เลขที่ ๔๔

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ฝ่ายเทศกิจ เขตดินแดง

จัดทำโดย นางสาวอรุณี มุสิกะพันธ์

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

สังกัด ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตดินแดง

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๘

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๑. ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ฝ่ายเทศกิจ เขตดินแดง

๒. หลักการและเหตุผล

เดิมเขตดินแดงเป็นแขวงหนึ่งของเขตพญาไท ต่อมาได้มีการเปลี่ยนแปลงพื้นที่เขตพญาไท เขตห้วยขวาง และเขตบางกะปิ ในปี พ.ศ. ๒๕๒๑ โดยได้โอนแขวงดินแดงไปขึ้นกับเขตห้วยขวาง และในปี พ.ศ. ๒๕๓๒ กรุงเทพมหานครได้จัดตั้งสำนักงานเขตห้วยขวาง สาขาดินแดง ขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อราชการ ต่อมาผู้บริหารกรุงเทพมหานครพิจารณาเห็นว่าเขตห้วยขวาง เขตพญาไท และเขตราชเทวี มีประชากรอยู่อาศัยเพิ่มมากขึ้นและเพื่อให้ความสะดวกแก่ประชาชนในท้องที่ไม่ต้องเดินทางไปติดต่อราชการบางแห่งไกลเกินไป จึงได้จัดตั้งสำนักงานเขตดินแดงขึ้น เมื่อวันที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๓๗ โดยตั้งพื้นที่จากเขตห้วยขวาง จำนวน ๓.๓๓๑ ตารางกิโลเมตร เขตพญาไท ๐.๖๗๐ ตารางกิโลเมตร เขตราชเทวี ๐.๓๘ ตารางกิโลเมตร และแขวงดินแดง จำนวน ๔.๓๑๕ ตารางกิโลเมตร รวมพื้นที่เขตดินแดง ๘.๓๕๔ ตารางกิโลเมตร มีแขวงเดียว ประชากรประมาณ ๑๕๐,๐๐๐ คน จำนวนบ้าน ๔๖,๘๐๐ หลังคาเรือน โดยมีทิศเหนือ ติดพื้นที่จตุจักร ทิศตะวันออกติดพื้นที่เขตห้วยขวาง ทิศใต้ติดเขตราชเทวี และทิศตะวันตกติดเขตพญาไท

เขตดินแดงมีประชากรจำนวนมากและมีประชากรแฝงที่เข้ามาอาศัยประกอบอาชีพในพื้นที่เขตดินแดง มากถึง ๓ ใน ๔ ของประชากรตามทะเบียนบ้าน พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่อยู่อาศัยตามลักษณะชุมชนชาวแฟลตซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของการเคหะแห่งชาติ นอกจากนั้นยังมีชุมชนที่เข้าไปบุกรุกพื้นที่เอกชนและพื้นที่ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย สภาพชุมชนมีลักษณะที่อยู่อาศัยหนาแน่นปานกลางและหนาแน่นมาก สภาพสังคมอยู่ในลักษณะสังคมเมืองที่ประชากรส่วนใหญ่ต้องดิ้นรนประกอบอาชีพและดำรงชีวิตตามวิถีชีวิตของคนเมือง มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมค่อนข้างสูง การประกอบอาชีพของคนในพื้นที่เขตดินแดงขึ้นอยู่กับภาคบริการและผู้ประกอบการในภาคอุตสาหกรรมขนาดย่อม มีสถานศึกษาขนาดใหญ่หลายแห่ง หน่วยงานราชการที่สำคัญ เป็นเขตที่มีการประกอบธุรกิจสถานบันเทิงจำนวนมาก ศูนย์การค้า โรงแรม สำนักงานธุรกิจบนถนนสายหลักสำคัญ คือ ถนนวิภาวดีรังสิต ถนนรัชดาภิเษก ถนนอโศก-ดินแดง ซึ่งเป็นถนนที่ต่อเชื่อมไปยังเขตเศรษฐกิจหลายๆ เขตที่มีความเจริญทันสมัยเป็นย่านธุรกิจเมืองใหม่ ประชาชนจึงมีฐานะอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับสูง บริเวณพื้นที่โดยรอบไม่สามารถขยายพื้นที่ธุรกิจได้ แต่ได้มีการใช้พื้นที่เขตเดิมให้เกิดประโยชน์มากขึ้นตามลำดับ จากสภาพเศรษฐกิจและสังคมของเขตดินแดง โดยมีโครงสร้างบริหารงานส่วนราชการภายในสำนักงานเขต แบ่งออกเป็น ฝ่ายต่างๆ ๑๐ ฝ่าย ดังนี้ ฝ่ายปกครอง, ฝ่ายทะเบียน, ฝ่ายเทศกิจ, ฝ่ายการคลัง, ฝ่ายการศึกษา, ฝ่ายโยธา, ฝ่ายรายได้, ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ และฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

