

กรุงเทพมหานครกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION AND COMPLAINTS MANAGEMENT

เมธี อินทชัย* วัลลภ ปิรียวธรณะ ธวัช พุ่มดารา และ เย็นจิตร คงปาน
วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

Metee Intachai*, Wallop Piriyawattana, Thawat Poomdara and Yenjit Kongpan
College of Politics and Government Suan Sunandha Rajabhat University, Bangkok, Thailand.

*E-mail: s63463825003@ssru.ac.th

Received: 10-01-2023

Revised: 25-01-2023

Accepted: 11-05-2023

บทคัดย่อ

กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นผู้นำด้านการบริหารจัดการและพัฒนาเมือง ให้มีความสำคัญกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งกรุงเทพมหานครมีระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ 2 ระบบ คือศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรุงเทพมหานครเอง และระบบทราฟฟี่ฟองดูว์ ซึ่งมีหลักการทำงานที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง อาจก่อให้เกิดปัญหาด้านการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ในอนาคต ดังนั้น การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร จึงต้องมีการปรับปรุงและพัฒนา เพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภายใน ของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ใหม่ พัฒนาระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานครให้มีศักยภาพ และขีดความสามารถมากขึ้น ทำบันทึกข้อตกลงกับหน่วยงานและรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง กับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหา จัดการอบรมเพิ่มพูน เสริมความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบถึงช่องทางการร้องทุกข์มากยิ่งขึ้น และยกเลิกการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มระบบทราฟฟี่ฟองดูว์ เมื่อดำเนินการปรับปรุงพัฒนาระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของตนเองแล้ว เพื่อยกระดับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างตรงจุด ควบคู่กับการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานครอย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: เรื่องราวร้องทุกข์ การจัดการ กรุงเทพมหานคร

ABSTRACT

Bangkok Metropolitan Administration is a special local government in which the governor is a leader of administration and urban development. This special local government pays attention to complaint management consisting of two systems. The first one is a complaint center under Bangkok Metropolitan Administration itself and the second one is Traffy Fondue. The two systems have totally different operational principles which may cause problems in complaint management in the future. Consequently, the complaint management of Bangkok Metropolitan Administration must be adjusted, developed, and enhanced its capacity. Moreover, the internal administration system of the complaint center was reengineered to increase its efficiency and capacity. Memorandum Of Agreement (MOA) between government sector and state enterprises concerning complaint management to sort out problem to increase efficiency was signed. Trainings were provided to increase knowledge of the involved staff, complaint channels were more publicized to the public, and complaint management through Traffy Fondue platform was canceled when the complaint system of its own had been developed in order to uplift the complaint management which directly meets the needs of people, along with solving the complained problems with efficiency.

Keywords: Complaints, Management, Bangkok Metropolitan Administration

บทนำ

สิทธิของประชาชนในการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐได้รับการรับรองจากรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 ตามมาตรา 41 ที่บัญญัติให้บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานของรัฐต้องแจ้งผลการพิจารณาให้ประชาชนทราบโดยรวดเร็ว และมาตรา 51 ที่บัญญัติหน้าที่ของรัฐไว้ว่าประชาชนและชุมชนย่อมมีสิทธิติดตามและเร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการเพื่อประโยชน์แก่ประชาชน รวมถึงสามารถฟ้องร้องหน่วยงานของรัฐ ได้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งปัจจุบันมีหน่วยงานกลาง ที่ทำหน้าที่

รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนคือศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และศูนย์ดำรงธรรมของกระทรวงมหาดไทย รวมถึงองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ ยังเปิดช่องทางให้ประชาชนเข้าแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ตามภารกิจของแต่ละหน่วยงานอีกด้วย

ในกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล Public Service Center (2020) ได้ให้คำจำกัดความของเรื่องร้องทุกข์ว่า คือเรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา

หรือ ปลดเปลื้องทุกข์ รวมทั้งการแจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น ซึ่งเรื่องราวร้องทุกข์ตามความหมาย ดังกล่าว แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ 1) เรื่องราว ร้องทุกข์กรณีเป็นเรื่องปกติไม่ซับซ้อน หมายถึง เรื่องที่ส่งให้หน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหา ตามขอบเขตอำนาจหน้าที่โดยปกติไม่มีความยุ่งยาก หรือทับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ในการแก้ไขปัญหา หรือสามารถประสานงานแก้ไข ปัญหาได้โดยทันที นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการ แสดงความคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม ฯลฯ 2) กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน หมายถึง เรื่องตามกรณี ประกอบด้วยกรณียกรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคล เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน เรื่องการร้องเรียน กล่าวโทษ เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง เรื่องที่ต้อง แก้ปัญหาในเชิงนโยบาย เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เรื่องที่ไม่สามารถ ประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

ส่วนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ จนได้ข้อยุติ ประกอบด้วย 1) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้ง ให้ผู้ร้องทราบ 2) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตาม ความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน และได้แจ้งให้ ผู้ร้องทราบ 3) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตาม ความประสงค์ของผู้ร้องและได้ชี้แจงทำความเข้าใจ กับผู้ร้อง 4) เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ 5) เรื่องที่ระงับการพิจารณา หรือยุบรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์, เรื่องที่อยู่ใน กระบวนการทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษ แต่ไม่มีหลักฐาน พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องทราบ ตามควร แก่กรณี และ 6) เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัย

ดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงาน ได้ดำเนินการ อยู่แล้ว

Damrongdhama Center (2015) ได้ให้ความหมายและลักษณะของการร้องทุกข์ ของกระทรวงมหาดไทยว่าเป็นการที่ประชาชน บอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อขอ ความช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจาก การได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็น การกระทำผิดตามกฎหมาย ซึ่งมีลักษณะคือ 1) เป็นเรื่องร้องเรียนลักษณะของบัตรสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรี คือการร้องเรียนกล่าวโทษ ที่ขาดข้อมูลหลักฐาน 2) เรื่องร้องเรียนทั่วไป 3) เรื่องร้องเรียนสำคัญ คือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ ประชาชนส่วนรวมหรือหลายหน่วยงาน เป็นประเด็น ข้อร้องเรียนทางกฎหมาย หรือเรื่องร้องเรียนที่มี ข้อเท็จจริงและรายละเอียดที่ยังไม่ชัดเจน

นอกจากนี้ในพระราชบัญญัติคณะกรรมการ กฤษฎีกา พ.ศ. 2522 ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อ คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด 3 ได้บัญญัติ สารสำคัญของเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ว่า เป็นเรื่องที่มี ผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือ อาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ และความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลย ต่อหน้าที่ตามที่ กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้า เกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการ ไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระ สำคัญ หรือกระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผล อันสมควร

สำหรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา เป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้วเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

