

ประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์  
สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร<sup>1</sup>

สุรเชษฐ์ จันทร์<sup>2</sup>  
ผศ.ดร.ปรัชญา ชุ่มนาเสียว<sup>3</sup>

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์  
เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา  
เกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน และการดำเนินงานของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ ประสิทธิภาพการ  
จัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และศึกษาปัจจัยที่เอื้อต่อประสิทธิภาพการจัดการเรื่อง  
ร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร  
เพื่อนำไปสู่การนำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหา การพัฒนาให้มีความเหมาะสม มี  
ประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป การศึกษาวิจัยและพัฒนาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบ  
สัมภาษณ์ (Interview) ในรูปแบบการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยเป็นการ  
สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานของ  
ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 9 คน

<sup>1</sup>บทความเรียงจากการศึกษาอิสระเรื่อง “ประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์  
เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร” ซึ่งได้ผ่านการสอบเรียบร้อยแล้ว โดย  
มีอาจารย์ที่ปรึกษา คือ ผศ.ดร.ปรัชญา ชุ่มนาเสียว

<sup>2</sup>นักศึกษาปริญญาโท โครงการหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนา  
ท้องถิ่น) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>3</sup>อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ

ผลการศึกษาพบว่า การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้มีประสิทธิภาพนั้น  
ต้องมียุทธศาสตร์ประกอบในการปฏิบัติงานหลายประการ และต้องมีกระบวนการบริหาร  
จัดการที่ดี จึงจะสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและเสริมสร้างความ

สงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคมได้ จากข้อมูลพบว่า ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ ประกอบไปด้วย การมีโครงสร้าง ภารกิจ อำนาจหน้าที่เหมาะสม การบริหารจัดการบุคลากรให้มีทักษะ มีความรู้ความสามารถ ได้รับการฝึกอบรมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ มีงบประมาณเพียงพอ สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์สังคมปัจจุบัน และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด เหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งสำคัญที่ กรุงเทพมหานครควรพิจารณาให้เหมาะสม และดำเนินการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำงานร่วมกันและไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้ประชาชน/ผู้รับบริการรู้สึกถึงความจริงใจในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวมากขึ้น อันจะนำไปสู่สภาพสังคมที่สงบสุข และมั่นคงต่อไป

**คำสำคัญ** เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การพัฒนาให้มีความเหมาะสม

## บทนำ

### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารัดเอาเปรียบเป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น หน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

กรุงเทพมหานครในฐานะองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีภาระหน้าที่ในการบริหารจัดการตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ตลอดจนกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการสาธารณะในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดกรุงเทพมหานคร รวมถึงสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ โดยมุ่งเน้นพัฒนาการทำงานเพื่อประชาชน และรักษาผลประโยชน์ของประเทศชาติ ภายใต้หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นที่เชื่อมั่นศรัทธาของประชาชน มีหลักการและแนวทางในการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมและรับฟังความคิดเห็นเพื่อไปปรับปรุงบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน อำนวยประโยชน์ วางระบบ การจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชน มีการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างจริงจัง โดยเน้นการจัดการเชิงรุก มีการรวบรวมหลักเกณฑ์และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐานตอบสนองทันทีที่สามารถติดตามเรื่องร้องเรียนได้ตั้งแต่จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของการให้บริการ รวมไปถึงการมีฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศในการเชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งวางหลักเกณฑ์ แนวทาง และกลไกการช่วยเหลือเยียวยาเมื่อประชาชนได้รับความไม่เป็นธรรม หรือได้รับความเสียหายที่เกิดจากความผิดพลาดของการดำเนินการของภาครัฐและปัญหาที่เกิดจากภัยพิบัติทางธรรมชาติหรือปัญหาอื่น ๆ ที่รัฐมีส่วนเกี่ยวข้อง

