

E-Petition : การรับข้อร้องเรียนแบบอิเล็กทรอนิกส์

ดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข

บทความลงพิมพ์ในวารสารพัฒนาเทคนิคศึกษา ปีที่ 21 ฉบับที่ 68 ตุลาคม-ธันวาคม 2551 หน้า 16-23

การรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานต่าง ๆ ในระบบราชการหรือหน่วยงานเอกชน ก็จะใช้วิธีการสร้างกล่องรับความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียน บางครั้งก็จะอยู่ในรูปตู้ ปณ. โดยเฉพาะสำหรับรับข้อร้องเรียน แต่ในยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชน ทำให้ระบบการจัดการข้อร้องเรียนโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วย กลายเป็นสิ่งที่หน่วยงานต่าง ๆ ประยุกต์ใช้งานอย่างกว้างขวาง

บทนำ

แนวคิดของการรับข้อร้องเรียนโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสื่อกลางแทนระบบเดิม ดูประหนึ่งว่าเป็นการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศประยุกต์มาใช้งาน แต่โดยพื้นฐานของความเป็นจริงแล้ว ไม่มีหน่วยงานใดอยากโดนร้องเรียนจนขนาดต้องมีระบบสำหรับการรับเรื่องร้องเรียน โดยเฉพาะ เพราะถูกมองว่าเป็นเชิงลบต่อหน่วยงาน เหมือนกันว่าเป็นหน่วยงานที่มีปัญหาถูกร้องเรียนการปฏิบัติงานเป็นประจำ แต่แท้ที่จริงแล้วระบบการจัดการข้อร้องเรียนมีพื้นฐานมาจากระบบการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้นจึงมีประเด็นที่ต้องทำความเข้าใจหลักการของการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อนำไปสู่ความเข้าใจเหตุผลและผลของการจัดการข้อร้องเรียนแบบอิเล็กทรอนิกส์

อี-พเพทิชัน (E-Petition) คือ การรับข้อร้องเรียนแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งหมายถึง การรับข้อร้องเรียนโดยอาศัยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบอินเทอร์เน็ตในการจัดส่งและเก็บข้อมูลของการร้องเรียนหน่วยงานอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและเงื่อนไขในการร้องเรียนที่ชัดเจน

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

ลักษณะของการรับข้อร้องเรียนแบบอิเล็กทรอนิกส์

การรับข้อร้องเรียนแบบอิเล็กทรอนิกส์จะอยู่ในลักษณะของเว็บไซต์ ที่จัดทำขึ้นเพื่อการรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ แต่มีชื่อเรียกแตกต่างกันไปตามแต่ละหน่วยงานจะใช้เรียก สำหรับอู่พิชชันจะเรียกตามลักษณะที่ใช้ในแบบที่สำนักนายกรัฐมนตรีของประเทศไทยใช้ในเว็บไซต์บ้านเลขที่ 0 ถนนดาวนิงนั้งนั่นเอง ถูกจัดอยู่ในเว็บไซต์ในส่วนของ การสื่อสารกับนายกรัฐมนตรี หรือจะเรียกง่าย ๆ ว่าต้องการจะร้องเรียนเรื่องราวไปยังนายกรัฐมนตรีนั่นเอง จะมีลักษณะตามรูปที่

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

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

ในส่วนของลักษณะการรับข้อร้องเรียนแบบอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยจะมีการเรียกชื่อแตกต่างกันไปเช่น

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

สำนักนายกรัฐมนตรี
www.1111.go.th

สายด่วน
ของรัฐบาล 1111

หน้าหลัก
เรื่องเรียน-ร้องทุกข์
สารบัญ
สมุดเยี่ยมเว็บ
องค์กรอิสระตาม
รัฐธรรมนูญ

site map
แผนผังเว็บไซต์

E-Mail
1111@1111.go.th

ตู้ ปณ. 1111
ปณ. ทำเนียบรัฐบาล
ต.จิตติ อ.จตุจักร กทม. 10302

“1111”

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

เรื่องเด่น

การยื่นคำขอเพื่อตรวจสอบผลคะแนน หรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการสอบคัดเลือกผู้รับจ้างปฏิบัติงานตามโครงการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล และโครงการศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาด้านการร้องเรียนของประชาชน (ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี)
อ่านต่อ...

สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ได้จัดตั้งหน่วยปฏิบัติการข่าว เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติการณ์หรือการกระทำที่มีลักษณะเป็นการทุจริตในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา สมาชิกสภาหรือผู้บริหารท้องถิ่น
อ่านต่อ...

