



การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
รับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมือง
และรับเรื่องราวร้องทุกข์

นายสุรสีห์ ถานนท์

รายงานวิชาการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
การพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 8
สถาบันพระปกเกล้า

พ.ศ. 2558

ลิขสิทธิ์ของสถาบันพระปกเกล้า

THAI NATIONAL ASSEMBLY LIBRARY



3961205474

บ 29099

IS 8/2558 40 สุรสีห์ ลวณนท์.
การเพิ่มประสิทธิภาพในการ
ดำเนินงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ
กลุ่มงานประสานการเมืองและ
รับเรื่องราวร้องทุกข์.

#77265

วันที่ 30, พ.ย. 59
เลขทะเบียน ๒๒๙๐๙๙
เลขหมู่ ๒๘
๘/๒๕๕๘
๐๗๐



การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
รับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมือง
และรับเรื่องราวร้องทุกข์

นายสุรสีห์ ตานนท์

สมบัติห้องสมุดรัฐสภา

รายงานวิชาการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
การพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ ๘
สถาบันพระปกเกล้า

พ.ศ. ๒๕๕๘

ลิขสิทธิ์ของสถาบันพระปกเกล้า



การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานรับเรื่องราวร้องทุกข์
ของกลุ่มงานประสานการเมือง และรับเรื่องราวร้องทุกข์

โดย

นายสุรสิทธิ์ ตานนท์

รหัสประจำตัว 040

สถาบันพระปกเกล้า

รายงานวิชาการส่วนบุคคล เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

อาจารย์ที่ปรึกษา :



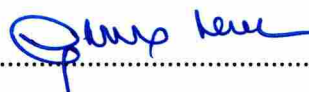
(อาจารย์วิวัฒน์ ชัยภาคภูมิ)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม :



(อาจารย์กิตติมา บุญนาค)

อนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 8



(รองศาสตราจารย์วุฒิสาร ตันไชย)

เลขาธิการสถาบันพระปกเกล้า

บทคัดย่อ

- ชื่อผู้จัดทำ : นายสุรสีห์ ลานนท์ รหัสประจำตัว 040
 นักศึกษาศาสน์พระปกเกล้า หลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง
 สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญรุ่นที่ 8
- ชื่อหัวข้อเอกสาร : การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงาน
 ประสานการเมือง และรับเรื่องราวร้องทุกข์
- อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์วิฑูรย์ ชัยภาคภูมิ
- อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : อาจารย์กิตติมา นูนนาค

การศึกษา เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงาน
 ประสานการเมือง และรับเรื่องราวร้องทุกข์ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่าที่ผ่านมาเมื่อดูจากสถิติแล้วผล
 การดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมือง และรับเรื่องราวร้องทุกข์ จะ
 ดำเนินการได้ตามตัวชี้วัดการรักษามาตรฐานระยะเวลาการปฏิบัติงานกระบวนการและขั้นตอนการ
 รับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้เป็นอย่างดี แต่ผู้
 ศึกษาเห็นว่าทำอย่างไรที่จะทำให้การดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์สำเร็จตามมาตรฐานได้มากกว่านี้
 จึงได้ทำการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสา
 นการเมือง และรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพราะผู้ศึกษามองว่าประชาชน หรือผู้ร้องเรียนที่มาร้องทุกข์/
 ร้องเรียน ย่อมมีความเดือดร้อน และต้องการได้รับการแก้ไขเยียวยาอย่างเร่งด่วน และตรงตาม
 ประสงค์ ผู้ศึกษา เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงาน
 ประสานการเมือง และรับเรื่องราวร้องทุกข์ในครั้งนี้ โดยได้กำหนดวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพ
 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมือง และรับ
 เรื่องราวร้องทุกข์และ เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่ม
 งานประสานการเมือง และรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นซึ่งผู้ศึกษาได้
 ทำการศึกษาจากสภาพปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงาน
 ประสานการเมือง และรับเรื่องราวร้องทุกข์นับแต่ปี พ.ศ. 2556 - ปี พ.ศ. 2558 โดยวิธีการศึกษาจะ
 เป็นการศึกษาสภาพข้อเท็จจริงจากการปฏิบัติงานในการดำเนินงานของกลุ่มงานประสานการเมือง
 และรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยใช้วิธีการศึกษาจากเอกสาร หนังสือ และบทความที่เกี่ยวข้อง ประกอบ
 กับสถิติผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องรา
 วร้องทุกข์ แล้วจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางการแก้ไข และใช้วิธีการเก็บรวบรวม

ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการสังเคราะห์ข้อมูล และเมื่อได้ทำการศึกษาเสร็จสิ้นผู้ศึกษาคาดว่า จะได้รับทราบสภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสาน การเมือง และรับเรื่องราวร้องทุกข์และจะมีแนวทางการแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานเรื่องราวร้อง ทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมือง และรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากการ พิจารณาจากสถิติเพื่อศึกษาสภาพปัญหาของการดำเนินงานตามมาตรฐานในกระบวนการ ขั้นตอน การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดการรักษามาตรฐานระยะเวลาการปฏิบัติงานกระบวนการ และขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ย้อนหลัง 3 ปี ตั้งแต่ปีงบประมาณพ.ศ. 2556 – 2558 พบว่า เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ยังดำเนินการ ไม่ แล้วเสร็จ อยู่ระหว่างการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแต่ยังไม่มีการตอบกลับจาก หน่วยงานต่างๆซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมของกลุ่มงาน ฯ แต่สิ่งที่ผู้ศึกษาพบและเป็นเรื่องที่กลุ่ม งาน ฯ ได้กำหนดเป็นตัวชี้วัดการรักษามาตรฐานระยะเวลาการปฏิบัติงานกระบวนการและขั้นตอน การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์คือขั้นตอนการรับ เรื่องโดยขั้นตอนนี้ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา 1 ชั่วโมง แต่ที่ผ่านมาผู้ร้องเรียนให้ ข้อมูลในหนังสือร้องเรียนไม่ชัดเจน และไม่ถูกต้อง เช่น เรื่องเนื้อหาสาระ รายละเอียด และสถานที่ เป็นต้น จนทำให้การดำเนินการไม่เป็นไปตามมาตรฐานระยะเวลาการปฏิบัติงานจนทำให้การ ดำเนินการของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ยังไม่ถือว่าเสร็จสิ้นตาม มาตรฐาน

ผู้ศึกษาได้พิจารณาแล้ว ทำให้ผู้มาร้องเรียนเกิดความประทับใจเกิดความพอใจหรือ ความรู้สึกที่ดีต่อบริการ โดยทำให้ผู้มาร้องเรียนได้รับความสะดวกปราศจากข้อสงสัย ความสับสน ตลอดจนต้องได้รับการบริการด้วยความรวดเร็วเรียบร้อยสุภาพได้รับความช่วยเหลือชี้แนะและเอา ใจใส่เป็นอย่างดีมีการลดกระบวนการ และขั้นตอนการดำเนินงาน โดยการแก้ไขกฎหมาย หรือ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องทุกข์ พ.ศ. 2557ก็จะช่วยให้การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์รวดเร็วยิ่งขึ้น มีการออกกฎหมาย ระเบียบ หรือ ทำบันทึกข้อตกลง (ตอบ) กับหน่วยงานต่างๆ เกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์โดยการเพิ่มเนื้อหาสาระ ในเรื่องกำหนดเวลาในการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแจ้งผลการดำเนินงานในเวลา ที่เหมาะสม และทันสถานการณ์ก็จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องยิ่งขึ้น

จากผลการศึกษาทำให้ทราบสภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเรื่องราวร้อง ทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมือง และรับเรื่องราวร้องทุกข์และจะมีแนวทางการแก้ไขปัญหาในการ ดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมือง และรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษา เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงาน
 ประสานการเมือง และรับเรื่องราวร้องทุกข์ในครั้งนี้สำเร็จลุล่วง ได้ด้วยความเมตตา และความ
 อนุเคราะห์จากบุคคลหลายฝ่ายผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของทุกท่านมา ณ โอกาส
 นี้ ขอกราบขอบพระคุณ นายวิวัฒน์ ชัยภาคภูมิ รองเลขาธิการสถาบันพระปกเกล้าและอาจารย์
 กิตติมา บุญนาค ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาในแนวคิดและช่วยตรวจแก้ไขในส่วนที่บกพร่องต่างๆ
 ตลอดระยะเวลาในการทำการศึกษาศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้
 ขอขอบพระคุณเพื่อนข้าราชการกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงาน
 ประชานสภาผู้แทนราษฎรทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการเก็บข้อมูลเพื่อทำการศึกษาค้นคว้า
 ในครั้งนี้รวมทั้งเจ้าหน้าที่สถาบันพระปกเกล้าที่ได้ให้ความช่วยเหลือมาโดยตลอด

