

## ๑. ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน

### ๒. หลักการและเหตุผล

สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานของกรุงเทพมหานครที่มีความสำคัญต่อการบริหารราชการของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยการบริหารงานในสำนักงานฯ มีเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นข้าราชการการเมือง เป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด และมีหัวหน้าสำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นผู้ช่วยในการบริหารการปฏิบัติราชการและควบคุมบังคับบัญชาบุคลากรในสังกัดสำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้แบ่งการปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ และภารกิจของหน่วยงานออกเป็น ๒ ลักษณะ คือ ลักษณะที่ ๑ ปฏิบัติงานด้านเลขาธิการ มีอำนาจหน้าที่ดูแล จัดการ และควบคุมการนัดหมายของผู้บริหารให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย กลุ่มงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และกลุ่มงานเลขาธิการของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและที่ปรึกษาผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และลักษณะที่ ๒ การปฏิบัติงานสนับสนุน ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณและธุรการทั่วไป งานการเงิน งานบัญชี และพัสดุ งานดูแลสถานที่ ยานพาหนะ ห้องประชุมและอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริหาร ฝ่ายการเมืองและประสานนโยบาย ปฏิบัติงานด้านประสานงานการประชุม การตรวจราชการของผู้บริหาร ประสานงานกับสภากรุงเทพมหานคร รัฐสภา และหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง ติดตามการปฏิบัติงานตามนโยบายของผู้บริหาร สรุปรายงาน ติดตามวิเคราะห์ ประเมินผล และฝ่ายตรวจสอบเรื่องราว ปฏิบัติงานในฐานะเป็นศูนย์รับแจ้งทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

ภารกิจหลักของฝ่ายตรวจสอบเรื่องราว มีหน้าที่รับผิดชอบในการรับและดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับราชการของกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีมาจากส่วนราชการภายนอก องค์กรนิติบุคคล ประชาชน และดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในด้านการประสานงาน การเร่งรัดติดตามผล การลงบันทึก การวิเคราะห์ข้อมูล การจัดทำสถิติ และงานตามนโยบายของผู้บริหาร ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ ทางไปรษณีย์ ทางโทรสาร หน่วยราชการภายนอก และสื่อมวลชน นอกจากนี้ประชาชน ยังแจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ต่อฝ่ายตรวจสอบเรื่องราวโดยตรงหรือมาติดต่อด้วยตนเองเพื่อประสงค์ขอพบผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในการแจ้งเรื่องร้องเรียน โดยเชื่อมั่นว่าจะได้รับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของตนได้อย่างรวดเร็ว ในการนี้ ฝ่ายตรวจสอบเรื่องราว ในฐานะศูนย์รับแจ้งทุกข์ปฏิบัติหน้าที่เสมือนตัวแทนของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร จะให้การต้อนรับอำนวยความสะดวกกับประชาชน ในการรับฟังปัญหา ให้คำปรึกษา แนะนำ และบางกรณีจะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้การรับรองแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการแจ้งเรื่องร้องเรียนต่อฝ่ายตรวจสอบเรื่องราว จากนั้นฝ่ายตรวจสอบเรื่องราวจะดำเนินการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอน ตั้งแต่ การรับเรื่องตรวจสอบ วิเคราะห์ จัดทำหนังสือเสนอผู้บริหารลงนามแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการภายในกำหนด ๑๕ วันทำการ (นับจากวันที่หน่วยงานได้รับหนังสือ) ซึ่งจากสถิติตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนธันวาคม ๒๕๕๗ มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนถึง ๑,๗๒๙ เรื่อง ทั้งนี้จากการตรวจสอบ ณ เดือนมิถุนายน ๒๕๕๘ พบว่ามีเรื่องร้องเรียนที่แจ้งไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ยังไม่ได้รายงานผลการดำเนินการแก้ไขให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดจำนวนมากถึง ๘๗๐ เรื่อง โดยสาเหตุหนึ่ง