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

วัตถุประสงค์ของการจัดให้มีระบบการจัดการรับข้อร้องเรียนอย่างเช่น สายด่วนรัฐบาลที่ 1111 ก็ระบุเจตนารมณ์ไว้ชัดเจนว่า “รัฐบาลไทยมีเจตนารมณ์ที่จะเสริมสร้างสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน เพื่อนำไปสู่เสถียรภาพและประโยชน์สุขของประชาชนชาวไทย จึงมุ่งเน้นความเป็นอยู่ของประชาชนและความสงบเรียบร้อยของสังคม โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับภาครัฐ ในการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย และการเสนอข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำติชมได้ด้วยตนเอง หรือผ่านทางจดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร และทางเว็บไซต์ ซึ่งเป็นช่องทางการให้บริการประชาชนที่มีความรวดเร็ว สามารถให้บริการได้ตลอดเวลา จึงได้มีการจัดตั้งเว็บไซต์ “www.1111.go.th” เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยเรื่องราวที่เสนอจะได้รับการพิจารณาและแจ้งผลให้ทราบภายในเวลาอันสมควร” ซึ่งก็หมายถึงประชาชนสามารถร้องเรียนได้โดยตรงผ่านเว็บนั้นเอง เป็นช่องทางหนึ่งที่จะช่วยให้สามารถรับข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในเรื่องของการบริหารจัดการข้อขัดแย้งดังกล่าว ช่วยให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขและบรรเทาไปในที่สุด



ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ และ e-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือเพื่อรายงานผลให้ท่านทราบ โดยข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับหรือไม่ต้องการเปิดเผย ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าว

◆ ร้องเรียน-ร้องทุกข์

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ-นามสกุล	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
(สำหรับ) (ชื่อ) (นามสกุล)			
เลขที่บัตรประชาชน	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
ที่อยู่ บ้านเลขที่	<input type="text"/>		
หมู่ที่ ซอย ถนน ตำบล/แขวง	<input type="text"/>		
จังหวัด	--ไม่ระบุจังหวัด--		
อำเภอ/เขต	--		
รหัสไปรษณีย์	<input type="text"/>		
โทรศัพท์บ้าน	<input type="text"/>	<input type="text"/>	(ระบุได้มากกว่า 1 หมายเลข โดยใส่ , ระหว่างหมายเลข)
โทรศัพท์มือถือ	<input type="text"/>	<input type="text"/>	(ระบุได้มากกว่า 1 หมายเลข โดยใส่ ,

รูปที่ 3 แสดงการกรอกข้อมูลผู้ร้องเรียน(12 ก.ย.2551)

ลักษณะของแบบฟอร์มการกรอกข้อร้องเรียน ก็จะต้องระบุข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ และ e-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือเพื่อรายงานผลให้กับผู้ร้องเรียนได้ทราบ โดยข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับ ถ้าหากผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับหรือไม่ต้องการเปิดเผย ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าว

การรับข้อร้องเรียนแบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยราชการ

การรับข้อร้องเรียนมักจะเกิดขึ้นในหน่วยงานราชการ อันเนื่องมาจากการทำงานที่ให้บริการประชาชนและมีผลกระทบโดยตรงกับผู้คนโดยตรง โอกาสที่จะเกิดข้อร้องเรียนในลักษณะต่าง ๆ จึงมีอยู่สูง หน่วยราชการหลายแห่งที่ได้รับข้อร้องเรียนบ่อยครั้งก็จะมีระบบโดยเฉพาะสำหรับการรับข้อร้องเรียน มีทั้งที่ระบุเป็นการรับข้อร้องเรียนแบบอิเล็กทรอนิกส์(E-Petition) อย่างกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ศูนย์ประสานราชการใสสะอาดอย่างกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ศูนย์บริการประชาชนที่มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโดยเฉพาะอย่างกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ก็ล้วนเป็นระบบที่หน่วยราชการต่าง ๆ นำมาใช้ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ (ได้เปิดให้บริการ รับเรื่องร้องเรียน ทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นช่องทาง ให้บุคคลทั่วไป ได้สามารถแสดงความคิดเห็น ได้อย่างเสรี โดยสามารถ ร้องเรียนมายังหน่วยงานของกรมฯ ได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วใน การรับทราบปัญหา ไปดำเนินการ หรือตอบข้อซักถาม ได้อย่างรวดเร็ว และโปร่งใส โดยทุกๆ เรื่องร้องเรียน จะได้รับการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการตอบข้อซักถาม หรือ แก้ไขปัญหา โดยผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะสามารถตรวจสอบความคืบหน้า ในการแก้ไขปัญหา ได้อย่างเป็นขั้น ตอน และโดยสะดวก

