

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียน
ของประชาชน: กรณีศึกษาสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

Guidelines for Improving the Efficiency of Public Complaint Management:
A Case Study of Nong Khaem District Office, Bangkok

พรวดี กสิกุล* และ ณัชพล นิลนพคุณ
Pornwadee Kasikoon* and Nachphol Nilnopkoo

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ จังหวัดกรุงเทพฯ 10160
Master of Public Administration Program, Southeast Asia University, Bangkok 10160

*To whom correspondence should be addressed. e-mail: aksorn.ni@gmail.com

Received: 16 December 2025, Revised: 11 January 2026, Accepted: 23 January 2026

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดของการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยใช้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 13 คน ได้แก่ ผู้บริหารเขตทั้งหมด 8 คน ผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด 5 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาอุปสรรคและข้อจำกัดของการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัญหาด้านบุคลากร ความล่าช้าและงบประมาณ ด้านวัสดุและครุภัณฑ์ ด้านความเข้าใจในอำนาจหน้าที่และขอบเขตของกฎหมาย แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร 1) ต้องมีรายละเอียดของการร้องเรียนให้มีความชัดเจนมากที่สุด 2) ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนฝ่ายใดที่มีอำนาจหน้าที่ในการแก้ไขปัญหา 3) ตรวจสอบการร้องเรียนเป็นเรื่องจริงหรือเท็จ 4) ตรวจสอบว่าสำนักงานเขตมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการแก้ไขปัญหาในเรื่องนั้นหรือไม่ 5) ถ้าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น ต้องมีการประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเร็ว และการสำรวจพื้นที่เชิงรุกสำรวจวางแผนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ รวมถึงการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานพื้นที่ใกล้เคียง ในการวางแผนการปฏิบัติงาน เพื่อแก้ไขให้ปัญหาเรื่องร้องเรียนลดลงและประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด

คำสำคัญ : การร้องเรียน, ปัญหาการร้องเรียน, สำนักงานเขตหนองแขม

Abstract

The purpose of this study is 1) to investigate the problems, obstacles, and limitations in resolving public complaints at the Nong Khaem District Office, Bangkok; and 2) to study approaches to improve the efficiency of resolving public complaints at the Nong informants, including 8 district administrators and 5 staff members. The study found that the problems, obstacles, and limitations in addressing public complaints at the Nong Khaem District Office, Bangkok, include issues related to personnel, delays and budget, materials and equipment, as well as understanding of authority, responsibilities, and the scope of the law. Guidelines to improve the efficiency of resolving public complaints by the Nong Khaem District Office, Bangkok: 1) The details of complaints must be made as clear as possible. 2) Verify which department or office has the authority to resolve the issue. 3) Check whether the complaint is true or false. 4) Determine whether the district office has the authority to manage and resolve the issue. 5) If the matter involves other agencies, coordinate with the relevant agencies promptly. Additionally, conduct proactive area surveys, plan operations consistently, and disseminate useful information. There should also be meetings with relevant agencies and neighboring area offices to plan operations, in order to reduce complaints and achieve maximum public satisfaction.

Keywords : Complaint, Complaint problem, Nong Khaem District Office

บทนำ

การปฏิบัติงานของทางราชการในประเทศไทยขณะนี้ ตัวของภาครัฐนั้นได้เน้นการบริหารงานและการให้บริการประชาชน ที่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ เน้นตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด กรุงเทพมหานครนี้เป็นเมืองแห่งเศรษฐกิจหลักของประเทศ อีกทั้งเป็นเมืองหลวงที่ขึ้นชื่อว่ามีประชากรอาศัยอยู่มากที่สุดของประเทศไทย ยังคงเป็นศูนย์กลางด้านการปกครอง ด้านการศึกษา ด้านการคมนาคมขนส่ง ด้านการเงิน ด้านการธนาคาร ด้านการพาณิชย์ ด้านการสื่อสาร และด้านความเจริญของประเทศ ด้วยเหตุนี้กรุงเทพมหานครควรมีการปรับปรุง กระบวนการทำงานให้มีความรวดเร็วและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ให้เหมาะสม ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการอย่างสูงสุดและทันต่อสถานการณ์ การจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน ในแต่ละพื้นที่นั้นจึงกลายเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพของบุคลากรภายในองค์กรอีกทางหนึ่ง