กรุงเทพมหานครได้จัดตั้ง “ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์” สังกัดสำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. พัฒนาระบบการให้บริการรับแจ้งเรื่องและจัดหาผู้ให้บริการศูนย์ กทม. 1555
2. ควบคุม กำกับ ดูแล และปฏิบัติงานร่วม ณ ศูนย์ กทม. 1555 ตลอด 24 ชั่วโมง
3. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในช่องทางต่าง ๆ โดยวิเคราะห์ ประเมินเรื่องราว ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา และเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการ
4. ชี้แจงให้คำปรึกษาแนะนำ และให้ความรู้ในการดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้เป็นไปตามข้อเท็จจริง กฎ ระเบียบ และนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร

5. วิเคราะห์สรุปปัญหาและการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และจัดทำรายงานผลและสถิติเสนอผู้บริหาร

6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

โดยมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประกอบด้วย ประชาชนร้องเรียนด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ (หมายเลข 1555) อินเทอร์เน็ต ([www.bangkok.go.th/rongtook](http://www.bangkok.go.th/rongtook)) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ([rongtook@bangkok.go.th](mailto:rongtook@bangkok.go.th)) สื่อออนไลน์ (Facebook/ Twitter : BMA1555) ทางไปรษณีย์และหน่วยงานภายนอก เป็นต้น

จากช่องทางดังกล่าวข้างต้น พบว่าศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ มีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ปริมาณมากและมีอัตราที่เพิ่มขึ้น ผู้ศึกษาได้เห็นความสำคัญของประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ต่อการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน จึงมีความสนใจจะทำวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร การวิจัยเรื่องนี้จะทำให้เรารู้ว่าสภาพปัจจุบัน และการดำเนินงานของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร เป็นอย่างไร มีประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และปัจจัยที่เอื้อต่อประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ว่ามีความเหมาะสมและสอดคล้องกับศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานครหรือไม่ ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะนำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหา การพัฒนาให้มีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน และการดำเนินงานของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เอื้อต่อประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## 1. แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน ร้องทุกข์

ความหมายของการร้องเรียน ร้องทุกข์ พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน (2546: 928)

ให้ความหมายของคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์ ไว้ดังนี้

ร้องเรียน หมายถึง ก.เสนอเรื่องราว

ร้องทุกข์ หมายถึง ก.บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ ร้องเรียน (2553: 1-2) ได้แบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ 2 ประการ คือ

1. เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติคนไม่เหมาะสม

2. เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

### วิธีการยื่นคำร้องเรียน / ร้องทุกข์

คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ สำนักงาน ก.พ. (2541: 20-21) กล่าวถึง วิธีการยื่นคำร้องเรียน ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ ไว้ดังนี้

1. ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีนี้จะเหมาะสำหรับเรื่องที่มีปัญหาหรืออุปสรรคที่ต้องการการแก้ไขในทันที

2. ร้องเรียนเป็นหนังสือ เป็นกรณีที่ใช้กับการร้องเรียนทั่วไปในทุกเรื่องที่ต้องการการแก้ไขปัญหา หรือต้องการการวินิจฉัยชี้ขาด โดยองค์กรที่เหนือกว่า ซึ่งการร้องเรียนโดยวิธีนี้ต้องทำโดยเขียนหนังสือ (หรือพิมพ์) เล่าถึงเหตุการณ์หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุด แจ่มชัดและที่อยู่ให้ชัดเจนเพียงพอที่เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อได้พร้อมทั้งลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน ถ้ามีเอกสารหรือหลักฐาน ควรส่งไปพร้อมกันด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นไปได้โดยรวดเร็วขึ้น และส่งคำร้องเรียนนั้นไปยังสถานที่ทำการของหน่วยงานของรัฐนั้น

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ประกอบด้วย 9 หมวด ตราขึ้นมาเพื่อเอื้อต่อการปฏิรูประบบราชการ ให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในแง่ของการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและตอบสนองต่อการพัฒนาของประเทศ

## 2. แนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: หน้า 667) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง ความสามารถในการทำงาน

ทิพาวลี เมฆสวรรค์ (2538, หน้า 12) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอย่างประหยัด คุ่มค่า และ เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และ บริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