ประเภทการบริการ

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

เงื่อนไขการบริการ

เพื่อป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตาม วัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพ สูงสุด กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จึงต้องกำหนด เงื่อนไขการบริการ และขั้นตอนการใช้บริการ อย่างเคร่งครัด โดยผู้เข้ารับการบริการ ต้องมีคุณสมบัติดังนี้

- เป็นบุคคล ที่มีข้อเสนอแนะหรือเดือดร้อน และมีความประสงค์ จะแสดงความคิดเห็น หรือ ร้องเรียน จริงๆ

- เรื่องที่ร้องเรียน เป็นเรื่องจริง ที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

- กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ต้องสามารถติดต่อ กลับไปยัง ผู้เข้าใช้บริการ ได้ เพื่อค้นหา มีตัวตนจริง อย่างน้อยที่สุดก็ด้วยการรับส่งE-Mail

ขั้นตอนการใช้บริการ คำถามที่ถูกลถามบ่อย(FAQ)

1. กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จะพิจารณา หัวข้อหรือเรื่องที่ถูกลถามบ่อยๆ เข้าสู่ระบบ
2. ระบบจะแสดงหัวข้อในหน้าแรกของระบบ ให้เลือก
3. บุคคลทั่วไป สามารถ ค้นหาข้อความที่ต้องการ ในระบบได้
4. เมื่อเลือกหัวข้อใดๆแล้ว ระบบจะแสดงรายละเอียดของคำตอบ ให้อ่าน

ขั้นตอนการใช้บริการ ร้องเรียน(E-Petition)

1. ผู้ร้องเรียน ลงทะเบียนเพื่อกรอกข้อมูลส่วนตัว เพื่อให้กรมฯ สามารถติดต่อกลับไปได้ อย่างน้อยที่สุด ก็ด้วยทางE-Mail

2. ระบบจะลงทะเบียน และตอบ E-Mail กลับไปยังผู้ร้องเรียน เพื่อแจ้ง หมายเลขการร้องเรียน พร้อมรหัสผ่านในการกลับมาเข้าระบบ

3. ผู้ร้องเรียน กลับเข้ามาในระบบ กรอกหมายเลขที่ได้รับ และรหัสผ่าน เพื่อยืนยันการร้องเรียน และกรอกรายละเอียด การร้องเรียน

4. ปัญหาหรือข้อร้องเรียน จะถูกส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และส่งไปยังส่วนกลาง เพื่อติดตามความคืบหน้าในการตอบปัญหา

5. ในระหว่างการดำเนินการ ผู้ร้องเรียน สามารถ ติดตามความคืบหน้าในการ แก้ไขปัญหา หรือตอบข้อร้องเรียน ได้ โดยใช้หมายเลขการร้องเรียน และรหัสผ่าน ที่ได้รับ

6. ข้อร้องเรียน อาจได้รับการพิจารณา แสดงให้ประชาชนทั่วไป ทราบ(ระเบียนคำร้อง) ขึ้นกับดุลพินิจของ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

เยี่ยมชมลำดับที่ 1799

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์....

วัตถุประสงค์

กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ได้เปิดให้บริการ รับเรื่องร้องเรียน ทาง อินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นช่องทาง ให้บุคคลทั่วไป ได้สามารถแสดงความคิดเห็น ได้อย่างเสรี โดยสามารถ ร้องเรียน มายังหน่วยงานของกรมฯ ได้โดยตรง เพื่อ ความรวดเร็วใน การรับทราบปัญหา ไปดำเนินการ หรือตอบข้อซักถาม ได้ อย่างรวดเร็ว และโปร่งใส โดยทุกๆ เรื่องร้องเรียน จะได้รับการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้า ในการตอบข้อซักถาม หรือ แก้ไขปัญหา โดยผู้ร้องเรียนและ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะสามารถตรวจสอบความคืบหน้า ในการแก้ไขปัญหา ได้อย่างเป็นขั้นตอน และโดยสะดวก