หน่วยงานของกรุงเทพมหานครได้รับนโยบายของท่านผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครคนปัจจุบัน นายชัชชาติ สิทธิพันธุ์ ยุทธศาสตร์การพัฒนารุงเทพ 9 ด้าน 9 ตี พ.ศ. 2566-2570 รวม 215 นโยบายซึ่งประเด็นในการพัฒนาสรุปดังนี้ ปลอดภัยดี สุขภาพดี สร้างสรรค์ดี สิ่งแวดล้อมดี บริหารจัดการดี เรียนดี โครงสร้างดี เศรษฐกิจดี เดินทางดี รายละเอียด 1. ปลอดภัยดี สร้างแผนพัฒนา และแก้ไขจุดเสี่ยงที่อาจจะเกิดอาชญากรรม ยกกระตักกล้องวงจรปิดให้มีคุณภาพ และอื่นๆ 2. สุขภาพดี สนับสนุนการยกระดับ การรักษาพยาบาลการบริการสาธารณสุขเชื่อมต่อประวัติของคนไข้ไว้รอยต่อแก่สถานบริการสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร ส่งเสริม การจัดกิจกรรมสุขภาพชุมชน พัฒนานวัตกรรมในการรักษาพยาบาลและอื่นๆ 3. สร้างสรรค์ดี กรุงเทพมหานครจัดให้มีพื้นที่ สาธารณะลานกิจกรรมเอนกประสงค์สำหรับประชาชนทั้งกรุงเทพ พื้นที่แห่งเสียงดนตรีและศิลปะการแสดงโชว์ เปิดพื้นที่การเรียนรู้ การต่าง ๆ สำหรับนักเรียนและชุมชน และอื่น ๆ 4. สิ่งแวดล้อมดี พัฒนาเพิ่มพื้นที่สีเขียวให้แก่ประชาชนปลูกต้นไม้ล้านต้น ป้องกันและแก้ไขปัญหาหาลดค่าฝุ่น PM2.5 พัฒนาศูนย์บริการสาธารณสุข BKK FOOD BANK และอื่นๆ 5. บริหารจัดการดี การมีกิจกรรมผู้ว่าสัญจรประจำเขต พัฒนาการให้บริการด้านการขออนุญาตต่างๆ ประชาชนสามารถตรวจสอบและติดตามผลได้ สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน เปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง แจ้งปัญหาการร้องเรียนต่างๆ ผ่านทางแพลตฟอร์มแจ้งปัญหา เมือง Traffy Fondue และอื่นๆ 6. เรียนดี มีการจัดส่งเสริมการเรียนรู้ของเด็กเล็กก่อนเรียน ยกกระตักคุณภาพอาหารกลางวัน เพิ่มค่าอาหารกลางวัน ชุดสำหรับนักเรียนฟรี การเล่าเรียนฟรี พัฒนาการเรียนการสอนภายในโรงเรียน เพิ่มปริมาณครู ปรับหลักสูตร การเรียนการสอน หอสมุดออนไลน์อ่าน E-book และอื่นๆ 7. โครงสร้างดี วางแบบแผนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเมืองใหม่ ลดพื้นที่การแออัดในเขตเมือง ลดจุดเสี่ยงน้ำท่วม ส่งเสริมการพัฒนาที่อยู่อาศัย พัฒนาคลองน้ำใส และอื่นๆ 8. เศรษฐกิจดี ส่งเสริม การกระตุ้นเศรษฐกิจเพิ่มโอกาสให้กับแรงงาน ยกกระตักหาแร่แฝงลอยให้มีพื้นที่ค้าขายที่มั่นคงสามารถประกอบอาชีพได้ สนับสนุน การจัดตลาดนัดชุมชน ตลาดนัดเขต ส่งเสริมการจ้างคนพิการในหน่วยงานราชการของกรุงเทพมหานครและอื่น ๆ 9. เดินทางดี การให้ความสำคัญกับการปรับปรุงฟุตบอลทางเดินทางของประชาชนให้ได้มาตรฐานของทางกรุงเทพมหานคร การพัฒนาระบบ การขนส่งเดินทางสาธารณะให้มีราคาถูกลง เพิ่มทางเลือกในการเดินทางให้แก่ประชาชน การลดปัญหาการจราจร และอื่น ๆ ทั้งนี้ จากการร่วมมือของทั้งเจ้าหน้าที่ภาครัฐและการร่วมมือของภาคประชาชน ปักธงกรุงเทพมหานครเป็นเมืองแห่งโอกาส มีประสิทธิภาพ นำอยู่อาศัย และมีความหวัง เดินหน้าแก้ปัญหาในระดับเส้นเลือดฝอย นโยบายผู้ว่า 215 ข้อ [1]