หน้าที่ความรับผิดชอบฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตดินแดง โครงสร้างการแบ่งงานรับผิดชอบของฝ่ายเทศกิจมี ๓ งาน ดังนี้งานตรวจและบังคับการ งานคดีและธุรการ และงานกิจการพิเศษ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมดูแล และบังคับการ ให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร เช่น พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕ พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๓๕ พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. ๒๔๗๕ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๓๔ พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. ๒๕๑๐ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๓๔ พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. ๒๕๐๘ พระราชบัญญัติคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ. ๒๕๓๕ พระราชบัญญัติทางหลวง พ.ศ. ๒๕๓๕ พระราชบัญญัติควบคุมการโฆษณาโดยเครื่องขยายเสียง พ.ศ. ๒๔๙๓

งานธุรการ งานสารบรรณ งบประมาณ การเงินและบัญชี งานพัสดุ การบริหารงานบุคคล การประชาสัมพันธ์ และงานข้อมูลทั่วไปของฝ่ายเทศกิจ หน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ด้วยเขตดินแดง มีลักษณะชุมชนอาศัยหนาแน่น และดำรงชีวิตตามวิถีชีวิตของคนเมือง ในขณะเดียวกันการเกิดเหตุเดือดร้อนรำคาญของประชาชน ก็ต้องได้รับการแก้ไขโดยด่วนจากปัญหาที่เกิดจากกระบวนการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ฝ่ายเทศกิจเขตดินแดง

๑. กระบวนการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนเป็นไปด้วยความล่าช้า เนื่องจากเจ้าหน้าที่ในฝ่ายเทศกิจส่วนใหญ่ปฏิบัติงานภาคสนาม การออกตรวจตรา กวดขัน และการบังคับการตามกฎหมาย ครอบคลุมทั้งพื้นที่

๒. การติดภารกิจพิเศษหลายด้านที่หน่วยงานอื่นขอการสนับสนุน อาทิ เช่น งานด้านการอำนวยความสะดวกด้านการจราจร

๓. ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นติดภารกิจสำคัญเร่งด่วน เช่น การประชุมภายในและภายนอกหน่วยงาน ทำให้กระบวนการในการตัดสินใจเป็นไปด้วยความล่าช้า

เพื่อให้การกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ฝ่ายเทศกิจ เขตดินแดง มีประสิทธิภาพ การบริหารงานธุรการเป็นกลไกที่สำคัญของหน่วยงานการประสานงาน ติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วยการรับ – ส่งหนังสือซึ่งต้องมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างดี และรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด งานธุรการเล็งเห็นความสำคัญการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในพื้นที่ จึงได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ “ไลน์”ซึ่งเป็นหนึ่งในแอพพลิเคชั่นที่เป็นโปรแกรมสำหรับสนทนาผ่านเครือข่ายไร้สายบนทุกระบบของสมาร์ทโฟน ผู้ใช้งานสามารถดาวน์โหลดได้ฟรี ไลน์เป็นช่องทางสื่อสารใหม่ที่นิยมเป็นอย่างมาก และสามารถใช้งานได้ง่าย มาเป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ฝ่ายเทศกิจ เขตดินแดง ทำให้สามารถรายงานตอบเรื่องร้องทุกข์ และสามารถรายงานผลการดำเนินการไปยังศูนย์รับแจ้งทุกข์ เขตดินแดง ได้อย่างรวดเร็วครบก่อนกำหนด หรือทันตามระยะเวลาภายใน ๓ วันทำการ

ดังนั้น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ “แอพพลิเคชั่นไลน์” มาเป็นเครื่องมือการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ฝ่ายเทศกิจ เขตดินแดง สอดคล้องภารกิจยุทธศาสตร์ของหน่วยงานที่สนับสนุนแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙ (ตอบสนองแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๗ การบริหารจัดการ ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้การแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของฝ่ายเทศกิจ เขตดินแดง มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
๓.๒ เพื่อให้การรับ - ส่งเรื่องร้องทุกข์ของฝ่ายเทศกิจ เขตดินแดง ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด
๓.๓ เพื่อให้ผู้ร้องทุกข์มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ
๓.๔ เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อเจ้าหน้าที่เทศกิจและกรุงเทพมหานคร

๔. เป้าหมาย

ผู้ที่ร้องทุกข์ทุกรายต่อฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตดินแดง ได้รับการแก้ไขภายในเวลาที่รวดเร็วและรายงานผลการดำเนินการไปยังศูนย์รับแจ้งทุกข์ของเขตดินแดง ได้ตามในเวลาที่กำหนด

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

ผู้จัดทำรายงานการศึกษาได้จัดทำรายงานเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ฝ่ายเทศกิจ เขตดินแดง ได้นำความรู้ แนวคิด ทฤษฎี หรือเครื่องมือ มาใช้ในการจัดทำรายงาน ดังนี้

๕.๑ ความรู้ทางวิชาการ (ทางด้านกฎหมายและระเบียบ)