ประเภทการบริการ

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

เงื่อนไขการบริการ

เพื่อป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อความระบบ งาน และเพื่อให้เป็นไปตาม วัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพ สูงสุด กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จึงต้องกำหนด เงื่อนไขการบริการ และขั้นตอนการให้บริการ อย่างเคร่งครัด โดยผู้เข้ารับบริการ ต้องมีคุณสมบัติดังนี้

- เป็นบุคคล ที่มีข้อเสนอแนะหรือเดือดร้อน และมีความประสงค์ จะแสดงความคิดเห็น หรือร้องเรียน จริงๆ
- เรื่องที่ร้องเรียน เป็นเรื่องจริง ที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อ บุคคลอื่น
- กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ต้องสามารถติดต่อ กลับไปยัง ผู้เข้าใช้บริการ ได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง อย่างน้อยที่สุดก็ด้วยการรับส่ง E-Mail

ขั้นตอนการให้บริการ คำถามที่ถูกลืมบ่อย (FAQ)

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

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

การรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานภาครัฐอีกลักษณะหนึ่งเป็นไปตามโครงการศูนย์ประสานราชการใสสะอาด หรือศูนย์บริการประชาชน ตามรูปที่ 5 และรูปที่ 6

ศูนย์ประสานราชการใสสะอาด
สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

รับเรื่องร้องเรียน

เรียนเรื่องร้องเรียน
ผู้ร้องเรียน

ปตท. จำกัด (มหาชน)
การจัดซื้อจัดจ้าง

กรุณกรอกข้อมูลส่วนบุคคลในช่องที่มีเครื่องหมาย * ให้ครบถ้วน ชัดเจน
เพื่อประโยชน์ของท่านในการดำเนินการและติดตามเรื่อง

ชื่อ * นามสกุล *
วัน เดือน ปีเกิด 1 / 1 / 2475 * อาชีพ นักเรียน นักศึกษา *
ที่อยู่ *
จังหวัด กรุงเทพมหานคร * โทรศัพท์ *
email * เลขที่บัตรประชาชน *
รายละเอียดการร้องเรียน *

ส่งเรื่องร้องเรียน

รูปที่ 5 แสดงเว็บศูนย์ประสานราชการใสสะอาด (12 ก.ย.2551)

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

กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
Ministry of Natural Resources and Environment

Callcenter
ศูนย์บริการประชาชน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหา
E-petition

แจ้งเรื่องร้องเรียน
ติดตามเรื่องร้องเรียน
ถาม - ตอบ

ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร
Information Service

ค้นหาข้อมูลสื่อเผยแพร่ของกระทรวง
บริการ download แบบฟอร์ม
ผู้ดูแลระบบ

รูปที่ 6 แสดงเว็บศูนย์บริการประชาชน <http://petition.mmre.go.th/ePetition/web/index.jsp>

บทสรุป

ระบบสำหรับการจัดการข้อร้องเรียนไม่ควรจะเป็นระบบสำหรับให้บริการประชาชน เพราะสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับประชาชนก็คือ กช.ได้รับบริการที่ดีจนไม่มีการร้องเรียน หรือมีข้อร้องเรียนน้อยมากแต่หยอดลงกล่องก็พอไม่ต้องจัดเป็นระบบสารสนเทศอย่างที่เป็นอย่างทุกวันนี้ การจัดการข้อร้องเรียนแบบอิเล็กทรอนิกส์อาจจะดูเป็นเชิงลบในการจัดการสารสนเทศ เหมือนกับแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานมีปัญหาเรื่องเรียนจนต้องมีระบบโดยเฉพาะ แต่เมื่อมองในเชิงบวกนั่นคือข้อมูลสำคัญที่ขอได้มาเพื่อปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานรัฐ อันจะนำไปใช้ในการแก้ปัญหาและนำมาซึ่งความสงบสุขที่แท้จริงของประชาชน จึงควรมองกันในมุมมองจะได้ประโยชน์กับทุกฝ่าย

รายการอ้างอิง

กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์. (2551) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรุงเทพฯ : กระทรวงสาธารณสุข.

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

ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (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/>

เกี่ยวกับผู้เขียน

ดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข

ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

Website : <http://www.prachyanun.com> : email : prachyanunn@kmutnb.ac.th

การอ้างอิง

ปรัชญนันท์ นิลสุข. (2551) E-Petition : การรับข้อร้องเรียนแบบอิเล็กทรอนิกส์. วารสารพัฒนา

เทคนิคศึกษา. 21 (68) : ตุลาคม-ธันวาคม 2551 ; 16-23.