

การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน
ของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
Enhancing the Operational Efficiency of
the Complaint Handling Process at the Office of the Minister,
Ministry of Natural Resources and Environment

ภาสกร ทองใบ¹

Passakorn Thongbai¹

ชมภูนุช หุ่นนาค²

Chompoonuch Hunnak²

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์³

Theppasak Boonyarataphan³

¹ ผู้นิพนธ์ประสานงาน, นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Corresponding Author, Graduate Student, Degree of Master of Public Administration, School of Management Science, Sukhothai Thammathirat Open University, E-mail: paskornthong@gmail.com

² รองศาสตราจารย์ ดร.; หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
Associate Professor, Dr., Master of Public Administration Program, School of Management Science, Sukhothai Thammathirat Open University, Thailand, E-mail: chompoonuch.hun@stou.ac.th

³ รองศาสตราจารย์ ดร.; หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
Associate Professor, Dr., Master of Public Administration Program, School of Management Science, Sukhothai Thammathirat Open University, Thailand, E-mail: Theppasak.Boo@stou.ac.th

Received: 24 September 2025, Accepted: 26 December 2025, Published: 26 December 2025

PPPA: วารสารนโยบายและกิจการสาธารณะ ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม 2568 – ธันวาคม 2568)

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้ มีขอบเขตเนื้อหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) วิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (2) วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงาน และ (3) เสนอแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวนทั้งสิ้น 10 ราย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ส่วนประสานการเมือง จำนวน 5 ราย และประชาชนที่มารับบริการงานเรื่องร้องเรียน จำนวน 5 ราย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีอุปนัย

ผลการศึกษา พบว่า (1) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน มีการดำเนินงานสำเร็จตรงเวลาตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยจัดเป็นความสำคัญในลำดับแรก เนื่องจากเป็นขั้นตอนแรกในกระบวนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน อาจจะมีผลผิดพลาดบ้างเล็กน้อย (2) ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน หน่วยงานไม่สามารถให้ข้อมูลในเบื้องต้นได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งในภาพรวมไม่สามารถทราบระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานผู้ปฏิบัติได้ และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ในการลงพื้นที่ต้อนรับกลุ่มมวลชน จึงต้องประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมสนับสนุน รวมทั้งไม่มีเทคโนโลยีในการช่วยปฏิบัติงาน ขาดการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน (3) แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน ควรมีการเตรียมความพร้อม คือ (ก) บุคลากร พัฒนาทักษะและองค์ความรู้ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ให้แก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เครือข่ายและประชาชน (ข) วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และ (ค) เทคโนโลยี ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน รวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานผู้ปฏิบัติในสังกัดที่เกี่ยวข้อง

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน, สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

Abstract

This study examines the complaint-handling process of the Office of the Minister, Ministry of Natural Resources and Environment. The objectives are to (1) evaluate work efficiency, (2) identify problems and obstacles, and (3) suggest guidelines to improve work efficiency. This study is qualitative research. There are 10 key informants in total, divided into 2 groups: 5 political coordination officers and 5 members of the public who come to receive complaint services. Data was collected through in-depth interviews, non-participant observation, and inductive analysis.

The study found that: (1) The office's complaints handling process operated efficiently, with tasks completed on time and within the specified timeframe. This phase was prioritized as the first step in the complaints handling process, and only minor errors were observed. (2) Problems and obstacles included the agency's inability to provide accurate initial information. In addition, the implementing agency could not determine the overall timeframe for resolving issues. There was also an insufficient number of personnel to support on-site reception for large crowds, making coordination with relevant agencies necessary. Moreover, the absence of supporting technology hindered the process and led to a lack of data integration between agencies. (3) Guidelines for improving the efficiency of the complaints handling process should include: (a) personnel preparation, skill and knowledge development, and public relations strategies for staff, networks, and the general public; (b) the provision of modern and efficient equipment; and (c) the adoption of technology to support operations, particularly to enable data integration among relevant implementing agencies.

