

รายงานส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการ
แก้ไขปัญหาเรื่องราวจ้างทุกซ์ของ
สำนักงานเขตคันนายาว

จัดทำโดย นางทิพวรรณ ผูกเพทาย

ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

สังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตคันนายาว

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๔๐

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

คำนำ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๔๐ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องรื้อร้างทุกซ์ของสำนักงานเขตคั่นนายาว ซึ่งปัจจุบันการร้องเรียนมาจากหลายช่องทาง ประชาชนมีความคาดหวังที่จะได้รับการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนอย่างรวดเร็ว ซึ่งหากมีการสร้างหลักเกณฑ์หรือแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานจะสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดระยะเวลาในการประสานงาน การติดตามผลการแก้ปัญหาเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน รวมถึงผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ที่มีความสะดวก ประหยัดเวลา ประหยัดทรัพยากร ตลอดจนจะสามารถสนับสนุนแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของภาครัฐ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๕) ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร มิติที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้น ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นบุคลากรของสำนักงานเขตคั่นนายาว และปฏิบัติหน้าที่ในการกำกับดูแล ติดตามการแก้ไขปัญหारेื้องรื้อร้างทุกซ์ จึงมีความสนใจที่จักศึกษาระบบบริหารจัดการแก้ไขปัญหारेื้องรื้อร้างทุกซ์ของสำนักงานเขตคั่นนายาว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการให้ดียิ่งขึ้น

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study : IS) ฉบับนี้จักเป็นประโยชน์กับหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร หรือหน่วยงานภายนอก สามารถนำไปพัฒนาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานขององค์กรได้

สารบัญ

หน้า

คำนำ	
หัวข้อรายงานการศึกษาส่วนบุคคล	๑
ความสำคัญของการศึกษา/ ที่มาของการนำเสนอ	๑
วัตถุประสงค์	๑
เป้าหมาย	๑
แนวคิดหลักการใช้ในการศึกษา	
- การวิเคราะห์ SWOT Analysis	๒
- วงจรบริหารงานคุณภาพ PDCA Cycle	๕
- ทฤษฎีการมีส่วนร่วมของประชาชน	๗
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร	๘
แนวทางการดำเนินการ ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	
แนวทางการดำเนินการ	๙
ระยะเวลา	๑๐
ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	๑๑
ประโยชน์ของผลงานการศึกษา	๑๑
งบประมาณ	๑๑
แนวทางการติดตามและการประเมินผล	๑๑
ข้อเสนอแนะ	๑๒
ภาคผนวก	
บรรณานุกรม	

๑. หัวข้อ โครงการเพิ่มประสิทธิภาพ ระบบบริหารจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของ สำนักงานเขตคันนายาว

๒. ความสำคัญของการศึกษา/ ที่มาของการนำเสนอ

กรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ แบ่งการปกครองออกเป็น ๕๐ สำนักงานเขต โดยสำนักงานเขตคันนายาว เป็น ๑ ใน ๕๐ สำนักงานเขตซึ่งตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของกรุงเทพมหานคร มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ ๒๕.๙๘๐ ตารางกิโลเมตร มีประชากรตามทะเบียนราษฎร ๙๕,๖๓๕ คน (ข้อมูล ณ วันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๕) นอกจากนี้ ยังมีประชากรแฝงเข้ามาอาศัยและประกอบอาชีพในพื้นที่เขตคันนายาวเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ โดยได้มีการร้องทุกข์มายังสำนักงานเขตคันนายาว ซึ่งสำนักงานเขตคันนายาว ได้มีช่องทางรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ๗ ช่องทาง ได้แก่ Line official “สำนักงานเขตคันนายาว” เพจ “สำนักงานเขตคันนายาว” เฟสบุ๊ก “Khannayao District” เฟสบุ๊กกรุป “เขตสุวรรณคันทนายาว” รวมถึงการรับเรื่องจากประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเขต ตลอดจนการรับแจ้งผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งสถิติการรับเรื่องร้องเรียนในแต่ละปี มีจำนวนประมาณ ๒,๐๐๐ เรื่อง ตัวอย่างประเภทเรื่องราวร้องทุกข์ที่ร้องเรียนผ่านระบบเรื่องราวร้องทุกข์ สูงสุด ๓ อันดับแรก ระหว่างเดือนมกราคม – ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน ๒๑๗ เรื่อง กระทำผิดในที่สาธารณะ จำนวน ๑๑๖ เรื่อง และเรื่องฉุกฉิน จำนวน ๑๑๒ เรื่อง

แต่ที่ผ่านมามีการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ใช้วิธีการส่งเป็นเอกสาร ประสบปัญหาความล่าช้า มีความซับซ้อนของเรื่อง ขาดการบูรณาการข้อมูล ขาดการสร้างหลักเกณฑ์มาตรฐานร่วมกันหรือการแจ้งข้อมูลผลการดำเนินงานให้แก่ผู้ร้องเรียนเป็นไปด้วยความล่าช้า ผู้ศึกษาจึงดำเนินโครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการจำแนกประเภทของเรื่องราวร้องทุกข์ กำหนดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา และแจ้งผลความคืบหน้าให้แก่ประชาชนผู้ร้องเรียน แก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเขตคันนายาวให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาต่างๆ มากขึ้น

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเขตคันนายาวมีประสิทธิภาพ ประชาชนได้รับการ การแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ที่รวดเร็วมากขึ้น