สำนักงานเขตหนองแขม เป็นหนึ่งในหน่วยงานราชการของกรุงเทพมหานครมีภารกิจและบทบาทสำคัญในการให้บริการ ประชาชนที่อาศัยอยู่เขตพื้นที่กรุงเทพมหานครตะวันตก กลุ่มเขตกรุงธนใต้ มีประชากรพักอาศัยอยู่ทั้งหมดประมาณ 150,500 คน มีเนื้อที่ทั้งหมด 35.825 ตารางกิโลเมตร มีบทบาทหน้าที่บำรุงดูแลทางบก ทางน้ำ ทางระบายน้ำ การควบคุมดูแลตลาด ดูแล ทำเทียบเรือ ทำข้าม และที่จอดรถ ดูแลสาธารณสุขโรค สาธารณูปการ ควบคุมการก่อสร้าง ดูแลด้านการสังคมสงเคราะห์ ด้านพัฒนา คุณภาพชีวิตประชาชน ด้านการรักษาความสะอาด ด้านสาธารณสุข และอนามัยครอบครัว ควบคุมดูแลสุสาน ฌาปนสถาน ดูแลควบคุมการเลี้ยงสัตว์ ดูแลควบคุมการฆ่าสัตว์ ด้านรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ด้านอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสุขสถานอื่นๆ การดูแลด้านผังเมือง ด้านวิศวกรรมจราจร ดูแลพื้นที่สาธารณะ ด้านควบคุมอาคาร ด้านป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย ด้านจัดการสิ่งแวดล้อมพิษต่างๆ ด้านการจัดเก็บรายได้ของกรุงเทพมหานคร ดูแลให้เป็นไปตามข้อบัญญัติของ กรุงเทพมหานครและกฎหมายในส่วนของอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ลักษณะพื้นที่ของเขตหนองแขมส่วนใหญ่เป็นชุมชน กึ่งเมืองและชนบท ประชาชนยังคงทำการเกษตรกรรม อีกทั้งยังเป็นพื้นที่ที่ติดอยู่กับจังหวัดสมุทรสาครและจังหวัดนครปฐม ที่มีโรงงานอุตสาหกรรมตั้งอยู่จำนวนมาก ส่งผลทำให้เรื่องร้องเรียนของประชาชนที่ร้องเรียนเข้ามามีความหลากหลาย จากด้านพื้นที่ โครงสร้างพื้นฐาน ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม มลพิษทางอากาศ ความสะอาด ไฟฟ้า การจราจร ทางเท้า ความปลอดภัย น้ำท่วม ขยะ การประกอบกิจการที่หลากหลาย การบุกรุกพื้นที่สาธารณะ หากการที่สำนักงานเขตหนองแขมสามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของ ประชาชนที่ร้องเข้ามาเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะไม่เพียงเป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเท่านั้น แต่จะเป็นการสะท้อน สร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนอีกด้วยว่าได้รับการแก้ไขปัญหาบรรเทาความเดือดร้อนจากปัญหาต่าง ๆ ช่วยเสริมภาพลักษณ์ที่ดี

ให้แก่หน่วยงานราชการ โดยปีงบประมาณที่ผ่านมาในปีงบประมาณ 2567 ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2566 จนถึงวันที่ 25 กันยายน 2567 มีเรื่องร้องเรียนเข้ามาสำนักงานเขตหนองแขมทั้งหมด 4,652 เรื่อง [1]

ทางสำนักงานเขตหนองแขมได้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน 3 ช่องทางหลัก ดังนี้ 1) ยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง ที่ฝ่ายปกครองสำนักงานเขตหนองแขมมีจำนวนทั้งหมด 131 เรื่อง 2) เพจเฟซบุ๊กสำนักงานเขตหนองแขมจำนวนทั้งหมด 167 เรื่อง 3) แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue จำนวน 4,354 เรื่อง

ตารางที่ 1 เรื่องร้องเรียนทั้งหมดของสำนักงานเขตหนองแขม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์ที่มากที่สุด	จำนวนเรื่องที่ดำเนินการเสร็จสิ้น
1	เรื่องร้องทุกข์อื่นๆ	1,725
2	ความสะอาด	1,029
3	ไฟฟ้า	747
4	ทางเท้า	657
5	ฝุ่นควัน	494
รวมทั้งสิ้น		4,652

จากตารางแสดงเรื่องร้องเรียนของประชาชนที่ถูกร้องเข้ามาทุกช่องทางมากที่สุด 5 ลำดับได้แก่ 1) เรื่องร้องทุกข์อื่น ๆ 1,725 เรื่อง 2) เรื่องความสะอาด 1,029 เรื่อง 3) ไฟฟ้า 747 เรื่อง 4) ทางเท้า 657 เรื่อง 5) ฝุ่นควันมลพิษ 494 รวม จำนวนเรื่องทั้งสิ้น 4,652 เรื่อง

เมื่อสังเกตดูจากจำนวนเรื่องร้องเรียนของประชาชนที่ร้องเรียนเข้ามานั้นแต่ละปีมียอดค่อนข้างสูง ส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานนั้นอาจไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน สังเกตจากการที่ประชาชนยังมีการส่งเรื่องเรียนในเรื่องเดิมเข้ามาซ้ำ มีความไม่พอใจต่อการให้บริการสำหรับบางกรณี โดยเฉพาะเมื่อมีความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา หรือการขาดความชัดเจนในแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน อาจสะท้อนให้เห็นถึงข้อจำกัดด้านต่าง ๆ ของการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ประสิทธิภาพของบุคลากรต่อการแก้ไขปัญหา ด้านการให้บริการ ด้านความสามารถ ด้านภาระงาน ด้านปริมาณงาน ด้านจำนวนของบุคลากร ด้านการประสานงาน จนด้านงบประมาณในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ดังนั้น การศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของประชาชนของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากในการวิเคราะห์และหาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน นำไปสู่การเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และยกระดับคุณภาพการให้บริการของภาครัฐให้มีความยั่งยืน สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชนในระยะยาว

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดของการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของประชาชนของสำนักงาน เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร แบบแผนการวิจัยเป็นการศึกษาวิจัยเชิงพรรณนาสำรวจ (Descriptive research) ที่เน้นการสำรวจเพื่อให้รับฟังความคิดเห็นและทัศนคติจากบุคคลที่มีการปฏิบัติหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน ศึกษาข้อเท็จจริงในประเด็นปัญหา อุปสรรค ที่ส่งผลต่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนประชาชนของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร เพื่อวิเคราะห์หาแนวทางในการบริหาร พัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น [3]

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์ ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการปัญหาข้อร้องเรียน โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม จำนวน 13 คนดังนี้

- 1) ข้าราชการระดับผู้บริหาร ของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จำนวน 8 คน ได้แก่
ผู้อำนวยการเขตหนองแขมจำนวน 1 คน ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตหนองแขมจำนวน 2 คน หัวหน้าฝ่ายปกครองจำนวน 1 คน
หัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อมจำนวน 1 คน หัวหน้าฝ่ายโยธาจำนวน 1 คน หัวหน้าฝ่ายรักษาความสะอาดจำนวน 1 คน หัวหน้าฝ่ายเทศกิจ
จำนวน 1 คน
- 2) ข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จำนวน 5 คน ได้แก่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปกครอง
จำนวน 1 คน ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายสิ่งแวดล้อมจำนวน 1 คน ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายโยธาจำนวน 1 คน ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายรักษาความสะอาด
จำนวน 1 คน ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจจำนวน 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

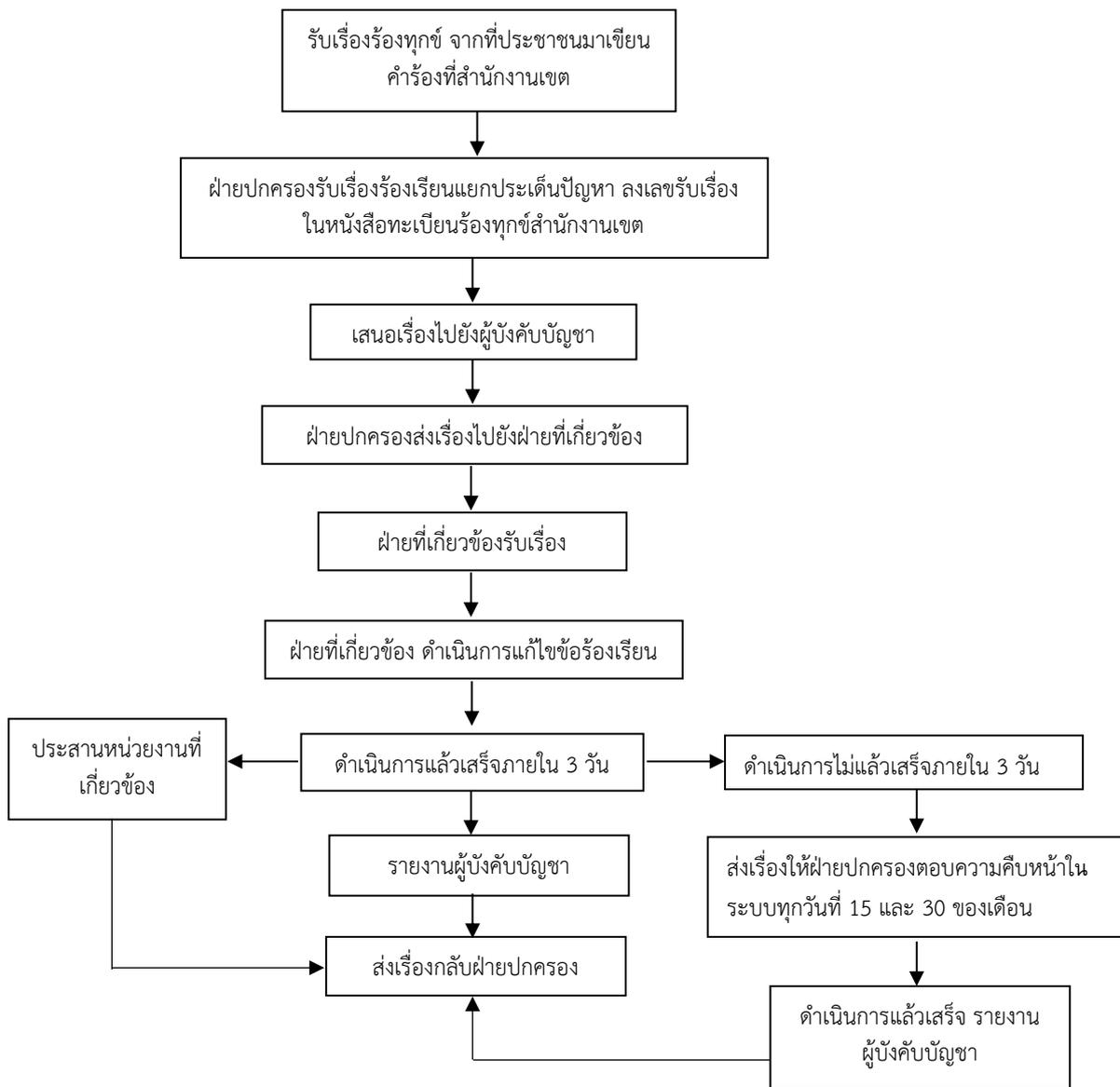
การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวม แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการเรียนของ
ประชาชนของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ในเนื้อหาที่มีความสอดคล้องกับการศึกษา 1) แบบคำถามสำหรับผู้ให้
สัมภาษณ์ เพื่อจะนำมาวิเคราะห์เนื้อหา 2) เครื่องบันทึกเสียง ใช้ระหว่างเก็บข้อมูล การบันทึกสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูล 3) ผู้วิจัยเป็น
ผู้ทำการสัมภาษณ์และเก็บรวบรวมข้อมูล [2]

