

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน: กรณีศึกษา สำนักงานเขต
สะพานสูง กรุงเทพมหานคร

**Complaint Management Standard Operation Procedure:
A case study of Saphansoong District, Bangkok Metropolitan
Administration**

เอี่ยมพร ศิริกุล¹ & วิณา พิงวิวัฒน์นิกุล²

Aumporn Sirigoon & Weena Phuengviwatnikul

Corresponding author: 6414830074@rumail.ru.ac.th

Received:14/03/65 Revised: 26/03/66 Accepted: 26/03/66

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตสะพานสูง ศึกษาปัญหาและอุปสรรค และข้อจำกัดในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน รวมทั้งข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โดยใช้การวิเคราะห์เอกสาร และการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตสะพานสูง มีขั้นตอนและกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียน นำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการและมอบหมายฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบแก้ไขปัญหา และประสานหน่วยงานภายนอกในกรณีที่เกี่ยวข้องอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขต มีการติดตามผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และมีการรายงานผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้บังคับบัญชาและผู้ร้องทราบเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ปัญหาและอุปสรรคที่พบ ขาดการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร่วมกันอย่างเป็นระบบ ปัญหาผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลรายละเอียดของเรื่องไม่ครบถ้วน ขาดความชัดเจนและไม่แจ้งข้อมูลในการติดต่อกลับ ปัญหาด้านบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

คำสำคัญ: การจัดการ; เรื่องร้องเรียน; สำนักงานเขตสะพานสูง

Abstract

This research is a qualitative research. The objective is to study the management of complaints of Saphan Sung District Office, to study problems and obstacles and limitations in handling complaints Including suggestions for ways to solve problems and obstacles. Data collecting by analyzing documents and by structured interviews with 10 key informants. The finding were as followed; Complaint management of Saphan Sung District Office has a procedure and process for receiving complaints. They will be presented to executives to consider ordering and assign relevant departments to investigate and solve problems and coordinate with external agencies in cases that complaints are beyond the authority of the district office. There is continuous monitoring of the results of operations and report the results of the complaint resolution to the supervisor and the petitioner upon completion. Problems and obstacles encountered are lack of integration and cooperation with external agencies in solving complaints systematically. The problem of complainants

reporting complaints with incomplete details of the matter. Lack of clarity and no contact information. Personnel lack knowledge and understanding of legal matters in handling complaints.

Keywords: management; complaint; Saphansong District

บทนำ

กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงและเป็นศูนย์กลางการปกครอง การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การเงินการธนาคาร และด้านเศรษฐกิจ ด้านเทคโนโลยี ด้านสังคมและความเจริญของประเทศ เป็นเมืองที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็ว จึงทำให้กรุงเทพมหานครขาดการวางแผนเมืองในหลายๆ ด้าน ทำให้ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานไม่เพียงพอ ก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ขึ้นมากมายหลากหลายและเป็นปัญหาที่สะสมมาอย่างยาวนาน กรุงเทพมหานครซึ่งมีบทบาทหน้าที่โดยตรงในการให้บริการสาธารณะ รวมไปถึงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและบรรเทาปัญหาให้กับพี่น้องประชาชน กรุงเทพมหานครจึงได้เปิดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหลากหลายช่องทาง เช่น การร้องเรียนโดยตรงที่หน่วยงานของกรุงเทพมหานคร การร้องเรียนผ่านโทรศัพท์หมายเลข 1555 (ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง) ซึ่งเป็นช่องทางหลักในการรับเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานคร และเพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับฟังปัญหาความเดือดร้อนของพี่น้องประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร โดยปัญหาที่ได้รับแจ้งจากประชาชนนั้นมีความหลากหลาย มีความซับซ้อนของปัญหาในระดับต่างๆ กัน และจำนวนของปัญหานั้นได้มีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในแต่ละปี

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ได้จัดตั้งขึ้น เมื่อปี พ.ศ. 2539 โดยเปิดให้บริการแจ้งเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผ่านทางหมายเลข โทรศัพท์หมายเลข 1555 โดยใช้ระบบ MIS (Management Information System) ในการส่งข้อมูลร้องเรียนร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (สำนัก/สำนักงานเขต) เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที โดยมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับแจ้งเหตุความเดือดร้อนของประชาชน การวินิจฉัยปัญหาเบื้องต้น แยกประเภทเรื่อง และคัดกรองเรื่อง เพื่อแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาเร่งด่วน ให้บริการข้อมูลข่าวสารตอบคำถามและชี้แจง ตลอดจนให้คำปรึกษาและแนะนำเรื่องต่าง ๆ แก่ประชาชน รับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะ ตรวจสอบติดตามและประมวลผลเรื่องราวร้องเรียนนำเสนอคณะผู้บริหาร โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้ (1) การรับเรื่องร้องเรียนทางหมายเลขโทรศัพท์หมายเลข 1555 ตลอด 24 ชั่วโมง (2) การรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต (3) การรับเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการประสานจากหน่วยงานภายนอก ได้แก่ สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย กระทรวงสาธารณสุข กองบัญชาการตำรวจนครบาล และหน่วยงานภายนอกอื่นๆ ที่ประสานแจ้งมา