กรุงเทพมหานคร คือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ทำหน้าที่บริหารเขตการปกครองพิเศษกรุงเทพมหานคร มีสถานะเทียบเท่าจังหวัด ตามประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 335 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 พื้นที่ทั้งหมด 1,568.750 ตารางกิโลเมตร มีประชากรรวม 5,588,222 คน (Strategy and Evaluation Department of Bangkok Metropolitan Administration, 2020) แบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็นเขตและแขวง และแบ่งส่วนราชการพร้อมกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการกรุงเทพมหานคร ตามประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในหน่วยงาน และการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 จำนวนทั้งสิ้น 19 สำนักและอีก 50 สำนักงานเขต มีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นผู้นำการบริหาร และมีสภากรุงเทพมหานคร ทำหน้าที่ควบคุมดูแลการบริหารราชการของฝ่ายบริหาร รวมถึงการออกระเบียบที่เกี่ยวข้อง

Nattakorn (2021) ได้อธิบายความแตกต่างระหว่างกรุงเทพมหานครและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น นอกจากการที่ประชาชนสามารถเลือกผู้บริหารได้ ประกอบด้วย 1) กรุงเทพมหานคร คือเมืองหลวงของประเทศ ทำให้เป็นที่ตั้งของ

หน่วยงานราชการส่วนกลางต่าง ๆ ก่อให้เกิดความได้เปรียบจากการที่มีโครงการต่าง ๆ ของหน่วยงานเหล่านั้น ในเขตพื้นที่ 2) กรุงเทพมหานคร มีกฎหมายเฉพาะหลายฉบับ ต่างกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่นที่ใช้กฎหมายกลางในการบริหารจัดการแทน 3) กรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่มากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประเภทอื่นทั้งในตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 และกฎหมายอื่นที่กระจายอำนาจให้เป็นอำนาจหน้าที่ภารกิจของกรุงเทพมหานคร 4) กรุงเทพมหานครมีรายรับจำนวนมาก 5) กรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานที่รับงบประมาณ จากรัฐบาลได้ และสามารถเสนอขอตั้งงบประมาณไปยังสำนักงบประมาณโดยตรง ในส่วนของงบประมาณเงินอุดหนุน ขณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นต้องดำเนินการผ่านกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น (สถ.) 6) กรุงเทพมหานครมีสายการบังคับบัญชาขึ้นตรงกับรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย 7) กรุงเทพมหานครสามารถจัดทำบริการสาธารณะขนาดใหญ่ได้ 8) กรุงเทพมหานครมีระบบโครงสร้างแบบชั้นเดียว แบ่งออกเป็น 50 เขต แต่ละเขตมีสำนักงานเขตที่มีผู้อำนวยการเขตที่มาจากแต่งตั้งโดยผู้ว่าฯ เป็นผู้บังคับบัญชา ในขณะที่จังหวัดอื่นจะมีลักษณะโครงสร้างแบบสองชั้น คือองค์การบริหารส่วนจังหวัด อันเป็นท้องถิ่นระดับบน และเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นท้องถิ่นระดับล่าง อย่างไรก็ตาม กรุงเทพมหานครมีการบริหารจัดการที่ถือเป็นข้อจำกัดไม่ต่างจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ประกอบด้วย 1) อำนาจหน้าที่ในความรับผิดชอบของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครหลายเรื่อง ยังคงเป็นอำนาจของหน่วยงานราชการที่เป็น

ส่วนกลาง แม้ว่ากรุงเทพมหานครจะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบบเต็มพื้นที่ และไม่มี การปกครองแบบส่วนภูมิภาคทับซ้อนก็ตาม เช่น อำนาจอนุญาตตั้งสถานบริการ หรือโรงแรม ยังคงเป็นอำนาจของอธิบดีกรมการปกครองและ ผู้บัญชาการตำรวจนครบาลตามลำดับ หรืออำนาจ ในการออกใบอนุญาตร้านอาหาร ร้านคาราโอเกะ ในกรุงเทพมหานครคืออธิบดีกรมส่งเสริมวัฒนธรรม ขณะที่หากเป็นจังหวัดอื่น จะเป็นอำนาจของ ผู้ว่าราชการจังหวัด 2) โครงสร้างรายได้ของ กรุงเทพมหานคร ยังคงต้องพึ่งพาส่วนราชการอื่น รวมถึงเงินอุดหนุนจากรัฐบาลอยู่เป็นจำนวนมาก 3) ภารกิจต่าง ๆ ตามแผนปฏิบัติการที่กำหนด ให้กระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือการกำหนดให้หน่วยงานต่าง ๆ ต้องถ่ายโอน ให้กรุงเทพมหานคร แต่ในทางปฏิบัติพบว่า ยังไม่มีการถ่ายโอนแต่อย่างใด อาทิ สถานีขนส่งทางน้ำ และท่าเทียบเรือ ยังคงเป็นของกรมเจ้าท่า, การอนุญาต ประกอบกิจการและตรวจตราสถานีบริการน้ำมัน ยังเป็นของกรมธุรกิจพลังงาน, การรับจดทะเบียน รถยนต์ ยังเป็นของกรมการขนส่งทางบก, การอนุญาต ให้เล่นพนัน ยังเป็นของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย) และการอนุญาตให้ขายสุรา, ยาสูบ ยังเป็นของกรมสรรพสามิต เป็นต้น

การที่กรุงเทพมหานครมีความเจริญ ด้านเศรษฐกิจ จนกลายเป็นฐานเศรษฐกิจและ การค้าหลักของประเทศ เป็นศูนย์กลางด้าน อุตสาหกรรมและการค้า มีสิ่งอำนวยความสะดวก สาธารณูปโภค อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ นำมาซึ่ง ปัญหาต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาสังคม ปัญหา ด้านคุณภาพชีวิต ปัญหาด้านจราจร ปัญหาน้ำท่วม ปัญหามลพิษและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น (Bangkok

Metropolitan Administration Information Center, 2013) ขณะที่การบริหารองค์กรก็มี ข้อจำกัดหลายด้าน ซึ่งอาจนำมาสู่ปัญหาจนกลายเป็นเรื่องราวลือลั่นของประชาชนการบริหาร จัดการเรื่องราวลือลั่น จึงถือเป็นอีกหนึ่งภารกิจ ที่กรุงเทพมหานครให้ความสำคัญ และมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และพัฒนาระบบเรื่องราวลือลั่น ให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ในบริบททางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

กรอบในการวิเคราะห์

ในปัจจุบันกรุงเทพมหานครมีระบบ การจัดการเรื่องราวลือลั่น 2 ระบบ ซึ่งหาก พิจารณาหลักการจัดการเรื่องราวลือลั่นแต่ละ ระบบจะพบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง ซึ่งกรอบในการวิเคราะห์คือนำหลักการจัดการ ของทั้ง 2 ระบบ มาเปรียบเทียบกับผลการศึกษา วิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เห็นถึงสภาพปัญหา และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น หากยังคงจัดการ เรื่องราวลือลั่นของประชาชนผ่านทั้ง 2 ระบบไว้ ก่อนที่จะเสนอแนะแนวทางการแก้ไขที่นำไปสู่ คำถามที่ว่ากรุงเทพมหานครจะสามารถบริหาร จัดการเรื่องราวลือลั่นให้เกิดประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้มากยิ่งขึ้นได้อย่างไร