สมยศ นาวิการ (2544, หน้า 14) กล่าวว่า มีปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ

1. กลยุทธ์ (strategy) คือ กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อน จุดแข็งภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก
2. โครงสร้าง (structures) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน
3. ระบบ (systems) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย
4. แบบ (styles) แบบของการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

5. บุคลากร (staff) ผู้ร่วมองค์การ
6. ความสามารถ (skill)
7. ค่านิยม (shared values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์การ

เมเจอร์ และเบรจ (Mager & Besch, 1967 : 45-51) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้เป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว หมายถึง การที่จะสามารถมองเห็นความแตกต่าง ระหว่าง 2 สิ่ง หรือมากกว่า หรือความสามารถในการที่จะบอกได้ถูกต้องว่างานสำคัญได้เสร็จสิ้นลุล่วงไปแล้ว หรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าอันใดถูกต้องและอันใดไม่ถูกต้อง

2. ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง กระบวนการของการสามารถหาคำตอบ เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ความสามารถในการแก้ปัญหานี้จะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้นตลอดแนวทางแก้ไข

3. ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมา หมายถึง การสามารถรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไรหรือต้องใช้อะไรตลอดจนสามารถรู้ลำดับ หรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นประสิทธิภาพและความสามารถเชิงสติปัญญา

4. ความสามารถในการดัดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักเครื่องมือหรือเครื่องกลต่าง ๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้

5. ความสามารถในการพูด หมายถึง ความสามารถในการพูดเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อความรู้ความเข้าใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หมายถึง กรุงเทพมหานครสามารถจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้บรรลุผลตามเป้าหมายได้สำเร็จ

### 3. ทฤษฎีองค์การและการจัดการสมัยใหม่

รศ.ดร. ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ ได้กล่าวถึง ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ Modern Organization Theo ไว้ดังนี้ ทุกองค์การไม่ว่าจะมีขนาด ประเภท หรือสถานที่ตั้งอย่างไร จำเป็นต้องมีการจัดการที่ดี ซึ่งการจัดการที่ดี เป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินงานขององค์การ การเติบโตและ การดำรงอยู่ต่อไปขององค์การ

การจัดการองค์การ หมายถึง การที่มีคนมาทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้บรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งองค์การมีลักษณะร่วมกันอยู่ 3 ประการ ได้แก่

1. ทุกองค์การต้องมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของตนเอง
2. ทุกองค์การต้องมีคนร่วมกันทำงาน
3. องค์การต้องมีการจัดโครงสร้างงานแบ่งงานหน้าที่รับผิดชอบของคนในองค์การ

Robbins and DeCenzo, 2004; Certo, 2003 การจัดการ (Management) หมายถึง ขบวนการที่ทำให้งานกิจกรรมต่าง ๆ สำเร็จลงได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ด้วยคนและทรัพยากรขององค์การ

Henri Fayol ได้เสนอไว้ว่า ผู้จัดการหรือผู้บริหารทุกคนต้องทำกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการ หรือที่เรียกว่า ขบวนการจัดการ 5 อย่าง ได้แก่ การวางแผน (planning) การจัดองค์การ (organizing) การสั่งการ (commanding) การประสานงาน (coordinating) และการควบคุม (controlling) (เขียนย่อว่า POCCC)

การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หมายถึง การที่หน่วยงานจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมอบเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากระบบเรื่องราวร้องทุกข์ทุกวัน แจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์อย่างมีคุณภาพโดยเร็วที่สุด รายงานผลการแก้ไขปัญหาให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ และบันทึกรายละเอียดผลการดำเนินการให้สามารถตอบผู้ร้องได้ผ่านระบบเรื่องราวร้องทุกข์ทันทีที่ดำเนินการแล้วเสร็จ และรายงานความก้าวหน้าตามระยะเวลาที่กำหนด

### วิธีดำเนินการศึกษา

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางราชการ ที่เกี่ยวข้อง กับประสิทธิภาพการ



จัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการปลัด  
กรุงเทพมหานคร ได้แก่

1.1 คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์ดำรง  
ธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย

1.2 แผนปฏิบัติการราชการประจำปี พ.ศ.2563 สำนักงานเลขาธิการปลัด  
กรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์)

1.3 วิทยานิพนธ์ของเพชร ประชุมแดง เรื่อง การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน  
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี และของณัช จันทนะ เรื่องกระบวนการสื่อสาร  
เรื่องร้องเรียน ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนจากประชาชน ของกระทรวง  
อุตสาหกรรม

1.4 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช แผนแม่บทการพัฒนาและเพิ่ม  
ศักยภาพการให้บริการศูนย์ กทม.1555 ม.ป.ท.:ม.ป.พ.,ม.ป.ป.

1.5 มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2541 เรื่อง หลักเกณฑ์และ  
แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราว  
ร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

2. การวิจัยสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง  
ด้วยการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง มีลักษณะแบบคำถามปลายเปิด ใช้เครื่องมือ คือ  
แบบสัมภาษณ์เชิงลึก(in-dept interview)

## สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

### สรุปผลการศึกษา

1. สภาพปัจจุบัน และการดำเนินงานของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์  
สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร

ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ มีโครงสร้างอำนาจหน้าที่ เทียบเท่าระดับ “ฝ่าย” สังกัด  
สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร แบ่งกระบวนการทำงาน 3 กระบวนการหลัก  
คือ 1) กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ 2) กระบวนการจัดทำสถิติ และ 3)  
กระบวนการจัดการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานต่อสื่อมวลชน มีหน้าที่รับผิดชอบ

เกี่ยวกับการพัฒนาระบบการให้บริการรับแจ้งเรื่องและจัดหาผู้ให้บริการศูนย์ กทม.1555  
ควบคุม กำกับ ดูแลการปฏิบัติงานร่วม ศูนย์ กทม.1555 ตลอด 24 ชั่วโมง รับเรื่อง  
ร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในช่องทางต่าง ๆ โดยวิเคราะห์  
ประเมินเรื่องราว ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้  
ดำเนินการแก้ไขปัญหา ชี้แจงให้คำปรึกษาแนะนำ และให้ความรู้ในการดำเนินการ  
เกี่ยวกับปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้เป็นไปตามข้อเท็จจริง กฎ ระเบียบ และ  
นโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ Modern  
Organization Theo รศ.ดร.ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ ได้กล่าวถึงด้านการจัดการ  
องค์การ หมายถึง การที่มีคนมาทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้บรรลุเป้าหมาย  
อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งองค์การมีลักษณะร่วมกันอยู่ 3 ประการ ได้แก่ 1) ทุกองค์การต้องมี  
วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของตนเอง 2) ทุกองค์การต้องมีคนร่วมกันทำงาน 3) องค์การ  
ต้องมีการจัดโครงสร้างงานแบ่งงานหน้าที่รับผิดชอบของคนในองค์การ

## 2. ประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์

### สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร

ด้านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ พบว่า ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์มีช่อง  
ทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่หลากหลายช่องทาง มีประสิทธิภาพในการให้บริการ  
ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครได้อย่างทั่วถึง สามารถติดต่อสื่อสาร ร้องเรียน ร้อง  
ทุกข์ แจ้งความต้องการ ตลอดจนเสนอแนะทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกและ  
รวดเร็วและประชาชนได้รับความพึงพอใจ ด้านสั่งการ/ประสานงานให้หน่วยงานที่  
เกี่ยวข้องดำเนินการ พบว่า เนื่องจากโครงสร้างของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ เทียบเท่าระดับ  
“ฝ่าย”ไม่สามารถสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการได้โดยตรง แต่เจ้าหน้าที่ใช้  
วิธีการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการ ซึ่งเป็นไปตามภารกิจและอำนาจ  
หน้าที่ของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ที่กำหนดไว้ว่า “ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้  
ดำเนินการแก้ไขปัญหา และเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการ”ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์  
เป็นไปตามนโยบายของผู้บริหาร และด้านการติดตามผล พบว่า ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์จะ  
ดำเนินการติดตามผลการดำเนินงานหลังจากรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากประชาชน  
ตามช่องทางต่าง ๆ โดยการเร่งรัดติดตามผลผ่าน 3 ช่องทางหลัก ได้แก่ 1) ช่องทางระบบ  
เรื่องราวร้องทุกข์ (MIS) 2) การติดตามทางหนังสือราชการ และ 3) การติดตามทาง  
โทรศัพท์ เพื่อยืนยันผลการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว  
สรุปผลและแจ้งประชาชนผู้ร้องทราบ ทั้งนี้การติดตามผลให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นนั้น

ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ควรมีการกำหนดมาตรฐานขั้นตอนของกระบวนการติดตามผลให้ชัดเจน เช่น ฝั่งกระบวนการ ระยะเวลา รายละเอียดของงาน มาตรฐานคุณภาพงาน กำหนดผู้รับผิดชอบ เพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ถือปฏิบัติ โดยเคร่งครัด หรือกำหนดเป็นตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพของหน่วยงานนั้น ๆ ดังนั้นจากประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ ข้างต้น จึงสะท้อนให้เห็นว่าศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์มีกระบวนการจัดการองค์กรที่ดี สอดคล้องต่อความต้องการของประชาชนได้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ (Modern Organization Theo) ของ รศ.ดร. ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ ได้กล่าวไว้ดังนี้ ทุกองค์การไม่ว่าจะมีขนาด ประเภท หรือสถานที่ตั้งอย่างไร จำเป็นต้องมีการจัดการที่ดี และ Robbins and DeCenzo,2004; Certo,2003 ได้นิยามความหมาย การจัดการ (Management) หมายถึง ขบวนการที่ทำให้งานกิจกรรมต่าง ๆ สำเร็จลงได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ด้วยคนและทรัพยากรของ สอดคล้องกับ ขบวนการจัดการ 5 อย่าง ของ Hemri Fayol ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (organizing) การสั่งการ (commanding) การประสานงาน (coordinating) และการควบคุม (controlling) สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 39 ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่สามารถติดต่อสอบถาม หรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ สอดคล้องแนวคิดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2529: 53) ได้ให้ความหมายว่า มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) ว่าเป็นผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่งซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานจะเป็นลักษณะข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาในงานที่ต้องปฏิบัติ โดยจะมีกรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลาย ๆ ด้านด้วยกัน อาทิ ด้านปริมาณคุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากมาตรฐานของงานบางประเภทจะออกมาในรูปของปริมาณ ในขณะที่บางประเภทอาจออกมาในรูปของคุณภาพองค์การจึงจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานประเภทนั้น ๆ สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ เมเจอร์ และ เบรจ (Mager & Besch,1967:45-54) ประเด็น ข้อ 4 กล่าวคือ ความสามารถในการดัดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักเครื่องมือหรือเครื่องกลต่าง ๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้ และ

สอดคล้องกับ ทิพาวลี เมฆสวรรค์ (2538, หน้า12) กล่าวว่าไว้ว่า ประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ 1) ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอย่างประหยัด คุ่มค่า และ เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด 2) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงาน ที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม 3) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและ บริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

### 3. ปัจจัยที่เอื้อต่อประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์เรื่องราวจึงทุกข์ สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร

ด้านโครงสร้างศูนย์เรื่องราวจึงทุกข์ พบว่า ภารกิจ อำนาจหน้าที่ของศูนย์เรื่องราวจึงทุกข์ เทียบเท่าระดับ “ฝ่าย” ทำให้ไม่สามารถสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้โดยตรงซึ่งส่งผลกระทบต่อกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ กอปรกับปริมาณเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่เพิ่มมากขึ้นและมีความหลากหลาย มีความซับซ้อน ต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน แต่อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ดำเนินการของศูนย์เรื่องราวจึงทุกข์มีเพียงตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป และพนักงานรับโทรศัพท์ ซึ่งยังไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง ยังขาดบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ วินิจฉัย และการดำเนินงานที่ต้องมีองค์ความรู้เฉพาะด้าน จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านการบริหารจัดการบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์เรื่องราวจึงทุกข์ มีความรอบรู้ในภารกิจของหน่วยงานเป็นอย่างดี เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ศึกษาข้อมูลข่าวสารให้ทันต่อสถานการณ์ตลอดเวลา ทั้งนี้มีการอบรมให้กับเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เป็นประจำทุกปี จึงส่งผลทำให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนสามารถดำเนินการแก้ไขได้สำเร็จ แต่สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์ กทม.1555 ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน ผู้รับจ้างนั้น มีการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานเป็นประจำ สาเหตุจากความมั่นคงในอาชีพ และยังไม่มีความรอบรู้ในภารกิจของกรุงเทพมหานครเพียงพอ จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านงบประมาณมีความสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง

ค่าอาหารทำการนอกเวลา กอปรกับการดำเนินการของศูนย์เรื่องราวจังหวัดอยู่ระหว่างการปรับปรุงและพัฒนาการระบบให้บริการ ซึ่งหากได้รับงบประมาณไม่เพียงพอก็จะกระทบต่อแผนงาน/โครงการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่ากรุงเทพมหานครมีการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น และผู้บริหารของกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้เป็นไปตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกรุงเทพมหานคร ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2561-2565) ที่มีเป้าหมายการเป็น e-Government เพื่อขับเคลื่อนกรุงเทพมหานครสู่การเป็นสมาร์ทซิตี้ และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลที่มุ่งเน้นให้หน่วยงานภาครัฐปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานทั้งการบริหารจัดการภายในและการให้บริการประชาชน และด้านกฎหมาย ระเบียบหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่พิจารณาดำเนินการเรื่องที่ได้รับแจ้งโดยปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 ในส่วนของประเภทชั้นความลับ และการกำหนดชั้นความลับ และต้องดำเนินการเพื่อคุ้มครองผู้แจ้งและผู้เกี่ยวข้องอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากการแจ้ง ตามมติคณะรัฐมนตรี ตามนัยหนังสือที่ นร 0206.ว.218 ธันวาคม 2541 ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2554 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2554 มาตรา 3/1 อย่างเคร่งครัด ดังนั้นการมีโครงสร้าง ภารกิจ อำนาจหน้าที่เหมาะสม การบริหารจัดการบุคลากรให้มีทักษะ มีความรู้ความสามารถ ได้รับการฝึกอบรมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ มีงบประมาณเพียงพอ สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์สังคมปัจจุบัน และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยเคร่งครัด จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์เรื่องราวจังหวัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พชร ประชุมแดง (2561) การบริการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี ที่ระบุว่า การดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นสภาพแวดล้อมทั้งสภาพแวดล้อมภายนอกอันประกอบด้วย นโยบาย ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และสภาพภายใน ประกอบด้วย ด้านโครงสร้าง ด้านวัสดุอุปกรณ์ บุคลากร/ ความรู้ความสามารถของบุคลากร และด้านงบประมาณ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉันทนะ (2551) กระบวนการสื่อสารเรื่องร้องเรียน ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อ

ร้องเรียนจากประชาชน ของกระทรวงอุตสาหกรรม ที่ระบุว่าปัญหา อุปสรรคเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรมมีปัญหาในระดับหน่วยงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 มิติ คือ มิติด้านศักยภาพบุคลากร มิติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และมิติ ด้านนโยบาย และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานให้มี ประสิทธิภาพ ของ สมยศ นาวิการ (2544, หน้า 14) กล่าวว่า มีปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์การ ประกอบด้วย... ข้อ 2 โครงสร้าง (structures) โครงสร้างขององค์การที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงานและข้อ 5 บุคลากร (staff) ผู้ร่วมองค์การ

### ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. กรุงเทพมหานครควรมีการปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับการจัดการเรื่องร้อง ร้องทุกข์ให้ทันสมัย มีประสิทธิภาพ สามารถรองรับข้อมูลต่าง ๆ ได้สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์
2. ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ ควรศึกษาทบทวนเรื่อง โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ การ บริหารงานบุคคลให้เหมาะสมกับบทบาท ภารกิจที่รับผิดชอบและปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น
3. กรุงเทพมหานครควรปรับปรุงแนวทางปฏิบัติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ พร้อม จัดทำคู่มือการปฏิบัติสำหรับทุกหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครให้เป็นมาตรฐาน เดียวกัน
4. เจ้าหน้าที่ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ ควรนำแนวคิด Service Mind (การมีจิตใจ ให้บริการที่ดี) เป็นแนวทางในการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กรและ กรุงเทพมหานคร

### ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาแนวทางการยุติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ค้างในระบบ เรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS)

2. ควรทำการศึกษาภาวะผู้นำที่มีผลต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของ ศูนย์เรื่องร้องทุกข์

### บรรณานุกรม

คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจ  
ราชการและเรื่องราวยุติธรรม สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย พฤษภาคม 2554  
คู่มือการปฏิบัติงานกองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ปรับปรุง กรกฎาคม 2561  
ณัช จันทนะ (2551) กระบวนการสื่อสารเรื่องร้องเรียน ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหา  
ตามข้อร้องเรียนจากประชาชน ของกระทรวงอุตสาหกรรม  
ปิยะนุช เงินคล้าย, พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์, เอกสารประกอบการบรรยาย POL 6001  
ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐศาสตร์ หลักสูตรรัฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชา  
สหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
แผนปฏิบัติการราชการประจำปี พ.ศ. 2563 สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร  
สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เรื่องราวยุติธรรม)  
พชร ประชุมแดง (2561) การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด  
อุบลราชธานี  
พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528  
พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546  
พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร  
พ.ศ. 2554  
พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2554

### บรรณานุกรม (ต่อ)

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2541 เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ  
เกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวยุติธรรม  
กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, เอกสารประกอบการสอน POL 6510 การวิจัยและพัฒนาชุมชน  
หลักสูตรรัฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น  
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราม

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช. แผนแม่บทการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพการให้บริการ  
ศูนย์ กทม.1555. ม.ป.ท. : ม.ป.พ., ม.ป.ป.

รศ.ดร. ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ หนังสือ ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่

Modern Organization Theory,

ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544

วดี สิทธิไพศาล (2556) การบริหารคุณภาพงานรับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานส่งเสริม  
การปกครองท้องถิ่นอำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2529:53) มาตรฐานการปฏิบัติงาน  
อนุวัฒน์ โมกโชติสง (2559) การพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้า  
นครหลวง

เฉลิมเกียรติ แก้วหอม.2555.แนวคิดทฤษฎีการประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

[ออนไลน์].[http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post\\_804.html](http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html)

(สืบค้นเมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2563)

สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร [ออนไลน์].

<http://www.bangkok.go.th/gad/page/main/2314/สถิติเรื่องราวร้องทุกข์>

(สืบค้นเมื่อ 2 ตุลาคม 2563)

### บรรณานุกรม (ต่อ)

สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร [ออนไลน์].

<http://www.bangkok.go.th/gad/page/top/1152/คู่มือปฏิบัติราชการของกองกลาง>

ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ (สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2563)

สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร [ออนไลน์].

<http://www.bangkok.go.th/rongtook/ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ 1555>

กรุงเทพมหานคร (สืบค้นเมื่อ 25 ตุลาคม 2563)

อำนาจ นาคแก้ว ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน [ออนไลน์].

[https://nakkaew.wordpress.com/คลังความรู้/ความรู้บทความ/บทความ/](https://nakkaew.wordpress.com/คลังความรู้/ความรู้บทความ/บทความ/ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (สืบค้นเมื่อ 9 ตุลาคม 2563)