๔. เป้าหมาย

๑. สร้างระบบบริหารจัดการหรือแนวทางปฏิบัติ ในการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเขตคันนายาว

๒. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์หรือแนวทางปฏิบัติดังกล่าว ผ่านสื่อช่องทางต่างๆ อย่างน้อย ๓ ช่องทาง

๕. แนวคิด/ หลักการที่ใช้ในการศึกษา

๕.๑ แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริหาร

๕.๑.๑ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ หรือการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมสภาพแวดล้อม (SWOT Analysis)

SWOT Analysis เป็นการวิเคราะห์สภาพองค์กร หรือหน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดเด่น จุดด้อย หรือสิ่งที่อาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต SWOT เป็นตัวย่อที่มีความหมาย ดังนี้

S มาจากคำว่า **Strengths** หมายถึง จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ในองค์กรนั้นว่า ปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นขององค์กรที่องค์กรควรนำมาใช้ในการพัฒนา องค์กรได้ และควรดำรงไว้เพื่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร

W มาจากคำว่า **Weaknesses** หมายถึง จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในที่ผู้อยู่ในองค์กรนั้นมองว่า ปัจจัยใดบ้างที่เป็นปัญหาข้อบกพร่องขององค์กร และจะต้องหาวิธีการแก้ไขปัญหานั้น

O มาจากคำว่า **Opportunities** หมายถึง โอกาส ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบต่อประโยชน์ ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินการขององค์กรใน ระดับมหภาค และองค์กรสามารถฉวยข้อดีเหล่านี้มาเสริมสร้างให้หน่วยงานเข้มแข็ง ขึ้นได้

T มาจากคำว่า **Threats** หมายถึง อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานขององค์กร

หลักการสำคัญของ SWOT ก็คือการวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ ๒ ด้าน คือ สภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอก ดังนั้นการวิเคราะห์ SWOT จึงเรียกได้ว่าเป็น การวิเคราะห์ สภาพการณ์ (Situation Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จัก สภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์โอกาส-อุปสรรค การวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้วและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ที่มีต่อองค์กรธุรกิจ และจุดแข็ง จุดอ่อน และความสามารถ ด้านต่าง ๆ ที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินตามกลยุทธ์ของ องค์กรระดับองค์กรที่เหมาะสมต่อไป

ทั้งนี้ ผู้ศึกษา จึงใช้หลักการ SWOT Analysis ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกหน่วยงานในการเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเขตคันนายาว ดังนี้

สภาพแวดล้อมภายใน	
จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
<p>๑. ผู้บริหารให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาของประชาชนด้วยความรวดเร็ว</p> <p>๒. บุคลากรในแต่ละฝ่ายมีความรู้ ความสามารถ พร้อมปรับตัวเรียนรู้เทคโนโลยี</p> <p>๓. มีสถานที่กว้างขวาง สามารถรองรับการจัดประชุมถ่ายทอดความรู้ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019</p> <p>๔. บุคลากรเห็นด้วยกับนโยบายการบริหารงานที่สะดวก รวดเร็ว สามารถลดระยะเวลา และลดขั้นตอนการประสานงาน</p>	<p>๑. การแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์มีความซ้ำซ้อน และล่าช้า</p> <p>๒. การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ ยังไม่เป็นระบบ</p> <p>๓. อัตรากำลังของบุคลากรในแต่ละฝ่ายไม่เพียงพอ ไม่สอดคล้องกับปริมาณงาน</p> <p>๔. บุคลากรบางส่วนยังไม่มี ความชำนาญในการใช้แอปพลิเคชันไลน์</p> <p>๕. บุคลากรบางส่วนไม่ชอบการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงาน ยึดติดการทำงานแบบเดิม ๆ</p> <p>๖. ไม่มีงบประมาณในการดำเนินการ สร้างภาระค่าใช้จ่ายในการนำโทรศัพท์ส่วนตัวมาใช้ในการทำงาน</p>
สภาพแวดล้อมภายนอก	
โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
<p>๑. ประชาชนให้การสนับสนุน การทำงานของภาครัฐที่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น ตลอดจนการเสนอแนะแนวทาง มีการสื่อสารแบบ Two-way Communication</p> <p>๒. ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสาร อินเทอร์เน็ต และสื่อ Social Media มีการพัฒนาและกระจายครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพมหานคร สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น</p>	<p>๑. สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อาจส่งผลทำให้การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ไม่ต่อเนื่อง</p> <p>๒. นโยบายการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครขาดความต่อเนื่อง ไม่ได้ปรับตามสภาพความเป็นจริงในการทำงานในปัจจุบัน เช่น การใช้สื่อ Social Media, Infographic</p>

จากตาราง SWOT ของโครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการแก้ไขปัญหา เรื่องราร้องทุกข์ของสำนักงานเขตคันนายาว สามารถนำมาวิเคราะห์โดยใช้หลัก TOWS MATRIX