เนื้อหา

วิวัฒนาการการจัดการเรื่องราวลือลั่น ของกรุงเทพมหานคร

การจัดการเรื่องราวลือลั่นของ กรุงเทพมหานครมีวิวัฒนาการตามนโยบายของ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครแต่ละยุคสมัย

เริ่มจากการที่ นายอรรถ วิสูตรโยธาภิบาล มอบหมายให้สำนักงานเขตทุกแห่งจัดตั้งหน่วยรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชน ต่อมาในสมัยของนายเชาวน์วัศ สุตลาภา ได้จัดตั้งหน่วยรถจักรยานยนต์เคลื่อนที่เร็ว หรือหน่วยสิงห์มอเตอร์ไซค์ จำนวน 50 คัน เพื่อตรวจตราและแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วกรุงเทพมหานคร (Rocket Media Lab, 2022) พ.ศ. 2528 นายอาษา เมฆสวรรค์ มีคำสั่งกรุงเทพมหานคร ที่ 3889/2528 ปรับปรุงการบริหารจัดการภายในศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Bangkok order No. 3889/2528, 1985) ขณะที่ Taweasuk (2004) อธิบายว่าในปี พ.ศ. 2535 พลตรีจำลอง ศรีเมือง มีคำสั่งกรุงเทพมหานคร ที่ 1554/2535 พ.ศ. 2535 เพื่อจัดตั้งศูนย์รับความคิดเห็น ซึ่งทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และความคิดเห็นจากประชาชน และสื่อมวลชน ตรวจสอบข้อเท็จจริง ติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการชี้แจงผลให้ประชาชนทราบ

การบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ถูกปรับรูปแบบเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว เป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในสมัยของนายพิจิตต รัตกุล ด้วยการมีคำสั่งกรุงเทพมหานคร ที่ 4157/2539 ลงวันที่ 7 พฤศจิกายน พ.ศ. 2539 จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และป้องกันภัยกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือศูนย์รับร้องทุกข์ และป้องกันภัยกลางศูนย์รับร้องทุกข์และป้องกันภัยสำนัก และศูนย์รับร้องทุกข์และป้องกันภัยเขต โดยให้ประชาชนแจ้งเรื่องราว ร้องทุกข์ผ่านหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน 1555 ตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมจัดระบบรองรับการให้บริการไว้ที่ 10 คู่สายอัตโนมัติ

(Prachatai, 2010) ซึ่ง Taweasuk (2004) อธิบายต่อว่า ในปี พ.ศ. 2540 คณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีมติครั้งที่ 7/2540 เมื่อวันที่ 14 กรกฎาคม พ.ศ. 2540 จัดตั้ง “กองป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนกรุงเทพมหานคร” ในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ทำให้นายพิจิตต รัตกุล ออกคำสั่งกรุงเทพมหานคร ที่ 614/2541 ลงวันที่ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2541 จัดตั้งเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กรุงเทพมหานครขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ศูนย์รับร้องทุกข์กลาง ประกอบด้วย กองป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ทำหน้าที่เป็นธุรการศูนย์ กองประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่รวบรวมเรื่องราวร้องทุกข์และความคิดเห็นของประชาชนจากสื่อมวลชน และศูนย์อัมรินทร์ ทำหน้าที่รวบรวมเรื่องราวร้องทุกข์และความคิดเห็นจากข่ายการสื่อสาร ส่วนที่ 2 ศูนย์รับร้องทุกข์สำนัก และส่วนที่ 3 ศูนย์รับร้องทุกข์เขต

ทว่าต่อมาในปี พ.ศ. 2542 มีการยกเลิกศูนย์รับร้องทุกข์กลาง และเปลี่ยนชื่อใหม่เป็นศูนย์อุบัติภัยและร้องทุกข์ อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของกองป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนกรุงเทพมหานคร และได้ปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์ รวมถึงระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ใหม่ให้เป็นลักษณะเป็นศูนย์รับเรื่อง Call Center มีกระบวนการคือรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบโทรศัพท์หรือโทรสารจากประชาชน จากนั้นจึงบันทึกลงในระบบโปรแกรมรับเรื่องราวร้องทุกข์ ก่อนส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ให้แก่หน่วยงานในสังกัดที่รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์นั้น ก่อนที่ในปี พ.ศ. 2547 คณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีมติครั้งที่ 6/2547 เมื่อวันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2547 จัดตั้ง “ศูนย์รับแจ้งทุกข์” สังกัดสำนักปลัด

กรุงเทพมหานคร” ขึ้นใหม่ ภายหลังกองป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนกรุงเทพมหานครมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างอำนาจหน้าที่ โดยให้ศูนย์รับแจ้งทุกข์มีอำนาจหน้าที่และภารกิจในการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ตั้งแต่การรับเรื่องราวร้องทุกข์ การพิจารณาปัญหาและแจ้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเข้าแก้ไข การตอบคำถาม ชี้แจง และให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องต่าง ๆ แก่ประชาชน ต่อมา มีการว่าจ้างบริษัทเอกชนร่วมจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ควบคู่กับการบริหารจัดการของกรุงเทพมหานคร ภายใต้ชื่อ “สายด่วน กทม. 1555” มีทั้งหมด 30 คู่สาย โดยนายอภิรักษ์ โกษะโยธิน ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในสมัยนั้น ให้นโยบายแก่หน่วยงานที่รับผิดชอบว่าต้องแก้ไขเรื่องราวร้องทุกข์ภายใน 3 วัน ส่วนเรื่องฉุกเฉินให้เร่งแก้ไขปัญหาโดยทันที (Prachatai, 2010)

พ.ศ. 2549 มีการเพิ่มคู่สายโทรศัพท์สายด่วน กทม. 1555 เป็น 120 คู่สาย และเพิ่มเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์เป็น 50 คน ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง อีกทั้งจัดตั้ง “หน่วยบริการฉุกเฉิน” หรือ หน่วยเบสท์ (Bangkok Emergency Service Team = BEST) เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องเร่งด่วนฉุกเฉิน โดยดำเนินการแก้ไขปัญหาภายใน 1 ชั่วโมง หลังจากรับแจ้งเหตุจากศูนย์ กทม.1555 (Infoquest, 2006) ต่อมาในสมัยของหม่อมราชวงศ์สุขุมพันธุ์ บริพัตร ได้เพิ่มช่องทางการให้บริการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์อย่างเฟซบุ๊ก (Facebook) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน อีกทั้งปรับปรุงการบริหารจัดการเพิ่มเติมคือ ภายหลังจากรับเรื่องราวร้องทุกข์แล้ว ศูนย์ กทม.1555 จะส่งข้อความสั้น (SMS) ไปยังหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอีกช่องทาง เพื่อติดตามผลการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว

และมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกเหนือจากการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามระบบปกติ (Infoquest, 2011)

