



ISSN 0857-5452



พัฒนา เทคนิคศึกษา

วารสารทางการศึกษาเมื่อมวชน

ปีที่ 21 ฉบับที่ 68 ตุลาคม - ธันวาคม 2551

E-Petition : การรับข้อร้องเรียนแบบอิเล็กทรอนิกส์
ที่ประยุกต์ใช้วิธีการ FMEA เพื่อปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า
แนวทางการจัดการและการบริการลูกค้าในองค์กร

มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขางานเชื่อม

การลดความเสี่ยงจากการบาดเจ็บต่อดวงตา...ภาวะวิกฤตที่ทุกคนต้องรู้
สร้าง E-book ให้ครบวงจรด้วย Desktop Author



ออกแบบปกโดย :
จินตนา ถ้ำแก้ว

3 - 15

มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ

สาขางานเชื่อม

สัมภาษณ์

รองศาสตราจารย์นิพนธ์ ศิริศักดิ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ยุคล จุลอุทัย



ISSN 0857-5452

สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา ร่วมกับ
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม



พัฒนาเทคนิคศึกษา

วารสารทางการศึกษาเพื่อมวลชน ปีที่ 21 ฉบับที่ 68 ตุลาคม - ธันวาคม 2551

บทความวิชาการ

- 16 - 23 E-Petition : การรับข้อร้องเรียนแบบอิเล็กทรอนิกส์
: ดร.ปรียานุวัฒน์ นิลสุข
- 24 - 29 การประยุกต์ใช้วิธีการ FMEA เพื่อการปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า
: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมภาพ สลับแก้ว
- 30 - 33 แนวทางการจัดการและการบริหารกลยุทธ์ในองค์กร
: ศิริวิธ ดนัย
- 34 - 44 การลดความสูญเสียจากการบาดเจ็บต่อดวงตา...ภาวะวิกฤตที่ทุกคนต้องรู้
: พิรพรรณ แจ่มอุบล

เก็บตก...ห้องอบรม

- 45 - 48 สร้าง E-Book ให้ครบวงจร ด้วย Desktop Author
: ปิ่นรัตน์ นวชาติช่าง

บทความวิจัย

- 49 - 55 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการหางานทำของบัณฑิตระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ Factors Affecting Job Search of Recent Graduates from King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok
: อรดา เกียรติสินมุกด์ วัชรธนาถาวร ดุลมา และคณะ
- 56 - 61 การใช้ขยะโฟมมาผสมในแผ่นหลังคา The Application of Used Foam for Manufacture Roofing Sheets
: ผู้ช่วยศาสตราจารย์สนบุญวัน คงสมศักดิ์ศิริ
- 62 - 68 การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับการฝึกอบรมเรื่อง ความรู้เบื้องต้นแม่พิมพ์ปั๊มโลหะขนาดเล็ก บริษัท ชัมมิท โอโต บอดี้ อินดัสตรี จำกัด The Development of Computer Assisted Instruction Via Internet for Training the Basic of Small Punch Die at the Summit Auto Body Industry Co.,Ltd
: รองศาสตราจารย์ ดร.คณิต เฉลยจรรยา ไพศาล สุวรรณรัตน์

ภาษาพาสุนัข

- 69 - 72 ภาษาอังกฤษกับงาน ตอนที่ 24 การสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน ตอนที่ 1
: ดร.พยอม พวงน้อย นาดยา แก้วใส สมชาติ เล็กบางพืด และ ผศ.บุปผา เสโตมถ

เกมทฤษฎี

- 73 ภาพลึกลับปริศนา
: ปิ่นรัตน์ นวชาติช่าง

ชมอักษร

- 74 - 76 เราทหลงลืมอะไรบางอย่าง
: จินตนา ถ้ำแก้ว

สารพันถาม-ตอบ

- 77 - 81 สัมภาษณ์ ศาสตราจารย์ ดร.อดุล วิเชียรเจริญ : บันทึกการทวงถามต่างประเทศ พฤษภาคม 2550 สรุปเรื่อง สถานะล่าสุดเกี่ยวกับกาสิโนของทะเลเบียมปราสาทพระวิหารเป็นมรดกโลกของกัมพูชา
: แลงดาว เทียมหิน