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๖:๙๒๘) ให้ความหมายของคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์ ไว้ดังนี้

ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ความช่วยเหลือ

คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน (๒๕๕๓:๑-๒) ได้แบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

๑) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

๒) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

๕.๒ แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

๕.๒.๑ คำว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ” Information Technology หรือมักเรียกสั้นๆ ว่าไอที (IT) ถูกนำมาใช้งานอย่างกว้างขวาง แทบทุกวงการล้วนเห็นความสำคัญของเทคโนโลยี จนมีคำกล่าวว่าโลกปัจจุบันนี้เป็นโลกแห่งยุคไอที

ในความเป็นจริง เทคโนโลยีสารสนเทศจะประกอบด้วยคำว่า “เทคโนโลยี” และคำว่า “สารสนเทศ” ซึ่งแต่ละคำมีความหมายดังนี้

เทคโนโลยี (Technology) คือการประยุกต์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตการสร้าง วิธีการดำเนินงานและรวมถึงอุปกรณ์ต่างๆ ที่มิได้เกิดขึ้นตามธรรมชาติ ปัจจุบันมนุษย์ได้นำเทคโนโลยีต่างๆ มากมายมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการดำเนินชีวิตประจำวันมากมายอย่างนับไม่ถ้วน

สารสนเทศ (Information) คือผลลัพธ์ที่เกิดจากการประมวลข้อมูลดิบด้วยการรวบรวมข้อมูลดิบจากแหล่งต่างๆ นำมาผ่านกระบวนการการประมวลผล ไม่ว่าจะเป็นการจัดกลุ่มข้อมูล การเรียงลำดับ การคำนวณและการสรุปผล มีการนำเอาสารสนเทศมานำเสนอในรูปแบบรายงานที่เหมาะสมต่อการใช้งาน สารสนเทศที่ดีย่อมก่อประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นด้านชีวิตประจำวัน ข่าวสาร ความรู้ด้านวิชาการและธุรกิจ

ดังนั้น เมื่อนำเอาคำว่า “เทคโนโลยี” และคำว่า “สารสนเทศ” มารวมกันเป็นคำว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ” หมายถึง เทคโนโลยีเพื่อใช้กับการจัดการสารสนเทศซึ่งหมายรวมถึงเทคโนโลยีการผลิต การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การวิเคราะห์และเผยแพร่ การสื่อสารโทรคมนาคม รวมถึงอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้งานเข้าร่วมกันเพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ ประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และทันต่อเหตุการณ์

สรุปได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่สำคัญ ๒ สาขา คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสาร มีการนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ผสมผสานกับเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม จึงทำให้คอมพิวเตอร์สามารถเชื่อมต่อสื่อสารเป็นระบบเครือข่าย โดยการเผยแพร่ข่าวสารจากการจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลมีความถูกต้องแม่นยำไปยังผู้ใช้ที่สามารถสื่อสารผ่านช่องทางสื่อสารโทรคมนาคมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นวิทยุ โทรศัพท์ โทรทัศน์ และเครือข่ายอินเตอร์เน็ตด้วยคอมพิวเตอร์ที่มีการนำเอาเทคโนโลยีเคเบิล สายไฟเบอร์ออปติก ระบบดาวเทียม หรือเครือข่ายไร้สาย มาประยุกต์ใช้ในการบริหารองค์กรต่างๆ ทั้งในภาครัฐ เอกชน และในการดำรงชีวิตประจำวัน

๕.๒.๒ นายอรรถพล กิตติธนาชัย (๒๕๕๕) อ้างอิง : นายณัฐกร สงคราม (๒๕๕๒) ได้ให้ความหมายว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ Information Technology หรือ IT คือการประยุกต์ความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในระบบสารสนเทศ ตั้งแต่กระบวนการจัดเก็บประมวลผล และการเผยแพร่สารสนเทศเพื่อช่วยให้ได้สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์โดยเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย

๑. เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมต่างๆ รวมทั้งซอฟแวร์ทั้งแบบสำเร็จรูปและแบบพัฒนาขึ้นเพื่อใช้งานเฉพาะด้าน ซึ่งเครื่องมือเหล่านี้จัดเป็นเครื่องมือทันสมัย และใช้เทคโนโลยีระดับสูง (High Technology)

๒. กระบวนการในการนำอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ข้างต้นมาใช้งาน เพื่อรวบรวมจัดเก็บประมวลผล และแสดงผลลัพธ์เป็นสารสนเทศในรูปแบบต่างๆข้างต้นมาใช้งาน เพื่อรวบรวมได้ต่อไป เช่น การจัดเก็บข้อมูลในลักษณะของฐานข้อมูลเป็นต้น