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา แนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนของสำนักงานเขตหนองแขม
กรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดของการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ศึกษาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไข
ปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักงานเขตหนองแขม โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพสัมภาษณ์เชิงลึก
ผลการวิจัยตามรายละเอียดดังนี้ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดทั้งสิ้น 13 คน ได้แก่ ผู้บริหารเขตทั้งหมด
8 คน ผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด 5 คน ประเด็นคำถามของข้าราชการระดับผู้บริหารและข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน แนวทางการแก้ไขปัญหา
การร้องเรียนของประชาชนของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

ขั้นตอนการดำเนินการการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร เริ่มจากรับ
เรื่องร้องเรียนที่ประชาชนร้องเรียนเข้ามาทางเขต ผ่านช่องทางหลัก 3 ช่องทาง 1) ยื่นเรื่องเขียนคำร้องร้องทุกข์ด้วยตนเองที่สำนักงาน
เขตหนองแขม 2) แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทางเพจเฟซบุ๊กสำนักงานเขตหนองแขม 3) แจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านทาง Traffy
Fondue ฝ่ายปกครองจะเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน และนำเสนอไปยังผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น จากนั้นส่งเรื่องไปยังฝ่ายต่าง ๆ
ที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไป หากยื่นเรื่องเขียนคำร้องร้องทุกข์ด้วยตนเอง
ที่สำนักงานเขตหนองแขม ฝ่ายปกครองต้องพิจารณาแยกประเด็นปัญหาว่า ฝ่ายไหนมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการแก้ไขปัญหา
เรื่องร้องเรียน เมื่อแยกเสร็จจึงลงระบบทะเบียนหนังสือร้องทุกข์สำนักงานเขตหนองแขม นำเสนอผู้บังคับบัญชา จากนั้นนำ
เรื่องร้องเรียนส่งไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทำการแก้ไข เมื่อฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้นจะมีการรายงานกลับมาที่
ฝ่ายปกครองวางแผนผังภาพที่ปรากฏ



ภาพที่ 1 กระบวนการแก้ไขเรื่องร้องเรียน คำร้องร้องทุกข์ด้วยตนเอง

หากแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทางเพจเฟซบุ๊กสำนักงานเขตหนองแขม ฝ่ายปกครองรับเรื่องจากเพจต้องพิจารณาแยกประเด็นปัญหาว่า ฝ่ายไหนมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เมื่อแยกเสร็จลงเลขรับบททะเบียนหนังสือร้องทุกข์สำนักงานเขตหนองแขม แคนรายละเอียดที่ผู้ร้องแจ้งเข้ามา เขียนโน้ตส่งไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องทางกลุ่มไลน์ร้องเรียนสำนักงานเขตหนองแขมผ่านผู้บังคับบัญชา เมื่อฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้นจะมีการรายงานกลับมาที่ฝ่ายปกครอง

หากแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Traffy Fondue ฝ่ายปกครองรับเรื่องระบบ จากนั้นเชิญร่วมไปยังฝ่ายที่มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องกำลังดำเนินการ เมื่อฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้น จะต้องรายงานผลการดำเนินการสิ้นสุดในระบบ แต่หากเรื่องใดยังไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้จะมีการรายงานในระบบทุกวันที่ 15 และวันที่ 30 ของเดือนนั้น หรือเรื่องใดที่ต้องรองบประมาณ อยู่ระหว่างขั้นตอนของกฎหมาย อยู่ระหว่างติดตามเรื่อง ก็จะสามารถย้ายไปอยู่ในกล่องต่าง ๆ ที่กล่าวมาได้ เมื่อผู้ปฏิบัติงานติดตามผลการดำเนินการแก้ไขจนเสร็จสิ้นแล้วจึงจะสามารถปิดเรื่องรายงานเสร็จสิ้นในระบบ แต่หากเป็นเรื่องที่ไม่ได้อยู่อำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตจะใช้ส่งต่อ ไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) สามารถสรุปผลวิจัยเป็นภาพกว้างๆเชิงระบบได้ดังนี้