Keywords: Operational Efficiency, Complaint Handling Process, Office of the Minister, Ministry of Natural Resources and Environment

บทนำ

นับจากที่รัฐบาลได้กำหนดนโยบายและขับเคลื่อนการบริหารงานภาครัฐไปสู่การปฏิบัติตามภารกิจของหน่วยงาน มุ่งเน้นเพื่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ในอดีตที่ผ่านมาพบว่าการบริหารงานภาครัฐ ระบบราชการยังยึดติดกับอำนาจหน้าที่ขององค์กร และให้บริการประชาชนตามศักยภาพของหน่วยงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ส่งผลให้การบริหารงานไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งในปัจจุบันกระแสโลกาภิวัตน์ ทำให้ต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในสังคมพลวัต นำไปสู่การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐ โดยนำหลักการประชาธิปไตย ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน หลักธรรมาภิบาล มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และแนวคิดระบบราชการ 4.0 ในการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพของหน่วยงานภาครัฐ และตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของประชาชน ภาคประชาสังคมได้เข้ามามีบทบาทในการพัฒนาให้เกิดความเจริญก้าวหน้า มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร้องเรียน สิ่งที่ได้รับผลกระทบ หรือความไม่เป็นธรรมในสังคม (บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ, ม.ป.ป.)

การร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัย และหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง ย่อมทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสังคมอย่างรวดเร็ว

การดำเนินงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทางด้านสิ่งแวดล้อม มีประเด็นสำคัญ อาทิเช่น การแจ้งเรื่องร้องเรียนที่ท่านได้รับความเดือดร้อนจากการที่มีผู้ทำลายหรือสร้างความเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น ปัญหามลพิษต่าง ๆ (ขยะ น้ำเสีย กลิ่นเหม็น เสียงรบกวน ฯลฯ) การแจ้งเรื่องร้องเรียนที่ท่านได้รับผลกระทบจากการดำเนินการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การกั้นแนวเขตป่าทับซ้อนกับที่อยู่อาศัย การขออนุญาตเข้าใช้ประโยชน์ในพื้นที่ เป็นต้น) (ส่วนประสานติดตามเรื่องร้องเรียนกองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, ม.ป.ป.)

จากข้อมูลจำนวนเรื่องร้องเรียนประจำปีประมาณ พ.ศ. 2566 จำแนกตามกลุ่มภารกิจ ประกอบด้วยภารกิจด้านสิ่งแวดล้อม ภารกิจด้านน้ำในแผ่นดิน ภารกิจด้านทรัพยากรธรรมชาติและภารกิจด้านอำนาจการ เบ็ดเตล็ดกฎหมาย และหน่วยงานอื่น พบว่า มีงานร้องเรียน จำนวน 345 เรื่อง ภารกิจด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมากที่สุด (กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช กรมป่าไม้ และกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง) จำนวน 212 เรื่อง รองลงมาภารกิจด้านสิ่งแวดล้อม จำนวน 57 เรื่อง และมีการดำเนินงานยุติเรื่องแล้ว 101 เรื่อง (ส่วนประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2567)

สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แบ่งส่วนราชการตามกฎหมายกระทรวง พ.ศ. 2545 กำหนดให้มีอำนาจหน้าที่ ได้แก่ สนับสนุนการทำงานของรัฐมนตรีในการดำเนินงานทางการเมืองระหว่างรัฐมนตรีคณะรัฐมนตรี รัฐสภาและประชาชน ดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี โดยมอบหมายให้กลุ่มงานประสานการเมือง มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการประสานนโยบายระหว่างกระทรวงและประสานกับรัฐสภา การประชาสัมพันธ์ รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน โดยการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ร้องเรียนต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในฐานะผู้บริหารสูงสุดขององค์กร (เจ้ากระทรวง) ผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ขับเคลื่อนส่วนราชการตามแผน

ยุทธศาสตร์ชาติ และนโยบายของรัฐบาล ซึ่งประชาชนประเมินได้ว่าสามารถให้ความช่วยเหลือเรื่องร้องเรียน บรรเทาเรื่องร้องทุกข์ได้

ทั้งนี้ สำนักงานรัฐมนตรีประสบปัญหาการติดตามความก้าวหน้าหรือการสืบค้นข้อมูล ว่าเรื่องร้องเรียนอยู่ในกระบวนการใด ที่หน่วยงานใด มีความคืบหน้าอย่างไร นอกเหนือจากกระบวนการภายในสำนักงานรัฐมนตรีเอง นั้น เนื่องจากผู้ร้องเรียนได้ติดต่อสอบถามมายังหน่วยงานต้นทางที่รับเรื่อง ซึ่งเจ้าหน้าที่ส่วนประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี ต้องติดต่อประสานงานหน่วยงานแต่ละแห่ง ทำให้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ และเกิดความซับซ้อน สับสน เสียเวลา และการดำเนินงานไม่มีประสิทธิภาพ