๕.๒.๓ คำว่า LINE (ไลน์) เป็นแอพพลิเคชันให้บริการ Messaging รวมกับ Voice Over IP ทำให้ผู้ใช้สามารถสร้างกลุ่มแชต ส่งข้อความ ภาพ คลิปวิดีโอ หรือจะพูดคุยโทรศัพท์แบบเสียงก็ได้ โดยข้อมูลที่ถูกส่งขึ้นไปนั้นฟรีทั้งหมด ตอนนี้ LINE ใช้ได้ในระบบปฏิบัติการ iOS, Android, Windows Phone, PC และ BlackBerry ฟีเจอร์ของ LINE ประกอบด้วย การส่งข้อความ, การสนทนาด้วยเสียง, การเปลี่ยนพื้นหลังแบ็กกราวนด์หน้าห้องแชต, การสนทนาแบบกลุ่ม, Official LINE และการส่งสติ๊กเกอร์

การเชื่อมต่อ LINE ของผู้ใช้เข้าหากัน มี ๔ วิธี

๑. เพิ่มคอนแท็กต์จากรายชื่อในสมุดโทรศัพท์ ซึ่งตรงนี้เป็นข้อดีของWhatsApp ที่ทำให้ผู้ใช้งานสะดวก

๒. การสแกน QR Code

๓. Shake it เอาโทรศัพท์มือถือ ๒ เครื่องที่อยู่ใกล้กันมาเขย่าคล้ายการจับมือให้รู้จักกัน

๔. การเสิร์ชหาจาก ID คล้ายการใส่รหัสของ BlackBerry ต่อมา LINE ถูกพัฒนาไปไกลกว่าการเป็นแค่แอปพลิเคชัน เพราะ LINE ได้เพิ่มฟีเจอร์ Home และ Timeline เข้ามา จนกลายเป็น Social Media อย่างหนึ่ง โพสต์ข้อความบ่งบอกสเตตัส, รูปภาพ, คลิปวิดีโอ และพิกัด โดยมีจุดเด่นที่การแสดงอารมณ์ด้วยสติกเกอร์ซึ่งเป็นจุดแข็งของ LINE ซึ่งจุดนี้น่าจะเป็นไม้เด็ดที่ทำให้ LINE ถูกต่อยอดไปอีกมากและเบียด Social Media หลักอย่างเฟซบุ๊ก

๕.๓ ทฤษฎีวงจรบริหารงานคุณภาพ (PDCA cycle)

วงจรบริหารงานคุณภาพ (PDCA cycle) เป็นแนวคิดของ W. Edwards Deming เป็นกิจกรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย ๔ ขั้นตอน ดังนี้

๕.๓.๑ การวางแผน (Plan) หมายถึง การกำหนดวัตถุประสงค์และตั้งเป้าหมาย กำหนดขั้นตอน วิธีการและระยะเวลา เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร ซึ่งในการวางแผนจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานของวิธีการทำงานหรือเกณฑ์มาตรฐานต่างๆ และการปฏิบัติเป็นไปตามข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐาน และช่วยในการวางแผนมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

๕.๓.๒ การปฏิบัติ (Do) หมายถึงการปฏิบัติให้เป็นไปตามแผน วิธีการและขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ และลงมือปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด

๕.๓.๓ การตรวจสอบ (Check) คือการติดตามและตรวจสอบความก้าวหน้าของการปรับปรุงข้อมูลการให้บริการให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และดูผลสำเร็จของงานนั้นว่าเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพ

๕.๓.๔ การปรับปรุงงานหรือการดำเนินกิจกรรม (Act) คือการดำเนินการให้เหมาะสมตามผลการประเมิน หากการปฏิบัติมีข้อปรับปรุงให้กำหนดวิธีการปรับปรุงจะช่วยให้มีความสมบูรณ์และมีคุณภาพเพิ่มขึ้น

จากแนวคิดวงจรบริหารงานคุณภาพ (PDCA cycle) โดยจะนำมาปรับใช้กับการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ฝ่ายเทศกิจ เขตดินแดง ดังนี้

๑. การวางแผน (Plan) โดยการจัดทำโครงการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ฝ่ายเทศกิจ เขตดินแดง การกำหนดวัตถุประสงค์และตั้งเป้าหมาย กำหนดขั้นตอนวิธีการและระยะเวลา

๒. การปฏิบัติ (Do) โดยดำเนินการตามโครงการ และขั้นตอนที่กำหนดไว้ เช่น การประชุมแนวทางการปฏิบัติ และมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การจัดทำขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงาน

๓. การตรวจสอบ (Check) โดยการติดตามและตรวจสอบการรายงานผลว่าเป็นไปตามที่มาตรฐานหรือแนวทางที่กำหนดหรือไม่

๔. การปรับปรุงงานหรือการดำเนินกิจกรรม (Act) โดยการดำเนินการให้เหมาะสมตามผลการตรวจสอบจากข้อ ๓ หากการปฏิบัติยังพบปัญหา ก็ปรับปรุงคู่มือขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงานนั้นให้มีความเหมาะสมมากขึ้น