พ.ศ. 2560 พลตำรวจเอกอัศวิน ขวัญเมือง ได้เพิ่มช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียนจากประชาชนผ่านแอปพลิเคชันไลน์ “ไลน์@อัศวิน คลายทุกข์” เพื่อขยายช่องทางเรื่องราวร้องเรียนปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ จากประชาชนเพิ่มเติม เพิ่มความสะดวกในการรับเรื่องราวร้องเรียนอีกช่องทาง (Thairath, 2019) ขณะที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครคนปัจจุบัน นายชัชชาติ สิทธิพันธุ์ นำแพลตฟอร์มระบบทราฟฟี่ฟองดูว์ (Traffy Fondue) มาใช้ควบคู่กับระบบจัดการเรื่องราวร้องเรียน ของกรุงเทพมหานครในรูปแบบเดิม (Spring News, 2022)

จากวิวัฒนาการข้างต้น จะเห็นว่า กรุงเทพมหานครมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้สอดคล้องกับบริบททางสังคมที่เปลี่ยนไปตามกาลเวลา ปัจจุบัน กรุงเทพมหานครจึงมีระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ 2 ระบบ ดังนี้

ระบบที่ 1 ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ ภายใต้อำนาจรับผิดชอบของสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ หรือศูนย์รับแจ้งทุกข์ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ และข้อคำถามของประชาชนจากช่องทางต่าง ๆ ในการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ตั้งแต่การวิเคราะห์ ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าแก้ไขปัญหา ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำ และให้ความรู้แก่หน่วยงานในการดำเนินการแก้ไข

ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ให้เป็นไปตามข้อเท็จจริง กฎระเบียบ และนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ตลอดจนจัดทำรายงานผลและสถิติเสนอผู้บริหาร กรุงเทพมหานคร และพัฒนาระบบการให้บริการ รับแจ้งเรื่องร้องทุกข์ พร้อมกับการจัดหาผู้ให้บริการศูนย์ กทม. 1555 ในการให้บริการประชาชนได้ตลอด 24 ชั่วโมง (Department of the Permanent Secretary for BMA, 2021) มีแนวทางปฏิบัติคือ ประชาชนแจ้งเรื่องผ่านช่องทางต่าง ๆ ประกอบด้วย หมายเลขโทรศัพท์สายด่วน 1555 ช่องทางอินเทอร์เน็ต ส่วนราชการอื่น และประชาชนที่ยื่นคำร้องด้วย ตัวเองที่ศูนย์เรื่องราวจึงทุกข์ ทั้งนี้ เมื่อประชาชน แจ้งเรื่องราวจึงทุกข์แล้ว เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวจึงทุกข์จากบริษัทเอกชน จะบันทึกข้อมูล รายละเอียดที่ได้รับลงระบบเรื่องราวจึงทุกข์ของ กรุงเทพมหานคร ส่งไปให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข ซึ่งเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานนั้น จะรายงานผลดำเนินการลงในระบบเรื่องราวจึงทุกข์ ก่อนที่เจ้าหน้าที่จากศูนย์เรื่องราวจึงทุกข์แจ้งผล ดำเนินการให้ประชาชนรับทราบ ซึ่งมีหลักเกณฑ์ สำคัญคือ หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องรับเรื่องราวจึงทุกข์ภายใน 1 วันทำการ นับจากวันที่ศูนย์ รับแจ้งทุกข์แจ้งดำเนินการ และรายงานผลดำเนินการ เบื้องต้นลงระบบภายใน 3 วันทำการ นับถัดจากวันที่หน่วยงานมีการตอบรับผ่านระบบฯ หากเป็นเรื่อง ที่ต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไขนาน หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องจะรายงานความคืบหน้าในการแก้ไข ปัญหาทุกวันวันที่ 15 และวันที่ 30 ของเดือนจนกว่า การแก้ไขปัญหาดังกล่าวจะเสร็จสิ้น (General Affairs Division, 2021)

Office Of The BMA Civil Service Commission (2020) ได้แบ่งเรื่องราวจึงทุกข์

ของศูนย์เรื่องราวจึงทุกข์ออกเป็น 23 ประเภท หลัก มีรายละเอียดดังนี้

1) ประเภทอาคาร ได้แก่ การแจ้งปัญหา เกี่ยวกับอาคาร ตั้งแต่เริ่มโครงการ ระหว่าง การก่อสร้าง จนถึงอาคารที่ก่อสร้างแล้วเสร็จ รวมถึง การใช้อาคารและปัญหาที่เกิดขึ้นจากอาคารนั้น ๆ

2) ประเภทบาตวิถี ได้แก่ การแจ้งเกี่ยวกับ ลักษณะทางกายภาพของบาตวิถี เช่น ขอบบาตวิถี ขำรุค กระเบื้องแตกหัก และปัญหาในการก่อสร้าง บาตวิถี

3) ประเภทถนน ได้แก่ การแจ้งเกี่ยวกับ ลักษณะทางกายภาพของถนน เช่น ผิวจราจร ขำรุค เป็นหลุม ผิวจราจรขรุขระ และปัญหา ในการก่อสร้าง

4) ประเภทสะพาน ได้แก่ การแจ้ง เกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของสะพานรถยนต์ สัญจรไปมา สะพานลอยคนข้ามถนน และสะพาน ทางเดินเลียบบคลองต่าง ๆ

5) ประเภทเขื่อน คูคลอง ได้แก่ การแจ้ง เกี่ยวกับคู คลอง แม่น้ำ รวมถึงเขื่อนริมคลองด้วย

6) ประเภทท่อระบายน้ำ ได้แก่ การแจ้ง เกี่ยวกับกายภาพและระบบระบายน้ำของท่อ ระบายน้ำ เช่น ท่อ ฝาท่อ ขอบบ่อพัก การไหลเวียน การขุดลอก และปัญหาในการก่อสร้างท่อระบายน้ำ

7) ประเภทที่พิกผู้โดยสาร ได้แก่ การแจ้ง ปัญหาเกี่ยวกับบริเวณจุดจอดรถประจำทาง ทั้งแบบ ที่มีศาลาที่พิกผู้โดยสารและไม่มีที่พิกผู้โดยสาร

8) ประเภทไฟฟ้า ได้แก่ การแจ้งปัญหา เกี่ยวกับไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ เสาไฟและสายไฟ

9) ประเภทประปา ได้แก่ การแจ้งปัญหา เกี่ยวกับการให้บริการประปาและท่อส่งน้ำ

10) ประเพณีโทรศัพท์ได้แก่การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับโทรศัพท์ทั้งโทรศัพท์สาธารณะและโทรศัพท์หน่วยงานราชการในสังกัดกรุงเทพมหานคร รวมถึงความไม่เป็นระเบียบของสายเครือข่าย

11) ประเพณีขยะและสิ่งปฏิกูลได้แก่การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับขยะและสิ่งปฏิกูลสถานที่สะสมสิ่งของเหลือใช้และการให้บริการจัดเก็บ

12) ประเพณีน้ำท่วมได้แก่การแจ้งปัญหาจากฝนตกและมีน้ำท่วมขังในพื้นที่และการระบายน้ำ

13) ประเพณีต้นไม้สวนสาธารณะได้แก่การแจ้งปัญหาที่เกิดจากต้นไม้ทั้งที่อยู่ในที่สาธารณะและเอกชน และปัญหาต่าง ๆ ในการใช้บริการสวนสาธารณะของกรุงเทพมหานคร