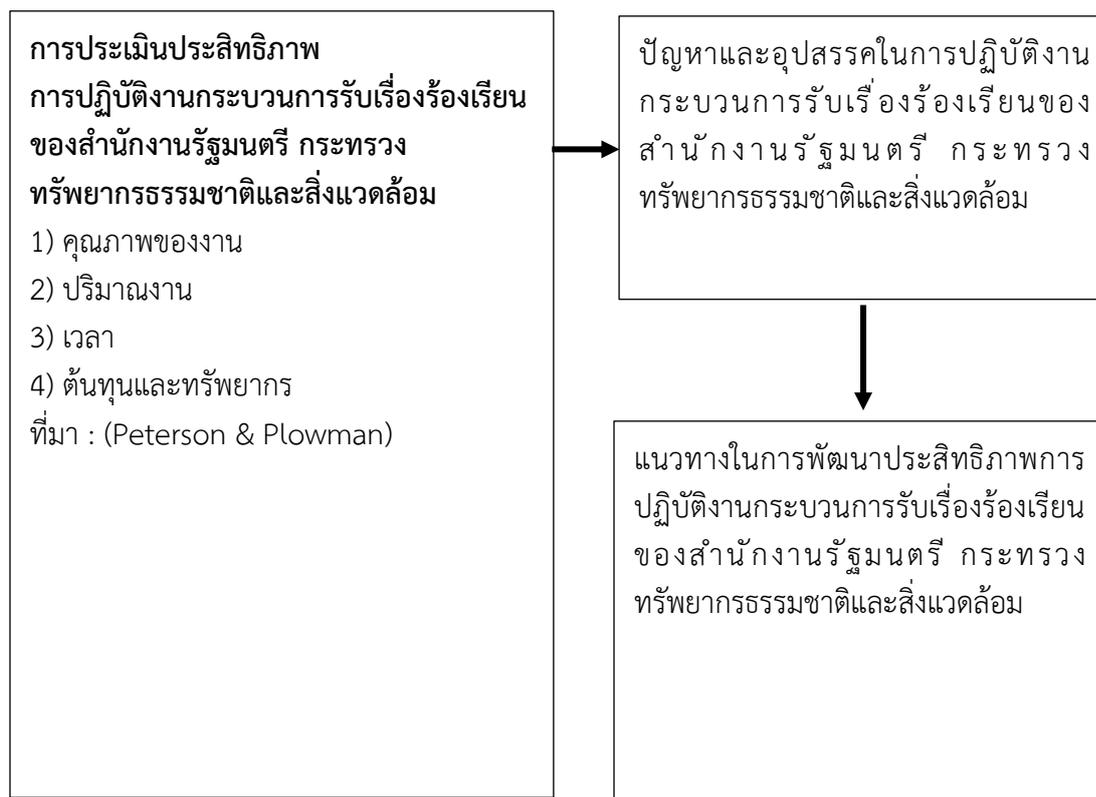
ดังนั้น จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่า กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ยังมีปัญหาและอุปสรรค ขาดการบูรณาการ เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะทำการศึกษาระบบการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อนำผลการศึกษามาได้นำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการบริหารจัดการ วางแผนการดำเนินงาน รวมถึงนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
3. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

กรอบแนวคิด

ผู้ศึกษาประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Peterson and Plowman, 1989 เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 1) คุณภาพของงาน 2) ปริมาณงาน 3) เวลา และ 4) ต้นทุนและทรัพยากร เนื่องจากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวเป็นที่ยอมรับ และถูกนำไปใช้เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างกว้างขวาง องค์ประกอบที่กล่าวมาข้างต้นมีความสอดคล้องกับบริบทของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



ระเบียบวิธีวิจัย

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การศึกษาครั้งนี้ ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (sampling) แบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (non-probability selection sampling) ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (purposive selection) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) ในการศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 10 ราย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1.1 ข้าราชการ และพนักงานราชการ ประจำสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน 5 ราย ประกอบด้วย นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ (ผู้อำนวยการส่วนประสานการเมือง) จำนวน 1 ราย นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ/ชำนาญการ จำนวน 2 ราย และเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 2 ราย เนื่องจากเป็นผู้ปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน โดยทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง

1.2 ประชาชนที่มารับบริการงานเรื่องร้องเรียน จำนวน 5 ราย โดยพิจารณาจากการร้องเรียนในช่วงเดือนมกราคม ถึง มิถุนายน พ.ศ.2568 ที่ได้รับการดำเนินการตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบของทางราชการ จากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นที่เรียบร้อยแล้ว เนื่องจากเป็นระยะเวลาที่ไม่ย้อนหลังมากเกินไป จะทำให้ประชาชนสามารถให้ข้อมูลได้ทันสมัยมากยิ่งขึ้น