๕.๔ การวิเคราะห์ทฤษฎี (SWOT Analysis) Stou.ac.th

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT Analysis) เป็นการวิเคราะห์สภาพองค์กรในปัจจุบัน เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส หรือข้อจำกัดที่อาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต โดยมีรายละเอียด ดังนี้

SWOT เป็นตัวย่อที่มีความหมาย ดังนี้

Strengths	– จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ
Weaknesses	- จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ
Opportunities	– โอกาสที่จะดำเนินการได้
Threats	– อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานขององค์การ

หลักการสำคัญของ SWOT ก็คือการวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ ๒ ด้าน คือสภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอก ดังนั้นการวิเคราะห์ SWOT จึงเรียกได้ว่าเป็นการวิเคราะห์สภาพการณ์ (Situation Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์โอกาส – อุปสรรค การวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้ว และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ที่มีต่อองค์กรธุรกิจ และจุดแข็ง จุดอ่อน และความสามารถ ด้านต่างๆ ที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์ และการดำเนินการตามกลยุทธ์ขององค์กรระดับองค์กรที่เหมาะสมต่อไป

<u>ประโยชน์ของการวิเคราะห์ SWOT</u>

วิเคราะห์ SWOT เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งปัจจุบันเหล่านี้แต่ละอย่างจะช่วยให้เข้าใจได้ว่ามีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างไร จุดแข็งขององค์กรจะเป็นความสามารถภายในที่ถูกใช้ประโยชน์เพื่อการบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่จุดอ่อนขององค์กรจะเป็นคุณลักษณะภายในที่อาจจะทำลายผลการดำเนินงานโอกาสทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ให้โอกาสเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผลจากการวิเคราะห์ SWOT นี้จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาไปในทางที่เหมาะสม

<u>ขั้นตอน / วิธีการดำเนินการทำ SWOTAnalysis</u>

การวิเคราะห์ SWOT จะครอบคลุมขอบเขตของปัจจัยที่กว้างด้วยการระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กร ทำให้มีข้อมูล ในการกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายที่จะถูกสร้างขึ้นมาบนจุดแข็งขององค์กร และแสวงหาประโยชน์จากโอกาสทางสภาพแวดล้อม และสามารถกำหนดกลยุทธ์ที่มุ่งเอาชนะอุปสรรคทางสภาพแวดล้อม หรือลดจุดอ่อนขององค์กรให้มีน้อยที่สุดได้ ภายใต้การวิเคราะห์ SWOT นั้น จะต้องวิเคราะห์ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร โดยมีขั้นตอนดังนี้

๑. การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กรจะเกี่ยวกับการวิเคราะห์และพิจารณาทรัพยากรและความสามารถภายในองค์กรทุกๆ ด้าน เพื่อที่จะระบุจุดแข็ง และจุดอ่อนขององค์กร แหล่งที่มาเบื้องต้นของข้อมูลเพื่อการประเมินสภาพแวดล้อมภายใน คือ ระบบข้อมูลเพื่อการบริหารที่ครอบคลุมทุกด้าน ทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบ ระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงานและทรัพยากรในการบริหาร (คน เงิน วัสดุ การจัดการ) รวมถึงการพิจารณาผลการดำเนินงานที่ผ่านมาขององค์กร เพื่อที่จะเข้าใจสถานการณ์ และผลกลยุทธ์ก่อนหน้านี้ด้วย

- จุดแข็งขององค์กร (S – Strengths) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกจากมุมมองของผู้ที่อยู่ภายในองค์กรนั้นเอง ว่าปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นขององค์กรที่องค์กรควรนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรได้ และควรดำรงไว้เพื่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร

- จุดอ่อนขององค์กร (W – Weaknesses) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ภายในจากมุมมองของผู้อยู่ภายในองค์กรนั้นๆ เองว่าปัจจัยภายในองค์กรที่เป็นจุดด้อยข้อเสียเปรียบขององค์กรควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือขจัดให้หมดไป อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

๒. การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก

ภายใต้การประเมินสภาพแวดล้อมขององค์กรนั้น สามารถค้นหาโอกาสและอุปสรรคทางการดำเนินงานขององค์กรที่ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจทั้งในและระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กร เช่น อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ นโยบายการเงินการงบประมาณ สภาพแวดล้อมทางสังคม เช่น ระดับการศึกษาและอัตรารู้หนังสือประชาชน การตั้งถิ่นฐานและการอพยพของประชาชน ลักษณะชุมชน ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม ความเชื่อและวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมทางการเมือง เช่น พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา มติคณะรัฐมนตรี และสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี หมายถึงกรรมวิธีใหม่ๆ และพัฒนาการทางด้านเครื่องอุปกรณ์ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและการให้บริการ

- โอกาสทางสภาพแวดล้อม (O – Opportunities) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบประโยชน์ ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินการขององค์กรในระดับมหภาค และองค์กรสามารถฉกฉวยข้อดีเหล่านี้มาเสริมสร้างให้หน่วยงานเข็มแข็งขึ้นได้