TOWS Matrix มาจากคำว่า SWOT ที่กลับหัว ซึ่งเป็นการนำจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ที่ได้จากการบวการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในขององค์กร (SWOT Analysis) มาจับคู่เข้าด้วยกัน โดยที่สามารถแบ่งรูปแบบการจับคู่กลยุทธ์ของ TOWS ออกเป็น กลยุทธ์เชิงรุก (SO) กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO) กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST) และกลยุทธ์เชิงรับ (WT) เพื่อกำหนดเป็นกลยุทธ์ หรือแนวทางการพัฒนาที่สอดคล้องกับสถานการณ์นี้ คือ WO กลยุทธ์เชิงแก้ไข ซึ่งเป็นการใช้โอกาสมากำหนดเป็นกลยุทธ์ เพื่อแก้ไขจุดอ่อนขององค์กร กล่าวคือ เมื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารเรื่องราร้องทุกข์ที่เป็นมาตรฐานแล้ว จะมีการนำเทคโนโลยีและการสื่อสาร หรือ Application ต่างๆ มาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน การถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจ และการสื่อสารระหว่างสำนักงานเขตกับผู้อยู่เรียนร้องทุกข์

		<i>Internal Factors</i>	
		จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
External Factors	โอกาส (Opportunities)	SO <i>กลยุทธ์เชิงรุก</i> ใช้จุดแข็งขององค์กรร่วมกับโอกาสที่มีมากำหนดเป็นกลยุทธ์ในเชิงรุก	WO <i>กลยุทธ์เชิงแก้ไข</i> ใช้โอกาสมากำหนดเป็นกลยุทธ์เพื่อแก้ไขจุดอ่อนขององค์กร
	อุปสรรค (Threats)	ST <i>กลยุทธ์เชิงป้องกัน</i> ใช้จุดแข็งขององค์กรมากำหนดเป็นกลยุทธ์เพื่อรับมือกับอุปสรรค	WT <i>กลยุทธ์เชิงรับ</i> แก้ไขจุดอ่อนและเสี่ยงข้อจำกัดหรืออุปสรรคองค์กร

ภาพแสดงการวิเคราะห์ TOWS Matrix

๕.๑.๒ วงจรบริหาร ๔ ขั้นตอน (PDCA Cycle)

PDCA Cycle คิดค้นโดย Dr. Edwards W. Deming เป็นกระบวนการที่ใช้เพื่อพัฒนากระบวนการอื่นๆ เหมาะสำหรับองค์กรหรือโครงการที่อยากจะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เพิ่มผลผลิต หรือลดค่าใช้จ่าย วงจร PDCA เป็นอีกเครื่องมือหนึ่งที่สำคัญสำหรับการวางแผนแก้ปัญหาอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นที่นิยมใช้ เป็นอย่างมาก แนวคิดในการใช้วงจร PDCA นั้น สามารถนำมาใช้ได้กับทุกกิจกรรม จึงทำให้เป็นที่รู้จัก กันอย่างแพร่หลายทั่วโลก



๑. การวางแผน (Plan : P) หลังจากเรามีเป้าหมายแล้ว เราต้องนำเป้าหมายนั้น มา กำหนดรายละเอียด สิ่งที่ต้องทำโดยเรียงตามลำดับความสำคัญ รายละเอียดขั้นตอน ปัจจัยต่างๆที่ ต้องใช้ ระยะเวลาเริ่ม - สิ้นสุด บุคคลหรือทีมงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน และที่สำคัญที่สุดคือ ตัวชี้วัด ผล (KPI) เนื่องจากแผนงานหมายถึง เราจะเดินทางไปสถานที่นั้นด้วยวิธีไหน ไปถึงเมื่อไหร่ ดังนั้น ตัวชี้วัดจึง เป็นตัวที่จะคอยบอกว่าวิธีการที่เราเลือกใช้นั้นถูกต้องหรือไม่ เร็ว-ช้าอย่างไร ทรัพยากรที่ใช้ไป เป็นไป ตามแผนหรือเกินกว่าที่กำหนดไว้ เพื่อที่จะได้ปรับแผนหรือวิธีได้อย่างทันท่วงที

๒. การปฏิบัติตามแผน (Do : D) ขั้นตอนนี้คือการลงมือปฏิบัติตามแผนงานและ วิธีการ ที่เรากำหนดไว้อย่างมีวินัย ทักษะการบริหารต่างๆ จะถูกหยิบมาใช้ในระยะการลงมือปฏิบัตินี้ เช่น การบริหารเวลาให้ได้ตามแผน การประชุมเพื่อตรวจสอบความคืบหน้า การมอบหมายงานเพื่อแบ่งเบา ภาระ เป็นต้น ในเรื่องนี้นอกเหนือจากการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาตัวเอง การออกกำลังกาย หรือ การ บริหารการเงินส่วนบุคคล ย่อมต้องใช้วินัยและการบริหารด้านต่างๆ ด้วยเช่นกัน

๓. การตรวจสอบ (Check : C) หลังจากเราเริ่มลงมือปฏิบัติไปได้สักระยะ ต้อง เริ่มทำการตรวจสอบความคืบหน้าของสิ่งที่เราได้ลงมือปฏิบัติไปนั้นว่าเป็นไปตามแผนงานหรือไม่ ซึ่งสิ่งที่

จะบ่งบอกได้ก็คือตัวชี้วัดที่เรากำหนดไว้นั้นเอง ถ้าจุดที่เราตรวจสอบได้ผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดที่เราตั้งไว้หรือดีกว่าแสดงว่าวิธีการที่เราเลือกใช้นั้นยังคงถูกต้อง แต่ถ้าตรวจสอบออกมาแล้วผลปรากฏว่าต่ำกว่าตัวชี้วัดที่ตั้ง ถือเป็นสัญญาณเตือนว่ามีความผิดปกติบางอย่างเกี่ยวกับแผนงานหรือวิธีการที่เรากำหนดไว้ในตอนแรก