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้ศึกษาใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสัมภาษณ์ในกรณีที่สัมภาษณ์ตัวต่อตัว โดยคำถามวิจัยเป็นแบบมีโครงสร้าง ซึ่งจะทำให้ข้อมูลที่ได้ในแต่ละผู้ให้สัมภาษณ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพราะผู้ศึกษาได้สร้างข้อคำถามโดยจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรไว้ก่อนและข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์เป็นไปในรูปแบบปลายเปิดที่จะทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามได้อย่างอิสระและหลากหลายโดยสัมภาษณ์เชิงลึกมีเนื้อหาสาระสำคัญแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน

ส่วนที่ 4 แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

และแบบบันทึกการสังเกตพฤติกรรม โดยใช้การสังเกต สภาพแวดล้อมบริบทโดยทั่วไป โดยการเฝ้าสังเกตดูสิ่งที่เกิดขึ้นหรือปรากฏขึ้น เพื่อนำมาวิเคราะห์ ประมวลผล หาความสัมพันธ์ของสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นกับสิ่งอื่น เพื่อใช้สนับสนุนหรือช่วยยืนยันกับข้อมูลด้านอื่น ๆ ที่ได้จากการสัมภาษณ์หรือจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย พฤติกรรมที่แสดงออก และ ความคิดเห็นข้อเสนอแนะแนวทางการช่วยเหลือ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจากหนังสือบทความวิชาการ งานวิจัยวิทยานิพนธ์ และเว็บไซต์ต่าง ๆ เพื่อให้ทราบถึงแนวคิด และทฤษฎี ประวัติความเป็นมาของหน่วยงานสำหรับทำการวิเคราะห์ประเด็นที่น่าสนใจ เพื่อใช้สำหรับทำการศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ โดยผู้ศึกษาแบ่งข้อมูลตามรูปแบบการเก็บข้อมูลเป็น 2 ชนิด ประกอบด้วย

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ ข้อมูลที่ได้จากการที่ผู้ศึกษาลงพื้นที่ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) โดย 1) ผู้ศึกษาแจ้งขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยโดยการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 ราย ของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และติดต่อประสานงานผ่านทางเบอร์โทรศัพท์กับประชาชนที่มาใช้บริการงานร้องเรียน จำนวน 5 ราย 2) ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พร้อมกับนัดหมายวันเวลาในการเข้าไปสัมภาษณ์ 3) นำแบบสัมภาษณ์เชิงลึกไปทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทั้งหมด 10 ราย ทั้งนี้ก่อนการสัมภาษณ์ได้ชี้แจงวัตถุประสงค์และขออนุญาตในการบันทึกเสียงขณะสัมภาษณ์ ซึ่งข้อมูลจากการบันทึกการสัมภาษณ์ดังกล่าวจะใช้เพื่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้เท่านั้น ผู้ศึกษาใช้การบันทึกเสียงในขณะทำการสัมภาษณ์ ซึ่งใช้โทรศัพท์มือถือเป็นเครื่องบันทึกเสียง สามารถบันทึกอารมณ์ จังหวะและน้ำเสียง ซึ่งนำมาวิเคราะห์ซ้ำได้ในภายหลัง และเป็นเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลที่สะดวก รวดเร็วกว่าการจดบันทึกลงกระดาษ แต่ถึงอย่างไรทางผู้ศึกษาก็จะทำการบันทึกเพิ่มเติมโดยการจดบันทึกลงในแบบสัมภาษณ์ในขณะสัมภาษณ์ในจุดที่สำคัญ ๆ เพื่อให้ง่ายและรวดเร็วในการแปลความหมายของข้อมูล

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือ ข้อมูลที่ผู้ศึกษาทำการค้นคว้าจากหนังสือ บทความวิชาการ งานวิจัย และเว็บไซต์ เป็นต้น

4. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษามีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย 1) การจัดหมวดหมู่ และแยกประเด็นของข้อมูลที่ต้องการ เพื่อสร้างความชัดเจน โดยผู้ศึกษาจะทำการถอดเสียงจากการสัมภาษณ์ในลักษณะคำต่อคำ โดยให้ทุกคำตรงกับ การสัมภาษณ์ไม่ผิดเพี้ยน รวมทั้งจากการจดบันทึกจากแบบสัมภาษณ์ แล้วทำการศึกษาบทสัมภาษณ์ซ้ำหลายครั้ง รวมถึงวิเคราะห์สิ่งที่ได้จากการสังเกต เพื่อให้เข้าใจในประเด็นที่ต้องการศึกษา และนำข้อมูลที่ได้นำมาทำการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) ในด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (methodological triangulation) ซึ่งเป็นการใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ กัน เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต และการอ้างอิงจากทฤษฎีหรือเอกสารวิชาการ เพื่อเสริมความน่าเชื่อถือและความแม่นยำของข้อมูล 2) วิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytical Induction) โดยการนำข้อมูลในประเด็นย่อยเขียนบรรยายให้เห็นความสัมพันธ์ของ

