่อง
- ๑.๕ ปัญหาการเวนคืนที่ดิน / การลิดรอนสิทธิในที่ดิน จำนวน ๖๙ เรื่อง
- ๑.๖ ปัญหาการปฏิรูปที่ดิน จำนวน ๑๓ เรื่อง
- ๑.๗ ปัญหาที่ดินทำกินอื่น ๆ จำนวน ๑๕๐ เรื่อง

๒. ประเด็นหนี้สิน จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๔,๓๔๙ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒,๓๓๗ เรื่อง ซึ่งประกอบด้วยประเด็นปัญหาย่อย ดังนี้

- ๒.๑ ปัญหาหนี้สินนอกระบบ จำนวน ๘๗๐ เรื่อง
- ๒.๒ ปัญหาการขอผ่อนผันระยะเวลาชำระหนี้ / การขอประนอมหนี้ จำนวน ๔๐๙ เรื่อง
- ๒.๓ ปัญหาการขอเงินกู้เพื่อปลดปล่อยหนี้สินของเกษตรกรและผู้ยากไร้ จำนวน ๒๙๒ เรื่อง
- ๒.๔ ปัญหาการปลดจำนอง / จำนำ / ขายฝาก จำนวน ๑๓๐ เรื่อง
- ๒.๕ ปัญหาหนี้สินอันเนื่องมาจากโครงการของรัฐ จำนวน ๓๒ เรื่อง
- ๒.๖ ปัญหาหนี้สินอื่น ๆ จำนวน ๖๐๔ เรื่อง

๓. ประเด็นด้านความมั่นคง จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๓๘๒ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๑๘๕ เรื่อง ซึ่งประกอบด้วยประเด็นปัญหาย่อย ดังนี้

- ๓.๑ ปัญหาการขอสัญชาติ จำนวน ๑๕๙ เรื่อง
- ๓.๒ ปัญหาการปลอมแปลงสัญชาติ / การลักลอบเข้าเมือง จำนวน ๓ เรื่อง
- ๓.๓ ปัญหาชายแดน จำนวน ๑ เรื่อง
- ๓.๔ ปัญหาการลี้ภัย จำนวน ๑ เรื่อง
- ๓.๕ ปัญหาความมั่นคงด้านอื่น ๆ จำนวน ๒๑ เรื่อง

๓. ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

กราฟแผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบประเภทเรื่องร้องเรียนที่สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติระหว่างช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙ และช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘

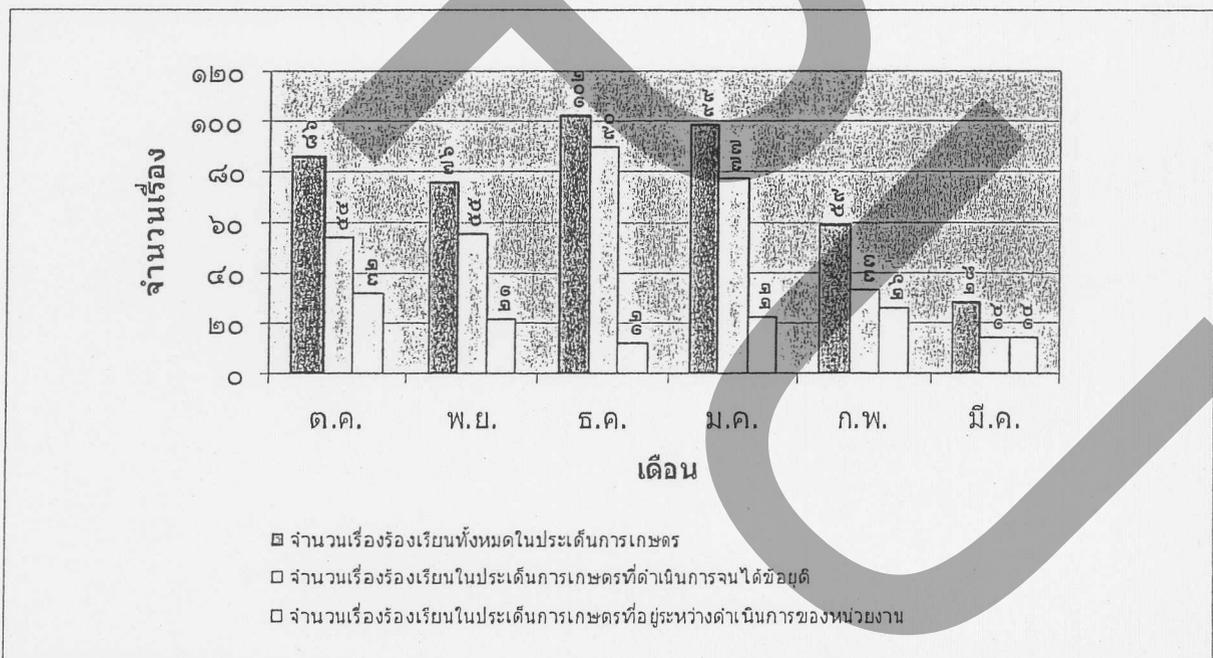
สรุปจากกราฟ ๓.

ในภาพรวมจะเห็นว่า เรื่องร้องเรียนในประเด็นต่าง ๆ จะมีแนวโน้มลดลงโดย ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ประชาชนจะมีการร้องเรียนในประเด็นเรื่องหนี้สินมากที่สุด และ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ประชาชนจะมีการร้องเรียนในประเด็นสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุขมากที่สุด

๕. ข้อมูลแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนได้มีหนังสือร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรี ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๙ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๙) เปรียบเทียบให้เห็นถึงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการของหน่วยงาน เจ้าของเรื่อง

๕.๑ ประเด็นการเกษตร

๕.๑.๑ แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นการเกษตรในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๙



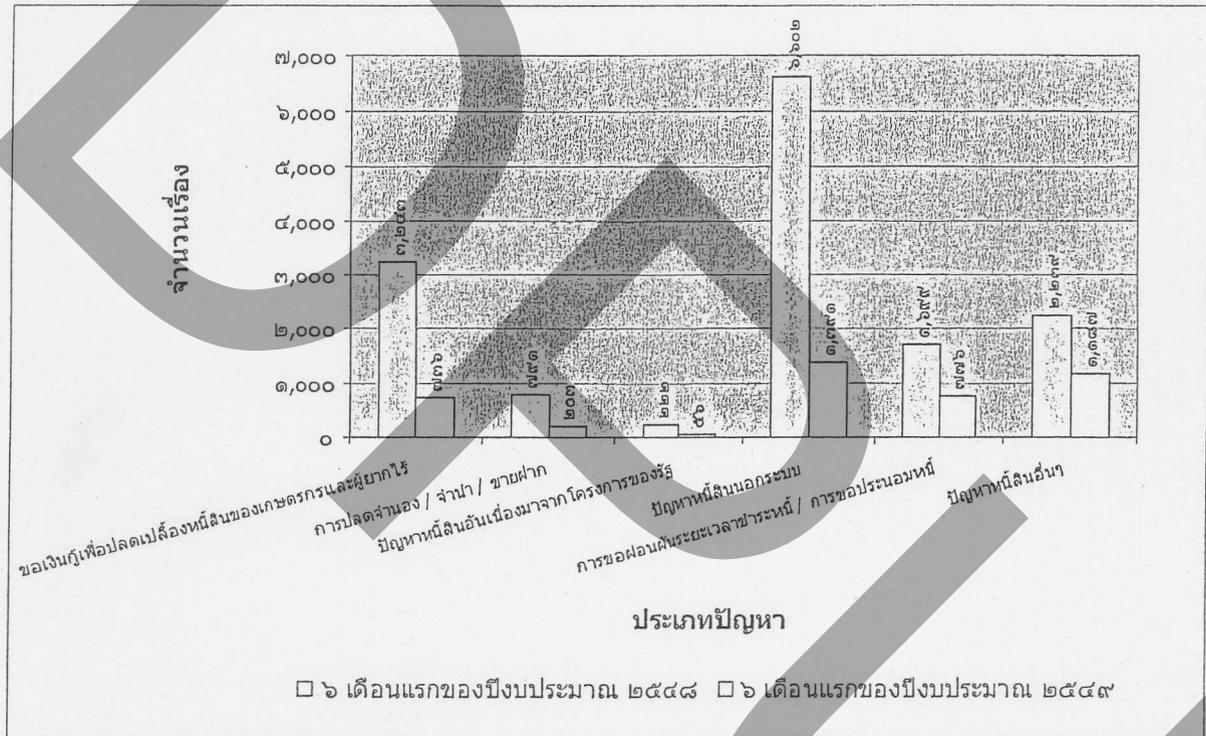
สรุปจากกราฟ ๕.๑.๑

จะเห็นได้ว่าในช่วงเดือนธันวาคม ๒๕๕๘ ประชาชนได้ร้องเรียนมาในประเด็นการเกษตรเป็นจำนวนมาก ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาในประเด็นนี้จะเกี่ยวข้องกับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เป็นหลัก และสาเหตุของปัญหาส่วนใหญ่จะเป็นการร้องเรียนใน ปัญหาด้านราคาพืชผลการเกษตร