ด้านการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่ล่าช้า เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนมีบทบาทหน้าที่และภาระงานประจำที่ต้องรับผิดชอบจำนวนมาก เมื่อมีเรื่องร้องเรียนเข้ามาอย่างต่อเนื่อง หลากหลายช่องทาง โดยเฉพาะในบางช่วงที่เวลาปริมาณเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ปริมาณงานรวมพุ่งสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ภาระงานที่เกินกำลังส่งผลให้ การดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียนบางอย่างล่าช้ากว่าปกติ ปริมาณงานประจำและแก้ไขปัญหาร้องเรียนเข้ามาทับซ้อนกัน ส่งผลให้บางช่วงผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จทันที่ตามความคาดหวังประชาชน

ด้านบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงาน สำนักงานเขตหนองแขมการขาดแคลนบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากบางตำแหน่งเมื่อมีอัตราว่าง การสรรหาและบรรจุเจ้าหน้าที่มาดำรงตำแหน่งต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่เหลือรับภาระงานล้นมือ ภารกิจที่หลากหลายเจ้าหน้าที่แต่ละคน ไม่ได้มีเพียงแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนหน้าเดียวยังคงมีบทบาทหน้าที่ประจำตามภารกิจของสำนักงานเขตที่ต้องปฏิบัติจำนวนมาก อีกทั้งยังคงมีความไม่เสถียรของลูกจ้าง อัตราการเข้า-ออกสูงของทั้งลูกจ้างประจำและชั่วคราว ลูกจ้างในบางตำแหน่งมีผู้สมัครที่ไม่เพียงพอต่อการทำงาน ภาระงานตกไปอยู่กับผู้ปฏิบัติงานที่ยังคงเหลืออยู่ จึงเป็นความไม่สมดุลกันระหว่างปริมาณงานและจำนวนผู้ปฏิบัติงานที่มีอยู่

ด้านงบประมาณ สำนักงานเขตหนองแขมเผชิญปัญหาด้านงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด เมื่อมีการเบิกงบไปแล้วหากมีเรื่องร้องเรียนเข้ามาภายหลัง งบที่จะใช้ต้องในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเร่งด่วนนั้นอาจไม่เพียงพอ การแก้ไขปัญหาเหล่านั้นจึงต้องรอเบิกงบรอบใหม่ กระบวนการต้องใช้ระยะเวลาและขั้นตอน ความล่าช้าจากขั้นตอนการขอของงบประมาณนี้ปัญหาใหญ่โดยเฉพาะเมื่อประชาชนต้องการให้แก้ไขปัญหารวดเร็วและไม่เข้าใจถึงข้อจำกัดเวลา ข้อจำกัดทางที่เขตไม่สามารถนำงบประมาณราชการเข้าไปดำเนินการแก้ไขหรือปรับปรุงในที่ดินส่วนบุคคล เนื่องจากงบประมาณส่วนใหญ่ถูกจำกัดให้ใช้เฉพาะกับพื้นที่สาธารณะ

ด้านวัสดุและครุภัณฑ์ สำนักงานเขตหนองแขมมีภารกิจและหน้าที่ประจำที่ต้องปฏิบัติจำนวนมาก ทำให้วัสดุและครุภัณฑ์ เช่น รถยนต์สำหรับการออกตรวจพื้นที่และรถขยะที่จำกัด ที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อจำนวนเมื่อมีเรื่องร้องเรียนจำนวนมากที่เข้ามาพร้อมกันหรือเกิดเหตุการณ์ที่ต้องใช้กำลังคนและเครื่องมือในหลายพื้นที่พร้อมๆ กัน เช่นช่วงฝนตกหนัก ไม่สามารถจัดสรรอุปกรณ์ออกไปปฏิบัติงานได้ทันต่อความต้องการของประชาชน