14) ประเพณีสภาพแวดล้อมเป็นพิษได้แก่การแจ้งปัญหาความเดือดร้อนรำคาญที่เกิดจากสถานประกอบการขนาดใหญ่และส่งผลกระทบต่อในวงกว้าง

15) ประเพณีกระทำผิดในที่สาธารณะได้แก่การแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นบนที่สาธารณะที่สาธารณประโยชน์ที่ประชาชนใช้สอยร่วมกัน เช่น ทางเท้า ถนนสาธารณะ แม่น้ำหรือลำคลอง

16) ประเพณีปัญหาจราจรได้แก่การแจ้งปัญหาหลักทางกายภาพของถนนที่ประชาชนใช้สัญจร เช่น ปัญหาจากโครงการก่อสร้างถนนทำให้การจราจรติดขัด ไม่มีการติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์แผ่นเหล็กบนถนนเคลื่อนที่อาจก่อให้เกิดอันตรายหรือปัญหาจากวิศวกรรมจราจร เช่น เครื่องหมายจราจร ระบบสัญญาณไฟ และระบบขนส่งต่าง ๆ เป็นต้น

17) ประเพณีการบริหารงานบุคคลได้แก่การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากร

ของกรุงเทพมหานคร เช่น ใช้คำพูดไม่สุภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ฯลฯ

18) ประเพณีการคุ้มครองผู้บริโภคได้แก่การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับโฆษณา ฉลาก สัญญา ที่ไม่เป็นธรรม เนื้อหาเกินจริง รวมทั้งพบเห็นการขายสินค้าที่อาจเป็นอันตราย

19) ประเพณีปัญหาความรุนแรงในครอบครัวได้แก่การแจ้งปัญหาการใช้ความรุนแรงในครอบครัวที่ก่อให้เกิดสังคมไม่สงบสุข รวมทั้งการกระทำต่อคนชรา และผู้ด้อยโอกาส

20) ประเพณียาเสพติดได้แก่การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับยาและสารเสพติดที่ส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจของประชาชน

21) เหตุเดือดร้อนรำคาญได้แก่การแจ้งปัญหาการกระทำใด ๆ จากการขาดความรับผิดชอบของบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลใด ที่ทำให้เกิดสภาวะความเสื่อม หรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพของคนข้างเคียง

22) เรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ ได้แก่การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับช้าง การได้รับอันตรายจากสัตว์มีพิษ ปัญหาคนเร่ร่อน และอื่น ๆ ที่ไม่สามารถจัดเข้าประเภทเรื่องร้องเรียนจำนวน 22 ประเภท

23) เรื่องฉุกเฉินได้แก่การแจ้งปัญหาที่เร่งด่วน หรือสถานการณ์ที่เป็นภัยต่อความมั่นคง หรือความปลอดภัยของประชาชน หากไม่ได้รับการแก้ไขในทันทีจะส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

นอกจากนี้ ยังมีหลักเกณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์เรื่องร้องทุกข์สำนักงานเลขาธิการปัดกรุงเทพมหานคร คือ

เรื่องที่ไม่เข้าข่ายเป็นเรื่องราวร้องทุกข์ ประกอบด้วย การชมเชย การขอบคุณ หรือเสนอแนะ ส่วนเรื่องรับแจ้งที่ไม่นำมาพิจารณา ประกอบด้วย เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์ เรื่องที่ใช้ถ้อยคำไม่สุภาพ รายละเอียดไม่ครบถ้วนเพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อประกอบการดำเนินการตรวจสอบ โดยให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูลหลักฐาน ทั้งนี้ เรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ถ้อยคำ หากไม่ใช่กรณีที่เป็นข้อความหมิ่นประมาท หรือดูหมิ่นซึ่งหน้า รวมถึงไม่มีประจักษ์พยานหรือพยานเอกสารที่เพียงพอ จะไม่รับไว้พิจารณา เนื่องจากไม่ถือเป็นความผิดวินัยของเจ้าหน้าที่ หรือมีความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาที่หน่วยงานจะรับไว้

ระบบที่ 2 แพลตฟอร์มระบบทราฟฟี่ฟองดูว์ (Traffy Fondue)

ระบบทราฟฟี่ฟองดูว์ พัฒนาโดยนักวิจัยไทยของศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561 สร้างขึ้นเพื่อเป็นตัวกลางในการแจ้งปัญหา ของเมืองระหว่างประชาชนและหน่วยงานที่รับผิดชอบได้โดยตรงแบบไม่ผ่านส่วนราชการกลาง ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว มีวิธีการใช้งานที่สะดวก มีระบบการส่งภาพถ่าย และส่งตำแหน่งพิกัดบนแผนที่เพื่อความแม่นยำของจุดที่เกิดเหตุปัญหานั้น มีหลักการทำงานคือ ประชาชนแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ด้วยการเพิ่มเพื่อน @traffyfondue ซึ่งระบบจะใช้ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) ส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานที่รับผิดชอบทันที โดยไม่มีเจ้าหน้าที่จากส่วนราชการกลางประสานงานให้ ทำให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถจัดการ

เรื่องราวร้องทุกข์ได้ทันที ผ่านการปรับสถานะเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งสิ้น 5 สถานะ ประกอบด้วย สถานะรอรับเรื่อง สถานะกำลังดำเนินการ สถานะเสร็จสิ้น สถานะส่งต่อ และสถานะไม่เกี่ยวข้อง โดยที่ประชาชนจะทราบผลการแก้ไขปัญหาผ่านสถานะและรายละเอียดที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการกรณีที่ประชาชนมองว่าปัญหาดังกล่าวยังไม่ได้รับการแก้ไข ประชาชนสามารถปรับสถานะเรื่องดังกล่าวเป็นสถานะเปิดเรื่องใหม่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาใหม่ได้อีกด้วย ส่วนการแบ่งประเภทเรื่องราวร้องทุกข์ของระบบทราฟฟี่ฟองดูว์นั้น มีจำนวน 14 ประเภท ประกอบด้วย ประเภทความสะอาด และขยะ ประเภทไฟฟ้าและประปา ประเภทไฟถนนเสียประเภทถนนและทางเท้า ประเภทอาคารสถานที่ชำรุด ประเภทอุปกรณ์ครุภัณฑ์ชำรุด ประเภทจุดเสี่ยง ประเภทสาธารณภัย: น้ำท่วม ไฟไหม้ เผลาไหม้ ประเภทต้นไม้ กลิ่น เสียง และสัตว์ ประเภทขึ้นทะเบียนและประชาสัมพันธ์ ประเภทความช่วยเหลือ ประเภทสุขภาพ ประเภทเบาะแสทุจริต และประเภทอื่น ๆ (National Electronics and Computer Technology Center, 2022)

ปัจจัยความสำเร็จ และความล้มเหลวในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร

Poonsub (2016) ได้ศึกษาปัจจัยความสำเร็จ และความล้มเหลวในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร: กรณีศูนย์รับแจ้งทุกข์ 1555 พบว่าสมรรถนะของหน่วยงานคือปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 6 ด้านคือ 1) ด้านโครงสร้างอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานที่ต้องชัดเจนและ เป็นระเบียบ

แบบแผน 2) ความสามารถในการประสานงานของหน่วยงาน ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการประสานงานร่วมกันด้วยระบบการสื่อสารระหว่างหน่วยงานที่ทันสมัย เพื่อให้มีการจัดส่งข้อมูลได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว รวมถึงมีระบบติดตามที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3) ความรอบรู้ในภารกิจ และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยบุคลากรต้องมีความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ มีความรอบรู้ในภารกิจทั้งทางด้านการบริหารและด้านเทคนิค รวมถึงการพัฒนาทักษะของบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ตลอดจนควรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานด้วย 4) ความพร้อมทางด้านเทคนิคของหน่วยงานในการปฏิบัติงานทั้งด้านเทคโนโลยี วัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้และงบประมาณ 5) การวัดผล ในการปฏิบัติงาน โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ซึ่งต้องดำเนินการ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด และ 6) ด้านผู้นำหรือผู้กำหนดนโยบาย เพราะเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันการดำเนินงานให้สำเร็จ ลุล่วงตามเป้าหมาย การให้ความสำคัญของผู้นำจึงเป็นสิ่งสะท้อนว่าต้องการให้องค์การเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด ขณะที่ Nantiya (2020) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาเพื่อยกระดับการให้บริการของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการปัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัญหาในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์สามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วน คือ 1) การบริหารจัดการระบบเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งด้านการสื่อสารและการประสานงาน ทั้งหน่วยงานภายในของกรุงเทพมหานคร และหน่วยงานภายนอก รวมถึงการตอบสนองต่อข้อสงสัยหรือการติดตามผลการร้องทุกข์ของประชาชน 2) เกี่ยวข้องกับ

ผู้ร้องทุกข์ ทั้งประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย และผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินการของกรุงเทพมหานคร และ 3) ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์บางเรื่องมิได้เกี่ยวข้องกับภารกิจและอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร หรือเรื่องราวร้องทุกข์นั้นมีความไม่ชัดเจน หรือเป็นในลักษณะปัญหาส่วนตัวหรือผลประโยชน์ส่วนตัว หรือบางกรณีเป็นการร้องเรียนลักษณะกลั่นแกล้งกัน

หากนำปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์มาเทียบเคียงกับ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน ที่มีมากกว่า 1 ระบบ ในทัศนคติของผู้เขียนมองว่า อาจส่งผลกระทบต่อการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานครในภาพรวมได้ ดังนี้

1) ด้านโครงสร้างอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานจะเกิดความซับซ้อนและไม่ชัดเจน เนื่องจากหลักการทำงานของระบบศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ที่แบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือส่วนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ที่มีหน้าที่รับส่งเรื่องราวร้องทุกข์ รวมถึงติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ และส่วนหน่วยงานในสังกัดที่ถือเป็นผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาโดยตรง จึงกล่าวได้ว่า ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ทำหน้าที่เสมือนเป็นตัวกลางในการคัดกรองและรับเรื่องจากประชาชน ส่วนหน่วยงานระดับสำนักและสำนักงานเขต อันเป็นหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร คือหน่วยงานแก้ไขปัญหาที่แท้จริง ส่วนหลักการทำงานของแพลตฟอร์มระบบทราฟฟิฟองคัวร์นั้น จะไม่มีตัวกลางในการคัดกรองเรื่องราวร้องทุกข์ ตามแนวทางของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครคนปัจจุบันที่เน้นการแก้ไขปัญหาแบบไม่มีลำดับสายการบังคับบัญชา

จึงอาจก่อให้เกิดปัญหาในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ หากเรื่องดังกล่าวไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของกรุงเทพมหานคร อาทิ ปัญหา รถโดยสาร ประจำทาง, ปัญหาเหตุอาชญากรรม, ปัญหาเรื่องไฟฟ้า ประปา และสายสื่อสาร เป็นต้น ทำให้เรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวไม่ได้รับการแก้ไข

2) ความสามารถในการประสานงานของหน่วยงานอาจไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากส่วนราชการยังคงยึดตามระเบียบราชการที่เคร่งครัดผ่านหนังสือราชการ ทำให้การแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์นั้น หากเป็นระบบของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานเลขานุการ ปลัดกรุงเทพมหานคร กรณีส่งต่อเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร จะประสานงานผ่านระบบเรื่องราวร้องทุกข์ฯ กรณีส่งต่อเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานอื่นนอกสังกัดกรุงเทพมหานคร ส่วนราชการที่รับผิดชอบจะทำหนังสือราชการถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงให้เข้าตรวจสอบและแก้ไข ส่วนการแก้ไขปัญหาในแพลตฟอร์มระบบทราฟฟิฟองดูร์นั้น เจ้าหน้าที่ที่จะเปลี่ยนสถานะเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวจาก “กำลังดำเนินการ” เป็น “ส่งต่อ” ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบนั้น ซึ่งหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาานั้น มีช่องทาง การรับเรื่องราวร้องทุกข์เป็นการเฉพาะ และบางหน่วยงานไม่ได้ใช้แพลตฟอร์มดังกล่าวแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์แต่อย่างใด ทำให้ปัญหาดังกล่าวไม่ได้รับการแก้ไข ซึ่งส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนในการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่รับเรื่อง

3) ความรอบรู้ในภารกิจ และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน กล่าวคือ แม้ว่าเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

ที่รับผิดชอบมีความรู้ความเข้าใจในภารกิจอย่างถ่องแท้ แต่อาจขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องเทคโนโลยี รวมถึงความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีความแตกต่างกัน เมื่อประชาชนแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มแต่ไม่มีการคัดกรองเรื่องจากส่วนราชการกลางก่อน นำไปสู่เรื่องราวร้องทุกข์ในแต่ละวันมีจำนวนมาก รวมถึงเรื่องราวร้องทุกข์ บางเรื่องไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงานนั้น หรือเรื่องดังกล่าวเป็นเพียง การติชม แนะนำ หรือแสดงความคิดเห็น ทำให้ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานลดน้อยลง ซึ่งแตกต่างจากระบบดั้งเดิมที่ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ มีการคัดกรองเรื่องราวร้องทุกข์ก่อนส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ ทำให้จำนวนเรื่องราวร้องทุกข์เชิงสถิติมีจำนวนน้อยกว่า ในขณะที่จำนวนเรื่องราวร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่รับผิดชอบมีจำนวนเท่าเดิม

4) ความพร้อมทางด้านเทคนิคของหน่วยงานในการปฏิบัติงาน ทั้งด้านเทคโนโลยี, วัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ที่ไม่มากพอ รวมถึงข้อจำกัดด้านงบประมาณของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่ต้องดำเนินการผ่านการให้ความเห็นชอบจากสภากรุงเทพมหานคร ซึ่งอาจส่งผลให้หน่วยงานไม่มีความพร้อมในการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีมากขึ้นอย่างเต็มประสิทธิภาพ