สรุปจากกราฟ ๔.๒.๑

จะเห็นว่าแนวโน้มเรื่องร้องเรียนในประเด็นหนี้สิน มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๕๙ และต่ำที่สุดในเดือนมีนาคม ๒๕๕๙ แต่การดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา ยังคงค่อนข้างล่าช้า อาจเนื่องมาจากปัญหาเรื่องหนี้สินที่ร้องเรียนเข้ามาส่วนใหญ่เป็นปัญหาหนี้สินนอกระบบ ซึ่งอาจจะต้องดำเนินการเป็นการเฉพาะราย โดยในปัจจุบันกระทรวงการคลังเป็นหน่วยงานหลักในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ซึ่งมีความคืบหน้าในการดำเนินการอย่างต่อเนื่องแล้ว

๔.๒.๒ แผนภูมิแสดงประเด็นปัญหาหนี้สินในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ และ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๙

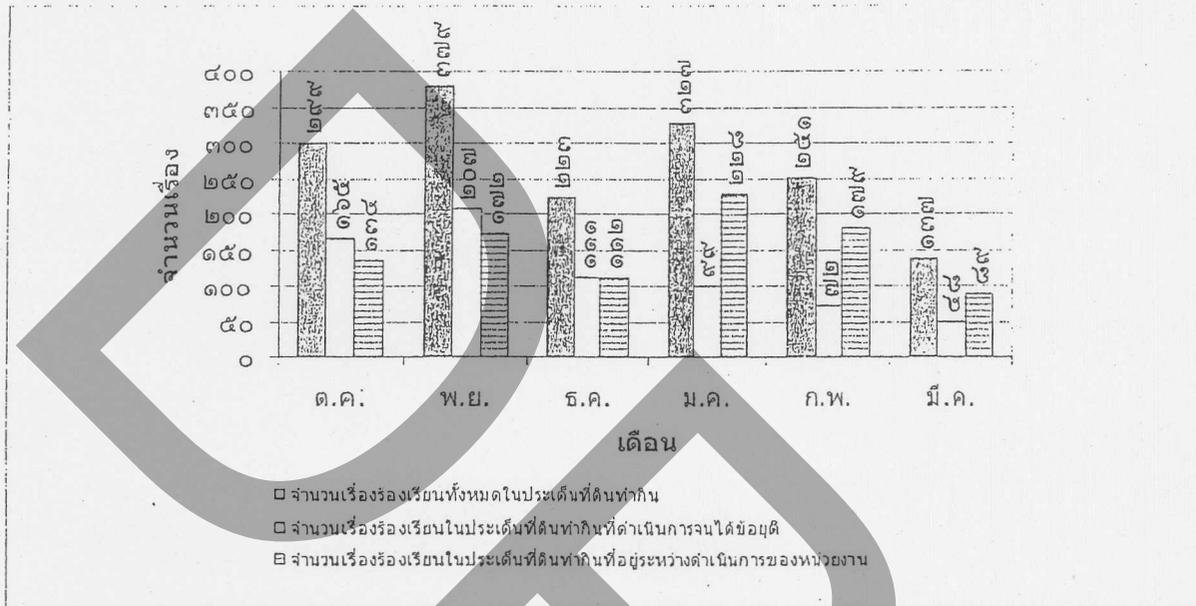


สรุปจากกราฟ ๔.๒.๒

การร้องเรียนของประชาชนในประเด็นหนี้สินที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ปัญหาหนี้สินนอกระบบ และรองลงมาคือการขอเงินกู้เพื่อปลดหนี้

๔.๓ เรื่องที่ดินทำกิน

๔.๓.๑ แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นที่ทำกินในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๙



สรุปจากกราฟ ๔.๓.๑

จะเห็นว่าแนวโน้มเรื่องร้องเรียนในประเด็นที่ดินทำกิน มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๕๙ และต่ำที่สุดในเดือนมีนาคม ๒๕๕๙ แต่การดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังคงค่อนข้างล่าช้า อาจเนื่องมาจากปัญหาเรื่องที่ดินทำกินเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เช่น กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เป็นต้น ในกรณีปัญหานี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรจะมีการประสานงานการแก้ไขปัญหาให้เห็นผลเป็นรูปธรรมภายในเวลาอันสมควร โดยมีการประชาสัมพันธ์ผลความคืบหน้าการดำเนินการให้ประชาชนได้รับทราบทุกระยะอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง

ลำดับที่	เขตตรวจราชการ	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน	ร้อยละของจำนวนเรื่อง ร้องเรียนทั้งหมด
๗	เขตตรวจราชการที่ ๘	๑,๖๕๙	๔.๕๓
๘	เขตตรวจราชการที่ ๒	๑,๕๐๐	๔.๐๙
๙	เขตตรวจราชการที่ ๑๔	๑,๔๕๔	๓.๙๗
๑๐	เขตตรวจราชการที่ ๙	๑,๓๐๓	๓.๕๕
๑๑	เขตตรวจราชการที่ ๑๐	๑,๒๘๓	๓.๕๐
๑๒	เขตตรวจราชการที่ ๕	๑,๒๗๕	๓.๔๘
๑๓	เขตตรวจราชการที่ ๓	๑,๒๑๒	๓.๓๑
๑๔	เขตตรวจราชการที่ ๑๑	๑,๐๗๙	๒.๙๔
๑๕	เขตตรวจราชการที่ ๑๖	๘๑๘	๒.๒๓
๑๖	เขตตรวจราชการที่ ๗	๗๖๔	๒.๐๘
๑๗	เขตตรวจราชการที่ ๑๗	๗๕๑	๒.๐๕
๑๘	เขตตรวจราชการที่ ๑๙	๖๑๓	๑.๖๗
๑๙	เขตตรวจราชการที่ ๑๕	๖๐๓	๑.๖๕
๒๐	เขตตรวจราชการที่ ๑๘	๕๘๑	๑.๕๙
๒๑	เรื่องร้องเรียนที่มาจากต่างประเทศ	๒๖๕	๐.๗๒
๒๒	ไม่ระบุจังหวัด	๒,๕๖๙	๗.๐๑
	รวม	๓๖,๖๕๕	๑๐๐.๐๐

ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สรุปตารางที่ ๕.๑

ในภาพรวมเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๘ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๔๙) มีจำนวน ๓๖,๖๕๕ เรื่อง ซึ่งเขตตรวจราชการที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

(๑) เขตตรวจราชการส่วนกลาง จำนวน ๖,๘๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๙ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

(๒) เขตตรวจราชการที่ ๑ จำนวน ๔,๑๐๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

(๓) เขตตรวจราชการที่ ๑๓ จำนวน ๒,๒๕๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๑๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

สรุปตาราง ๕.๒

ในภาพรวมเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในรอบ ๖ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๕๙ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๙) มีจำนวน ๓๖,๖๕๔ เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติจำนวน ๒๓,๓๐๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๙ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในพื้นที่เขตตรวจราชการของสำนักงานรัฐมนตรีที่มีผลการดำเนินการจนได้ข้อยุติ ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. เขตตรวจราชการที่ ๑๘ จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๕๕๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๕๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๙ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในพื้นที่เขตตรวจราชการที่ ๑๘ ทั้งหมด