ด้านช่องว่างความเข้าใจในอำนาจหน้าที่และขอบเขตกฎหมายสำนักงานเขตหนองแขมเป็นหน่วยงานราชการของภาครัฐที่มีขอบเขตอำนาจหน้าที่และภารกิจของเฉพาะเจาะจง ตามภารกิจที่มอบหมายจากของกรุงเทพมหานคร ยังมีปัญหาเกี่ยวกับการเข้าใจผิดของประชาชนในเรื่องร้องเรียน บางกรณีที่เกิดอำนาจหน้าที่เขต เมื่อประชาชนร้องเรียนประเด็นที่ไม่ได้อยู่ในอำนาจโดยตรงเขตจึงต้องประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ข้อจำกัดการการบังคับใช้กฎหมาย บางกรณีเขตไม่สามารถนำข้อกฎหมายไปบังคับใช้ได้ ทำได้เพียงขอความร่วมมือและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและปฏิบัติตาม ข้อจำกัดทางกฎหมายเรื่องงบประมาณของทางราชการ กฎหมายกำหนดให้ใช้สำหรับพื้นที่สาธารณะเท่านั้น บางกรณีเป็นพื้นที่ที่ดินส่วนบุคคล เขตไม่สามารถนำงบประมาณของรัฐเข้าไปดำเนินการแก้ไขหรือปรับปรุง สิ่งปลูกสร้าง หรือถนนหนทางให้ได้มาตรฐานของกรุงเทพมหานคร ในพื้นที่ที่เป็นที่ดินส่วนบุคคลได้ การนำวัสดุไปลงเพื่อแก้ไขปัญหาบรรเทาความเดือดร้อนในเบื้องต้น ตามความจำเป็นเท่านั้น การดำเนินการปรับปรุงให้ได้มาตรฐานเต็มรูปแบบจะสามารถเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อ เจ้าของที่ดินแสดงความจำนงที่จะยกที่ดินนั้นให้เป็นทางสาธารณะอย่างเป็นทางการแล้วเท่านั้น ซึ่งในกรณีนี้ เขตจึงจะสามารถจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินการปรับปรุงได้

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลจากการศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ในแต่ละประเด็นสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ พบว่าปัญหาและอุปสรรคแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนของสำนักงานเขตหนองแขม ที่ได้สรุปผลมาข้างต้น ส่งผลกับปัญหาหลักที่สำคัญ นั่นคือปัญหาด้านบุคลากร ความล่าช้าและงบประมาณ ด้านวัสดุและครุภัณฑ์ ด้านความเข้าใจในอำนาจหน้าที่และขอบเขตกฎหมายแทบเกือบทั้งหมด ปัญหาเหล่านี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐธิดา ดวงจรัส [5] เป็นปัญหาที่กระทบกับประชาชนทางตรง คือ เมื่อมีประชาชนได้รับความเดือดร้อนร้องเรียนเข้ามาที่สำนักงานเขตหนองแขม เกิดความคาดหวังว่าต้องการให้หน่วยงานราชการนั้นช่วยแก้ปัญหา บรรเทาความเดือดร้อน บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากที่สุด เมื่อหน่วยงานของราชการแก้ไขปัญหารวดเร็วไม่ได้ จะส่งผลต่อความเดือดร้อนของประชาชนที่มาขอร้องเรียน เหตุนี้ทำให้มีความจำเป็นในการที่จะหาแนวทางอย่างไรที่จะทำให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับของศุภวิญญู ใจเย็น และ ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ ออยุธยา [3]

ในส่วนของการขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนนั้น แต่ละฝ่ายจะรับเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายปกครอง และมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาในทันที ในกรณีที่ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะต้องรายงานผลให้ประชาชนทราบสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภกิต เสนนอก [4] จังหวัดปทุมธานี ในส่วนความร่วมมือของประชาชนในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น เนื่องจากประชาชนเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ แนวทางในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ประการแรก ควรเริ่มจากการขอรายละเอียดของปัญหาหรือเรื่องที่แจ้ง รายละเอียดสถานที่ รายละเอียดข้อมูลติดต่อกลับของผู้ร้อง ให้มีความชัดเจนมากที่สุด ประการที่สอง ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาว่าฝ่ายใดที่มีอำนาจหน้าที่ในการแก้ไขปัญหา ประการที่สาม ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่แจ้งมายังสำนักงานเขตตรวจสอบเป็นเรื่องจริงหรือเท็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของนิจปฏิภาณ มาตชาว [5] ประการที่สี่ ตรวจสอบว่าสำนักงานเขตมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการแก้ไขปัญหาในเรื่องนั้นหรือไม่ หากเป็นอำนาจหน้าที่ของ

สำนักงานเขต ตรวจสอบดำเนินการแก้ไขในทันที ประการที่ห้า หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น ต้องมีการประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเร็วเพื่อให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนทันที่ นอกจากนี้ยังมีการสำรวจพื้นที่เชิงรุกสำรวจพื้นที่จุดอ่อนน้ำท่วมในช่วงฤดูฝนหรือมีปริมาณฝนมาก สำนักงานเขตจะมีการสำรวจจุดประาะบาง สำรวจอุปกรณ์ว่ามีเพียงพอพร้อมการใช้งานหรือไม่อย่างสม่ำเสมอ และยังมีการสำรวจคูคลองแหล่งการเกษตร แหล่งโรงงานที่มีการทิ้งสิ่งปฏิกูลลงลำคลองทำให้น้ำเน่าเสียส่งกลิ่นหรือไม่ ที่ได้ศึกษาเรื่องกระบวนการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ของสำนักคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