- อุปสรรค (T – Threats) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบในระดับมหาภาค ในทางที่ก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรง และทางอ้อม ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องหลีกเลี่ยงหรือปรับสภาพองค์กรให้มีความแข็งกร่างพร้อมที่จะเผชิญ แรงกระทบดังกล่าวได้

จากหลักการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT Analysis) ดังกล่าว ได้นำมาวิเคราะห์การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ฝ่ายเทศกิจเขตดินแดง ดังนี้

๑. จุดแข็ง (Strength)

๑.๑ ผู้บังคับบัญชาฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตดินแดงให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน

๑.๒ ข้าราชการและบุคลากรของฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตดินแดงสามารถใช้งานแอพพลิเคชั่นไลน์ผ่านสมาร์ทโพนได้เป็นอย่างดี

๒. จุดอ่อน (Weakness)

๒.๑ การปฏิบัติงานในหน้าที่ของฝ่ายเทศกิจ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่เทศกิจส่วนใหญ่ปฏิบัติงานภาคสนาม การออกตรวจตรา กวดขัน และการบังคับการตามกฎหมายครอบคลุมทั้งพื้นที่ทำให้การรับเรื่องร้องทุกข์เกิดความล่าช้า

๒.๒. หน่วยงานภายในและภายนอกประสานขอการสนับสนุนภารกิจพิเศษหลายด้าน อาทิเช่นงานด้านการอำนวยความสะดวกด้านการจราจร

๒.๓ ผู้บังคับบัญชาติดภารกิจสำคัญเร่งด่วน เช่นการประชุมภายใน และภายนอกหน่วยงาน

๓. โอกาส (Opportunity)

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ “แอพพลิเคชั่นไลน์” มาเป็นเครื่องมือช่วยการเพิ่มประสิทธิภาพ กระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ฝ่ายเทศกิจ เขตดินแดง

๔. อุปสรรค (Threat)

การที่หนังสือรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์ มีการกำหนดชั้นความลับ จึงไม่สามารถนำเรื่องร้องทุกข์ส่งผ่านไลน์ได้ทุกเรื่อง

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

รายงานข้อศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ฝ่ายเทศกิจ เขตดินแดง มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

๖.๑ วางแผนกำหนดขั้นตอนจัดทำแอพพลิเคชั่นไลน์ กลุ่มรับร้องทุกข์ นำเสนอหัวหน้าฝ่ายเทศกิจเห็นชอบ

๖.๒ เมื่อหัวหน้าฝ่ายเทศกิจเห็นชอบ ตั้งคณะทำงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ด้วยแอพพลิเคชั่นไลน์ดำเนินการเชิญสมาชิกฝ่ายเทศกิจเข้ากลุ่มไลน์รับร้องทุกข์ พร้อมจัดทำคู่มือประกอบการปฏิบัติงาน

๖.๓ ประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง ชี้แจง ทำความเข้าใจ ให้ทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ด้วยแอพพลิเคชั่นไลน์

๖.๔ ทดลองการปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ด้วยแอพพลิเคชั่นไลน์ ประเมินผลการปฏิบัติงานตามขั้นตอน กรอบระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่เทศกิจผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบแก้ไขรายงานผลว่ามีจุดบกพร่อง ปัญหาขั้นตอนไหนจะได้นำไปสู่การแก้ไข

๖.๕ การสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องทุกข์ต่อการปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ฝ่ายเทศกิจด้วยแอพพลิเคชั่นไลน์

<u>ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง</u>

๑. หัวหน้าฝ่ายเทศกิจ ให้ความเห็นชอบในการนำแอพพลิเคชั่นไลน์มาเป็นเครื่องมือช่วยในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ฝ่ายเทศกิจ เขตดินแดง

๒. หัวหน้างานคดีและธุรการ กำกับ ดูแลการปฏิบัติงานกระบวนการรับ – ส่งเรื่องร้องทุกข์และการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ฯ

๓. หัวหน้างานตรวจและบังคับการ กำกับ ดูแลการปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ฯ

๔. หัวหน้างานกิจการพิเศษ กำกับ ดูแลการปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ฯ

๕. เจ้าหน้าที่เทศกิจที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ฯ

๖. เจ้าพนักงานธุรการ สรุปรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ฯ

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ตั้งแต่วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๙ ถึงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