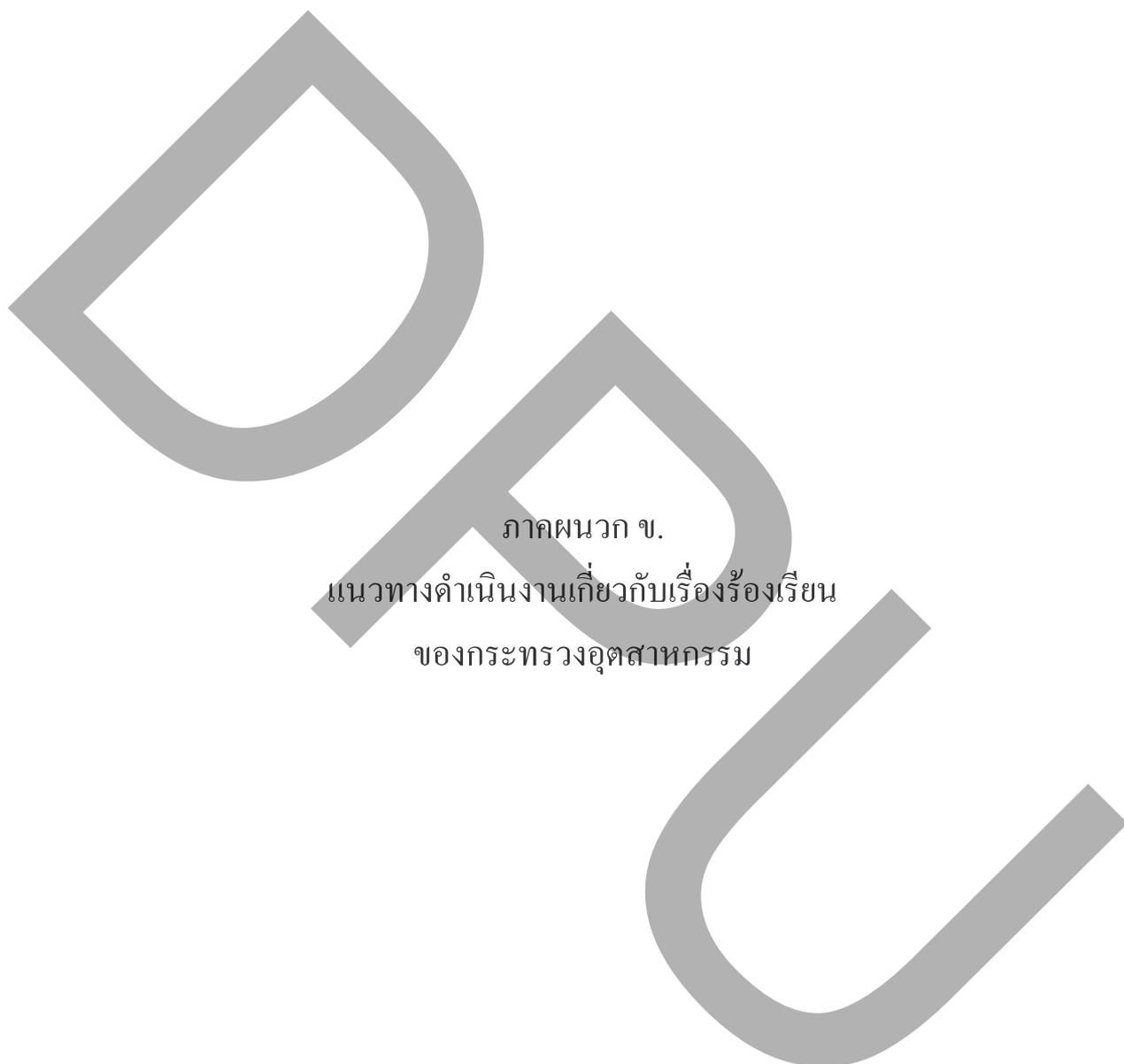
๒. เขตตรวจราชการส่วนกลาง จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๖,๘๑๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ๕,๒๕๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๑๘ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในพื้นที่เขตตรวจราชการส่วนกลางทั้งหมด

๓. เขตตรวจราชการที่ ๑๔ จำนวนเรื่องร้องเรียน ๑,๔๕๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ๑,๑๐๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๗ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในพื้นที่เขตตรวจราชการที่ ๑๔ ทั้งหมด

ทั้งนี้เรื่องร้องเรียนที่มาจากต่างประเทศ จำนวน ๒๖๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ ข้อยุติ ๒๔๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนจากต่างประเทศทั้งหมด

๕.๓. ตารางแสดงปริมาณเรื่องร้องเรียนที่รอผลจากหน่วยงานจำแนกตามพื้นที่เขตตรวจราชการ

ลำดับที่	เขตตรวจราชการ	จำนวนเรื่องร้องเรียน	รอพึงผลจากหน่วยงาน	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละเขตตรวจราชการ
๑	เขตตรวจราชการที่ ๑๗	๗๕๑	๓๘๐	๕๐.๖๐
๒	เขตตรวจราชการที่ ๗	๗๖๔	๓๐๙	๔๐.๕๕
๓	เขตตรวจราชการที่ ๑	๔,๑๐๗	๑,๖๕๐	๔๐.๑๘
๔	เขตตรวจราชการที่ ๖	๑,๗๑๒	๖๓๓	๓๖.๙๗
๕	เขตตรวจราชการที่ ๑๑	๑,๐๗๙	๓๙๑	๓๖.๒๔
๖	เขตตรวจราชการที่ ๑๒	๑,๘๒๗	๖๖๑	๓๖.๑๘
๗	เขตตรวจราชการที่ ๘	๑,๖๕๙	๕๙๑	๓๕.๖๒
๘	เขตตรวจราชการที่ ๑๓	๒,๒๕๙	๗๘๑	๓๔.๕๗
๙	เขตตรวจราชการที่ ๔	๒,๒๐๖	๗๔๔	๓๓.๗๓



ภาคผนวก ข.
แนวทางดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
ของกระทรวงอุตสาหกรรม



คำสั่งกระทรวงอุตสาหกรรม

ที่ 26 /2549

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

สืบเนื่องจากคณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2548 มอบหมายให้ทุกกระทรวง
ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงาน
ของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน กระทรวงอุตสาหกรรม ดำเนินไปด้วย
ความเรียบร้อยเหมาะสม จึงแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน
กระทรวงอุตสาหกรรม ประกอบด้วย

- | | |
|---|----------------------------|
| 1. นายรัชดา สิงคาลวณิช
รองปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม | ประธานคณะกรรมการ |
| 2. หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงอุตสาหกรรม | รองประธานคณะกรรมการ |
| 3. ผู้แทนกรมโรงงานอุตสาหกรรม | คณะกรรมการ |
| 4. ผู้แทนกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม | คณะกรรมการ |
| 5. ผู้แทนกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ | คณะกรรมการ |
| 6. ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย | คณะกรรมการ |
| 7. ผู้แทนสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม | คณะกรรมการ |
| 8. ผู้แทนสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม | คณะกรรมการ |
| 9. ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน | คณะกรรมการ |
| 10. ผู้แทนสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม | คณะกรรมการ |
| 11. ผู้แทนการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย | คณะกรรมการ |
| 12. ผู้อำนวยการสำนักตรวจและประเมินผล
กระทรวงอุตสาหกรรม สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม | คณะกรรมการ |
| 13. ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม | คณะกรรมการ |
| 14. ผู้อำนวยการกองกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม | คณะกรรมการ
และเลขานุการ |

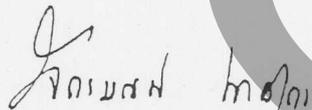
- | | |
|---|---------------------------------|
| 15. ผู้แทนศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม | คณะทำงาน
และผู้ช่วยเลขานุการ |
| 16. หัวหน้ากลุ่มประชาสัมพันธ์และเผยแพร่
กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม | คณะทำงาน
และผู้ช่วยเลขานุการ |
| 17. นางสาวสนันท์ สรรสะอาด
นักประชาสัมพันธ์ 7ว กองกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม | คณะทำงาน
และผู้ช่วยเลขานุการ |

4
ให้คณะทำงานมีหน้าที่ ดังนี้

1. เป็นศูนย์กลางในการประสานงานและติดตามความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาตาม
ข้อร้องเรียนของประชาชน
2. กำหนดแนวทางการดำเนินงานแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนให้เป็นไป
ด้วยความเรียบร้อย และเหมาะสม
3. พัฒนาระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากประชาชนให้เชื่อมโยงทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4. รายงานความคืบหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนให้รัฐมนตรีว่าการ
กระทรวงอุตสาหกรรมและสำนักนายกรัฐมนตรีทราบเป็นประจำทุกเดือน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2549


(นายจักรมณต์ ภาสุกวณิช)
ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม



คำสั่งกระทรวงอุตสาหกรรม

ที่ ๒๒๖/๒๕๔๙

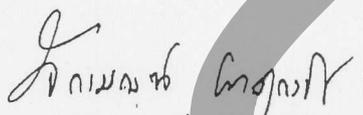
เรื่อง แต่งตั้งประธานคณะกรรมการศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

ตามคำสั่งกระทรวงอุตสาหกรรม ที่ ๒๖/๒๕๔๙ ลงวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๔๙ แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนกระทรวงอุตสาหกรรม โดยมี นายรัชดา สิงคาลวณิช รองปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม เป็นประธานคณะกรรมการ กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม เป็นคณะกรรมการและเลขานุการ นั้น

เนื่องจาก ได้มีการเปลี่ยนแปลงผู้ดำรงตำแหน่งรองปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม ดังนั้น เพื่อความเหมาะสม และให้การปฏิบัติราชการของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน กระทรวงอุตสาหกรรม เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อราชการ จึงแต่งตั้งให้ นายวิฑูรย์ สิมะโชคดี รองปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม เป็นประธานคณะกรรมการแทนนายรัชดา สิงคาลวณิช