อย่างไรก็ต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ขอความร่วมมือของภาคประชาชนอยู่เสมอ ทั้งนี้มีการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานพื้นที่ใกล้เคียงในการวางแผนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อแก้ไขให้ปัญหาเรื่องร้องเรียนลดลงและประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุดสอดคล้องกับงานวิจัยของสมชาย สัตยวัน และศิริศักดิ์ เหล่าจันทาม [6] ได้ศึกษาเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ดังนี้

1. ควรจัดให้มีการรายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเป็นจุดใหญ่เพียงจุดเดียวและให้แต่ละหน่วยงานสามารถมาดึงข้อมูลไปใช้งานได้ เพื่อลดภาระงานและความสับสนในการทำข้อมูลของผู้ปฏิบัติงาน

2. ควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนให้รู้ถึงอำนาจหน้าที่ ขอบเขตทางกฎหมายของสำนักงานเขตหนองแขมในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้กับประชาชนเพิ่มขึ้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ขอบเขตทางกฎหมายของเขตเป็นการช่วยแก้ไขปัญหาแจ้งเรื่องร้องเรียนซ้ำซ้อน ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่มีประโยชน์แก่ประชาชนอยู่ในทุกช่องทางอยู่เสมอ เช่น ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนติดตั้งกิ่งไม้ยามหน้าฝนเพื่อป้องกันอันตรายต่อบุคคลและทรัพย์สิน ประชาสัมพันธ์เฝ้าระวังพื้นที่จุดอ่อนน้ำท่วม เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทิ้งขยะตามรอบการจัดเก็บ เป็นต้น

3. ควรมีการจัดตั้งงบประมาณในแต่ละปีให้กับการปฏิบัติงานแก้ไขเรื่องร้องเรียนของประชาชนโดยเฉพาะเจาะจง ไม่เบิกจ่ายรวมงานและภารกิจอื่น ทำให้บรรเทาแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

4. ควรทำแผนนโยบาย จัดซื้อวัสดุและครุภัณฑ์ ในการใช้แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนโดยเฉพาะเจาะจง ไม่รวมงานหรือภารกิจอื่น เช่น รถยนต์

5. ควรมีการยุบเรื่องร้องเรียนที่ร้องเข้ามาซ้ำ ๆ สถานที่เดียวกัน ปัญหาเดียวกัน ผู้ร้องคนเดียวกัน ยุบให้เป็นเรื่องเดียวกัน เพื่อลดเรื่องค้างในระบบ

6. ควรมีนโยบายเพิ่มจำนวนผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานเขต ในสำหรับการปฏิบัติแก้ไขเรื่องร้องเรียนของประชาชน โดยเฉพาะเจาะจง ที่รับผิดชอบทางด้านร้องเรียนเพียงด้านเดียว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างสูงสุดสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

7. ตัวชี้วัดผลงานบุคลากรควรมีการทบทวนเกณฑ์การคำนวณเรื่องร้องเรียน ไม่ควรนำการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนมาประเมิน

8. ภารกิจที่หลากหลายเจ้าที่แต่ละคน ไม่ได้มีเพียงแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนหน้าเดียวยังคงมีบทบาทหน้าที่ประจำตามภารกิจของสำนักงานเขตที่ต้องปฏิบัติจำนวนมาก จึงเป็นความไม่สมดุลกันระหว่างปริมาณงานและจำนวนผู้ปฏิบัติงานที่มีอยู่ จึงควรจัดหาคูคลองด้านดังกล่าว

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการจัดการข้อมูลของเรื่องร้องเรียนที่ซ้ำซ้อนในแพลตฟอร์ม Traffy Fondue ต่อไป

2. ควรศึกษาวิจัยการป้องกันการแจ้งเรื่องร้องเรียนเท็จของประชาชน

3. กรณีศึกษาทบทวนตัวชี้วัดผลในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนในแต่ละพื้นที่ที่มีความแตกต่างกัน

4. ควรศึกษาวิจัยเชิงพฤติกรรมของผู้ร้องเรียน

เอกสารอ้างอิง

- [1] สำนักงานประชาสัมพันธ์ กรุงเทพมหานคร 2565. [เข้าถึงเมื่อ 25 ตุลาคม 2568]. เข้าถึงได้ จาก: bma-csc.bangkok.go.th
- [2] สำนักงานเขตหนองแขม 2565. [เข้าถึงเมื่อ 25 ตุลาคม 2568]. เข้าถึงได้ จาก: <http://www.facebook.com/nongkhaembkk>
- [3] ศุภวิชัย ใจเย็น และ ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานมหาวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2567. 9(10), 493-510.
- [4] ศุภกิต เสนนอก. การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ: กรณีศึกษาอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี. [ม.ป.ท.]:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2558. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 ตุลาคม 2568. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:91933.
- [5] นิจปฏิภาณ มาตขาว. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการบริหารท้องถิ่น 2563. 14(1), 251–265.
- [6] สมชาย สัตยวัน และศิริศักดิ์ เหล่าจันทาม. การจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี. วารสารการบริหารปกครองมหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์. 2563, 9(1), 438–464.