ลำดับ	ขั้นตอนกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ฝ่ายเทศกิจด้วยแอพพลิเคชั่นไลน์	เดือน		
		ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.
๑.	วางแผนกำหนดขั้นตอนจัดทำแอพพลิเคชั่นไลน์กลุ่มรับร้องทุกข์ นำเสนอหัวหน้าฝ่ายเทศกิจเห็นชอบ	⟷		
๒.	ตั้งคณะทำงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ด้วยแอพพลิเคชั่นไลน์ ดำเนินการเชิญสมาชิกฝ่ายเทศกิจเข้ากลุ่มไลน์รับร้องทุกข์พร้อมจัดทำคู่มือประกอบการปฏิบัติงาน	⟷		
๓.	ประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง ชี้แจง ทำความเข้าใจให้ทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ด้วยแอพพลิเคชั่นไลน์		⟷	
๔.	ทดลองการปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ด้วยแอพพลิเคชั่นไลน์ ประเมินผลการปฏิบัติงานตามขั้นตอนกรอบระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่เทศกิจผู้รับผิดชอบตรวจสอบ/แก้ไขรายงานผลว่ามีจุดบกพร่องปัญหาขั้นตอนไหนจะได้นำไปสู่การแก้ไข		⟷	⟷
๕.	การสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องทุกข์ต่อการปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ฝ่ายเทศกิจด้วยแอพพลิเคชั่นไลน์			⟷

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณรายจ่ายประจำปี

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ คู่มือกำหนดตัวชี้วัด (kpi) สำหรับใช้ในการประเมินการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ฝ่ายเทศกิจ เขตดินแดง

- ระดับผลผลิต (Output) นำเป้าหมายมาประเมิน
- ระดับผลลัพธ์ (Outcome) นำวัตถุประสงค์มาประเมิน

ภารกิจ	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
เป้าหมาย (Output) ๑. ผู้ที่ร้องทุกข์ทุกรายต่อฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตดินแดง ได้รับการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ภายในเวลาที่รวดเร็วและรายงานผลการดำเนินการไปยังศูนย์รับแจ้งทุกข์ของเขตดินแดง ได้ตามในเวลาที่กำหนด	-การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของฝ่ายเทศกิจ ด้วยแอพพลิเคชั่นไลน์	- รายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของฝ่ายเทศกิจในพื้นที่เขตดินแดง
วัตถุประสงค์ (Outcome) ๑.เพื่อให้การแก้ไขเรื่องร้องเรียนของฝ่ายเทศกิจ เขตดินแดง มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	- มีการประชุมและจัดทำคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ฝ่ายเทศกิจ เขตดินแดง แอพพลิเคชั่นไลน์ เพื่อให้รายงานผลทันภายในระยะเวลาที่กำหนด	- รายงานการประชุมคณะทำงานเรื่องร้องทุกข์ของฝ่ายเทศกิจ เขตดินแดง ด้วยแอพพลิเคชั่นไลน์ - คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน
๒.เพื่อให้การรับ–ส่งเรื่องร้องเรียนของฝ่ายเทศกิจ เขตดินแดง ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด	-ร้อยละ ๑๐๐ ของการตรวจสอบ/แก้ไขและรายงานผลการดำเนินการ ไปยังศูนย์รับแจ้งทุกข์ของเขตดินแดงได้ตามในระยะเวลาที่กำหนด	-สรุปการรายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของฝ่ายเทศกิจ เขตดินแดง
๓.เพื่อให้ผู้ร้องทุกข์มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ	-ร้อยละ ๙๐ ของผู้ร้องทุกข์มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ	-แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่แก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของฝ่ายเทศกิจ เขตดินแดง
๔ เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อเจ้าหน้าที่เทศกิจและกรุงเทพมหานคร	-ร้อยละ ๙๐ ของประชาชนมีความพึงพอใจในต่อการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของฝ่ายเทศกิจ เขตดินแดง	-แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของฝ่ายเทศกิจ เขตดินแดง

๙.๒ วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล (สำเร็จ)

๑. รายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ฝ่ายเทศกิจในพื้นที่เขตดินแดง

๒. รายงานการประชุมคณะทำงานเรื่องร้องทุกข์ ฝ่ายเทศกิจ เขตดินแดง

๓. คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔. สรุปการรายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์