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๔๙

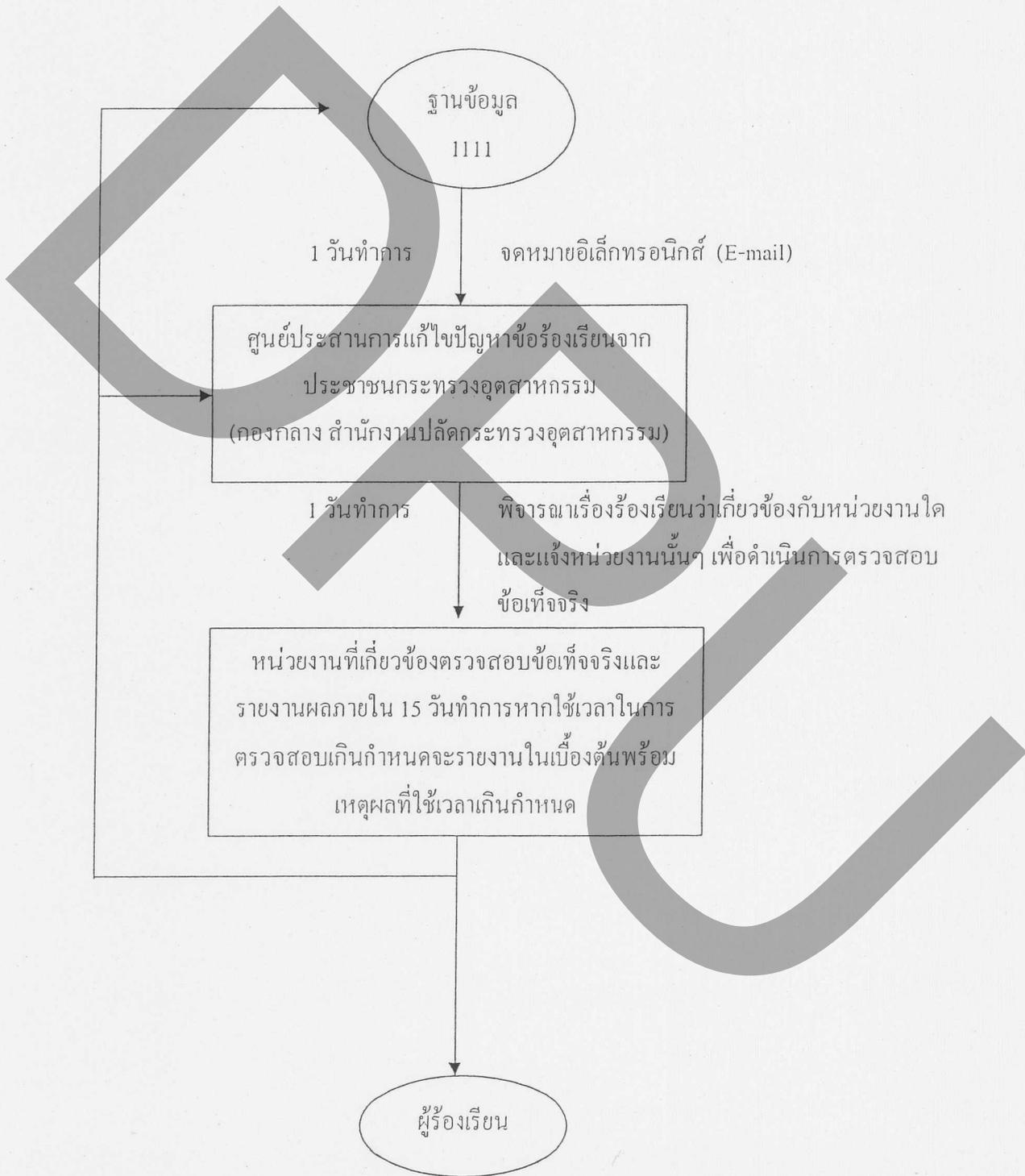


(นายจักรมณฑ์ ผาสุกวณิช)

ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

ผู้รับเรื่องร้องเรียนทุกคนจะต้องถือปฏิบัติเป็นเรื่องด่วนที่สุด และดำเนินการโดยทันทีที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

1) การรับเรื่องร้องเรียนจากระบบฐานข้อมูล 1111



2) การรับเรื่องร้องเรียนจากแหล่งอื่น

2.1) กรณีร้องเรียนผ่าน Call Center 1563/โทรศัพท์/กล่องรับฟังความคิดเห็น และ
ประหาทมาวร้องเรียนด้วยตนเอง

เจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม เป็นผู้ดำเนินการรับเรื่อง
และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

2.2) กรณีร้องเรียนผ่าน Webboard

เจ้าหน้าที่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวง
อุตสาหกรรม เป็นผู้ดำเนินการรับเรื่องและแจ้ง กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม เพื่อ
ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

2.3) กรณีร้องเรียนไปยังหน่วยงานในสังกัดโดยตรง

เจ้าหน้าที่หน่วยงานผู้ได้รับมอบหมายเป็นผู้ดำเนินการต่อไป

ทั้งนี้ การรับเรื่องร้องเรียนทาง โทรศัพท์ให้พยายามตอบข้อมูลเบื้องต้นด้วยวาจาที่อ่อนโยน
สุภาพเรียบร้อย เพื่อให้ผู้ร้องเรียนมีความรู้สึกที่ดีต่อการรับฟังเรื่องร้องเรียนของ อก. และกรอกข้อมูลใน
แบบฟอร์ม โดยละเอียดเพื่อความสะดวกในการตอบกลับ

3) การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก
สุด โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้
เกิดปัญหา โดยใช้เวลาสำหรับการตรวจสอบข้อเท็จจริงและจะแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ทราบ
โดยด่วนภายใน 15 วันทำการ

4) การตอบข้อร้องเรียน

เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว จะดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนเพื่อ
ทราบผลการดำเนินงาน และสำเนาข้อมูลผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ไปยัง กองกลาง สำนักงาน
ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม เพื่อรายงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรมต่อไป

5) การติดตามผล

หากหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด
กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวง อุตสาหกรรม จะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์ และหากไม่ได้รับการตอบ
กลับภายใน 90 วัน (หลังจากมีบันทึกแจ้งเรื่องร้องเรียน) จะรายงาน ปกอ. เพื่อสั่งการต่อไป

6) การรวบรวมข้อมูล

ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนจากประชาชนกระทรวงอุตสาหกรรม
(กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม) จะรวบรวมข้อมูลการร้องเรียน คำชี้แจงของหน่วยงาน
จัดทำสรุปผลการตอบข้อร้องเรียนประจำเดือน (ถ้ามี) เสนอปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม และรายงานให้
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรมทราบผลการดำเนินงาน เดือนละ 1 ครั้ง

ความเป็นมาการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

จากการศึกษาผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลของกระทรวงอุตสาหกรรม ที่ได้จากการค้นคว้า ข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์กระทรวงอุตสาหกรรม ประจำปี 2550 เอกสาร การบูรณาการรับเรื่องร้องทุกข์และการประสานความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐ เอกสาร การพัฒนาระบบการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ เอกสารแนวทางการจัดระเบียบของระบบ กระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เอกสารคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน กระทรวงอุตสาหกรรม และจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯและเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนของ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ทำให้เห็นถึงที่มาของการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ของกระทรวงอุตสาหกรรม โดยผู้วิจัยจะลำดับเหตุการณ์เริ่มแรกเพื่อให้เห็นถึงแนวทางการ ดำเนินการด้านการร้องเรียนจนถึงปัจจุบัน โดยแบ่งตามลำดับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ดังนี้

บทบาทภารกิจของกระทรวงอุตสาหกรรม

ตาม พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ได้กำหนดให้ กระทรวง อุตสาหกรรม มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม การส่งเสริมการลงทุน การพัฒนาผู้ประกอบการ และราชการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของ กระทรวงอุตสาหกรรมหรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม โดยมีส่วนราชการใน สังกัด ดังต่อไปนี้

1. สำนักงานรัฐมนตรี
2. สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม
3. กรมโรงงานอุตสาหกรรม
4. กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
5. กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่
6. สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย
7. สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
8. สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม

ส่วนราชการที่อยู่ในบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อรัฐมนตรี

9. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

วิสัยทัศน์ (Vision)

“เป็นองค์กรนำในการผลักดันอุตสาหกรรม วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม วิสาหกิจชุมชน และผู้ประกอบการ ให้มีการใช้เทคโนโลยีและองค์ความรู้ ตลอดจนภูมิปัญญาของ ไทย เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน และสามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก”

พันธกิจ (Mission)

1. กำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมไทยพร้อมทั้งชี้นำและเตือนภัยภาคอุตสาหกรรม ให้ก้าวทันโลก
2. สร้างโอกาสและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการลงทุนและการประกอบกิจการ
3. สนับสนุนและเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม วิสาหกิจชุมชน และผู้ประกอบการให้เข้มแข็งและแข่งขันได้ในตลาดโลก
4. กำกับและดูแลให้การประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมมีการพัฒนาในระดับสากลอย่างสมดุลและยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ (Strategies)

1. การปรับโครงสร้างอุตสาหกรรม : โดยการส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาคอุตสาหกรรมไทยเข้มแข็ง และแข่งขันได้ในตลาดโลก
2. การพัฒนาปัจจัยแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำธุรกิจ : โดยการสร้างโอกาสให้ภาคอุตสาหกรรมไทย สามารถเข้าถึงปัจจัยอุตสาหกรรมที่เอื้อต่อการทำธุรกิจอุตสาหกรรม
3. การสร้างสังคมผู้ประกอบการ : โดยการสร้างหน่วยผลิตเพิ่มขึ้น การรักษานหน่วยผลิตให้อยู่รอด และสามารถต่อยอดเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้ในอนาคต
4. การบริหารจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมภาคอุตสาหกรรม : โดยการกำกับการประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมอย่างเป็นมิตรต่อสภาพแวดล้อม และเป็นไปตามมาตรฐานสากล

กลุ่มภารกิจ

ปัจจุบันกระทรวงอุตสาหกรรมมีกลุ่มภารกิจ จำนวน 3 กลุ่ม ซึ่งเป็นไปตามที่กำหนดใน กฎกระทรวงว่าด้วยกลุ่มภารกิจ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2547 ดังนี้

1. กลุ่มภารกิจด้านเศรษฐกิจอุตสาหกรรม ประกอบด้วย

- 1) สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม
- 2) สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย

อำนาจหน้าที่

มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการเสนอแนะนโยบายด้านเศรษฐกิจอุตสาหกรรม การจัดทำแผนพัฒนาอุตสาหกรรม ระบบเตือนภัยด้านอุตสาหกรรม การร่วมมือกับองค์การหรือหน่วยงานต่างประเทศด้านเศรษฐกิจอุตสาหกรรม เป็นศูนย์ข้อมูลตัวชี้วัดสถานะอุตสาหกรรม และข้อมูลสารสนเทศด้านเศรษฐกิจอุตสาหกรรม การส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทราย และการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยอ้อยและน้ำตาลทราย

2. กลุ่มภารกิจด้านกำกับตรวจสอบกระบวนการผลิต ประกอบด้วย

- 1) กรมโรงงานอุตสาหกรรม
- 2) กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่

อำนาจหน้าที่

มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการกำกับ ดูแล และสนับสนุนการประกอบธุรกิจ อุตสาหกรรม การประกอบกิจการเหมืองแร่ โลหะกรรมและอุตสาหกรรมพื้นฐาน และการส่งเสริม ด้านความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมและสุขอนามัยในแหล่งผลิต

3. กลุ่มภารกิจด้านส่งเสริมอุตสาหกรรมและผู้ประกอบการ ประกอบด้วย

- 1) กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
- 2) สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

อำนาจหน้าที่

มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาอุตสาหกรรม และผู้ประกอบการภายในประเทศ โดยเฉพาะอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม อุตสาหกรรม ชุมชน และการดำเนินงานด้านการมาตรฐานของประเทศ รวมทั้งการคุ้มครองผู้บริโภค

นอกจากนี้ ยังมีรัฐวิสาหกิจและหน่วยงานที่อยู่ในการกำกับดูแลของกระทรวง อุตสาหกรรมดังต่อไปนี้

รัฐวิสาหกิจ

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

หน่วยงานในกำกับ

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

บทบาทภารกิจ

สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม มีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนายุทธศาสตร์ และแปลงนโยบายของกระทรวงเป็นแผนปฏิบัติ จัดสรรทรัพยากร และบริหารราชการประจำทั่วไป ของกระทรวง เพื่อบรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของกระทรวง โดยมีอำนาจ หน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษา วิเคราะห์ จัดทำข้อมูลเพื่อเสนอแนะรัฐมนตรี สำหรับใช้ในการ กำหนดนโยบาย เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของกระทรวง แปลงนโยบายเป็นแนวทางและแผนการ ปฏิบัติงาน

2. พัฒนายุทธศาสตร์การบริหารของกระทรวง
3. จัดสรรและบริหารทรัพยากรของกระทรวงเพื่อให้เกิดการประหยัด
คู้่มค่าและสมประโยชน์ กำกับ เร่งรัด ติดตาม และประเมินผล รวมทั้งประสานการปฏิบัติราชการ
ของส่วนราชการในสังกัดกระทรวง
4. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารงานและการ
บริการของหน่วยงานในสังกัด
5. ประสานการบริหารราชการและปฏิบัติการเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจ
หน้าที่ของกระทรวงในต่างประเทศ
6. ส่งเสริม กำกับ ดูแล และให้บริการด้านการรับรองระบบงานด้านการ
มาตรฐาน
7. กำกับ ดูแล และส่งเสริมการประกอบกิจการอุตสาหกรรมในส่วน
ภูมิภาคให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยโรงงาน กฎหมายว่าด้วยแร่ กฎหมายว่าด้วยพิศัดอัตรา
ค่าภาคหลวงแร่ กฎหมายว่าด้วยการควบคุมแร่ดีบุก กฎหมายว่าด้วยมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
และกฎหมายที่เกี่ยวข้องภายในเขตอำนาจ
8. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนัก
งานปลัดกระทรวง หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

การแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

ราชการบริหารส่วนกลาง

1. กองกลาง
2. กองการเจ้าหน้าที่
3. กองคลัง
4. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
5. สำนักงานคณะกรรมการแห่งชาติว่าด้วยการรับรองระบบงาน
6. สำนักงานที่ปรึกษาด้านอุตสาหกรรมในต่างประเทศ
7. สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์

ราชการบริหารส่วนภูมิภาค

8. สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด

สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม

บทบาทภารกิจ

สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม มีภารกิจเกี่ยวกับการเสนอแนะนโยบาย เศรษฐกิจอุตสาหกรรมของประเทศในระดับมหภาคและอุตสาหกรรมรายสาขา รวมทั้งพัฒนาระบบเตือนภัยด้านอุตสาหกรรม โดยการจัดทำแผนพัฒนาอุตสาหกรรมในภาพรวม และแผนแม่บทอุตสาหกรรมรายสาขา เพื่อเป็นองค์การชี้้นำในการกำหนดนโยบาย มาตรการ และวางแผนการพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศให้เติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน รวมทั้งส่งสัญญาณเตือนภัยทางอุตสาหกรรม ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ โดยมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. เสนอแนะการกำหนดนโยบาย แนวทาง และมาตรการด้านการพัฒนาอุตสาหกรรม รวมทั้งจัดทำแผนพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศ
2. เสนอแนะนโยบาย กำหนดทำที่ แนวทางความร่วมมือและเข้าร่วมเจรจาการค้าของค์การหรือหน่วยงานต่างประเทศด้านอุตสาหกรรม
3. จัดทำรายงานภาวะอุตสาหกรรมสาขาต่างๆ เพื่อเป็นพื้นฐานในการกำหนดนโยบายและวางแผนการพัฒนาอุตสาหกรรม และหาวิธีการแก้ปัญหาหรือพัฒนาเทคโนโลยีอุตสาหกรรมสาขาต่างๆ
4. ประสาน แรงรัด ติดตาม และประเมินผลการพัฒนาอุตสาหกรรม
5. กำหนดนโยบายการสำรวจ การเก็บรักษา การใช้ประโยชน์ข้อมูลด้านอุตสาหกรรม จัดทำดัชนีอุตสาหกรรม และทำหน้าที่เป็นศูนย์สารสนเทศด้านเศรษฐกิจอุตสาหกรรม
6. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย

บทบาทภารกิจ

สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย มีภารกิจเกี่ยวกับนโยบายกำกับดูแล ส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายให้เติบโตอย่างเข้มแข็ง ยั่งยืน มีเสถียรภาพ โดยการกำหนด เสนอแนะนโยบาย วิเคราะห์ ประสานการวิจัย พัฒนา และถ่ายทอดเทคโนโลยีอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทราย เพื่อคงความเป็นผู้นำการส่งออกน้ำตาลทรายในตลาดโลก รวมทั้งสร้างความเป็นธรรมและรักษาผลประโยชน์ในระบบอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายและผู้บริโภค โดยมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยอ้อยและน้ำตาลทราย และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