๔. การดำเนินการให้เหมาะสม (Action : A) ขั้นตอนนี้คือการปรับปรุงหรือปรับเปลี่ยน วิธีการหรือทรัพยากรบางอย่างเพื่อให้ผลลัพธ์กลับมาอยู่ในแผนงานหรือเส้นทางสู่เป้าหมาย ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในครั้งแรก ซึ่งกระบวนการปรับปรุงเริ่มจากการวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้ ผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามที่เราวางแผนหรือกำหนดไว้ ว่าเกิดจากองค์ประกอบหรือปัจจัยภายใน/ภายนอกใดบ้าง แล้วจึงมากำหนดมาตรการแก้ไข ปรับปรุงต่อไป

ประโยชน์ของ PDCA

PDCA เป็นกระบวนการที่เรียบง่าย สามารถทำซ้ำได้ และมีความเสี่ยงต่ำ เหมาะสำหรับองค์กรที่คาดหวังผลลัพธ์ในระยะยาว และสามารถยึดติดกับกระบวนการเดิม ๆ ได้โดยไม่หย่อนประสิทธิภาพ

กระบวนการที่เรียบง่าย Simple – หมายความว่า เป็นกระบวนการที่ไม่ว่าใครก็สามารถทำความเข้าใจและน่าจะมีความเข้าใจที่ทำได้ เหมาะสำหรับองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีพนักงานหลากหลาย เพราะเครื่องมือนี้ง่ายต่อการสื่อสารและการปฏิบัติ ในทุกระดับชั้นของพนักงาน

สามารถทำซ้ำได้ Repeatable – หมายความว่า เป็นกระบวนการที่เราสามารถคาดหวังผลลัพธ์ได้เรื่อย ๆ ในระยะยาว ผ่านการตั้งเป้าหมาย การทดสอบ การเก็บข้อมูล และการพัฒนาเพิ่มเติม กระบวนการเหล่านี้จะแลกเปลี่ยนมาด้วยประสิทธิภาพในช่วงแรกๆ (เป็นกระบวนการที่ซ้ำ ไม่ได้ผลลัพธ์ทันที) แต่หากองค์กรสามารถปฏิบัติตามกระบวนการได้อย่างต่อเนื่อง องค์กรก็สามารถคาดหวังผลลัพธ์ที่ชัดเจนได้

ความเสี่ยงต่ำ Low Risk – การพัฒนากระบวนการหลายอย่างมีความเสี่ยงตรงที่ ‘ถ้าทำแล้วแย่งจะเป็นยังไง’ ซึ่งคำตอบก็อาจจะเป็นการเสียเงินหลายพันล้าน แต่จนถึง ‘ต่อให้ทำผิดก็ไม่มีอะไร’ ซึ่ง PDCA จะช่วยลดปัญหาส่วนนี้ได้ผ่านกระบวนการทดสอบและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

วัดผลได้ทุกโครงการ Clear Benefits – เนื่องจากว่าทุกวงจร PDCA มีการตั้งเป้าหมายและการวัดผลอย่างชัดเจน ผู้บริหารและพนักงานทุกคนสามารถวัดผลได้ว่าสิ่งที่ทำอยู่นั้นสร้างผลลัพธ์อะไรได้บ้าง (เพิ่มยอดขาย ลดค่าใช้จ่าย) ยิ่งเราสามารถแตกกระบวนการ PDCA ออกมาเป็นกระบวนการเล็กน้อยได้ เราก็ยิ่งวัดผลได้มากขึ้น แต่สิ่งที่เราต้องแลกมาก็คือความซ้ำจากการทดสอบสิ่งที่ยับยั้งมากเกินไป

การโน้มน้าวผู้อื่น Persuasion – ในหลายองค์กร การที่เราจะทำโครงการอะไรใหม่ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงการที่ใช้คนเยอะ ใช้ทรัพยากรเยอะ คำถามที่เราต้องตอบให้ได้ก็คือเราจะทำไปเพื่ออะไร ซึ่งส่วนมากแล้วการโน้มน้าวที่ดีต้องมีตัวเลขสนับสนุนด้วย ในกรณีนี้ ขั้นตอนการทดสอบและตรวจสอบก็จะให้ข้อมูลคุณเพียงพอที่จะโน้มน้าวหัวหน้า เจ้าของบริษัท หรือแม้แต่พนักงานบางคน ว่าสิ่งที่คุณกำลังทำอยู่นี้มันคุ้มค่าที่จะเริ่ม

ดังนั้น การเพิ่มประสิทธิภาพระบบการจัดการ แก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเขตคันทนาวา โดยใช้วงจร PDCA เป็นวงจรในการบริหารจัดการที่เริ่มจากการวางแผน การลงมือปฏิบัติและกลับมาทบทวนแผนอีกเป็นวงรอบ เพื่อปรับปรุง และเกิดการพัฒนาที่ดีขึ้น โดยสรุปดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การวางแผน (Plan : P) ผู้ศึกษาในฐานะผู้รับผิดชอบ กำกับดูแลรวบรวมปัญหาในการตรวจสอบ ติดตามการรายงานผลเรื่องราวร้องทุกข์ของทุกฝ่าย