ผู้สนใจเป็นสมาชิกวารสารพัฒนาเทคนิคศึกษา อัตราค่าสมัคร 200 บาท/ปี (4 ฉบับ)

ติดต่อได้ที่บรรณาธิการวารสารพัฒนาเทคนิคศึกษา สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ถนนพิบูลสงคราม บางซื่อ กรุงเทพฯ 10800 โทรศัพท์ 0-2586-9017, 0-2913-2500-24 ต่อ 2312 โทรสาร 0-2585-7590

http : // www.ited.kmutnb.ac.th

E-mail : ited@kmutnb.ac.th

E-Petition

: การรับข้อร้องเรียนแบบอิเล็กทรอนิกส์

การรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานต่าง ๆ ในระบบราชการหรือหน่วยงานเอกชน ก็จะใช้วิธีการสร้างกล่องรับความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียน บางครั้งก็จะอยู่ในรูปตู้ ป.ณ. โดยเฉพาะสำหรับรับข้อร้องเรียน แต่ในยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชน ทำให้ระบบการจัดการข้อร้องเรียน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วย กลายเป็นสิ่งที่หน่วยงานต่าง ๆ ประยุกต์ใช้งานอย่างกว้างขวาง

บทนำ

แนวคิดของการรับข้อร้องเรียนโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสื่อกลางแทนระบบเดิม ดูประหนึ่งว่าเป็นการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศประยุกต์มาใช้งาน แต่โดยพื้นฐานของความเป็นจริงแล้ว ไม่มีหน่วยงานใดอยากโดนร้องเรียนจนขนาดต้องมีระบบสำหรับการรับเรื่องราวร้องเรียนโดยเฉพาะ เพราะถูกมองว่าเป็นเชิงลบต่อหน่วยงาน เหมือนกับว่าเป็นหน่วยงานที่มีปัญหาถูกร้องเรียนการปฏิบัติงานเป็นประจำ แต่แท้ที่จริงแล้วระบบการจัดการข้อร้องเรียนมีพื้นฐานมาจากระบบการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้น จึงมีประเด็นที่ต้องทำความเข้าใจหลักการของการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อนำไปสู่ความเข้าใจ เหตุและผลของการจัดการข้อร้องเรียนแบบอิเล็กทรอนิกส์

อี-เพทิตชัน (E-Petition) คือ การรับข้อร้องเรียนแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งหมายถึง การรับข้อร้องเรียน โดยอาศัยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบอินเทอร์เน็ตในการจัดส่งและเก็บข้อมูลของการร้องเรียนหน่วยงานอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและเงื่อนไขในการร้องเรียนที่ชัดเจน

ระบบการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management System) คือ ระบบที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นกระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียนที่มีลำดับขั้นตอน มีเงื่อนไขและวิธีการที่ครบถ้วน สำหรับแก้ไขปัญหาและจัดการข้อร้องเรียนให้บรรเทาลง โดยแนวคิดพื้นฐานมาจากหลักการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relationship Management : CRM) ซึ่งจะมีระบบสารสนเทศสำหรับการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้าโดยเฉพาะในเชิงธุรกิจ ซึ่งจะมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนเป็นส่วนหนึ่ง โดยเน้นการนำเอาข้อร้องเรียนมาปรับปรุงการบริการในลักษณะของการจัดการจากประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience Management : CEM) หมายถึง การบริหารจัดการให้บริการลูกค้าและสร้างประสบการณ์ที่ประทับใจให้แก่ลูกค้าขณะให้บริการ

ลักษณะของการรับข้อร้องเรียนแบบอิเล็กทรอนิกส์

การรับข้อร้องเรียนแบบอิเล็กทรอนิกส์จะอยู่ในลักษณะของเว็บไซต์ ที่จัดทำขึ้นเพื่อการรับข้อ ร้องเรียนต่าง ๆ แต่มีชื่อเรียกแตกต่างกันไปตามแต่ละหน่วยงานจะใช้เรียก สำหรับอี-เพทิตชันจะเรียกตามลักษณะที่ใช้ในแบบที่สำนักนายกรัฐมนตรีของประเทศไทยใช้ในเว็บไซต์บ้านเลขที่ 10 ถนนดาวนิง นันเอง ถูกจัดอยู่ในเว็บไซต์ในส่วนของการสื่อสารกับนายกรัฐมนตรี หรือจะเรียกง่าย ๆ ว่าต้องการจะร้องเรียนเรื่องราวไปยังนายกรัฐมนตรีนั่นเอง จะมีลักษณะตามรูปที่ 1