พบว่าเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนของฝ่ายตรวจสอบเรื่องราวยังไม่มีการควบคุม และติดตามเรื่องร้องเรียนให้เป็นระบบอย่างต่อเนื่องและเรื่องร้องเรียนทุกเรื่องจะอยู่ในการควบคุมทะเบียนรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนเฉพาะที่ส่วนงานธุรการ ของฝ่ายตรวจสอบเรื่องราวเท่านั้น ทำให้ขาดความคล่องตัวในการให้ข้อมูลที่แจ้งเมื่อมีประชาชนหรือผู้บริหารติดตามขอทราบผลเรื่องร้องเรียน ประกอบกับปัจจุบันเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนยังไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงานในส่วนที่แต่ละคนรับผิดชอบเฉพาะตัวแต่อย่างใด

ดังนั้น เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน มีประสิทธิภาพในการดำเนินการตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบเพิ่มขึ้น จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้เป็นรูปธรรมด้วยการกำหนดกรอบ วิธีการ หลักเกณฑ์ และเครื่องมือเทคโนโลยีในการนำมาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

### ๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนของประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว
- ๓.๒ เพื่อให้ประชาชนรับทราบผลการดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ๓.๓ เพื่อควบคุม และติดตามการปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่างมีระบบ

### ๔. เป้าหมาย

การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ด้านการติดตามเรื่องร้องเรียน มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### ๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

เพื่อให้ประสิทธิภาพการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของประชาชน เป็นไปตามวัตถุประสงค์และบรรลุเป้าหมายที่กำหนด ผู้จัดทำรายงานได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการจัดทำรายงานครั้งนี้ ดังนี้

๕.๑ แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริหาร : การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ หรือการวิเคราะห์สภาวะแวดล้อม (SWOT Analysis) โดย Albert Humphrey ซึ่งเป็นผู้ริเริ่มแนวคิดนี้ว่าเป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ สำหรับองค์กรหรือโครงการ ซึ่งช่วยผู้บริหารกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาส และอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนผลกระทบที่มีศักยภาพจากปัจจัยเหล่านี้ต่อการทำงานขององค์กร ซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้

S มาจาก Strengths หมายถึง จุดเด่นหรือจุดแข็ง ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในบริษัท เช่น จุดแข็งด้านส่วนประสม จุดแข็งด้านการเงิน จุดแข็งด้านการผลิต จุดแข็งด้านทรัพยากรบุคคล บริษัทจะต้องใช้ประโยชน์จากจุดแข็งในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด

W มาจาก Weaknesses หมายถึง จุดด้อยหรือจุดอ่อน ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในต่าง ๆ ของบริษัท ซึ่งบริษัทจะต้องหาวิธีในการแก้ไขปัญหา

O มาจาก Opportunities หมายถึง โอกาส ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นผลจากการที่สภาพแวดล้อมภายนอกของบริษัทเอื้อประโยชน์ หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร โอกาสแตกต่างจากจุดแข็งตรงที่โอกาสนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก แต่จุดแข็งนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายใน นักการตลาดที่ดีจะต้องเสาะแสวงหาโอกาสอยู่เสมอ และใช้ประโยชน์จากโอกาสนั้น

T มาจาก Threats หมายถึง อุปสรรค ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นข้อจำกัดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งธุรกิจจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์การตลาดให้สอดคล้อง และพยายามขจัดอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้ได้จริง

หลักการสำคัญของ SWOT ก็คือการวิเคราะห์โดยการสำรวจจากภาพการณ์ ๒ ด้าน คือสภาพการณ์ภายใน และสภาพการณ์ภายนอก ดังนั้น การวิเคราะห์ SWOT จึงเรียกได้ว่าเป็นการวิเคราะห์สภาพการณ์ (Situation Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์โอกาส-อุปสรรค การวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้ว และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ที่มีต่อองค์กรธุรกิจ และจุดแข็ง จุดอ่อน และความสามารถด้านต่าง ๆ ที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินตามกลยุทธ์ขององค์กรระดับองค์กรที่เหมาะสมต่อไป

โดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการศึกษาครั้งนี้ มีดังนี้

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน

**จุดแข็ง (Strengths)**

- ผู้บริหารสำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ให้การสนับสนุนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน

- เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนเป็นผู้มีความรู้ และประสบการณ์ ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและมีการทำงานเป็นทีมที่ดี พร้อมให้ความร่วมมือในการพัฒนางาน

- เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนมีความพร้อมในการให้บริการประชาชน