สำนักงานเขตสะพานสูง เป็นส่วนหนึ่งของกรุงเทพมหานคร มีขอบเขตความรับผิดชอบตามพื้นที่การปกครอง 28.124 ตารางกิโลเมตร มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ในด้านการปกครองท้องที่ การพัฒนาชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การทะเบียน การโยธา การรักษาที่สาธารณะ การพัฒนาผังเมืองเขต การระบายน้ำ การสาธารณสุข การจัดเก็บรายได้ การรักษาความสะอาด การดูแลบำรุงรักษาต้นไม้ และการดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษาการควบคุมดูแลโรงเรียนประถมศึกษาให้เป็นไปตามบัญญัติ

กรุงเทพมหานครหรือที่กฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยแขวง 3 แขวง ได้แก่ แขวงสะพานสูง แขวงราษฎร์พัฒนา และแขวงทับช้าง มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็น 10 ฝ่าย มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมตลาด และที่จอดรถ สาธารณูปโภค และการก่อสร้างอื่นๆ การสาธารณสุขการ การส่งเสริม การพัฒนาคุณภาพชีวิต บำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมการกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การควบคุม การเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ การคุ้มครอง ดูแลบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาหาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ การจัดเก็บรายได้ การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครหรือกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร

โดยในปัจจุบันการกระจายตัวของประชากรในพื้นที่เขตสะพานสูง เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วควบคู่กับการขยายตัวของเมือง ทำให้มีการพัฒนาด้านการคมนาคม ด้านที่อยู่อาศัย และด้านสาธารณูปโภคต่างๆ ขึ้นอย่างกว้างขวาง ซึ่งการพัฒนาได้

นำพามาซึ่งปัญหาและความเดือดร้อนของประชาชนในหลายด้าน ส่งผลให้มีการร้องเรียนจากประชาชนเพิ่มขึ้นจากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ จากระบบรับเรื่องร้องเรียน 1555 เรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ เรื่องร้องเรียนจากสื่อออนไลน์ Facebook และ e-mail ของสำนักงานเขต และเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มาร้องเรียนด้วยตนเอง เรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานอื่น ๆ โดยฝ่ายปกครองจะดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องแล้วพิจารณาประเด็นเรื่องร้องเรียนว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของฝ่ายใด เพื่อดำเนินการแจ้งเรื่องร้องเรียนให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบในทันที หรือภายใน 1 วันทำการ เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่อง ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเมื่อได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนต้องให้ความสำคัญกับเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไขโดยเร็วที่สุด รวมทั้งหาแนวทางป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นอีก โดยให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาภายใน 3 วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน 2 กรณี ได้แก่ เรื่องที่ต้องใช้ระยะเวลา ในการดำเนินการให้รายงานผลความคืบหน้าทุกวันที่ 15 และ 30 ของเดือน และเรื่องที่ต้องประสานหน่วยงานภายนอกให้รายงานผลความคืบหน้าเป็นระยะ ๆ จนกว่าเรื่องร้องเรียนจะได้รับการแก้ไขให้แล้วเสร็จ หลังจากนั้นเป็นขั้นตอน การตอบเรื่องร้องเรียน ฝ่ายปกครองดำเนินการติดตามผลเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายต่าง ๆ แล้วนำข้อมูลรายงานผลลงในระบบรับเรื่องร้องเรียน 1555 และฝ่ายปกครองเป็นผู้รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนและคำชี้แจงของทุกฝ่ายเพื่อจัดทำสรุปผลการดำเนินการ เสนอผู้อำนวยการเขตเพื่อทราบ

ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของสำนักงานเขตสะพานสูง ได้ตระหนักว่าปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ถือเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบที่ต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกตามนโยบายของกรุงเทพมหานคร โดยให้ความสำคัญกับการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและติดตามผลการ

แก้ไข เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

วัตถุประสงค์การวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตสะพานสูง
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค และข้อจำกัดในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตสะพานสูง
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา และอุปสรรคในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตสะพานสูง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการวิจัย 2 แบบ ดังนี้

1. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary research) โดยศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร อาทิ พระราชบัญญัติ หนังสือสั่งการ เอกสารทางวิชาการ วารสาร บทความ วิทยานิพนธ์ ฐิติพนธ์ คู่มือการปฏิบัติงาน สิ่งพิมพ์ ระเบียบ ประกาศ คำสั่งและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured Interview or Formal Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 10 คน

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ประชากร ได้แก่ บุคลากรของสำนักงานเขตสะพานสูง

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการเลือกผู้ให้ข้อมูลจาก คณะบริหารเขตสะพานสูง และเจ้าหน้าที่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน จำนวน 10 คน ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 ตำแหน่ง สถาปนิกชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายโยธา สำนักงานเขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 ตำแหน่ง นักพัฒนาสังคมชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 ตำแหน่ง นักวิชาการสุขาภิบาลชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานรักษาความสะอาดอาวุโส รักษาการหัวหน้าฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเทคนิคชำนาญการ หัวหน้างานตรวจและบังคับการ ฝ่ายเทคนิค สำนักงานเขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6 ตำแหน่ง นักวิชาการสุขาภิบาลชำนาญการ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7 ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8 ตำแหน่ง นายช่างโยธาชำนาญงาน ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9 ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดชำนาญงาน ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10 ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร รับผิดชอบงานร้องเรียนของสำนักงานเขตสะพานสูง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน สุภางค์ จันทวานิช (อ้างถึงในวิโรจน์ ก่อสกุล, 2565, หน้า 51) เพื่อใช้สัมภาษณ์เป็นรายบุคคล

ผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า

1. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตสะพานสูง มีดังนี้

1) ขั้นตอนและกระบวนการในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตสะพานสูง มีขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจนเป็นไปตามข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ ตั้งแต่การรับเรื่องโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง การนำเรียนผู้บริหารทราบเพื่อมอบหมายสั่งการ และการส่งต่อให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการแก้ไขเพื่อรับทราบ และนำไปสู่การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามอำนาจหน้าที่ของฝ่ายนั้นๆ ด้วยความรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ พร้อมรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้น และแจ้งผู้ร้องทราบถึงผลการดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด

2) ขั้นตอนการมอบหมายหน้าที่ในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตสะพานสูง การมอบหมายหน้าที่ในการดำเนินการแก้ไขเรื่อง

ร้องเรียน มีความเหมาะสมตามภารกิจของแต่ละฝ่ายในการตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขอย่างชัดเจน

3) เรื่องร้องเรียนประเภทที่หน่วยงานสามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว คือ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ภายในอำนาจหน้าที่ ทำให้สามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันทีภายในระยะเวลาที่กำหนดซึ่งได้แก่ งานซ่อมแซมถนน สะพาน ฝาท่อระบายน้ำ ขำรด ขยะตกค้าง การวางต้นไม้หรือสิ่งของรुक้ำที่หรือทางสาธารณะ เนื่องจากมีหน่วยงานมีความพร้อมด้านบุคลากรที่มีความสามารถและมีความชำนาญ มีวัสดุอุปกรณ์ของหน่วยงานสนับสนุน สามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันทีภายในระยะเวลาที่กำหนด

ตารางที่ 1 สถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียนประเภทเรื่องที่สามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว

ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน
1. ถนน	60 (4.52%)	85 (6.45%)	116 (7.97%)
2. สะพาน	10 (0.75%)	21 (1.59%)	11 (0.76%)
3. การกระทำผิดในที่สาธารณะ	107 (8.07%)	110 (8.35%)	147 (10.10%)
4. ท่อระบายน้ำ	28 (2.11%)	27 (2.05%)	34 (2.34%)
5. ขยะและสิ่งปฏิกูล	126 (9.50%)	124 (9.42%)	102 (7.01%)
6. ต้นไม้และสวนสาธารณะ	81 (6.11%)	76 (5.77%)	98 (6.74%)

ที่มา: จากรายงานเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ MIS สำนักงานเขตสะพานสูง

จากตารางที่ 1 เรื่องร้องเรียนประเภทที่สามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างรวดเร็วและภายในกำหนดระยะเวลา คิดเป็นร้อยละ 31.27 ในปี 2563 คิดเป็นร้อยละ 33.64 ในปี 2564 และคิดเป็นร้อยละ 41.79 ในปี 2565 ซึ่งเป็นเรื่องร้องเรียนที่อยู่ภายในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน มีวัสดุและอุปกรณ์สนับสนุน ทำให้สามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันทีภายในระยะเวลาที่กำหนด

4) เรื่องร้องเรียนประเภทที่แก้ไขได้ยาก ต้องใช้เวลาในการดำเนินการนานหรือไม่สามารถแก้ไขได้ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่เป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานภายนอก (การไฟฟ้า, การประปา, โทรศัพท์, ตำรวจ, กรมทางหลวง) เรื่องที่ต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการแก้ไข เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเหตุเดือดร้อนรำคาญ เรื่องร้องเรียนการทิ้งขยะในที่ว่างของเอกชน เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการตัดแปลงอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต

ตารางที่ 2 สถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียนประเภทเรื่องที่ต้องใช้เวลาในการดำเนินการแก้ไข

ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน
1. ไฟฟ้า	226 (17.04%)	220 (16.70%)	191 (13.13%)
2. อาคาร	28 (2.11%)	39 (2.96%)	32 (2.20%)
3. เหตุเดือดร้อนรำคาญ	441 (33.26%)	328 (24.91%)	427 (29.35%)
4. ปัญหาจราจร	33 (2.49%)	33 (2.51%)	30 (2.06)

ที่มา: จากรายงานเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ MIS สำนักงานเขตสะพานสูง

5) ขั้นตอนการดำเนินการประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาอะไร ทุกอย่างเป็นไปอย่างราบรื่น การประสานอาจใช้แบบเป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการ ถ้าจะติดขัดบ้างกรณีเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องเนื่องกันเวลาที่นัดหมายในการลงพื้นที่ตรวจสอบและแก้ไขเรื่องร้องเรียนร่วมกัน อาจมีปัญหาเรื่องการนัดหมายเวลา เนื่องจากแต่ละฝ่ายมีภารกิจหลักอยู่แล้ว ทำให้เกิดความล่าช้าได้

6) การดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน พบว่า การประสานกับหน่วยงานภายนอกมีปัญหาพอสมควร ต้องมีการประสานแบบเป็นทางการโดยการทำหนังสือถึงหน่วยงานนั้น โดยอาจต้องใช้เวลาในการทำหนังสือ และเนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีกฎระเบียบปฏิบัติและความพร้อมไม่เหมือนกัน จึงไม่สามารถแก้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รวดเร็ว โดยส่วนใหญ่ประชาชนมักจะร้องเรียนผ่านเขต ทั้งที่หน่วยงานต่าง ๆ มีระบบรับเรื่องร้องเรียนอยู่แล้วทำให้ล่าช้า เมื่อเขตต้องส่งเรื่องไปยังหน่วยงานนั้น โดยเขตไม่สามารถควบคุมให้หน่วยงานภายนอกดำเนินการแก้ไขเรื่อง ตามที่มีการร้องเรียนมา ให้เป็นไปตามกำหนดระยะเวลาได้ ส่งผลให้ประชาชนเกิดความไม่พอใจเนื่องจากปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขหรือได้รับการแก้ไขแต่ล่าช้า

7) ผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตสะพานสูง ประสบความสำเร็จมากหรือน้อย พบว่า โดยภาพรวมของสำนักงานเขตสะพานสูง ความสำเร็จอยู่ระดับปานกลางถึงมาก เนื่องจากเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่องมีความหลากหลายของปัญหา บางเรื่องอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่จะแก้ไขเองได้ ซึ่งจะส่งผลในเรื่องของระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา

ตารางที่ 3 สถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตสะพานสูง

ประจำปี	เรื่องร้องเรียนทั้งหมดของกรุงเทพมหานคร	เรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตสะพานสูง	ร้อยละ	ดำเนินการเสร็จสิ้น	
				จำนวน	ร้อยละ
2563	81,173	1,326	1.63	1,326	100
2564	75,320	1,317	1.75	1,317	100
2565	83,127	1,455	1.75	1,455	100
รวม	239,620	4,098	1.71	4,098	100

ที่มา: จากรายงานเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ MIS สำนักงานเขตสะพานสูง

จากตารางที่ 3 เรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานคร จากระบบเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ MIS ตั้งแต่ปี 2563 - 2565 มีเรื่องร้องเรียนรวมทั้งหมด 239,620 เรื่อง สำนักงานเขตสะพานสูง มีเรื่องร้องเรียนคิดเป็นร้อยละ 1.71 ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมดของกรุงเทพมหานคร และสามารถดำเนินการแก้ไขได้แล้วเสร็จทั้งหมด

8) การรายงานผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ พบว่า เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานและไม่ขัดกับข้อกฎหมาย จะสามารถดำเนินการแก้ไขได้ภายในกำหนดระยะเวลา และรายงานผลการดำเนินการร้องเรียนให้ผู้บริหารหน่วยงานทราบ ได้ภายใน 3 วันทำการ กรณีที่เป็นเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย หรือเกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอก ซึ่งอาจจะไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ภายในกำหนด จะมีการรายงานผลให้ผู้บริหารหน่วยงานทราบ ความคืบหน้าเป็นระยะๆ คือ ครั้งแรก 3 วันทำการ หลังจากนั้นจะรายงานความคืบหน้าผลการดำเนินการทุกวันที่ 15 และ 30 ของเดือน จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

9) การรายงานผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ พบว่า กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานสามารถดำเนินการแก้ไขได้เอง ประเภทงานซ่อมแซม ถนน สะพาน ผ่าท่อระบายน้ำชำรุด ขยะตกค้าง การวางต้นไม้หรือสิ่งของรुकล้ำที่หรือทางสาธารณะ โดยไม่ต้องประสานหน่วยงานภายนอก ส่วนใหญ่จะรายงานผลการดำเนินการแก้ไข และรายงานผลให้ผู้ร้องทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ตามที่อยู่หรือเบอร์ติดต่อที่ผู้ร้องได้แจ้งไว้ ถ้าเป็นเรื่องที่ยากต่อการแก้ไขหรือต้องประสานกันหลายหน่วยงาน จะรายงานผลการดำเนินการร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบครั้งแรกในระยะเวลา 3 วันทำการ และจะรายงานความคืบหน้าผลการดำเนินการเป็นระยะ ๆ จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

2. ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตสะพานสูง มีดังนี้

1) ปัญหาด้านบุคลากรที่มีจำนวนจำกัด โดยเจ้าหน้าที่คนเดียวมียหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ประสานงานเรื่องร้องเรียน จัดทำเรื่องร้องเรียน ติดตามเรื่องร้องเรียน ประกอบกับการปฏิบัติงานรูปแบบปัจจุบันที่ยังขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยปัจจุบันยังมีการส่งเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาตามขั้นตอนของระบบราชการ และกรณีที่เรื่องร้องเรียนนั้นเป็นเรื่องที่เร่งด่วน จะทำให้เกิดความไม่รอบคอบเรื่องการวิเคราะห์เนื้อเรื่องหรือเรื่องร้องเรียน หรือบางครั้งข้อมูลของผู้ร้องไม่ครบถ้วนขาดรายละเอียด ทำให้ไม่สามารถพิจารณาตรวจสอบเรื่องได้ ทำให้เกิดขั้นตอนและระยะเวลาในการขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียนเพิ่มเติม ก่อนที่จะมีการพิจารณาตรวจสอบทำให้เกิดความล่าช้าได้

2) ปัญหาการขาดการบูรณาการการทำงานกับหน่วยงานอื่นอย่างเบ็ดเสร็จ โดยเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน ที่มีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่างๆ ด้านสาธารณูปโภค ไม่ว่าจะเป็น การไฟฟ้า การ

ประปา โทรศัพท์ กรมทางหลวง หรืออื่นๆ ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ ซึ่งอาจจะไม่ทันต่อความต้องการของประชาชน ทำให้ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ เนื่องจากความเดือดร้อนไม่ได้รับการแก้ไขในทันที

