

บทคัดย่อ

รายงานฉบับนี้ศึกษาแนวทางการจัดการปัญหาข้อร้องทุกข์ของประชาชนในประเด็นเหตุเดือดร้อน รำคาญด้านเสียง (บทที่ 2) และความขาดแคลนทุนทรัพย์ในการศึกษา (บทที่3) เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการปัญหาในทั้ง 2 ด้าน โดยผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลการร้องทุกข์ในหน่วยงานต่างๆ สัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

ผลการศึกษาพบว่าปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญด้านเสียงเป็นประเด็นที่มีหลายหน่วยงานเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่อำนาจหน้าที่กับความพร้อมในการจัดการยังมีความทับซ้อนกันอยู่ นอกจากนี้ยังขาดการนิยามและการแบ่งกลุ่มปัญหาเสียงรบกวนที่สะดวกต่อการปฏิบัติงาน ขาดการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่เพียงพอ และประชาชนยังขาดข้อมูลในการปฏิบัติตัวเมื่อพบปัญหา โดยข้อเสนอการจัดการปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญด้านเสียงสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ด้าน ได้แก่ (1) การป้องกันเหตุ เช่น ให้ท้องถิ่นเข้มงวดกับการขออนุญาตและติดตามตรวจสอบการดำเนินการของสถานประกอบการ และจัดการประชุมให้ความรู้สถานประกอบการ การเพิ่มบทลงโทษและความเข้มงวดของกฎหมาย และการรณรงค์จิตสำนึกที่ดีในการร้องทุกข์เพื่อลดการก่อวินาศกรรมหรือกลั่นแกล้ง (2) กระบวนการร้องทุกข์ เช่น จัดแบ่งปัญหาของผู้ร้องให้เหมาะสมกับการแก้ปัญหา การสร้างความเข้าใจให้กับหน่วยงานต่างๆ ให้ตรงกัน การประชาสัมพันธ์การแบ่งเรื่องร้องทุกข์ด้านเสียงตามลักษณะปัญหาและความฉุกเฉิน จัดทำระบบฐานข้อมูลที่เชื่อมโยง และการพัฒนาการส่งเรื่องจากหนังสือราชการเป็นการส่งออนไลน์ และ (3) ด้านการแก้ไขปัญหา เช่น การบริหารจัดการบุคลากรให้เพียงพอและมีความรู้ในการจัดการปัญหา การจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์ให้มีเพียงพอต่อการใช้งานและอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้มีประสิทธิภาพ การแบ่งหน้าที่และบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานอย่างชัดเจน และการจัดเวทีร่วมกันเพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นและประสบการณ์เพื่อนำเสนอแนวทางในคณะทำงานระดับชาติ

ในด้านการขาดแคลนทุนทรัพย์ในการศึกษาพบว่า แม้ว่าปัจจุบันรัฐบาลจะมีนโยบายเรียนฟรี 15 ปี แต่ก็ยังพบปัญหาการขาดแคลนทุนทรัพย์ในการศึกษาโดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล การศึกษานี้ได้เสนอแนะแนวทางการจัดการปัญหาการขาดแคลนทุนทรัพย์ในการศึกษาไว้ ได้แก่ (1) เพิ่มการจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนเพื่อช่วยเหลือนักเรียนตามสภาพความเป็นจริง นอกเหนือจากการให้งบประมาณรายหัวที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน (2) จัดตั้งกองทุนสงเคราะห์นักเรียนขาดแคลนในระดับจังหวัด โดยระดมทุนผ่านองค์กรภาคเอกชน เครือข่ายศิษย์เก่า การจัดการแสดง การขายสินค้าซึ่งเป็นผลผลิตของนักเรียน การหาพ่อแม่อุปถัมภ์ โรงเรียนพี่-โรงเรียนน้อง (3) พัฒนาระบบคัดกรองเด็กยากจน ทั้งโครงการที่ให้ครูเยี่ยมบ้านนักเรียน และสนับสนุนให้คณะกรรมการโรงเรียนหรือคณะกรรมการชุมชนเข้ามามีบทบาทในการประเมินความเป็นอยู่ของนักเรียน รวมทั้งจัดทำระบบข้อมูลนักเรียนในสังกัดที่มีแนวโน้มเป็นกลุ่มที่มีความเปราะบางทางเศรษฐกิจไว้อย่างเป็นระบบ (4) พัฒนาระบบฐานข้อมูลข้อร้องทุกข์ของประชาชนที่สามารถบูรณาการเข้าด้วยกันได้ และ (5) ให้ความรู้และข้อมูลกับ

ประชาชนที่มีเหตุเดือดร้อน โดยโรงเรียนควรชี้แจงทำความเข้าใจกับพ่อแม่ ผู้ปกครอง และนักเรียน ถึงช่องทาง
ในการร้องทุกข์หากเกิดปัญหาการขาดแคลนทุนทรัพย์ทางการศึกษาขึ้น

Abstract

This research studies the resolutions to the citizens' complaints on noise disturbance (chapter 2) and insufficient financial resource for education (chapter 3). We explore current management practices on both types of complaints in detail. Complaint statistics from the relevant government agencies were collected and analyzed. Government officers, at the central and local levels, whom directly or indirectly responsible for the problems were interviewed about their current responsibilities, practices, obstacles, and suggestions. Focus group discussions with relevant government officers were also conducted to collect opinions on the issues.

It is found that the management of noise disturbance complaints involves many agencies. However, the responsibilities and roles of each agency are still unclear. It is also observed that no practical definition and classification of the noise disturbance problem has been formulated. Data on complaints about noise disturbance at different agencies are not synchronized. People facing with the problem do not know about the practice protocols. Suggestions to the problem can be divided into 3 levels. (1) Problem prevention – the local government should be more stringent in issuing and monitoring business permits; the local government should provide training workshops on noise disturbance control to business owners in the areas; a legal penalty for noise nuisance should be increased; and public awareness on the cost incurred due to a false complaint should be raised. (2) Complaint process – noise nuisance complaints should be categorized so that they can be handled practically and appropriately; information on such categories and complaint practices should be publicized; synchronized database of complaints should be developed; and the use of electronic documents in the government agencies should be promoted. (3) Problem solving – the government should allocate skilled human resources and equipment to the responsible agencies adequately, especially at the local government level; the roles and responsibilities of those agencies should be properly redesigned and integrated; public hearing on the issue should be arranged so that practical recommendations can be voiced to the policy makers.

For complaints on education, it is found that, despite the 15-year free education and student loan policies, there still exists many complaints requesting for educational financial assistance, especially in the remoted areas. Recommendations for this problem can be

summarized as follows. (1) Supplementary budget from the government should be granted and allocated to students according to their needs, in addition to the current budget distributed according to the number of students. (2) Student Aid Fund at a provincial level should be established. Funds could be raised through collaborations between private sectors, alumni, a collaborative-school system, and fund-raising activities. (3) Student screening process should be coherently developed. (4) Synchronized database of students in need of financial assistance should be established. (5) Lastly, school should regularly inform parents about available financial assistance and complaint procedures, if needed.