The screenshot shows the 'Number 10.gov.uk BETA' website. The main content area is titled 'E-Petitions.' and includes a sidebar with links like 'Petitions home', 'View petitions', and 'Create a petition'. The main content has two columns: 'Create a Petition' and 'View Petitions', both with icons of a petition and a plus sign. Below these is a search bar for petitions. There are also sections for 'Five most recent petitions' and 'Five most popular open petitions'. On the right side, there is a 'Newsletter' sign-up box and a 'History and Tour' section with a video player.

รูปที่ 1 E-Petition สำนักนายกรัฐมนตรี ประเทศไทย (12 ก.ย. 2551)

<http://petitions.number10.gov.uk/>

ในส่วนของลักษณะการรับข้อร้องเรียนแบบอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยจะมีการเรียกชื่อแตกต่างกันไป เช่น

- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- ศูนย์บริการประชาชน
- คอลล์เซ็นเตอร์ (Call Center)
- ศูนย์ประสานราชการใสสะอาด
- ฯลฯ

สำนักนายกรัฐมนตรี
www.1111.go.th

สายด่วนของรัฐบาล 1111

◆ หน้าหลัก
◆ ร้องเรียน-ร้องทุกข์
◆ สารบัญ
◆ สมุดเยี่ยมชม
◆ องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ

site map
แผนผังเว็บไซต์

E-Mail
1111@1111.go.th

ดู ปก. 1111
ปช. ทำเนียบรัฐบาล
เว็บไซต์ www.1111.go.th

“1111”

รัฐบาลมีเจตนารมณ์ที่จะเสริมสร้างสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน เพื่อนำไปสู่เสถียรภาพและประโยชน์สุขของประชาชนชาวไทย จึงมุ่งเน้นความเป็นอยู่ของประชาชนและความสงบเรียบร้อยของสังคม โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับภาครัฐ ในการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย และการเสนอข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำติชมได้ด้วยตนเอง หรือผ่านทางจดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร และทางเว็บไซต์ ซึ่งเป็นช่องทางการให้บริการประชาชนที่มีความรวดเร็ว สามารถให้บริการได้ตลอดเวลา จึงได้มีการจัดตั้งเว็บไซต์ “www.1111.go.th” เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยเรื่องราวที่เสนอจะได้รับการพิจารณาและแจ้งผลให้ทราบภายในเวลาอันสมควร

เรื่องเด่น

การยื่นคำขอเพื่อตรวจสอบผลคะแนนหรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการสอบคัดเลือกผู้รับจ้างปฏิบัติงานตามโครงการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล และโครงการศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน (ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี) อ่านต่อ...

สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ได้จัดตั้งหน่วยปฏิบัติการข่าว เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติการณ์หรือการกระทำที่มีลักษณะเป็นการทุจริตในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา สมาชิกสภาหรือผู้บริหารท้องถิ่น อ่านต่อ...

รูปที่ 2 สายด่วนรัฐบาล <http://www.1111.go.th> (12 ก.ย. 2551)

วัตถุประสงค์ของการจัดให้มีระบบการจัดการรับข้อร้องเรียน อย่างเช่น สายด่วนรัฐบาลที่ 1111 ก็ระบุเจตนารมณ์ไว้ชัดเจนว่า “รัฐบาลไทยมีเจตนารมณ์ที่จะเสริมสร้างสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน เพื่อนำไปสู่เสถียรภาพ และประโยชน์สุขของประชาชนชาวไทย จึงมุ่งเน้นความเป็นอยู่ของประชาชน และความสงบเรียบร้อยของสังคม โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับภาครัฐ ในการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย และการเสนอข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำติชมได้ด้วยตนเอง หรือผ่านทางจดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร และทางเว็บไซต์ ซึ่งเป็นช่องทางการให้บริการประชาชนที่มีความรวดเร็ว สามารถให้บริการได้ตลอดเวลา จึงได้มีการจัดตั้งเว็บไซต์ “www.1111.go.th” เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยเรื่องราวที่เสนอจะได้รับการพิจารณาและแจ้งผลให้ทราบภายในเวลาอันสมควร”