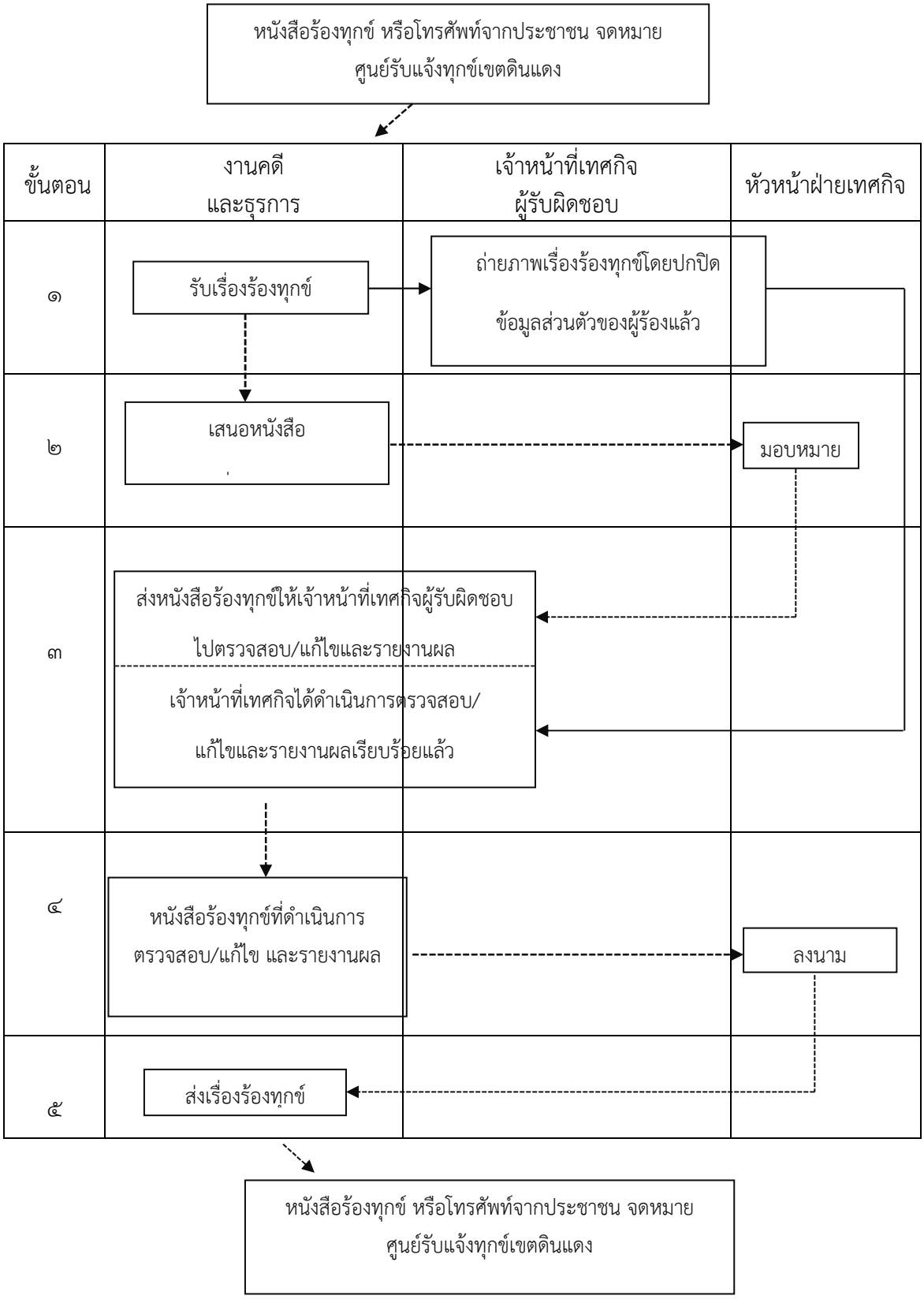
๕. แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่แก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ฝ่ายเทศกิจเขตดินแดง

๑๐. ข้อเสนอแนะ

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ โดยการต่อยอด ให้ฝ่ายต่างๆ นำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เรื่องร้องทุกข์ สามารถตรวจสอบแก้ไขให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และสามารถรายงานผลการดำเนินการได้ทันตามระยะเวลา

ภาคผนวก

แผนผังกระบวนการปฏิบัติงานการเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ฝ่ายเทศกิจ เขตดินแดง



สรุปการรายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ฝ่ายเทศกิจ เขตดินแดง

ระหว่างวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....ถึงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ลำดับที่	ที่รับแจ้งเรื่องทุกข์	วันที่รับเรื่อง	เรื่อง	ผลการดำเนินการ	วันที่ส่งเรื่อง

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน

(.....)

แบบสำรวจความพึงพอใจการแก้ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ฝ่ายเทศกิจ เขตดินแดง

เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการของฝ่ายเทศกิจ เขตดินแดง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและขอขอบคุณในความร่วมมือ

๑. ข้อมูลทั่วไป

๑.๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

๑.๒ อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๑ ปี ☐ ๒๑-๓๐ ปี ☐ ๓๑-๔๐ ปี ☐ ๔๑-๕๐ ปี ☐ ๕๐ ปีขึ้นไป

๑.๒ อาชีพ ☐ ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ☐ พนักงานบริษัท ☐ นิสิต นักศึกษา นักเรียน ☐ อาชีพอิสระ ค้าขาย รับจ้างทั่งไป

๑.๓ การศึกษา ☐ มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ อนุปริญญา ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ สูงกว่าปริญญาโท

๒. ความพึงพอใจ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจตามความคิดเห็นของท่าน)

ความพึงพอใจการเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ฝ่ายเทศกิจ เขตดินแดง	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒.๑ ท่านเห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจในการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ฝ่ายเทศกิจ เขตดินแดง					
๒.๒ ความรวดเร็วในการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ฝ่ายเทศกิจ เขตดินแดง					
๒.๓ ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ฝ่ายเทศกิจ เขตดินแดง					

๓. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....