และน้ำตาลทราย

2. ปฏิบัติงานธุรการของคณะกรรมการต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยอ้อย
3. เก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการผลิตอ้อยและน้ำตาลทราย การใช้และการจำหน่ายน้ำตาลทราย
4. จัดทำแผนการปลูกและผลิตอ้อยเพื่อใช้ในการผลิตน้ำตาลทราย และแผนการผลิตน้ำตาลทรายเพื่อใช้บริโภคในราชอาณาจักรและส่งออก เสนอคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง
5. รับผิดชอบเขียนชาวไร้อ้อยและหัวหน้ากลุ่มชาวไร้อ้อย
6. จัดทำทะเบียนชาวไร้อ้อยและที่ดินที่ใช้ในการปลูกอ้อย
7. ทดสอบคุณภาพอ้อยและน้ำตาลทราย
8. วิจัยและพัฒนาการผลิตและการใช้ประโยชน์จากอ้อยและน้ำตาลทราย
9. ส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการผลิต การใช้ และการจำหน่ายอ้อยและน้ำตาลทราย ตลอดจนภาวะการตลาดของน้ำตาลทรายทั้งในและนอกราชอาณาจักร
10. ประสานงานกับคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการบริหารกองทุน คณะกรรมการอ้อย และคณะกรรมการน้ำตาลทราย
11. ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างประเทศและองค์การระหว่างประเทศ
12. ปฏิบัติงานอื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

กรมโรงงานอุตสาหกรรม

บทบาทภารกิจ

กรมโรงงานอุตสาหกรรม มีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมโดยการกำกับดูแล ส่งเสริม และสนับสนุนการประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการผลิตและการแข่งขันให้มีการพัฒนาอย่างยั่งยืนและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล รวมทั้งควบคุมวัตถุอันตรายและสารเคมี เพื่อรักษาคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย โดยมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยโรงงาน กฎหมายว่าด้วยวัตถุอันตราย กฎหมายว่าด้วยการป้องกันการใช้สารระเหย กฎหมายว่าด้วยการจดทะเบียนเครื่องจักร ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดตั้งศูนย์บริการเพื่อการลงทุน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษา พัฒนา และส่งเสริมการประกอบกิจการโรงงาน สถานประกอบการด้านความปลอดภัยในโรงงาน สถานประกอบการ สุขอนามัย ระบบการจัดการการใช้

ประโยชน์และการกำจัดของเสีย ระบบการจัด การป้องกัน และการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการประกอบกิจการและสร้างสมดุลทางด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และพัฒนาคุณภาพชีวิตจากผลกระทบทางอุตสาหกรรม

3. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศด้านโรงงานอุตสาหกรรม เครื่องจักร สารเคมี วัตถุอันตราย และสารระเหยของประเทศ

4. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่

บทบาทภารกิจ

กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่มีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนา อุตสาหกรรมพื้นฐาน และอุตสาหกรรมเหมืองแร่ โดยการกำกับ ดูแล ส่งเสริม และสนับสนุนการ ประกอบกิจการเหมืองแร่ โลหกรรม และอุตสาหกรรมพื้นฐาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการผลิตและการแข่งขันภาคอุตสาหกรรมตอบสนองความต้องการใช้อย่างยั่งยืน และรักษาคุณภาพ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของประชาชน โดยมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยแร่ในส่วนที่อยู่ในความรับผิดชอบของ กรมกฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราค่าภาคหลวงแร่ กฎหมายว่าด้วยการควบคุมแร่ดีบุก และกฎหมายอื่น ที่เกี่ยวข้อง

2. เสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาในการกำหนดนโยบายการ บริหาร และการจัดการอุตสาหกรรมแร่ โลหกรรม และอุตสาหกรรมพื้นฐานที่รับผิดชอบให้สอดคล้อง กับความต้องการของภาคอุตสาหกรรม

3. ศึกษา วิเคราะห์ และวิจัย เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมแร่ โลหกรรม และ อุตสาหกรรมพื้นฐาน รวมทั้งสนับสนุนและให้บริการทางวิชาการ

4. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

บทบาทภารกิจ

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม มีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนา อุตสาหกรรมและผู้ประกอบการ ภายในประเทศ โดยเฉพาะอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาด ย่อม อุตสาหกรรมชุมชน โดยเป็นแกนกลางในการส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมขนาดกลางและ ขนาดย่อม รวมทั้งอุตสาหกรรมชุมชน เพื่อให้มีสมรรถนะและขีดความสามารถในการประกอบ

ตลอดจนให้เกิดผู้ประกอบการใหม่ในอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีความเข้มแข็งสามารถแข่งขันได้ในตลาดการค้าโลก โดยมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ดำเนินมาตรการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการและอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมสาขาต่างๆ ให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนส่งเสริมอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศ และนโยบายของกระทรวงอุตสาหกรรม

2. ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาเครือข่ายของภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร การบริหารจัดการ และการจัดบริการเพื่ออุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมอุตสาหกรรมชุมชน

3. เสนอความเห็นเพื่อการกำหนดนโยบายและมาตรการในการส่งเสริมอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม และผู้ประกอบการ

4. ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

บทบาทภารกิจ

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม มีภารกิจเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการมาตรฐานของประเทศโดย ส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาผลิตภัณฑ์ภายในประเทศให้มีคุณภาพให้เป็นที่ยอมรับ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมไทยในตลาดโลก พึงกษัตริ์ถึงแวดล้อม และคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรม มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. เสนอแนะนโยบาย แนวทาง และมาตรการในการส่งเสริมและพัฒนาการมาตรฐานของประเทศ

2. ดำเนิน การตามกฎหมายว่าด้วยมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

3. ร่วมมือและประสานงานกับองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศ และต่างประเทศ และระหว่างประเทศในด้านการมาตรฐาน รวมทั้งการทำความตกลงเกี่ยวกับความร่วมมือทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง

4. ดำเนินการเกี่ยวกับการรับรองระบบที่เกี่ยวข้องกับการมาตรฐานและการรับรองความสามารถของห้องปฏิบัติการทดสอบและสอบเทียบ การจดทะเบียนบุคลากรหลักสูตรฝึกอบรม และองค์กรที่ให้การฝึกอบรมด้านการมาตรฐาน

5. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศด้านการมาตรฐานของประเทศ
6. ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรและบุคลากรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในด้านการมาตรฐาน
7. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

บทบาทภารกิจ

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน มีภารกิจในการส่งเสริมให้เกิดการลงทุนในกิจการที่เป็นประโยชน์ต่อประเทศ โดยการให้สิทธิประโยชน์ในการลงทุน การเสริมสร้างปัจจัยเกื้อหนุนต่อการลงทุน การส่งเสริมการลงทุนและการ บริการลงทุน เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับระบบเศรษฐกิจและสังคมโดยรวมของประเทศ โดยมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุน
2. ปฏิบัติตามมติของคณะกรรมการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุน หรือตามที่คณะกรรมการมอบหมาย
3. ดำเนินการโฆษณาเผยแพร่บรรยากาศการลงทุน และชักจูงให้มีการลงทุนในกิจการที่สำคัญและเป็นประโยชน์ในด้านเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศ
4. จัดให้มีศูนย์บริการลงทุนสำหรับผู้สนใจลงทุนและผู้ลงทุน ในการจัดให้ได้มาซึ่งการอนุญาตและการให้ใช้บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการลงทุน ซึ่งรวมถึงการอำนวยความสะดวกและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สนใจลงทุนในการเตรียม โครงการลงทุน การหาผู้ร่วมลงทุน และดำเนินการตาม โครงการลงทุน ศึกษาสู่ทางในการลงทุน และวางแผนส่งเสริมการลงทุน รวมทั้งประสานการแก้ไขปัญหาการลงทุน
5. วิเคราะห์โครงการการขอรับการส่งเสริมการลงทุน ตรวจสอบ และควบคุม ตลอดจนประเมินผลการลงทุนตาม โครงการที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุน
6. ศึกษา ค้นคว้าหาสู่ทางในการลงทุน จัดทำรายงานความเหมาะสมของ การลงทุน และวางแผนส่งเสริมการลงทุน
7. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการลงทุนในราชอาณาจักร
8. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

บทบาทภารกิจ

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม มีหน้าที่รับผิดชอบในการ พัฒนาและจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมโดยจัดพื้นที่สำหรับโรงงานอุตสาหกรรมให้เข้าไปอยู่ร่วมกันอย่างมีระบบและมีระเบียบ และเป็นกลไกของรัฐบาลในการกระจายการพัฒนาอุตสาหกรรมออกสู่ภูมิภาคทั่วประเทศ โดยมี "นิคมอุตสาหกรรม" เป็นเครื่องมือดำเนินการ โดยมีภาระหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. จัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมส่งเสริมและสนับสนุนเอกชนหรือองค์กรของรัฐจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรม
2. จัดให้มีและให้บริการในระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ซึ่งจำเป็นแก่การประกอบอุตสาหกรรม
3. ส่งเสริมและสนับสนุนให้เอกชนลงทุนและให้บริการในระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ซึ่งจำเป็นแก่การประกอบอุตสาหกรรม
4. จัดให้มีระบบและการจัดการ ด้านสิ่งแวดล้อม การป้องกันและบรรเทาอุบัติภัยจากอุตสาหกรรมอนุญาต อนุมัติ การประกอบกิจการในนิคมอุตสาหกรรมและจัดให้ได้เพิ่มเติมซึ่งสิทธิประโยชน์ สิ่งจูงใจ และการอำนวยความสะดวกแก่การประกอบอุตสาหกรรม