ขั้นตอนที่ ๒ การปฏิบัติ (Do : D) แต่งตั้งกรรมการและจัดประชุมหารือ เพื่อศึกษาปัญหา และร่วมกำหนดหลักเกณฑ์หรือแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน จากนั้นจัดฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง นำไปสู่การปฏิบัติงานบนที่กลองในระบบแอปพลิเคชันตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์หรือแนวทางปฏิบัติผ่านสื่อต่างๆ

ขั้นตอนที่ ๓ การตรวจสอบ (Check : C) นักประชาสัมพันธ์ ฝ่ายปกครอง รายงานผลการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน และติดตามตรวจสอบ สอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้ดำเนินงาน ตลอดจนผู้บริหาร

ขั้นตอนที่ ๔ การปรับปรุง (Action : A) นักประชาสัมพันธ์ ฝ่ายปกครอง นำผลการประเมินความพึงพอใจ มาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด แล้วจึงกลับไปสู่ขั้นตอนที่ ๑ เพื่อเริ่มวางแผนวงรอบใหม่

๕.๑.๓ ทฤษฎีการมีส่วนร่วมของประชาชน

การมีส่วนร่วม (Participation) ตามพจนานุกรมอังกฤษฉบับอ็อกฟอร์ด ได้ให้คำนิยามไว้ว่า “เป็นการมีส่วนร่วม (ร่วมกับคนอื่น) ในการกระทำบางอย่างหรือบางเรื่อง” คำว่า การมีส่วนร่วม โดยมากมักจะใช้ในความหมายตรงข้ามกับคำว่า “การเมินเฉย (Apathy)” ฉะนั้น คำว่า การมีส่วนร่วมตามความหมายข้างต้น จึงหมายถึง การที่บุคคลกระทำการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือในประเด็นที่บุคคลนั้นสนใจ ไม่ว่าจะเขาจะได้ปฏิบัติการเพื่อแสดงถึงความสนใจอย่างจริงจังหรือไม่ก็ตาม และไม่จำเป็นที่บุคคลนั้นจะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมนั้นโดยตรงก็ได้ แต่การมีทัศนคติ ความคิดเห็น ความสนใจ ห่วงใย ก็เพียงพอแล้วที่จะเรียกว่าเป็นการมีส่วนร่วมได้ และยังได้ให้คำจำกัดความของการมีส่วนร่วมของประชาชนว่า “การมีส่วนร่วมของประชาชน” หมายถึง การที่กลุ่มประชาชน หรือขบวนการที่สมาชิกของชุมชนที่กระทำการออกมาในลักษณะของการทำงานร่วมกัน ที่จะแสดงให้เห็นถึงความต้องการร่วม ความสนใจร่วม มีความต้องการที่จะบรรลุถึงเป้าหมายร่วมทางเศรษฐกิจและสังคมหรือการเมือง หรือการดำเนินการร่วมกันเพื่อให้เกิดอิทธิพลต่อรองอำนาจ มติชน ไม่ว่าจะผ่านทางตรงหรือทางอ้อม หรือการดำเนินการเพื่อให้เกิดอิทธิพลต่อรองอำนาจทางการเมือง เศรษฐกิจ การปรับปรุงสถานภาพทางสังคมในกลุ่มชุมชน ประโยชน์ของการมีส่วนร่วมของประชาชน ๑. คุณภาพของการตัดสินใจดีขึ้น เนื่องจากกระบวนการปรึกษาหารือกับ สาธารณชนจะช่วยสร้างความกระจ่างให้กับวัตถุประสงค์และความต้องการของโครงการหรือนโยบาย และบ่อยครั้งที่การมีส่วนร่วมของประชาชนนำมาสู่การพิจารณาทางเลือกใหม่ ๆ ที่น่าจะเป็นคำตอบที่มี ประสิทธิภาพที่สุดได้ ๒. ใช้ต้นทุนน้อยและลดความล่าช้าลง แม้ว่าการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมจะต้องใช้เวลาและมีค่าใช้จ่ายมากกว่าการตัดสินใจฝ่ายเดียว แต่การตัดสินใจฝ่ายเดียว

สำหรับทฤษฎีการมีส่วนร่วมของประชาชน ผู้ศึกษาเล็งเห็นว่า สอดคล้องกับการศึกษาในเรื่องของการเพิ่มประสิทธิภาพ ระบบบริหารจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเขต

คณนายาว เนื่องจากในการดำเนินงานดังกล่าว จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายต่าง ๆ ดังนั้น ในการกำหนดหลักเกณฑ์หรือแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานนั้น ต้องอาศัยการประชุมหารือ เปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็น ในฐานะที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงในการดำเนินงาน เป็นผู้ที่จะต้องนำหลักเกณฑ์หรือแนวปฏิบัตินั้น ๆ ไปดำเนินการ

นอกจากนี้ ผู้ศึกษายังมองไปถึงการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นของประชาชน ภายหลังที่สำนักงานเขตคณนายาว ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องราร้องทุกข์ การแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ล่าช้า หรือมีปัญหาอุปสรรคในการติดต่อประสานงานหรือไม่ อย่างไร เพื่อนำมาปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้ตรงกับความต้องการเกิดประโยชน์สูงสุด ต่อประชาชนและองค์กร