5) การวัดผลดำเนินการในการปฏิบัติงาน อาจทำให้เกิดความสับสนต่อผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากหลักการและแนวทางการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของทั้ง 2 ระบบมีความแตกต่างกัน ทำให้ตัวชี้วัดในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และอาจส่งผลต่อกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ที่เป็นคนเดียวกัน

6) นโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครหรือคณะผู้บริหารกรุงเทพมหานครบางเรื่องอาจส่งผลกระทบต่อการใช้ปฏิบัติ หรือไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้ อาทิ นโยบายด้านการประเมินผู้อำนวยการเขต และผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในอนาคต โดยใช้การแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนผ่านแพลตฟอร์มระบบทราฟฟี่ฟองดูว์เป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากระบบทราฟฟี่ฟองดูว์ เป็นการรับปัญหาจากประชาชนในทุกเรื่อง แม้ว่าเรื่องราวร้องทุกข์นั้น ไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร หรือเป็นปัญหาระดับนโยบาย และบริหารราชการแผ่นดินของคณะผู้บริหารของกรุงเทพมหานครที่มีความซับซ้อน และต้องอาศัยความร่วมมือแก้ไขจากหลายภาคส่วน อาทิ การขบขี่รถจักรยานยนต์บนทางเท้า ซึ่งเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบเป็นวงกว้างกว่าหน่วยงานในสังกัดระดับพื้นที่ที่จะดำเนินการแก้ไขได้อย่างเป็นรูปธรรมเพียงหน่วยงานเดียว การใช้หลักเกณฑ์การแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบที่ไม่มีการคัดกรองเรื่องราวร้องทุกข์ จึงถือเป็นปัญหาในด้านการนำไปใช้อาจเป็นหลักเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากไม่ได้เป็นตัวชี้วัดและสะท้อนผลการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารหน่วยงานนั้นอย่างแท้จริง

นอกจากนี้ยังทำให้เกิดช่องว่างในการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยเฉพาะการแจ้งเรื่องผ่านแพลตฟอร์มที่ไม่มีการคัดกรองเรื่องราวร้องทุกข์ และการไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้แจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ว่าเรื่องราวร้องทุกข์นั้นเป็นความเดือดร้อนหรือได้รับผลกระทบจากการกระทำ

หรือถูกกระทำในเรื่องนั้นจริง มิใช่การร้องทุกข์เพื่อกลั่นแกล้งกัน หรือมีกรณีพิพาทกันมาก่อน ซึ่งขัดแย้งกับคำร้องทุกข์ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ที่ระบุไว้อย่างชัดเจนว่า ผู้มีอำนาจร้องทุกข์ หรือผู้ที่ดำเนินการจะร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ต้องเป็นผู้เสียหาย ซึ่งได้รับความเสียหายจากการกระทำนั้น หรือเป็นผู้มีอำนาจจัดการแทนผู้เสียหาย หรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้เสียหาย

จากระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานครที่มีความแตกต่างกัน ทำให้การจัดการปัญหาไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงการแก้ไขปัญหาอาจไม่เต็มประสิทธิภาพ ดังนั้น กรุงเทพมหานครจึงต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ใหม่ โดยการรักษาความสมดุลใน 2 ส่วน ทั้งส่วนประชาชนในฐานะผู้ได้รับความเดือดร้อน และส่วนราชการในฐานะผู้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนควบคู่กับการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ พร้อมกับการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ดังนี้

1) ให้ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานครอีกครั้ง พร้อมกับการปรับปรุงโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และระบบการบริหารจัดการภายในใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตและสภาพทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงเป็นผู้วางกรอบนโยบายหลักเกณฑ์ และแนวทางการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยอาจหารือกับ

สำนักงานกฎหมายและคดี ให้แนวทางการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวมีสถานะเป็นกฎหมาย เกิดเป็นสภาพบังคับใช้ และมีผลผูกพันทางกฎหมาย เพื่อให้การจัดการเป็นไปในทิศทางและบรรทัดฐานเดียวกัน ลดปัญหาความทับซ้อนของระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สร้างความชัดเจนให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน รวมถึงผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นและประชาชน ทั้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์นั้นและประชาชนทั่วไปสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังควรรวบรวมข้อกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ในทุกประเภท จัดทำเป็นหนังสือหรือสื่ออื่น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้ในการค้นคว้าศึกษาข้อมูล เพิ่มพูนความรู้ รวมถึงการปฏิบัติตามแนวทางกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องได้อย่างสะดวก

2) กรุงเทพมหานคร โดยสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับการพัฒนาและปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์ ต้องสร้างระบบโปรแกรม แอปพลิเคชัน หรือพัฒนาระบบเรื่องราวร้องทุกข์เดิมที่มีอยู่ให้มีศักยภาพและเพิ่มขีดความสามารถมากขึ้น โดยเฉพาะการเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์จากหลากหลายช่องทางรวมเป็นฐานข้อมูลเดียวกันให้สามารถเห็นภาพในหน้าเดียว อันเป็นลักษณะของแดชบอร์ด (Dashboard) พร้อมกับนำระบบปัญญาประดิษฐ์เข้ามาช่วยวิเคราะห์เพื่อลดปัญหาการร้องทุกข์ซ้ำในเรื่องเดิมจากประชาชนที่ร้องทุกข์เข้ามาหลายช่องทางในเรื่องเดียวกัน อันเป็นการเพิ่มภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โดยไม่จำเป็น รวมถึงมีช่องทาง

ที่เจ้าหน้าที่ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากประชาชนได้

3) กรุงเทพมหานคร ทำบันทึกข้อตกลงระหว่างกรุงเทพมหานคร กับหน่วยงานและรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ อาทิ การไฟฟ้านครหลวง, การประปานครหลวง, สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, กองบัญชาการตำรวจนครบาล, กรมทางหลวงชนบท ฯลฯ เพื่อบูรณาการและแสวงหาความร่วมมือในการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ ในกรณีที่ได้รับการประสานหรือส่งต่อเรื่องราว ร้องทุกข์นั้น เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว และลดขั้นตอนการประสานงานที่ต้องทำเป็นหนังสือราชการ

4) กรุงเทพมหานคร จัดการอบรมเพิ่มพูนเสริมความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ในลักษณะของการอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจที่ตรงกันในกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ รวมถึงสามารถพิจารณา เรื่องต่าง ๆ จากประชาชนในเบื้องต้นได้ว่าเรื่องราวร้องทุกข์นั้นอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานหรือส่วนงานใด รวมถึงมีรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์นั้นที่เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติ ต้องทราบ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว ลดการส่งเรื่องราวร้องทุกข์ผิดหน่วยงาน หรือสามารถประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว

5) กรุงเทพมหานคร สร้างการรับรู้และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบถึงช่องทาง การร้องทุกข์มากยิ่งขึ้น เพื่อลดอัตรา การร้องทุกข์ของประชาชนในหน่วยงานอื่น อาทิ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือศูนย์ดำรงธรรมของกระทรวงมหาดไทย เป็นต้น ซึ่งจะทำให้เรื่องดังกล่าวต้องเข้าสู่ระบบราชการปกติ นำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนเกิดความล่าช้า