ประเด็นหลัก เพื่อใช้ข้อมูลดังกล่าวมาตีความวัตถุประสงค์ และเชื่อมโยงไปสู่แนวคิดและทฤษฎีที่ทำการศึกษา โดยสรุปในลักษณะในแบบบรรยายเชิงพรรณนา (Descriptive)

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบข้อมูลสำคัญและสามารถสรุปและอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ได้ดังนี้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1) ด้านคุณภาพของงาน พบว่า ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ได้รับมอบหมายมีความสำเร็จถูกต้อง อาจจะมี ความผิดพลาดบ้างเล็กน้อย เนื่องจากไม่มีองค์ความรู้ในภารกิจของหน่วยงานผู้ปฏิบัติ แต่ยังมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดี ถือเป็นจุดเริ่มต้นในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงฯ และมีปัญหาส่งการมอบหมายหน่วยงานผู้ปฏิบัติระดับกรมในสังกัดที่เกี่ยวข้อง พิจารณาดำเนินการต่อไป รวมทั้งสอดคล้องตรงตามความต้องการของประชาชน เพื่อให้รับทราบปัญหาและแก้ไข ช่วยบรรเทาความเดือดร้อนให้กับภาคประชาชน สอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2552) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วไป ว่า การทำงานที่ประหยัดได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คำนึงค่ากับการใช้ทรัพยากรในด้านคน อุปกรณ์และเวลา ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้และสามารถวัดได้ในทางปฏิบัติโดยจะวัดประสิทธิภาพจากปัจจัยนำเข้ากระบวนการหรือ ผลผลิตที่ออกมา

2) ด้านปริมาณงาน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานได้ให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน ว่า ปริมาณงานขึ้นอยู่กับประชาชนส่งยื่นเรื่องเข้ามา บุคลากรผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่สามารถบริหารจัดการกับงานได้ตามที่ผู้บังคับบัญชา มอบหมาย มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม สอดคล้องกับลักษณะของทีมการทำงานที่มีประสิทธิภาพของ Woodcock (1989) ได้กล่าวถึง ทีมการทำงานมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนสอดคล้องกัน สมาชิกทุกคนในทีมรับรู้และยอมรับเป้าหมายและวัตถุประสงค์นั้น มีบรรยากาศในการทำงานเป็นทีมเป็นไปอย่างเปิดเผย และสมาชิกในทีมให้ความร่วมมือกันทำงาน พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสนับสนุน ช่วยเสริมสร้างทักษะความรู้ ความสามารถให้แก่กัน

3) ด้านเวลาที่ใช้ในงาน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานได้ให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน ว่า มีการดำเนินงาน สำเร็จลุล่วงภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งไม่เกิน 1 -2 วัน โดยจัดเป็นความสำคัญในลำดับแรก เนื่องจากเป็นขั้นตอนแรกในกระบวนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน แต่ระยะเวลาการดำเนินงานแก้ไขปัญหา ในภาพรวมจนเกิดผลสำเร็จ จะอยู่นอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน สอดคล้องกับแนวคิดแบบสลิ้น ได้กล่าวถึง การผลิตแบบทันเวลา ซึ่งหมายถึงการหาทางเพื่อจะได้ผลิตสินค้าตามความต้องการจริงของลูกค้า ไม่จำเป็นต้องตักตวงเอาไว้ ซึ่งทำให้เวลาที่ต้องใช้ในการจัดการ ส่วนนี้จะช่วยให้ลดความสูญเสียไปได้

4) ด้านต้นทุนและทรัพยากร พบว่า บุคลากรในการปฏิบัติงาน เหมาะสมและเพียงพอกับงานเอกสาร และเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ พร้อมรับมือกับทุกสถานการณ์ วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานภายในสำนักงานมีความเหมาะสมเพียงพอตอบสนองต่อการทำงาน รวมทั้งประชาชนมีช่องทางที่หลากหลายในการยื่นเรื่องร้องเรียน และได้รับการอำนวยความสะดวกจากการเข้ามาใช้บริการในพื้นที่อาคารสำนักงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Woodcock (1989) ได้กล่าวถึง ลักษณะของทีมการทำงานที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วย ความสมดุลในบทบาท คือในทีมการทำงานจะผสมผสานทักษะความรู้ความสามารถที่แตกต่างกันของบุคคล และใช้ความแตกต่างดำเนินบทบาทของแต่ละงานได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป

ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1) ด้านคุณภาพของงาน พบว่า การสื่อสารกับประชาชน หน่วยงานไม่สามารถให้ข้อมูลในเบื้องต้นได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน เนื่องจากไม่มีองค์ความรู้ในภารกิจของหน่วยงานผู้ปฏิบัติ บางครั้งอาจมีอารมณ์ร่วมและเกิดความไม่พอใจต่อกัน รวมทั้งหน่วยงานผู้ปฏิบัติงาน บางกรณีแก้ไขปัญหามาไม่ตรงประเด็นตามที่ประชาชนร้องเรียน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชินวัตร พิมพา และอภิชาติ วงศ์ศิริ (2564) ได้ศึกษาประเด็นการร้องเรียน ด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนผ่านแอปพลิเคชันดำรงธรรม Tracking ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า สาเหตุของการร้องเรียนวิเคราะห์จากหัวข้อเรื่องร้องเรียน ได้แก่ การไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ความล่าช้าในการดำเนินการ การไม่ได้รับการบริการที่ดี และการต้องการความช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐ

2) ด้านปริมาณงาน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานได้ให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน ว่า ไม่มีปัญหาและอุปสรรค ซึ่งปริมาณงานขึ้นอยู่กับเรื่องที่ประชาชนยื่นเสนอเข้ามา สอดคล้องกับแนวคิดของ สมใจ ลักษณะ (2543, หน้า 7-8) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพขององค์การ คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์การโดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุดมีการสูญเสียเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดีโดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากรและกำลังคน องค์การมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์การมีความสามารถใช้อยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการและเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม

3) ด้านเวลาที่ใช้ในงาน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานได้ให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน ว่า ไม่มีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเกินระยะเวลาที่กำหนด เนื่องจากให้ความสำคัญเร่งด่วนในการเสนองานไปยังหน่วยงานผู้ปฏิบัติ อีกทั้งผู้ปฏิบัติงานและประชาชนได้ให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยกล่าวในภาพรวมว่า ไม่สามารถทราบได้ว่าระยะเวลาการดำเนินงานแก้ไขปัญหามองภาพรวมของหน่วยงานผู้ปฏิบัติจะแล้วเสร็จเมื่อใด อย่างไร จนกว่าจะมีเอกสารหรือหนังสือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรจากหน่วยงานผู้ปฏิบัติ ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (1989, p. 56) ได้ให้แนวคิดองค์ประกอบของประสิทธิภาพ ด้านเวลา (Time) หรือความรวดเร็ว คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น แต่เนื่องจากหน่วยงานผู้ปฏิบัติ พิจารณาตามกฎหมาย ข้อระเบียบของทางราชการ ที่มีความซับซ้อน และมีผลกระทบต่อสาธารณะ ทำให้การแก้ไขปัญหามองในแต่ละกรณี มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกันไป

4) ด้านต้นทุนและทรัพยากร พบว่า จำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอในการปฏิบัติงานการลงพื้นที่รับกลุ่มมวลชนจำนวนมากที่เข้ามายื่นเรื่องให้อาคารสำนักงาน จึงต้องประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สนับสนุนเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน มิได้มีองค์ความรู้ของแต่ละหน่วยงาน จึงไม่สามารถให้ข้อมูลในเบื้องต้นแก่ผู้ร้องเรียนได้ ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานภายในสำนักงานมีอายุการใช้งานมาก ล้าสมัย ไม่ตอบสนองต่อการทำงาน ไม่มีเทคโนโลยีในการช่วยปฏิบัติงาน ขาดการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานผู้ปฏิบัติงานในสังกัดที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งยังไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนในการเข้ามาใช้บริการในพื้นที่อาคารสำนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรัชพร คชพิมพ์ (2565) ได้ศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ : กรณีศึกษาอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาอุปสรรคและข้อจำกัดที่พบ คือ การดำเนินการมีความล่าช้า บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ งบประมาณมีอยู่อย่างจำกัด รวมทั้งวัสดุและครุภัณฑ์ไม่เพียงพอ ล้าสมัย สถานที่ตั้งและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไม่อำนวยความสะดวก และระบบการจัดการข้อมูลไม่ทันสมัย

แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1) ด้านคุณภาพของงาน พบว่า ควรพัฒนาองค์ความรู้ให้แก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เพื่อที่จะสามารถให้ข้อมูลในเบื้องต้นแก่ผู้ร้องเรียนได้ เช่น การจัดอบรม การศึกษาดูงานหน่วยงานอื่น เป็นต้น ควรประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ในเรื่องที่เคยมีการร้องเรียนมาแล้ว เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ เป็นตัวอย่างในการดำเนินการของประชาชน อีกทั้งยังช่วยลดปริมาณการยื่นเรื่องร้องเรียน ควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานผู้ปฏิบัติในสังกัดที่เกี่ยวข้อง จะทำให้การติดต่อประสานงาน ติดตามเรื่องร้องเรียน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น การมีส่วนร่วมจากภาคประชาสังคม เช่น การเข้าร่วมประชุมรับฟังและสะท้อนปัญหา รวมทั้งต้องการให้หน่วยงานผู้ปฏิบัติลงพื้นที่จริงโดยด่วน เพื่อประเมินสถานการณ์ แก้ไขปัญหาได้ตรงประเด็น สอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2557) กล่าวถึง ขั้นตอนการบริหาร การรับรู้ข้อมูล การปฏิบัติงาน ซึ่งกำหนดระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน คือ การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน เป็นระดับที่สำคัญที่สุดเพราะเป็นก้าวแรกของการที่ภาครัฐจะเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าสู่กระบวนการมีส่วนร่วมในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งถือเป็นสิทธิพื้นฐานของประชาชนในการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานราชการ โดยหน่วยงานราชการมีหน้าที่ในการนำเสนอข้อมูลที่เป็นจริง ถูกต้อง ทันสมัย และประชาชนสามารถเข้าถึงได้ รูปแบบการมีส่วนร่วมในลักษณะนี้คือการให้ข้อมูลโดยผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เอกสารสิ่งพิมพ์ การจัดทำสื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อต่าง ๆ และการให้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

2) ด้านปริมาณงาน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า ปริมาณงานเรื่องร้องเรียน ขึ้นอยู่กับผู้ร้อง ดังนั้นสิ่งที่หน่วยงานต้องเตรียมความพร้อม คือ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยี ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน รวมทั้งควรมีการประชาสัมพันธ์ เพิ่มความรู้ความเข้าใจในประเด็นเรื่องร้องเรียนให้แก่ภาคประชาสังคม เพื่อเป็นตัวช่วยลดปริมาณการยื่นเรื่องร้องเรียน สอดคล้องกับแนวคิดการทำงานแบบ Agile ได้กล่าวถึง การทำงานแบบ Agile ถูกสร้างมาเพื่อพร้อมรับความเปลี่ยนแปลงและความไม่แน่นอน ไม่ว่าจะเป็ความพร้อมที่จะเรียนรู้จากการเปลี่ยนแปลงและความผิดพลาด และพร้อมตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงและความท้าทายที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และความยืดหยุ่น เป็นสิ่งสำคัญมากในการทำงานในรูปแบบ Agile โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันความเปลี่ยนแปลงมีความเร็วในการเกิดขึ้นสูงขึ้นเรื่อย ๆ ความยืดหยุ่นจึงเป็นแนวคิดสำคัญ ไม่ว่าจะในแนวทางการทำงานแบบ Agile หรือการทำงานในรูปแบบใดก็ตาม