๕.๑.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารในองค์กร

ความหมายของ “การสื่อสารในองค์กร” Chester I.B. (๑๙๖๘) (อ้างถึงใน พัชรานันกรำ , ๒๕๕๐ : ๒๕) ได้นิยามว่า “การติดต่อสื่อสารเป็น สื่อกลางเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคคลต่างๆ ในองค์กรเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และอาจช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย และบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้วางไว้” กริช สืบสนธ์ (๒๕๓๗) ให้ทัศนะไว้ว่า การสื่อสารในองค์กร คือ กระบวนการแลกเปลี่ยน ข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนเรื่องราว และวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

ซาแรมบ้า (Zaramba, ๒๐๐๓ : ๕) กล่าวถึงการสื่อสารในองค์กรว่า การสื่อสารในองค์กรเป็น องค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรและช่วยให้บุคลากรในองค์กรได้รับทราบกิจกรรมต่าง ๆ ด้วย การสื่อสารในองค์กร คือ เครื่องสร้างความเข้าใจ และสร้างวัฒนธรรมตลอดจนสามารถสร้างความมั่นคง ให้กับองค์กรนั้นๆ เป็นศูนย์รวมให้องค์กรนั้นๆ ทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้ใช้จะต้องเข้าใจและ เข้าถึงกระบวนการสื่อสารเป็นอย่างดี เป็นการติดต่อระหว่างบุคคลในองค์กร มีลักษณะเป็นเครือข่าย (Network) ซึ่งอาจกระทำ ได้โดยใช้เครื่องมือในการสื่อความหมายด้วยการพูด การเขียน การใช้สัญลักษณ์ เพื่อให้ผู้อื่นรับทราบได้

เป้าหมายของการสื่อสารในองค์กร

เป้าหมายหรือหน้าที่ของการสื่อสารในองค์กรนี้ Lee O. Thayer (๑๙๖๑) (อ้างถึงใน สร้อย ตรีภูม ธรรมมานะ, ๒๕๔๒:๓๔๐-๓๔๑) กล่าวไว้ว่ามี ๕ ประการ คือ

๑. เพื่อป้อนข่าวสารข้อมูลให้สมาชิกภายในองค์กรให้ทราบ เป็นสิ่งที่ต้องกระทำในทุกๆ วัน เพื่อยืนยันให้สมาชิกในองค์กรได้ทราบถึงเป้าหมายที่มีร่วมกันระหว่างองค์กร และสมาชิกขององค์กร ซึ่งการตัดสินใจใดจะไม่สัมฤทธิ์ผล ถ้าสมาชิกในองค์กรไม่ได้รู้ถึงผลการ ตัดสินใจนั้นๆ

๒. เพื่อประเมินผลงาน หรือผลกิจกรรมของสมาชิกในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ว่าได้ปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้เพียงใด

๓. เพื่อให้คำสั่งแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา รับคำสั่งจาก ผู้บังคับบัญชา

๔. เพื่อที่จะใช้อิทธิพล หรือได้รับอิทธิพลจากผู้อื่น โดยเฉพาะการจูงใจให้ ปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรมีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงได้

๕. เพื่อกิจการอื่นๆ ภายในองค์กรที่ อาจมิได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคล หรือตอบสนองความต้องการของบุคคลที่สอดคล้องหรือไม่ขัดกับเป้าหมายขององค์กร

สำหรับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร ผู้ศึกษาเห็นว่าในการจัดประชุมหารือ เพื่อศึกษาปัญหา และร่วมกำหนดหลักเกณฑ์หรือแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการจัดฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง จำเป็นอย่างยิ่งต้องใช้ทักษะในการสื่อสาร เนื่องจากเป็นการสื่อสารที่มีเป้าหมาย ดังนี้

นักประชาสัมพันธ์ เป็นผู้ป้อนข่าวสาร ข้อมูลรายละเอียดเรื่องราวร้องทุกข์ไปยังคณะกรรมการ (หัวหน้าฝ่ายทั้ง ๑๐ ฝ่าย)

คณะกรรมการ (หัวหน้าฝ่ายทั้ง ๑๐ ฝ่าย) ในฐานะผู้บังคับบัญชา พิจารณา กลั่นกรองเรื่อง และส่งต่อไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา ตามกลุ่มงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปัญหา

ผู้ใต้บังคับบัญชา (ผู้ปฏิบัติงาน) รายงานผลการดำเนินงานกลับมายังคณะกรรมการ ซึ่งคณะกรรมการแจ้งกลับมายังนักประชาสัมพันธ์ และรายงานผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตที่ควบคุมดูแลฝ่ายปกครอง

นักประชาสัมพันธ์แจ้งผลการดำเนินงานกลับไปยังประชาชนผู้ร้องเรียน และรวบรวมรายงาน สรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหาร ๑ ครั้ง/เดือน

๖. แนวทางการดำเนินการ/ ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ แนวทางการดำเนินการ

๖.๑.๑ ศึกษารวบรวมปัญหาในการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ ของทุกฝ่าย และของประชาชน

๖.๑.๒ แต่งตั้งกรรมการและจัดประชุมเพื่อศึกษาปัญหา และร่วมกำหนดหลักเกณฑ์หรือแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน อย่างน้อย ๓ ครั้ง

๖.๑.๓ จัดทำรายงานสรุป และยกร่างหลักเกณฑ์หรือแนวทางปฏิบัติในการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เป็นมาตรฐานเสนอผู้อำนวยการเขตให้ความเห็นชอบ