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

บทบาทภารกิจ

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม คือหน่วยงานของรัฐที่มีสถานะเป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นตาม พ.ร.บ.ส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ.2543 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2543) กำกับดูแล โดยคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งมี นายกรัฐมนตรีเป็นประธานกรรมการ เริ่มดำเนินการครั้งแรกในวันที่ 15 พฤศจิกายน 2544 ภารกิจตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 มีดังต่อไปนี้

1. กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการกำหนดประเภท และขนาดวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม
2. กำหนดประเภทและขนาดของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่สมควรได้รับการส่งเสริม รวมทั้งเสนอแนะนโยบาย และแผนการส่งเสริม วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
3. ประสานและจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรเอกชนที่เกี่ยวข้อง

4. ศึกษาและจัดทำรายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศ
5. เสนอแนะต่อคณะกรรมการเกี่ยวกับการปรับปรุงพระราชบัญญัติ รวมทั้งการดำเนินการให้มีกฎหมายใหม่ การแก้ไขเพิ่มเติม หรือการปรับปรุง กฎหมาย เกี่ยวกับการส่งเสริม SMEs
6. บริหารกองทุนตามนโยบายและมติของคณะกรรมการและคณะกรรมการบริหาร
7. ดำเนินงานธุรการของคณะกรรมการ คณะกรรมการบริหาร และคณะอนุกรรมการ
8. ปฏิบัติงานอื่นตามที่กฎหมายกำหนด หรือตามที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการบริหารมอบหมาย
9. ให้ความอุดหนุนหรือช่วยเหลือเพื่อการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
10. ให้กู้ยืมเงิน/เข้าร่วมกิจการกับบุคคลอื่น หรือถือหุ้นในบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัด เพื่อประโยชน์แก่การส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
11. ร่วมมือกับส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์การเอกชนทั้งในและต่างประเทศ เพื่อประโยชน์ในการ ส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

จากภารกิจดังกล่าว อาจส่งผลกระทบต่อชุมชนและประชาชนที่อยู่บริเวณ โดยรอบกับภาคอุตสาหกรรม ซึ่งกระทรวงอุตสาหกรรมเองได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมทุกๆ ด้าน เช่น สารเคมี ฝุ่นละออง เสียง มลพิษทางน้ำและอากาศ การขนถ่ายกากของเสียที่มีพิษต่างๆ ด้วยเหตุนี้ กระทรวงอุตสาหกรรม จึงเห็นควรดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี โดยดำเนินการจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม

สืบเนื่องจากมติคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2548 รับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน ส่งผลให้ทุกกระทรวงต้องมีการจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน เพื่อเป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในระหว่างกระทรวง โดยนายกรัฐมนตรีได้มอบหมายให้ทุกกระทรวงส่งข้อมูลการจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของ ประชาชนให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรวบรวมเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ และใช้เป็นหน่วยงานกลาง ในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนระหว่างกระทรวงตามลำดับ โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะจัดส่งข้อมูลเรื่อง

ร้องเรียนของประชาชน ที่อยู่ในระหว่างดำเนินการของแต่ละกระทรวง ให้รัฐมนตรีในแต่ละกระทรวงรายงานผลความคืบหน้าทุกเดือน โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จะสรุปรายงานของทุกกระทรวง เสนอคณะรัฐมนตรีทราบทุก 3 เดือน

ดังนั้น จึงเห็นได้ว่า ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของแต่ละกระทรวงมีบทบาทสำคัญ ในการเป็นศูนย์กลางของข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากประชาชนของทุกหน่วยงานที่สังกัดในกระทรวงนั้นๆ ซึ่งกรอบแนวทางการดำเนินการของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของกระทรวงต่างๆ ควรประกอบด้วย ภารกิจสำคัญ คล้ายคลึงกับศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน ของสำนักนายกรัฐมนตรี ตามที่กล่าวมาแล้ว แต่การปฏิบัติงานจะมุ่งเน้นการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในทุกหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงนั้นๆ เพื่อพัฒนาให้เป็นศูนย์กลางของข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากประชาชนระดับกระทรวงที่สามารถพัฒนาให้เชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในระหว่างกระทรวงได้ในอนาคต ซึ่งกรอบแนวทางในการดำเนินการของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของกระทรวงอุตสาหกรรม ประกอบด้วย ภารกิจสำคัญ สรุปได้ดังนี้

1. ภารกิจด้านการติดตามผลการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

กระทรวงอุตสาหกรรมได้จัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน เพื่อเป็นศูนย์กลางรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานต่างๆ ในสังกัด โดยมีการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการเป็นระยะอย่างต่อเนื่องและเมื่อมีผลความคืบหน้าแล้วต้องลงรายงานไว้ในระบบฐานข้อมูลทุกครั้ง หากกรณีปัญหาใดเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานในกระทรวงส่งผลให้การแก้ไขปัญหาล่าช้าขาดความเป็นเอกภาพ ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของกระทรวง จะเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานเพื่อให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติหรือมีแนวทางแก้ไขปัญหาที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมขึ้น

2. ภารกิจด้านการพัฒนาศักยภาพและมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และการปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานด้านการประสานการแก้ไขปัญหาและการติดตามผลการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากการจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของกระทรวงต่างๆ ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2548 เพื่อให้แต่ละกระทรวงมีศูนย์กลางในการประสานงานแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน โดยเน้นการติดตามผลการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว ดังนั้น ทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงต่างๆ ต้องมีความเข้าใจในการดำเนินการของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อ

ร้องเรียนของประชาชนของแต่ละกระทรวงร่วมกันเพื่อความเป็นเอกภาพในการดำเนินการในภาพรวม

ดังนั้น ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของกระทรวงอุตสาหกรรมได้มีการเสริมสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่หน่วยงานต่างๆ ในสังกัด ให้มีความรู้ความเข้าใจในแนวทางปฏิบัติงานของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในเบื้องต้น และมีการพัฒนาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเป็นระยะอย่างต่อเนื่องด้วย

3. การกิจด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของกระทรวงอุตสาหกรรมนำผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่และทุกกลุ่มเป้าหมายเพื่อเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของกระทรวงและของรัฐบาลด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนด้วย

4. การกิจด้านการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการจัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากประชาชน

ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของกระทรวงอุตสาหกรรม มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลการจัดเก็บเรื่องร้องเรียนจากประชาชนให้เป็นระบบที่ใกล้เคียงกับระบบฐานข้อมูลของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักนายกรัฐมนตรี โดยควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลของทุกหน่วยงานในสังกัดของแต่ละกระทรวงให้เป็นระบบเดียวกันกับศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของกระทรวงด้วย ซึ่งกระทรวงอุตสาหกรรมอยู่ระหว่างการประสานงานกับสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อดำเนินการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้สามารถเชื่อมโยงเป็นระบบเดียวกัน

5. การกิจด้านการศึกษาวิเคราะห์ภาพรวมของปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาในระดับนโยบาย

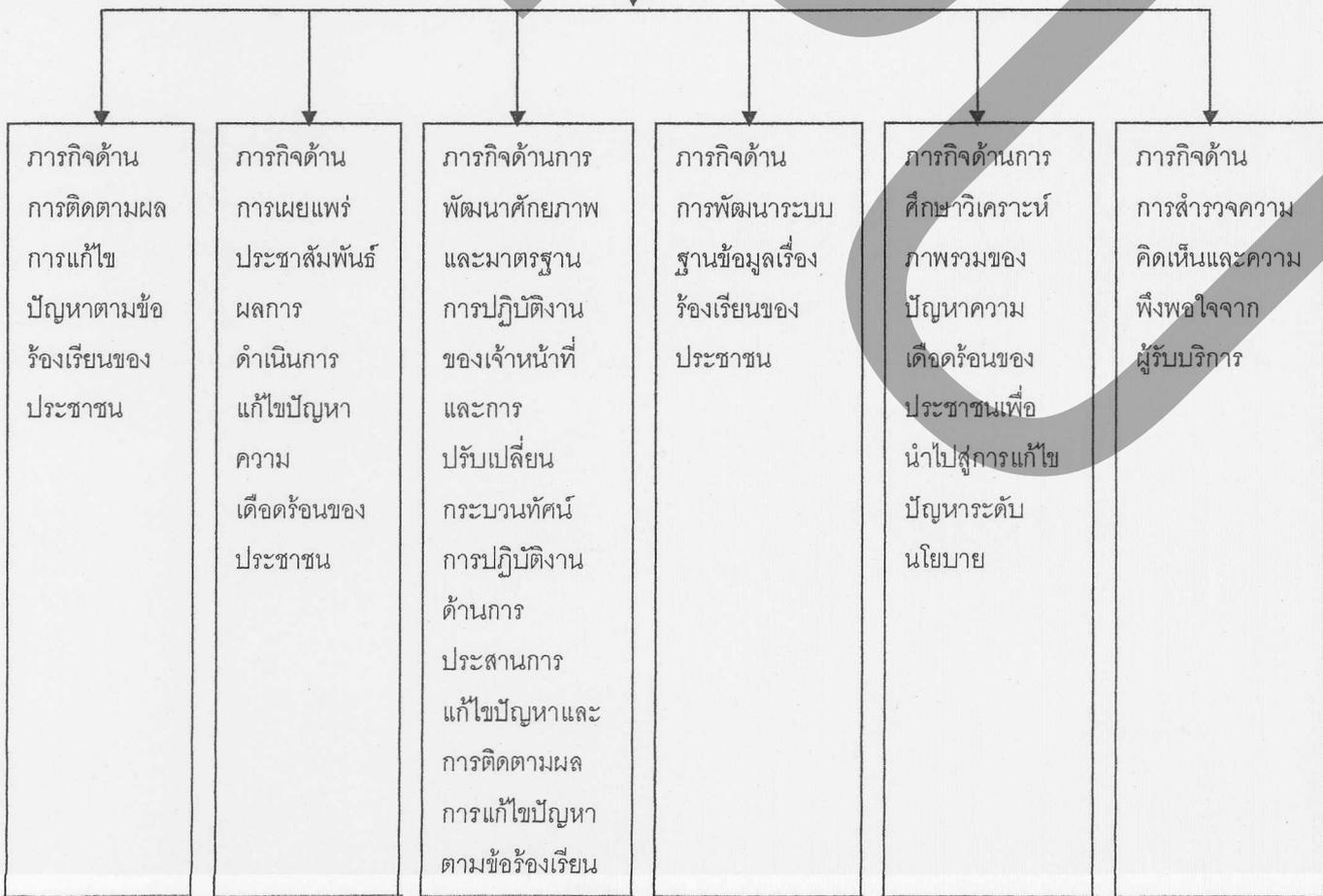
เป็นการนำข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากระบบฐานข้อมูลในรอบปีหรือช่วงระยะเวลาต่างๆ ของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของกระทรวงที่เกี่ยวข้องในเชิงนโยบายมาศึกษาวิเคราะห์ภาพรวมของปัญหา และเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาในระดับนโยบายต่อไป ซึ่งจากภารกิจนี้ ทำให้กระทรวงอุตสาหกรรมเกิดแผนนโยบายโครงการนำร่องจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านอุตสาหกรรมในจังหวัดอุตสาหกรรม เช่น จังหวัดระยอง

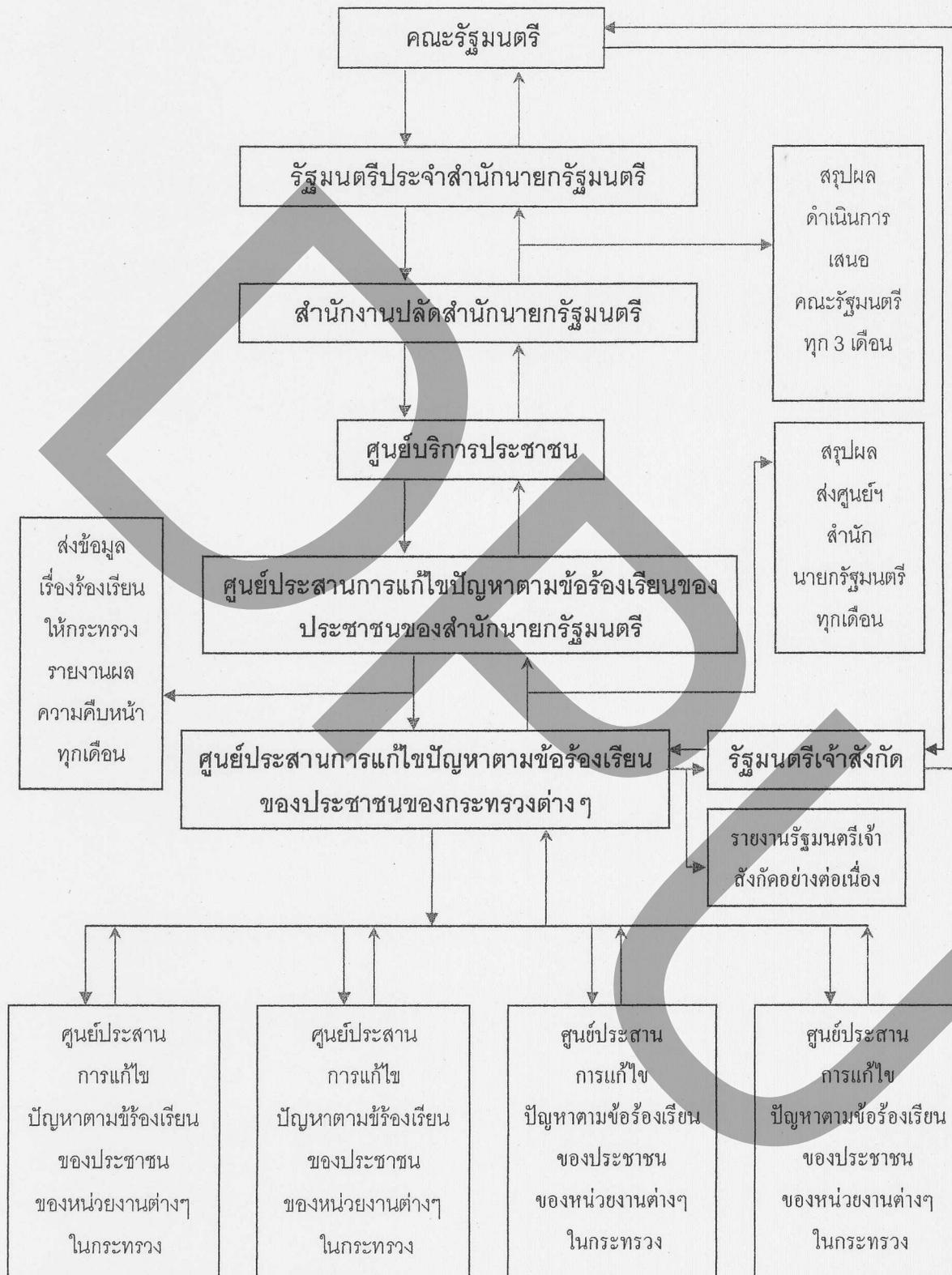
6. การกิจด้านสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของกระทรวงอุตสาหกรรม มีการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานต่างๆ ของกระทรวงอย่างต่อเนื่องผ่านช่องทางต่างๆ เช่น จดหมาย ก่อรับฟังความคิดเห็น Sub Call Center เว็บไซต์ของกระทรวง โดยนำผลการสำรวจมาพัฒนาด้านบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น จึงเห็นได้ว่ากรอบแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของกระทรวงต่างๆ จะมีลักษณะใกล้เคียงกับกรอบแนวทางการดำเนินการของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักนายกรัฐมนตรี แต่ศูนย์ฯ ของสำนักนายกรัฐมนตรีจะเป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนจากทุกกระทรวง ในขณะที่ศูนย์ฯ ของกระทรวงต่างๆ จะเป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงนั้นๆ โดยศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของแต่ละกระทรวงจะต้องส่งข้อมูลให้ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักนายกรัฐมนตรีทุกเดือนเพื่อรวบรวมเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบทุก 3 เดือน ในลำดับต่อไป ซึ่งสรุปภารกิจของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของกระทรวงอุตสาหกรรม ตามแผนภาพ ดังนี้

ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของกระทรวงอุตสาหกรรม





ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นายณัช จันทนะ

ระดับการศึกษา

ปวช. สาขาศิลปประยุกต์ วิทยาลัยอาชีวศึกษากาญจนบุรี

ปวส. คณะศิลปประจำชาติ วิทยาเขตพะเยาช่าง

ป.ตรี สาขาศึกษาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (คลอง6)

ตำแหน่งและที่ทำงานปัจจุบัน

ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์ 7ว กลุ่มประชาสัมพันธ์

สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

ประสบการณ์ทำงาน

รับราชการ 12 ปี