**จุดอ่อน (Weaknesses)**

- เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนมีจำนวนน้อย เมื่อเทียบกับปริมาณงาน และงานที่ได้รับมอบหมาย งานนโยบายที่ต้องดำเนินการเฉพาะหน้า

- การดำเนินการเรื่องร้องเรียน ในด้านการติดตามยังล่าช้าไม่เป็นระบบ และเครื่องคอมพิวเตอร์ มีไม่เพียงพอ

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก

**โอกาส (Opportunities)**

- ในการดำเนินการเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถขอความร่วมมือ และขอรับการสนับสนุนจากสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

- หน่วยงานต่าง ๆ พร้อมจะให้ความร่วมมือและถือปฏิบัติหากสำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีการประสานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน

### อุปสรรค(Threats)

- หน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร รายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนล่าช้า ไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
- ประชาชนไม่เข้าใจข้อมูล ข้อเท็จจริง เหตุผลและความจำเป็นในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ ส่งผลให้มีการร้องเรียนเพิ่มขึ้น

๕.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดขอบเขต แบบแผน วิธีปฏิบัติราชการเพื่อเป็นไปตามหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ดังนี้

- ๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- ๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- ๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- ๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกิดความจำเป็น
- ๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์
- ๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ

ต้องการ

๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้แก่การตรวจสอบ และวัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง

๕.๓ กมลธรรม วาสบุญมา (๒๕๕๒) ได้อธิบายถึง มาตรฐานทางจริยธรรม อันเป็นค่านิยมหลัก (Core Value) ๙ ประการ ได้แก่

- ๑) การยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม
- ๒) การมีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์ สุจริต และรับผิดชอบ
- ๓) การยึดถือประโยชน์ของประเทศชาติเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน และไม่มีประโยชน์ทับซ้อน

ประโยชน์ทับซ้อน

- ๔) การยึดหลักทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย
- ๕) การให้บริการแก่ประชาชนอย่างครบถ้วนถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
- ๖) การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วนถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง

ข้อเท็จจริง

- ๗) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้
- ๘) การยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
- ๙) การยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพขององค์กร

๕.๔ บุญเกียรติ การะเวกพันธ์ (๒๕๕๕) ได้อธิบายเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ว่าเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม โดยมีแนวทางในการบริหารจัดการดังนี้

- การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
- คำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก
- รัฐพึงทำบทบาทเฉพาะที่รัฐทำได้ดีเท่านั้น

หลักสำคัญของแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐเป็นการปฏิรูปในลักษณะองค์รวม เพื่อเปลี่ยนแปลงระบบบริหารภาครัฐไปสู่ระบบการบริหารจัดการภาครัฐ แนวใหม่ ที่เน้นการทำงานโดยวัดผลสัมฤทธิ์ / มีการวัดผลที่เป็นรูปธรรมโปร่งใส มีการบริหารงาน ที่รวดเร็ว และคล่องตัว สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและสังคมได้อย่างถูกต้องเหมาะสมโดยมีหลักการที่สำคัญ ดังนี้

- การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน ( Reprocess )ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้เป็นแบบ มุ่งไปสู่การบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์การด้วยมิติอะไรบ้างแต่ละหน่วยมีตัวอะไรเป็นตัวชี้วัดผลงานที่เป็นรูปธรรม
  - มีระบบการสนับสนุนทางด้านบุคลากรและเทคโนโลยีโดยการสร้างระบบบริหารบุคคลและค่าตอบแทน จะมีการปรับเปลี่ยนระบบการกำหนดตำแหน่งและเงินเดือน จากระบบยัดชั้นหรือระดับตำแหน่ง เป็นการยึดความสามารถและผลงานพัฒนารูปแบบการจ้างงานให้มีความ หลากหลาย
  - การปรับวิธีการบริหารให้มีประสิทธิภาพและเน้นผลงานการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์วัฒนธรรมและค่านิยม ( Reparadigm )จะมุ่งที่การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานและทัศนคติของเจ้าหน้าที่ของรัฐ จากความคิดความเชื่อเดิม ๆ ไปเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ มีค่านิยมรักศักดิ์ศรี มีจริยธรรม รับผิดชอบต่อผลงาน
    - ปรับการบริหารงานให้เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้โดยมีการปรับเปลี่ยนระบบงบประมาณ การเงิน และการพัสดุ ให้เป็นระบบการจัดทำงบประมาณที่เน้นการควบคุมการใช้จ่ายเงินเป็นหลักเพื่อให้ตรวจสอบได้ง่ายและเน้นเป็นเครื่องมือในการวางแผน ดังนั้นงบประมาณจะชี้ให้เห็นถึงวัตถุประสงค์หรือยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน คือทำให้ผู้พิจารณางบประมาณสามารถทราบได้ว่าการจัดสรรงบประมาณนั้นช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่ และเป็นระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานและผลสัมฤทธิ์ มีการกำหนดเป้าหมายของงานอย่างเป็น รูปธรรม มีดัชนีชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของงาน
    - ปรับบทบาทภารกิจและกลยุทธ์โดยให้เอกชนและชุมชนมีส่วนร่วม

## ๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

### กรอบการดำเนินการในปัจจุบัน

ฝ่ายตรวจสอบเรื่องราว สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มีกรอบอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ด้านงานธุรการ จำนวน ๓ คน และด้านงานรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๗ คน ประกอบด้วย

- นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ (หัวหน้าฝ่าย) จำนวน ๑ คน มีหน้าที่รับผิดชอบกำกับ ควบคุมดูแลบังคับบัญชา ให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบการปฏิบัติงาน และแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติราชการฝ่ายตรวจสอบเรื่องราว ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามนโยบายของผู้บริหาร และติดตามผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ออกตรวจราชการ/การตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

- นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ จำนวน ๒ คน มีหน้าที่รับผิดชอบช่วยงานหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบเรื่องราว ในการกลั่นกรองงานของเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของ สำนัก และสำนักงานเขต หน่วยงานภายนอก และปฏิบัติหน้าที่ติดตามผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครออกตรวจราชการ/รับเรื่องร้องเรียนของประชาชน

- นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ/ชำนาญการจำนวน ๔ คน มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบ ประกอบด้วย สำนัก สำนักงานเขต หน่วยงานภายนอก และปฏิบัติหน้าที่ติดตามผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครออกตรวจราชการ/รับเรื่องร้องเรียนของประชาชน

- เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน/ชำนาญงาน จำนวน ๓ คน มีหน้าที่รับผิดชอบรับหนังสือแยกประเภท ตรวจสอบ ส่งหนังสือ และจัดเก็บเอกสาร ทำลายเอกสาร ถ่ายเอกสาร รับ-ส่งโทรสาร บันทึกข้อมูล จัดเก็บข้อมูล ประสานงาน อำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ

### วิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (ฝ่ายตรวจสอบเรื่องราว) ได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. งานด้านธุรการ รับผิดชอบโดยเจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน/ชำนาญงาน ระยะเวลาดำเนินการ ๑ วัน ดังนี้

- ๑) รับ ตรวจสอบหนังสือ
- ๒) ลงทะเบียนรับ-ส่ง หนังสือในระบบคอมพิวเตอร์
- ๓) แยกประเภทหนังสือเพื่อจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน กำหนดชั้นความลับ
- ๔) แจกจ่ายงานให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
- ๕) ตรวจสอบหนังสือก่อนส่งออก
- ๖) ลงทะเบียนคุมหนังสือส่งออก

๒. งานด้านตรวจสอบกลั่นกรองงานเรื่องร้องเรียนดำเนินการโดยนักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ/ชำนาญการ/ชำนาญการพิเศษ ระยะเวลาดำเนินการ ๑ - ๓ วัน ดังนี้

๑) รับเรื่อง ดำเนินการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของเรื่อง  
๒) ตรวจสอบเรื่องในเบื้องต้น ดำเนินการพิจารณาสรุปประเด็นของเรื่อง และตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๓) ประสานงาน กรณีข้อมูลไม่สมบูรณ์ชัดเจน จะดำเนินการขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติม โดยสอบถามจากผู้ร้อง (กรณีแจ้งหมายเลขโทรศัพท์) หรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือตรวจสอบ ณ สถานที่ที่เป็นเหตุแก่การร้องเรียน (บางกรณี)