๖.๑.๔ จัดฝึกอบรมหลักเกณฑ์หรือแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน และการใช้เครื่องมือที่เกี่ยวข้องให้แก่เจ้าหน้าที่กลุ่มเป้าหมาย ฝ่ายละ ๒ คน จำนวน ๓ ครั้ง

๖.๑.๕ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องทุกข์ นำเรื่องราวร้องทุกข์บันทึกลงในระบบและดำเนินการตามมาตรฐานดังกล่าว

๖.๑.๖ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์หรือแนวทางปฏิบัติผ่านสื่อช่องทางต่างๆ อย่างน้อย ๓ ช่องทาง

๖.๑.๗ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายรายงานผลการดำเนินการตามเลขที่รับแจ้งในแอปพลิเคชัน ทุกระยะ ๓ วัน จนกระทั่งผลการแก้ไขปัญหาสิ้นสุด/ ระงับเรื่อง

๖.๑.๘ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานผลการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

๖.๑.๙ ติดตามสอบถามความพึงพอใจของผู้ดำเนินงาน ผู้บริหารเขตและประชาชน

๖.๑.๑๐ สรุปข้อมูล ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะการดำเนินงานจากผู้เกี่ยวข้อง รายงานผู้บริหารเขต เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

๖.๒ ระยะเวลาดำเนินการ

ดำเนินการระหว่างเดือน พฤษภาคม - ตุลาคม ๒๕๖๕ โดยมีรายละเอียดดังนี้

แนวทางดำเนินการ	ปี พ.ศ. ๒๕๖๕					
	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.
๑. ศึกษารวบรวมปัญหาในการบริหารจัดการปัญหา เรื่องราวทุกข์ของทุกฝ่าย และของประชาชน	↔					
๒. แต่งตั้งกรรมการและจัดประชุมเพื่อศึกษาปัญหา และร่วมกำหนดหลักเกณฑ์หรือแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน	↔					
๓. จัดทำรายงานสรุป และยกร่างหลักเกณฑ์หรือแนวทางปฏิบัติในการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เป็นมาตรฐาน เสนอผู้อำนวยการเขตให้ความเห็นชอบ	↔					
๔. จัดฝึกอบรมหลักเกณฑ์หรือแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน และการใช้เครื่องมือที่เกี่ยวข้องให้แก่เจ้าหน้าที่กลุ่มเป้าหมาย ฝ่ายละ ๒ คน จำนวน ๓ ครั้ง		↔				
๕. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องทุกข์ นำเรื่องราวร้องทุกข์บันทึกลงในระบบ และดำเนินการตามมาตรฐานดังกล่าว			↔	↔		
๖. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์หรือแนวทางปฏิบัติ ผ่านสื่อช่องทางต่างๆ อย่างน้อย ๓ ช่องทาง			↔	↔		
๗. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายรายงานผลการดำเนินงาน ตามเลขที่รับแจ้งในแอปพลิเคชัน ทุกระยะ ๓ วัน จนกระทั่งผลการแก้ไขปัญหาลิ้นสุด/ ระงับเรื่อง			↔	↔		
๘. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานผลการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน			↔	↔		
๙. ติดตาม สอบถามความพึงพอใจของผู้ดำเนินงานผู้บริหารเขต และประชาชน			↔	↔		
๑๐. สรุปข้อมูลปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะการดำเนินงานจากผู้เกี่ยวข้อง รายงานผู้บริหารเขต เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น						↔

๖.๓ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๓.๑ คณะผู้บริหารเขต ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการเขต ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย และประชาชนผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์

๖.๓.๒ นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ/ นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ/ เจ้าหน้าที่ปกครอง ประสานประชาชน

๖.๓.๓ เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายทั้ง ๑๐ ฝ่าย

๗. ประโยชน์ของผลงานการศึกษา

๗.๑ สามารถยกระดับการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเขตคันทนาวายให้ มีประสิทธิภาพและมีมาตรฐาน

๗.๒ สามารถลดระยะเวลา ขั้นตอนการประสานงานภายใน

๗.๓ ประชาชนได้รับการช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ได้ตรงตามความต้องการ รวดเร็ว และถูกต้อง

๘. งบประมาณ

ดำเนินการโดยไม่ใช้งบประมาณของกรุงเทพมหานคร

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ค่าเป้าหมาย	ประเภทตัวชี้วัด	วิธีการ/ เครื่องมือในการติดตามและประเมินผล	ระยะเวลา
๑. จำนวนหลักเกณฑ์หรือแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ที่เป็นมาตรฐาน	๑ ฉบับ	ผลผลิต	- รายงานการประชุม คณะกรรมการ - หนังสือขอความเห็นชอบจากผู้อำนวยการเขต	ภายหลังได้รับความเห็นชอบจากผู้อำนวยการเขต
๒. ร้อยละความสำเร็จที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์แต่ละฝ่ายดำเนินการตามหลักเกณฑ์หรือแนวทางปฏิบัติในการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เป็นมาตรฐาน	ร้อยละ ๗๐	ผลลัพธ์	- เก็บสถิติก่อนและหลังการใช้หลักเกณฑ์หรือแนวทางปฏิบัติในการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เป็นมาตรฐาน โดยใช้แบบสำรวจหรือการบันทึกข้อมูลเพื่อติดตามผลสำเร็จ	ภายหลังการนำหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานไปใช้เป็นเวลา ๖ เดือน
๓. ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ที่มีต่อการแก้ไขปัญหาของสำนักงานเขตคันทนาวาย	ร้อยละ ๗๐	ผลลัพธ์	- จัดทำแบบสำรวจวัดความพึงพอใจ โดยให้ผู้ร้องเรียนเป็นผู้ประเมิน	ภายหลังการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน

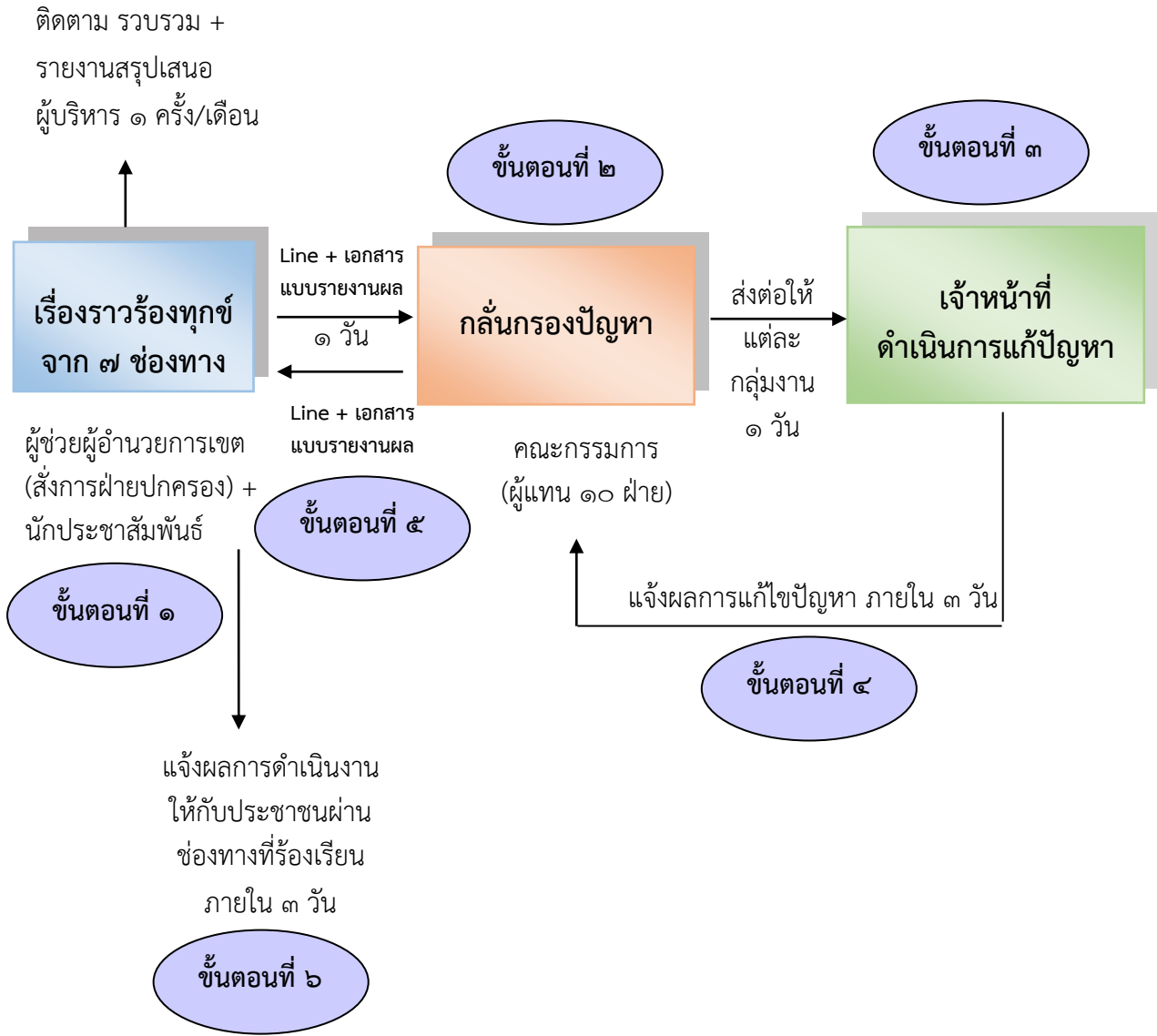
๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ หน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร หรือหน่วยงานภายนอก สามารถนำรูปแบบการบริหารจัดการเพิ่มประสิทธิภาพ ระบบบริหารจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องราวจ้างทุกข์ของสำนักงานเขต คำนายาว ไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑๐.๒ สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร หรือสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ควรส่งเสริมการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานในปัจจุบันของทุกสำนักงานเขต

ภาคผนวก

มาตรฐานการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์



บรรณานุกรม

การใช้ PDCA เพื่อทำ Action Plan สืบค้นเมื่อวันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๕ จาก <https://www.seekpi.net>

การวิเคราะห์ SWOT สืบค้นเมื่อ ๔ มีนาคม ๒๕๖๕ จาก <https://www.stou.ac.th>

แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร สืบค้นเมื่อวันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๕ จาก <http://library๑.nida.ac.th>

สถิติประชากรเขตคันทันยาว สืบค้นเมื่อวันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๕ จาก http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_age.php