3) ด้านเวลาที่ใช้ในงาน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า ควรให้หน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานสามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของเรื่องร้องเรียนได้ จะทำให้สามารถควบคุมคุณภาพของงาน ได้ รวมทั้งควรให้ความรู้แก่ภาคประชาสังคม มีความเข้าใจในระบบราชการ ไม่สอดคล้องกับแนวคิดการทำงาน แบบ Agile ได้กล่าวถึง เป้าหมายที่ชัดเจน ไม่ว่าจะการทำงานในรูปแบบใดเป้าหมายระยะยาวหรือเป้าหมายใหญ่ เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ถึงแม้ว่าการทำงานในรูปแบบ Agile จะถูกออกแบบมาเพื่อตอบสนองต่อความ เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น แต่การที่ไม่มีเป้าหมายที่ชัดเจน ทำให้ไม่สามารถวางแผนการทำงาน ระยะเวลาการทำงาน รวมไปถึงทรัพยากรในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) ด้านต้นทุนและทรัพยากร พบว่า ผู้ปฏิบัติงานให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า ควรเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ที่มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพสูง สามารถตอบสนองได้ทันที่ และควรมีเทคโนโลยีเข้ามาช่วย สนับสนุนการปฏิบัติงาน น่าจะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้มากยิ่งขึ้น เช่น การจัดทำฐานข้อมูล และควรมีการแบ่งปันข้อมูล การเข้าถึงข้อมูลในระบบ e-Petition ของหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สป.ทส.) หรือโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับระบบงานร้องเรียน รวมทั้งควรเพิ่ม องค์ความรู้ ทักษะให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนเครือข่ายอาสาสมัครพิทักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม (ทสม.) ในพื้นที่ ในการช่วยดูแลทรัพยากร และควรเพิ่มช่องทางในการยื่นเรื่องร้องเรียน เช่น แอปพลิเคชันเกี่ยวกับการงานร้องเรียนของกระทรวง ไลน์ OA เป็นต้น เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงาน และ อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน สอดคล้องกับแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล หรือ Digital government ได้กล่าวถึง รูปแบบของการบูรณาการการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในภาครัฐ เชื่อมต่อข้อมูลเข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการ สร้างศูนย์ข้อมูล และยังง่ายต่อการควบคุมและการจัดการของหน่วยงานราชการให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Reintegration) และ การเสริมสร้างศักยภาพในการทำระบบบริหารสารสนเทศมาใช้ เพื่อให้ง่ายต่อการ จัดการ รวมถึงประชาชนเองก็ใช้งานระบบนี้ได้อย่างง่ายตาย ทั้งนี้ควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารทาง อินเทอร์เน็ต แทนการทำงานแบบเดิม เช่น การให้บริการติดตามตรวจสอบข้อมูล Dashboard เป็นต้น (Digitalization)

เอกสารอ้างอิง

- แคทลียา สแลม. (2567). การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ป้องกันและระงับอัคคีภัยใน ชุมชน เขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัด นนทบุรี [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- จิตพิศุทธิ์ บุญยะประสิทธิ์. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรณีศึกษา สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง. โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง. https://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2565_1747805186_6414832029.pdf
- จุฑาทิพย์ ศักดิ์เจริญ. (2564). การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชน กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง. โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง. https://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2564_1649654774_6314830058.pdf

- ชินวัตร พิมพา และอภิรดี วงศ์ศิริ. (2564). การศึกษาประเด็นการร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนผ่านแอปพลิเคชันดำรงธรรม Tracking ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น. *วารสารจันทร์เกษมสาร*, 27(2), กรกฎาคม-ธันวาคม, 317-332. <https://li01.tci-thaijo.org/index.php/crujournal/article/download/251984/173129>
- ปัทมา จันทวงศ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์]. คลังปัญญามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. <https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2016/12006/1/416975.pdf>
- พิรุวรรณ กิติคุณ. (2559, สิงหาคม). Academic Focus การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของประชาชน. https://wise.co.th/wise/References/Quality_Management/Participatory_Governance/Participatory_Governance_Award_2562_Academic_Focus.pdf
- ส่วนประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2567). ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องทุกข์. กรุงเทพฯ: กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.
- ส่วนประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2567). รายงานประจำปี. กรุงเทพฯ: กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.
- ส่วนประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2567). ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. http://petition.mnre.go.th/Sub_complain-type.php
- สุรศักดิ์ หามนตรี. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองมาตรฐานอาคารสถานการศึกษา กรมพลศึกษา [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์].
- ศูนย์ความรู้กลาง กรมชลประทาน. (ม.ม.ป.). การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม: เทคนิควิธีและการนำไปสู่การปฏิบัติ. https://kmc.rid.go.th/kcPPP/images/Flie_Document/ผลงานวิชาการภายนอกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม.pdf
- อรัชพร คชพิมพ์. (2565). การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ: กรณีศึกษาอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2022/TU_2022_6403011429_16403_27239.pdf
- Disrupt. (ม.ป.ป.). Agile คืออะไร แนวคิดแบบใหม่ในการทำงานที่องค์กรควรเลือกใช้. <https://www.disruptignite.com/blog/agile#:~:text=May%2012%2C%202025,การเปลี่ยนแปลง%20ทักษะการสื่อสาร>
- Dittothailand. (2022, 28 ตุลาคม). รัฐบาลดิจิทัลคืออะไร สำคัญกับสถานการณ์ปัจจุบันอย่างไรบ้าง?. <https://www.dittothailand.com/th/ditto/news/gov-what-is-digital-government/>
- Jobsdb ทีมเนื้อหา. (2023, July 07). บริหารด้วยแนวคิดแบบลีน (Lean) อย่างไรให้ดีต่อทั้งองค์กรและพนักงาน. <https://th.jobsdb.com/th/career-advice/article/lean-management>