๔) กลั่นกรองเรื่อง ดำเนินการนำข้อมูล/ข้อเท็จจริงที่ได้มาพิจารณากลับมาตรวจสอบความถูกต้องตามข้อกฎหมาย และหลักธรรมาภิบาล และรวบรวมข้อมูลทั้งหมด สรุปรายงานเป็นหนังสือ พร้อมเสนอข้อพิจารณา/เสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๕) การติดตามผล ดำเนินการตรวจสอบเรื่องที่ยังไม่มีการรายงานผล โดยประสานทางโทรศัพท์ และจัดทำบันทึกขอทราบผลเสนอผู้บังคับบัญชาลงนาม

## กรอบแนวทางการดำเนินการที่ผู้จัดทำรายงานเสนอ

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนของฝ่ายตรวจสอบเรื่องราว สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน ผู้จัดทำรายงานพิจารณาแล้วมีความเห็นว่าในขั้นตอนลงทะเบียนรับ-ส่งหนังสืออยู่ในส่วนของงานธุรการเพียงฝ่ายเดียว โดยเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการให้บริการประชาชนและดำเนินการเรื่องร้องเรียน กลับมอง ติดตาม สรุปรายงานผล ต่อผู้บริหารทราบ ยังไม่มีระบบการดำเนินการที่เป็นรูปธรรม โดยเฉพาะในขั้นตอนการติดตามผลเรื่องร้องเรียนที่แจ้งหน่วยงานดำเนินการภายในระยะเวลา ๑๕ วัน เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน (นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติกร ข้าราชการ) ยังไม่มีกรอบแนวทางในการติดตามที่ชัดเจนประกอบกับยังไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ไม่สามารถรองรับการให้คำชี้แจงประชาชน หรือผู้บริหาร ที่ติดตามขอทราบผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนผู้จัดทำรายงานจึงขอเสนอ ดังนี้

### ๑. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่ต้องมีการติดตามผล

๑) เรื่องที่อยู่ในความคาดหวังของผู้ร้องเรียนว่า ปัญหาจะได้รับการแก้ไขจะมีการติดตามเร่งรัดขอทราบผลการพิจารณาจากหน่วยงานนับแต่วันที่ยื่นคำร้องอย่างต่อเนื่อง

๒) เรื่องที่ต้องติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด

๓) เรื่องที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญ หรือมอบหมายให้ดำเนินการเป็นกรณีพิเศษ

๔) เรื่องที่หน่วยงานได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบแล้ว หากยังมีข้อเคลือบแคลงหรือเห็นว่า ยังมีการดำเนินการที่ไม่เหมาะสม หรือผู้ร้องยังได้แจ้งผลการพิจารณาของหน่วยงาน

### ๒. กำหนดวิธีการและขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียน

๑) การติดตามเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ ควรดำเนินการในทุกกรณีที่มีการติดตามขอทราบผลจากผู้ร้อง หรือติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ทราบความคืบหน้า ปัญหาในการดำเนินการ สามารถตอบข้อชี้แจงผู้ร้องทราบในเบื้องต้น

๒) กรณีไม่ทราบว่าจะติดตามเรื่องร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผู้ถูกร้องเรียนได้จะใช้วิธีประสานงานทางโทรศัพท์ไปยังเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเลขานุการของผู้บริหารหน่วยงาน แล้วแจ้งความประสงค์ขอทราบผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

๓) กรณีหน่วยงานยังไม่รายงานผลให้สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด จะติดตามผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือไปยังหัวหน้าหน่วยงานเพื่อทราบและเร่งรัดการติดตามและรายงานผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนโดยแบ่งการดำเนินการติดตามเรื่องออกเป็นระยะ ดังนี้

- เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน
- เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับแต่เดือนครั้งที่ ๑
- เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๓ วัน นับแต่เดือนครั้งที่ ๒

๔) การติดตามเรื่องร้องเรียน โดยมีหนังสือเชิญประชุมกับหน่วยงาน เพื่อหารือร่วมกันถึงปัญหา และแนวทางการแก้ไขเพื่อให้ได้ข้อยุติ

๓. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนโดยมีขั้นตอนประกอบด้วย

๑) การบันทึกข้อมูลการร้องเรียน โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการจัดทำระบบและควบคุมข้อมูลเรื่องร้องเรียนโดยติดตั้งสัญญาณเตือนครบกำหนดเวลา ตามตาราง ดังนี้