ซึ่งก็หมายถึง ประชาชนสามารถร้องเรียนได้โดยตรงผ่านเว็บไซต์นั่นเอง เป็นช่องทางหนึ่งที่จะช่วยให้สามารถรับข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในเรื่องของการบริหารจัดการข้อขัดแย้งดังกล่าว ช่วยให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขและบรรเทาไปในที่สุด



สำนักนายกรัฐมนตรี
www.1111.go.th

วันที่ 12 กันยายน 2551

 สายด่วน 1111
ของรัฐบาล



◆ ร้องเรียน-ร้องทุกข์

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

- ◆ หน้าหลัก
- ◆ ร้องเรียน-ร้องทุกข์
- ◆ สาร-นารี
- ◆ สมุดเยี่ยมชม
- ◆ องค์การอิสระตามรัฐธรรมนูญ

ข้อมูลผู้ร้องเรียน
ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ และ e-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือเพื่อรายงานผลให้ท่านทราบ โดยข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับหรือไม่ต้องการเปิดเผยก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าว

ชื่อ-นามสกุล
(สำหรับนำ) (ชื่อ) (นามสกุล)

เลขที่บัตรประชาชน

ที่อยู่ บ้านเลขที่

หมู่ที่ ซอย
ถนน

ตำบล/แขวง

จังหวัด --ไม่ระบุจังหวัด-- ▾

อำเภอ/เขต -- ▾

รหัสไปรษณีย์

โทรศัพท์ที่บ้าน (ระบุได้มากกว่า 1 หมายเลข โดยใส่ ,
ระหว่างหมายเลข)

โทรศัพท์มือถือ (ระบุได้มากกว่า 1 หมายเลข โดยใส่ ,

รูปที่ 3 แสดงการกรอกข้อมูลผู้ร้องเรียน (12 ก.ย.2551)

ลักษณะของแบบฟอร์มการกรอกข้อร้องเรียน ก็จะต้องระบุข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ และ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือเพื่อรายงานผลให้กับผู้ร้องเรียนได้ทราบ โดยข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับ ถ้าหากผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการเปิดเผยก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าว

การรับข้อร้องเรียนแบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยราชการ

การรับข้อร้องเรียนมักจะเกิดขึ้นในหน่วยงานราชการ อันเนื่องมาจากการทำงานที่ให้บริการประชาชน และมีผลกระทบต่อผู้คนที่โดยตรง โอกาสที่จะเกิดข้อร้องเรียนในลักษณะต่าง ๆ จึงมีอยู่เสมอ หน่วยงานราชการหลายแห่งที่ได้รับข้อร้องเรียนบ่อยครั้งก็จะมีระบบโดยเฉพาะสำหรับการรับข้อร้องเรียน มีทั้งที่ระบุเป็นการรับข้อร้องเรียนแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition) อย่างกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ศูนย์ประสานราชการใสสะอาด อย่างกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ศูนย์บริการประชาชนที่มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโดยเฉพาะ อย่างกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ก็ล้วนเป็นระบบที่หน่วยงานราชการต่าง ๆ นำมาใช้ดังตัวอย่างต่อไปนี้

กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ (ได้เปิดให้บริการรับเรื่องร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี โดยสามารถร้องเรียนมายังหน่วยงานของกรมฯ ได้ โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา ไปดำเนินการ หรือตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็ว และโปร่งใส โดยทุก ๆ เรื่องร้องเรียนจะได้รับการติดตามมิให้เกิดความล่าช้าในการตอบข้อซักถาม หรือแก้ไขปัญหา โดยผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะสามารถตรวจสอบความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นขั้นตอน และโดยสะดวก

ประเภทการบริการ

1. คำถามที่ถูกถามบ่อย (FAQ)
2. ร้องเรียน (E-Petition)

เงื่อนไขการบริการ

เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อกวนระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จึงต้องกำหนดเงื่อนไขการบริการ และขั้นตอนการใช้บริการอย่างเคร่งครัด โดยผู้เข้ารับการบริการต้องมีคุณสมบัติดังนี้