6) กรุงเทพมหานครควรประชาสัมพันธ์ข้อมูล ระเบียบกฎหมาย หรือแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้ประชาชนทราบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความเข้าใจให้แก่ประชาชนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทั้งยังถือเป็นการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่ง

7) ยกเลิกการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มระบบทราฟฟิฟองดูว์ เมื่อดำเนินการปรับปรุงพัฒนาระบบเรื่องราวร้องทุกข์จนแล้วเสร็จเนื่องจากระบบดังกล่าวไม่ได้รับการออกแบบและพัฒนาโดยหน่วยงานในสังกัดของกรุงเทพมหานคร ส่งผลให้ไม่ตอบสนองต่อการใช้งานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของกรุงเทพมหานครเท่าที่ควร อีกทั้งการนำแพลตฟอร์มดังกล่าวมาใช้งานในปัจจุบันเกิดจากนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครชุดปัจจุบัน หากเกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับผู้บริหารกรุงเทพมหานครตามวาระเลือกตั้ง อาจส่งผลกระทบต่อจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร จากการปรับเปลี่ยนตามนโยบายของคณะผู้บริหารกรุงเทพมหานครชุดใหม่ ก่อให้เกิดความไม่ต่อเนื่อง และส่งผลกระทบต่อการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนในที่สุด

การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานครจึงต้องมีการพัฒนาระบบการจัดการให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนตามบริบททางสังคมที่เปลี่ยนไป ควบคู่กับเพิ่ม

ความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้สามารถบริหารจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ได้อย่างเป็นระบบ และพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้มียุทธศาสตร์ความรู้เพิ่มมากขึ้น นำไปสู่การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพ

สรุป

กรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีอัตราการเติบโตของสังคมเมืองมาก ส่งผลให้เกิดปัญหาด้านต่าง ๆ ตามมา การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนเป็นสิ่งที่กรุงเทพมหานครให้ความสำคัญ แต่ปัจจุบันกรุงเทพมหานครมีระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ 2 ระบบ ซึ่งมีระบบการจัดการที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง การที่กรุงเทพมหานครดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้ประชาชนผ่านทั้ง 2 ระบบ อาจทำให้เกิดปัญหาในทางปฏิบัติตามมา ผู้เขียนจึงเสนอให้ปรับปรุงและพัฒนาระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ใหม่โดยให้เน้นไปที่ การเพิ่มประสิทธิภาพและบูรณาการหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครเองมากกว่า การพึ่งพาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงานอื่น ทั้งการปรับปรุงโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง พัฒนาระบบเรื่องราวร้องทุกข์ให้มีศักยภาพมากขึ้น ควบคู่กับการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังควรบูรณาการความร่วมมือจากส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์ให้ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อเพิ่มขีดความสามารถยกระดับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้บริบททางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

เอกสารอ้างอิง

- Bangkok Metropolitan Administration Information Center. (2013). **Bangkok Today**. Retrieved from <https://apps.bangkok.go.th/info/m.info/nowbma/> [2022, 1 December].
- Damrongdhama Center, Ministry of Interior. (2015). **Complaint/Complaint Resolution Action Manual**. Retrieved from <http://www.damrongdhama.moi.go.th/home/oldweb/download/new/Damrongdhamamanual.pdf> [2022, 7 December].
- Department of the Permanent Secretary for Bangkok Metropolitan Administration. (2021). **Office of the Permanent Secretary for BMA action work manual**. Retrieved from <http://203.155.220.238/csc/index.php/en/news-announce/announce-news/1521-news64-manual-bkk> [2022, 25 December].
- General Affairs Division. (2021). **Receiving Complaint channel of complaint center and receiving complaint step**. Retrieved from <https://webportal.bangkok.go.th/gad/page/sub/21360/manual> [2022, 30 November].
- Infoquest. (2006). **Governor Apirak overhauled the Bangkok Hope to be the number one service organization**. Retrieved from <https://www.ryt9.com/s/prg/15256> [2023, 12 January].
- Infoquest. (2011). **The Bangkok Metropolitan Administration opened a Facebook page to add channels for complaints to solve people's problems**. Retrieved from <https://www.ryt9.com/s/iq01/1198669> [2023, 12 January].
- Nantiya, L. (2020). **A study of development guidelines to enhance service provision for the Complaint Center of The Permanent Secretary for BMA Secretariat**. (Master of Political Science). Thammasat University, Bangkok. (in Thai)
- Nattakorn, V. (2021). **Bangkok, is it really a 'special' local administration organization?**. Retrieved from <https://www.the101.world/special-administrative-area-of-thailand/> [2023, 15 January].
- National Electronics and Computer Technology Center (NECTEC). (2021). **Traffy* Fondue Problem Management Platform by Thai researchers**. Retrieved from https://www.traffy.in.th/?page_id=1660 [2022, 15 November].
- Office Of The BMA Civil Service Commission. (2020). **Handbook of government performance evaluation according to the government performance**

- certification for the fiscal year 2020, agencies under the Bangkok Metropolitan Administration.** Bangkok: The Chulalongkorn University Press.
- Poonsub, R. (2016). **Factors for success and failure of complaints management of Bangkok Metropolitan Administration: case of complaints call center 1555.** (Master of Political Science). Thammasat University, Bangkok. (in Thai)
- Prachatai. (2010). **The Bangkok Metropolitan Administration handles unusual incidents Set up a security center-hotline 1555.** Retrieved from <https://prachatai.com/journal/2010/02/27853> [2022, 7 December].
- Public Service Center, Office of the Permanent Secretary Prime Minister Office. (2020). **Complaint Mangement Process.** Retrieved from https://www.opm.go.th/opmportal/multimedia/phoobeas/FilePDF/Work_Manual.pdf [2022, 5 December].
- Rocket Media Lab. (2022). **Bangkok Governor's campaign policy information 1975-2013.** Retrieved from <https://rocketmedialab.co/database-bkk-campaign/> [2023, 12 January].
- Spring News. (2022). **Chadchart invite Bangkok population complaint urban problem from team chadchat line official.** Retrieved from <https://www.springnews.co.th/news/825175> [2022, 9 December].
- Strategy and Evaluation Department of Bangkok Metropolitan Administration. (2020) **Bangkok statistics 2020.** Retrieved from <http://www.bangkok.go.th/pipd/page/sub/21303/bangkokstatistics-2563> [2022, 30 November].
- Taweasuk, Y. (2004). **The way to improve process of filing Complaint for citizen at Bangkok Metropolitan Administration (BMA).** (Master of Social Work). Thammasat University, Bangkok. (in Thai)
- Thairath. (2019). **New complaint channel, Bangkok's population through Line application "Assawin relieves suffering" 10 months over more than 9,000 compliant.** Retrieved from <https://www.thairath.co.th/news/local/bangkok/1459253> [2023, 12 January].
-