เลขที่	ชื่อเรื่อง	วันที่รับ	หน่วยงาน	วันที่ส่ง	วันที่กำหนด	หมายเหตุ

๒) จัดทำบันทึกความก้าวหน้า/ผลการดำเนินการ ซึ่งกระทำโดยเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนในส่วนที่รับผิดชอบของแต่ละคน

๓) การตรวจสอบข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ผลการดำเนินการ โดยหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบรายละเอียดความก้าวหน้าผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ตามข้อ ๒

#### ๔. การกำหนดกรอบให้หน่วยงานถือปฏิบัติ

๑) ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานที่ยังไม่รายงานผลการดำเนินการ

๒) เมื่อพ้นระยะเวลาที่กำหนดตามข้อ ๑ สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร จะดำเนินการโดยมีหนังสือติดตาม “เดือนครั้งที่ ๑” เมื่อครบกำหนดเวลาเดือนแล้วยังไม่รายงานผล มีหนังสือ “เดือนครั้งที่ ๒” หากยังมีได้รับรายงาน มีหนังสือ “เดือนครั้งที่ ๓” และให้รายงานปลัดกรุงเทพมหานครส่งการให้หัวหน้าหน่วยงานชี้แจงเหตุผลความล่าช้าในการรายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งพิจารณาดำเนินการทางวินัยกับผู้รับผิดชอบตามควรแก่กรณี

๓) เรื่องร้องเรียนใดใช้เวลาพิจารณาตั้งแต่ ๓ เดือนขึ้นไป แล้วยังไม่เสร็จสิ้น เช่นอยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ หรือของศาล หรือรอจัดสรรงบประมาณ ในการแก้ไขปัญหา) ให้หน่วยงานชี้แจงเหตุผลให้ปลัดกรุงเทพมหานครทราบตามลำดับขั้น

### ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

๑. เลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
๒. หัวหน้าสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
๓. ฝ่ายตรวจสอบเรื่องราว
๔. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
๕. สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล
๖. หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน

### ๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ – เดือนมิถุนายน ๒๕๕๙

รายละเอียดดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ								
	พ.ศ. ๒๕๕๘			พ.ศ. ๒๕๕๙					
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.
๑. ขอความเห็นชอบเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร	→								
๒. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่ต้องมีการติดตามผล		→							
๓. กำหนดวิธีการ และขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียน		→	→						
๔. จัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน			→	→					
๕. จัดทำระบบการควบคุม/ติดตามเรื่องร้องเรียน					→				
๖. กำหนดกรอบให้หน่วยงานถือปฏิบัติ						→	→	→	→

### ๘. แนวทางการติดตามและประเมินผล

- ๘.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (Output) และหรือระดับผลลัพธ์ (Outcome)
  - ระดับผลผลิต (Output) การดำเนินการเรื่องร้องเรียนสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการควบคุม ติดตามผลอย่างเป็นระบบ ภายในปี ๒๕๕๙
  - ระดับผลลัพธ์ (Outcome) จำนวนเรื่องร้องเรียนมีการรายงานผลภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ๘.๒ วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล(สำเร็จ)
  - ในการติดตามและประเมินผลสำเร็จ ใช้วิธีการประมวลจากสถิติรายงานประจำเดือน

#### ๙. ข้อเสนอแนะ

๑. สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ควรจัดให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ศึกษาดูงาน ณ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย เพื่อเพิ่มความรู้และประสบการณ์ให้กับเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

๒. สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ควรมีหนังสือประสานกำชับหน่วยงานให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนโดยเร่งด่วน

๓. ควรให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนลงพื้นที่ตรวจสอบสถานที่ร้องเรียนในเรื่องเหตุรำคาญเกี่ยวกับการก่อสร้างอาคาร อยู่ช่อมรณยนต์เสียงดัง และขยะตกค้างส่งกลิ่นรบกวน เป็นต้น เนื่องจากเป็นปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนเข้ามาจำนวนมาก

๔. ประสานสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ออกแบบระบบเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างสำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร กับหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร ในการแจ้งเรื่องแก้ไขปัญหา และติดตามผลเรื่องร้องเรียน

๕. ควรมีหนังสือหรือโทรศัพท์แจ้งผู้ร้องทราบในเบื้องต้น