3) ปัญหาเรื่องเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ขาดทักษะในด้านกฎหมาย ที่จำเป็นต้องใช้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งการแก้ไขเรื่องร้องเรียนในบางกรณี เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการต้องมีความรู้เฉพาะด้านเรื่องกฎหมายต่างๆ แต่ในปัจจุบันเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ จึงจำเป็นต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้เฉพาะด้าน เช่น การให้คำปรึกษาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย หรือการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย

3. ข้อเสนอแนะ แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตสะพานสูง มีดังนี้

1) ควรมีการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกอย่างเบ็ดเสร็จ นอกเหนือจากการประสานงานการทำงานร่วมกัน เนื่องจากการให้บริการประชาชน และการรับเรื่องร้องเรียนบางเรื่องตามขั้นตอนปัจจุบัน จะค่อนข้างใช้ระยะเวลา ซึ่งไม่ทันต่อความต้องการของประชาชน และควรนำเทคโนโลยีหรือแอปพลิเคชันต่างๆ เข้ามาช่วยแก้ไขเรื่องการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายนอก ลดระยะเวลาในการดำเนินงานให้ลดลง เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนเป็นไปได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น

2) ควรมีการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ และทักษะ และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถของบุคลากร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลง ปรับปรุงขั้นตอนให้มีความกระชับ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ร้องเรียน ได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์

3) ควรเพิ่มกรอบอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับปริมาณงาน เพื่อให้การแก้ไขเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามกำหนดระยะเวลา เนื่องจากในปัจจุบันเรื่องร้องเรียนเพิ่มปริมาณขึ้นในทุก ๆ ปี เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับงานที่มีความเหมาะสมไม่หนักเกินไปจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็ว ทันเวลา และได้งานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

4) หน่วยงานควรมีการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้เพียงพอ ที่ทำให้สามารถดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้เอง โดยไม่ต้องรอเบิกวัสดุจากส่วนกลาง ซึ่งจะทำให้สามารถแก้ไขความเดือดร้อนให้ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และเป็นไปตามกำหนดระยะเวลา

อภิปรายผลการวิจัย

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตสะพานสูง มีประเด็นที่น่ามาอภิปราย ดังนี้

สำนักงานเขตสะพานสูง มีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ตามนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประเด็นยุทธศาสตร์แผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2556 - 2575) และแผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร โดยได้จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ เพื่อเป็นการกำหนดแนวทางในการนำนโยบายไปปฏิบัติแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนในพื้นที่ พัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของชาวกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ James Anderson (อ้างถึงในสิทธิพันธ์ พุทธหุน, 2564, หน้า 142) ที่กล่าวว่า นโยบายสาธารณะ หมายถึง แนวทางการกระทำของรัฐเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ที่เกิดขึ้นในสังคม

เช่น ความยากจน การผูกขาดทางอุตสาหกรรม หรือการแก้ไขราคาสินค้าการเกษตร ซึ่งจากการศึกษาข้อมูลทางเอกสารที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบว่านโยบายในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตสะพานสูง ได้กำหนดขั้นตอนและวิธีการดำเนินการไว้อย่างชัดเจน ซึ่ง วรเดช จันทรศร (อ้างถึงใน พชร ประชุมแดง, 2561, หน้า 11) กล่าวไว้ในตัวแบบที่ยืดหลักเหตุผล ซึ่งตัวแบบนี้มีแนวคิดว่าการใช้หลักด้านเหตุผลเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะชี้วัดความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของนโยบาย แผนงานหรือโครงการ องค์กรหรือหน่วยงานที่ปฏิบัติการนั้นจะต้องมีค่านิยมแบบยึดหลักเหตุผลเป็นเหตุผลสำคัญในการตัดสินใจดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ต้องยึดหลักมีเหตุมีผล เป็นสิ่งที่จะต้องขยายผลให้เกิดขึ้นอย่างกว้างขวางที่สุด นโยบาย แผนงาน หรือโครงการที่จะประสบความสำเร็จจะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และภารกิจอย่างชัดเจน มีการมอบหมายงาน มีขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจน ซึ่งจากผลการศึกษานี้ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตสะพานสูง มีขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจนเป็นไปตามข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ ตั้งแต่การรับเรื่องโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง การนำเรียนผู้บริหารทราบเพื่อมอบหมายสั่งการ และการส่งต่อไปกับเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการแก้ไขเพื่อรับทราบ และนำไปสู่การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามอำนาจหน้าที่ของฝ่ายนั้นๆ ด้วยความรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ พร้อมรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้น และแจ้งผู้ร้องทราบถึงผลการดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญญพร เลิศวิจิตรไพบูลย์ (2563) ได้ศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานเขตสาทร ผลการวิจัยพบว่ากระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานเขตสาทร มีขั้นตอน คือ เจ้าหน้าที่ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านทางช่องทางต่างๆ แล้วนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ และส่งเรื่องไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ ถ้าเป็นเรื่องที่

เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เจ้าหน้าที่จะมีการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ รวมทั้งติดตามเรื่องดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เมื่อฝ่ายต่างๆ ได้ดำเนินการตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์แล้ว จะรายงานกลับมาที่ฝ่ายปกครองเพื่อแจ้งผู้ร้องในระบบรับเรื่องร้องทุกข์ สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ "...สำนักงานเขตสะพานสูง มีขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจนในการรับเรื่องร้องเรียน มีการนำเรียนผู้บริหารทราบ เพื่อสั่งการและมอบหมายเรื่องร้องเรียนให้กับฝ่ายและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยตรง เพื่อเข้าดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาดังกล่าว มีการกำหนดระยะเวลาในการเนินการแก้ไขไว้ชัดเจนภายใน 3 วันทำการ..." (นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ ฝ่ายปกครอง, 2566, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 30 มกราคม 2566) โดยกรณีเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานสามารถดำเนินการแก้ไขได้ยาก ต้องใช้เวลาในการดำเนินการนาน หรือไม่สามารแก้ไขได้ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่เป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานภายนอก เรื่องที่ต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการแก้ไข เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความขัดแย้งส่วนตัวของผู้ร้องกับผู้ถูกร้องเรียน เรื่องร้องเรียนการลักลอบทิ้งขยะในที่ว่างของเอกชนหรือที่สาธารณะเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการตัดแปลงหรือก่อสร้างอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพูนทรัพย์ ราชวังเมือง (2559) ที่ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง "ปัจจัยความสำเร็จ และความล้มเหลวในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร: กรณีศูนย์รับแจ้งทุกข์ 1555" ผลการวิจัยพบว่า ประเภทเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่แก้ไขได้ยากต้องใช้เวลาในการดำเนินการนาน หรือไม่สามารแก้ไขได้ คือ เรื่องร้องเรียนประเภท เหตุเดือดร้อนรำคาญ การก่อสร้างอาคาร ซึ่งมีข้อจำกัดในด้านกฎหมาย การดำเนินการกับผู้กระทำผิดจะมีการกำหนดระยะเวลาดำเนินการ และเรื่องที่ไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครที่ต้องประสานหน่วยงานอื่นแก้ไข และต้องใช้เวลาในการ

ประสาน และติดตามผลการดำเนินการ สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ “...เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดัดแปลงอาคาร ก่อสร้างอาคาร โดยไม่ได้รับอนุญาต มีการต่อเติมมานานแล้วซึ่งส่วนมากมักจะเป็นเหมือนกันทั้งหมด และเรื่องบุกรุกที่สาธารณะเนื่องจากต้องบังคับใช้ข้อกฎหมายที่ซับซ้อน ที่ยากต่อการดำเนินการแก้ไข ต้องใช้เวลานาน หรืออาจไม่สามารถแก้ไขได้เลย...” (นายช่างโยธาชำนาญงาน ฝ่ายโยธา, 2566, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 27 มกราคม 2566)

การดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน พบว่า การประสานกับหน่วยงานภายนอกมีปัญหาพอสมควร ต้องมีการประสานแบบเป็นทางการโดยการทำหนังสือถึงหน่วยงานนั้น โดยอาจต้องใช้เวลาในการทำหนังสือ และเนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีกฎระเบียบปฏิบัติและความพร้อมไม่เหมือนกัน จึงไม่สามารถแก้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รวดเร็ว โดยส่วนใหญ่ประชาชนมักจะร้องเรียนผ่านเขต ทั้งที่หน่วยงานต่างๆ มีระบบรับเรื่องร้องเรียนอยู่แล้วทำให้ล่าช้า เมื่อเขตต้องส่งเรื่องไปยังหน่วยงานนั้นๆ โดยเขตไม่สามารถควบคุมให้หน่วยงานภายนอกดำเนินการแก้ไขเรื่อง ตามที่มีการร้องเรียนมา ให้เป็นไปตามกำหนดระยะเวลาได้ ส่งผลให้ประชาชนเกิดความไม่พอใจเนื่องจากปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขหรือได้รับการแก้ไขแต่ล่าช้า สอดคล้องกับการวิจัยของ นนทียา ลาครัวซ์ (2563) ที่ศึกษาเกี่ยวกับ “แนวทางการพัฒนาเพื่อยกระดับการให้บริการของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า การประสานกับหน่วยงานภายนอกและศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สลป. ยังขาดการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ระหว่างหน่วยงาน เนื่องจากการใช้งานระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานครและหน่วยงานภายนอกมีการใช้ระบบเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีความแตกต่างกัน อีกทั้งการแบ่งประเภทเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงานยังมีความแตกต่างกัน ทำให้ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์

ระหว่างหน่วยงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ “...การประสานงานกับหน่วยงานภายนอกมีปัญหาพอสมควร ขาดการบูรณาการด้านข้อมูล เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีกฎระเบียบปฏิบัติและความพร้อมไม่เหมือนกัน จึงไม่สามารถแก้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รวดเร็ว เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่มักจะร้องเรียนผ่านเขต ทั้งที่หน่วยงานต่างๆ มีระบบรับเรื่องร้องเรียนอยู่แล้วทำให้ล่าช้า เมื่อเขตต้องส่งเรื่องไปยังหน่วยงานนั้น...” (นักพัฒนาสังคมชำนาญการพิเศษ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, 2566, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 25 มกราคม 2566)

การรายงานผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารหน่วยงานและผู้ร้องเรียนทราบ ผลการวิจัยพบว่า เป็นไปตามกำหนดระยะเวลาและมีประสิทธิภาพ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานและไม่ขัดกับข้อกฎหมาย จะสามารถดำเนินการแก้ไขได้ภายในกำหนดระยะเวลา และรายงานผลการดำเนินการร้องเรียนให้ผู้บริหารหน่วยงานและผู้ร้องเรียนทราบได้ภายใน 3 วันทำการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson & Plowman (อ้างถึงใน ปัญญา บุรณะนันท์สิริ, 2549, หน้า 8) ที่กล่าวถึงเรื่อง “ประสิทธิภาพ” ว่ามีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ซึ่งจากการวิจัยพบว่า การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามกำหนดระยะเวลา ซึ่งสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ “...การรายงานผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารหน่วยงานทราบนั้น เป็นไปตามกำหนดระยะเวลา คือภายใน 3 วันทำการ และหากไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้แล้วเสร็จ จะมีการรายงานผลความคืบหน้าเป็นระยะๆ จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ...” (นักวิชาการสุขาภิบาลชำนาญการพิเศษ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล, 2566, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 มกราคม 2566)

ปัญหาและอุปสรรค และข้อจำกัดในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตสะพานสูง มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

1. ปัญหาด้านบุคลากรที่มีจำนวนจำกัด โดยเจ้าหน้าที่คนเดียวมียหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ประสานงานเรื่องร้องเรียน จัดทำเรื่องร้องเรียน ติดตามเรื่องร้องเรียน ประกอบกับการปฏิบัติงานรูปแบบปัจจุบันที่ยังขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยปัจจุบันยังมีการส่งเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาตามขั้นตอนของระบบราชการ และกรณีที่เรื่องร้องเรียนนั้นเป็นเรื่องที่เร่งด่วน จะทำให้เกิดความไม่รอบคอบเรื่องการวิเคราะห์เนื้อเรื่องที่ร้องเรียน หรือบางครั้งข้อมูลของผู้ร้องไม่ครบถ้วนในเรื่องรายละเอียด ทำให้ไม่สามารถพิจารณาตรวจสอบเรื่องได้ ทำให้เกิดขั้นตอนและระยะเวลาในการขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียนเพิ่มเติม ก่อนที่จะมีการพิจารณาตรวจสอบ ทำให้เกิดความล่าช้าได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นเรศ หนูทอง (2563) ที่ศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนางานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี” ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรไม่เพียงพอ ต่อปริมาณงานด้านการบริหารจัดการ กล่าวคือ ไม่สามารถจัดการในด้านเอกสารซึ่งมีปริมาณมากซึ่งเกิดจากการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เป็นจำนวนมาก

2. ปัญหาการขาดการบูรณาการการทำงานกับหน่วยงานอื่น โดยเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน ที่มีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่างๆ ด้านสาธารณสุข โภค ไม่ว่าจะเป็น การไฟฟ้า การประปา โทรศัพท์ กรมทางหลวง หรืออื่นๆ ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ ซึ่งอาจจะไม่ทันต่อความต้องการของประชาชน ทำให้ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจในการดำเนินการแก้ไข เนื่องจากความเดือดร้อนไม่ได้รับการแก้ไขในทันทีสอดคล้องกับงานวิจัยของ คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภา

ขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ (2559) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนที่เป็นเลิศ ของศูนย์ดำรงธรรมและการเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน” ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินการยังขาดการบูรณาการร่วมกัน โดยเฉพาะในระดับหน่วยงานที่สูง เช่น ระหว่างจังหวัด ระหว่างกระทรวง และกรม ทำให้การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนไม่สัมฤทธิ์ผลเท่าที่ควร

3. ปัญหาเรื่องเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ขาดทักษะในด้านกฎหมาย ที่จำเป็นต้องใช้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งการแก้ไขเรื่องร้องเรียนในบางกรณี เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการต้องมีความรู้เฉพาะด้านเรื่องกฎหมายต่าง ๆ แต่ในปัจจุบันเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ จึงจำเป็นต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้เฉพาะด้าน เช่น การให้คำปรึกษาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย หรือการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ (2559) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนที่เป็นเลิศ ของศูนย์ดำรงธรรมและการเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน” ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมจำเป็นต้องเป็นผู้มีความรู้รอบด้าน ติดตามข่าวสาร ความเคลื่อนไหวทั้งด้านสังคม และเศรษฐกิจ เหตุการณ์สำคัญอยู่ตลอดเวลา รวมถึงสภาพความเป็นไปในพื้นที่ การทำงานจำเป็นต้องรู้ข้อกฎหมาย โดยเฉพาะกฎหมายเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการต่าง ๆ เพื่อตอบปัญหาและพร้อมดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา และอุปสรรคในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตสะพานสูง มีประเด็นนำมาอภิปรายดังนี้

1. ควรมีการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เนื่องจากการให้บริการประชาชนและการรับเรื่องร้องเรียนบางเรื่องตามขั้นตอนปัจจุบัน จะค่อนข้างใช้ระยะเวลา ซึ่งไม่ทันต่อความต้องการของประชาชน และควรนำเทคโนโลยี หรือแอปพลิเคชันต่างๆ เข้ามาช่วยแก้ไขเรื่องการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ภายนอก ลดระยะเวลาในการดำเนินงานให้ลดลง เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ให้กับประชาชนเป็นไปได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญา ไไลโรสง (2562) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กรณีศึกษา อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์” ผลการวิจัย พบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค คือ การบูรณาการร่วมกันระหว่างส่วน ราชการเพื่อแก้ไขปัญหาข้อเดือดร้อนให้แก่ประชาชน หรือให้คำปรึกษา ซึ่งการแก้ไข ปัญหาดังกล่าวทำให้ชุมชนเกิดภูมิคุ้มกัน มีความรู้ด้านกฎหมาย และเมื่อมีข้อพิพาท ก็จะไปสู่การเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ โดยทั้งสองฝ่ายอยู่ร่วมกันในพื้นที่อย่าง สมานฉันท์และสงบสุข

2. ควรมีการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ และทักษะ และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องใน การปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถของบุคลากร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลง ปรับปรุงขั้นตอนให้มีความ กระชับ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ร้องเรียน ได้อย่างรวดเร็ว ทันท่วงที สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญา ไไลโรสง (2562) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนา ประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กรณีศึกษา อำเภอลำ ปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์” ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค คือ การพัฒนาศักยภาพของข้าราชการ โดยมีการอบรมให้ความรู้ ในทักษะ และ ขั้นตอนในกระบวนการไกล่เกลี่ย และวิธีการแก้ไขปัญหา

3. ควรเพิ่มกรอบอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับปริมาณงาน เพื่อให้การแก้ไขเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามกำหนดระยะเวลา เนื่องจากในปัจจุบันเรื่องร้องเรียนเพิ่มปริมาณขึ้นในทุกๆ ปี เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับงานที่มีความเหมาะสมไม่หนักเกินไปจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็ว ทันเวลา และได้งานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญา ไสโรสง (2562) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กรณีศึกษา อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์” ผลการวิจัยพบว่า ควรมีบุคลากรเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากงานในหน้าที่ของปลัดอำเภอถือว่ามีการากิจค่อนข้างมาก เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่อย่างทั่วถึง และแก้ไขหรือให้คำปรึกษาได้ทันท่วงที เนื่องจากการร้องเรียนของประชาชนเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ และ หากเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา หรือให้คำปรึกษาเรื่องร้องเรียนได้ ก็จะเป็นสิ่งที่ดี

4. หน่วยงานควรมีการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้เพียงพอ ที่ทำให้สามารถดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้เอง โดยไม่ต้องรอเบิกวัสดุจากส่วนกลาง ซึ่งจะทำให้สามารถแก้ไขความเดือดร้อนให้ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และเป็นไปตามกำหนดระยะเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภกิจ เสนนอก (2558) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ: กรณีศึกษาอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี” ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค เรื่องงบประมาณในการดำเนินการไม่เพียงพอ คือ ควรมีการจัดสรรงบประมาณให้แก่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเป็นการเฉพาะ ไม่ต้องเบิกจ่ายร่วมกับงานหรือภารกิจอื่น เพื่อให้เกิดความมีอิสระในการบริหารจัดการงบประมาณและ

เพื่อให้เกิดการตอบสนองการใช้บริการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ควรนำผลการวิจัยในเรื่องการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานเขต สะพานสูง ไปพัฒนาต่อยอดเพื่อให้สามารถนำไปพัฒนาการรับเรื่องร้องเรียนได้จริง โดยรายงานจุดบกพร่องที่ควรแก้ไขให้ผู้บริหารรับทราบปัญหา อุปสรรค เพื่อหาแนวทางการปรับปรุง ตลอดจนแนวทางและวิธีการแก้ไข หากผู้บริหารให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน จะสามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพได้จริง

2. ปัญหาและอุปสรรค ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ หากปัญหาและอุปสรรค ข้อจำกัด จะได้รับการแก้ไขต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่าย การแก้ไขเรื่องร้องเรียนจึงจะสำเร็จตามเป้าหมาย และบางข้อจำกัดต้องอาศัยการให้ความสำคัญระดับนโยบายของหน่วยงาน จึงจะมีการสนับสนุนให้เกิดการแก้ไขปรับปรุงอย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

- คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ. (2559). การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรม. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- นเรศ หนูทอง. (2563). แนวทางการพัฒนางานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เบญญพร เลิศวิจิตรไพบูลย์. (2563). การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานเขตสาทร. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปัญญา บุรณะนนทสิริ. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนัก อำนวยการ กระทรวงศึกษาธิการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เพชร ประชุมแดง. (2561). การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- พูนทรัพย์ ราชวังเมือง. (2559). ปัจจัยความสำเร็จ และความล้มเหลวในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร: กรณีศูนย์รับแจ้งทุกข์ 1555. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- นนทียา ลาครวัช. (2563). การศึกษาแนวทางการพัฒนาเพื่อยกระดับการให้บริการของศูนย์เรื่องร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ศุภกิต เสนนอก. (2558). การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กรณีศึกษาอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิทธิพันธ์ พุทธหุณ. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการกำหนดและการวิเคราะห์นโยบาย. กรุงเทพมหานคร: โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อภิญา ไสโรสง. (2562). การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กรณีศึกษา อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ ฝ่ายปกครอง. (2566), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 30 มกราคม 2566

นายช่างโยธาชำนาญงาน ฝ่ายโยธา. (2566), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 27 มกราคม 2566

นักพัฒนาสังคมชำนาญการพิเศษ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม. (2566), บท

สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 25 มกราคม 2566

นักวิชาการสุขาภิบาลชำนาญการพิเศษ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล. (2566), บท

สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 มกราคม 2566