- เป็นบุคคลที่มีข้อเสนอแนะหรือเดือดร้อน และมีความประสงค์จะแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนจริง ๆ
- เรื่องที่ร้องเรียน เป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น
- กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้เข้าใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง อย่างน้อยที่สุดก็ด้วยการรับส่ง E-Mail

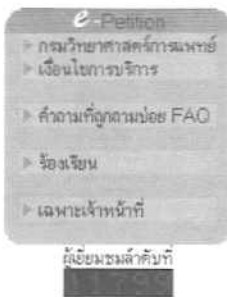
ขั้นตอนการใช้บริการ คำถามที่ถูกถามบ่อย (FAQ)

1. กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จะพิจารณาหัวข้อหรือเรื่องที่ถูกถามบ่อย ๆ เข้าสู่ระบบ
2. ระบบจะแสดงหัวข้อในหน้าแรกของระบบ ให้เลือก
3. บุคคลทั่วไปสามารถค้นหาข้อความที่ต้องการในระบบได้
4. เมื่อเลือกหัวข้อใด ๆ แล้ว ระบบจะแสดงรายละเอียดของคำตอบให้อ่าน

ขั้นตอนการใช้บริการร้องเรียน (E-Petition)

1. ผู้ร้องเรียน ลงทะเบียนเพื่อกรอกข้อมูลส่วนตัว เพื่อให้กรมฯ สามารถติดต่อกลับไปได้อย่างน้อยที่สุดก็ด้วยทาง E-Mail
2. ระบบจะลงทะเบียน และตอบ E-Mail กลับไปยังผู้ร้องเรียน เพื่อแจ้งหมายเลขการร้องเรียนพร้อมรหัสผ่านในการกลับมาเข้าระบบ
3. ผู้ร้องเรียนกลับมาเข้ามาในระบบ กรอกหมายเลขที่ได้รับและรหัสผ่าน เพื่อยืนยันการร้องเรียน และกรอกรายละเอียดการร้องเรียน

4. ปัญหาหรือข้อร้องเรียนจะถูกส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และส่งไปยังส่วนกลาง เพื่อติดตามความคืบหน้าในการตอบปัญหา
5. ในระหว่างการดำเนินการ ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหา หรือตอบข้อร้องเรียนได้ โดยใช้หมายเลขการร้องเรียน และรหัสผ่านที่ได้รับ
6. ข้อร้องเรียนอาจได้รับการพิจารณา แสดงให้ประชาชนทั่วไปทราบ (ระเบียบคำร้อง) ขึ้นกับดุลพินิจของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์....

วัตถุประสงค์

กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ได้เปิดให้บริการ รับเรื่องร้องเรียน ทางอินเตอร์เน็ต เพื่อเป็นช่องทาง ให้บุคคลทั่วไป ได้สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี โดยสามารถ ร้องเรียน มาถึงหน่วยงานของกรมฯ ได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วใน การรับทราบปัญหา ไปดำเนินการ หรือตอบข้อซักถาม ได้อย่างรวดเร็ว และโปร่งใส โดยทุกๆ เรื่องร้องเรียน จะได้รับการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้า ในการตอบข้อซักถาม หรือ แก้ไขปัญหา โดยผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะสามารถตรวจสอบความคืบหน้า ในการแก้ไขปัญหา ได้อย่างเป็นขั้นตอน และโดยสะดวก

ประเภทการบริการ

1. คำถามที่ถูกถามบ่อย (FAQ)
2. ร้องเรียน (E-Petition)

เงื่อนไขการบริการ

เพื่อป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อความเสียหาย และเพื่อให้เป็นไปตาม วัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จึงต้องกำหนด เงื่อนไขการบริการ และขั้นตอนการใช้บริการ อย่างเคร่งครัด โดยผู้เข้ารับบริการ ต้องมีคุณสมบัติดังนี้

- เป็นบุคคล ที่มีข้อเสนอนั้นหรือเดือดร้อน และมีความประสงค์ จะแสดงความคิดเห็น หรือร้องเรียน จริงๆ
- เรื่องที่ร้องเรียน เป็นเรื่องจริง ที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแส

หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อ บุคคลอื่น

- กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ต้องสามารถติดต่อ กลับไปยัง ผู้เข้ารับบริการ ได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง อย่างน้อยที่สุดก็ด้วยการรับส่ง E-Mail

ขั้นตอนการใช้บริการ คำถามที่ถูกถามบ่อย (FAQ)

รูปที่ 4 E-Petition กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ (12 ก.ย. 2551)

http://www2.dmssc.moph.go.th/e_petition/default1-p.asp

การรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานภาครัฐอีกลักษณะหนึ่งเป็นไปตามโครงการศูนย์ประสานราชการใสสะอาด หรือศูนย์บริการประชาชน ตามรูปที่ 5 และรูปที่ 6



ศูนย์ประสานราชการใสสะอาด

สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

หน้าหลัก
วิสัยทัศน์
พันธกิจ
วัตถุประสงค์
กลยุทธ์
ผลการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียน/ร้องเรียน
สำหรับเจ้าหน้าที่
กระทรวง ICT

รับเรื่องร้องเรียน

เรียน ปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เรื่องที่ร้องเรียน การจัดซื้อจัดจ้าง

ผู้ถูกร้องเรียน

กรมกรอกข้อมูลส่วนบุคคลในช่องที่มีเครื่องหมาย * ให้ครบถ้วนชัดเจน เพื่อประโยชน์ของท่านในการดำเนินการและติดตามเรื่อง

ชื่อ นามสกุล

วัน เดือน ปีเกิด 1 / 1 / 2475 อาชีพ นักเรียน นิสิตศึกษา

ที่อยู่

จังหวัด กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์

email เลขที่บัตรประชาชน

รายละเอียดการร้องเรียน

รูปที่ 5 แสดงเว็บไซต์ศูนย์ประสานราชการใสสะอาด (12 ก.ย. 2551)

http://cleanmict.mict.go.th/frm__complain.asp



กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
Ministry of Natural Resources and Environment

Call Center ศูนย์บริการประชาชน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหา
E-petition

ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร
Information Service

รูปที่ 6 แสดงเว็บไซต์ศูนย์บริการประชาชน <http://petition.mnre.go.th/ePetition/web/index.jsp>

บทสรุป

ระบบสำหรับการจัดการข้อร้องเรียนไม่ควรจะเป็นระบบสำหรับให้บริการประชาชน เพราะสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับประชาชนก็คือ การได้รับบริการที่ดีจนไม่มีการร้องเรียน หรือมีข้อร้องเรียนน้อยมากแค่หยอดลงกล่อง ก็พอไม่ต้องจัดเป็นระบบสารสนเทศอย่างที่เป็นอยู่ทุกวันนี้ การจัดการข้อร้องเรียนแบบอิเล็กทรอนิกส์อาจจะดูเป็นเชิงลบในการจัดการสารสนเทศ เหมือนกับแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานมีปัญหาเรื่องเรียน จนต้องมีระบบ โดยเฉพาะ แต่เมื่อมองในเชิงบวก นั่นคือข้อมูลสำคัญที่จะได้มาเพื่อปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานรัฐ อันจะนำไปใช้ในการแก้ปัญหาและนำมาซึ่งความสงบสุขที่แท้จริงของประชาชน จึงควรมองกันในมุมบวกจะได้ประโยชน์กับทุกฝ่าย

บรรณานุกรม

- กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์. (2551) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน. กรุงเทพฯ : กระทรวงสาธารณสุข. http://www2.dmsc.moph.go.th/e_petition/default1-p.asp
- ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (12 กันยายน 2551). <http://petition.mnre.go.th/ePetition/web/index.jsp>
- ศูนย์ประสานราชการใสสะอาด กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (12 กันยายน 2551). http://cleanmict.mict.go.th/firm_complain.asp
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2551). สายด่วนรัฐบาล 1111. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. <http://www.1111.go.th>
- The office of Prime Minister. (2008). E-Petitions. London : The Official site of the Prime Minister's Office. <http://petitions.number10.gov.uk/>

Website : ผู้เขียน ดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข

: <http://www.prachyanun.com>

: email : prachyanunn@kmutnb.ac.th