ท้ายที่สุดนี้คุณความดีและกุศลที่พึงบังเกิดมีจากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นผลจาก
 ความเมตตากรุณาของบิดามารดาและเพื่อน นบส. 8 ที่คอยให้กำลังใจและคณาจารย์ทุกท่านผู้
 ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้ศึกษาจึงขอขอบคุณความดีเหล่านั้น แต่ผู้มีพระคุณทุกท่านในกรณีนี้
 มีข้อผิดพลาดบกพร่องของการศึกษาค้นคว้าผู้ศึกษาขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียวเพื่อนำไปปรับปรุง
 แก้ไขในโอกาสต่อไป

นายสุรสิทธิ์ ลานนัท

นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์พัฒนาศึกษาผู้บริหารระดับสูง

สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 8

สถาบันพระปกเกล้า

7 กรกฎาคม 2559

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1	
บทนำ	1
1. ที่มาและความสำคัญของการศึกษา.....	1
2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
3. แนวทางการศึกษา.....	3
4. ระเบียบวิธีการศึกษา.....	4
5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
บทที่ 2	
ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
บทที่ 3	
การวิเคราะห์กระบวนการ และขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์.....	14
- วิสัยทัศน์ (VISION) ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.....	14
- ยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.....	14
- วิสัยทัศน์ของสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร.....	15
- เป้าหมายของสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร.....	15
- อำนาจหน้าที่ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์.....	15
- พันธกิจของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์.....	16
- ภารกิจหลักของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์.....	16
- ขั้นตอนการดำเนินการของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์	17
- ขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมือง และรับเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้ศึกษา.....	18
- กระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงาน ประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้ศึกษา.....	19
- ขั้นตอนการดำเนินการตามมาตรฐาน.....	23

	หน้า
ข้อเสนอแนะ.....	27
สรุป.....	28
บรรณานุกรม	31
ประวัติผู้ศึกษา	33

สารบัญตาราง

	หน้า
แผนภูมิ/ตาราง	
1. แผนภูมิแสดงขั้นตอนกระบวนการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ให้กับประชาชน	22
2. ตารางสถิติในการดำเนินการตามตัวชี้วัดการรักษามาตรฐานระยะเวลาการปฏิบัติงาน	25

บทที่ 1

บทนำ

1. ที่มาและความสำคัญของการศึกษา

การร้องทุกข์ของประชาชนเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งหลายหน่วยงานได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวมาโดยตลอด ทั้งเปิดโอกาสให้มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดในสังคม โดยเฉพาะสังคมปัจจุบันที่มีการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี และการเมืองมากขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอาใจเอาเปรียบ การแสวงหาผลประโยชน์มากยิ่งขึ้น การละเลยกฎ ระเบียบ โดยไม่คำนึงถึงคุณธรรม จริยธรรม เกิดปัญหาความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียนต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น ประกอบกับเมื่อรัฐบาลได้กำหนดนโยบายด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยยึดหลัก “ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหา” โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548 และเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2548 โดยได้กำหนดแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์ของประชาชน โดยมอบหมายให้ทุกกระทรวงจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์ของประชาชนขึ้น เพื่อเป็นศูนย์กลางของกระทรวงในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และประสานการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ของประชาชน ด้วยเหตุดังกล่าวสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการหน่วยหนึ่งของฝ่ายนิติบัญญัติได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาของพี่น้องประชาชน จึงได้กำหนดให้มีศูนย์กลางของหน่วยงานในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนและประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์ของประชาชน และการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์จากสมาชิกรัฐสภา ดำเนินการเร่งรัดติดตามและประเมินผลการให้ความช่วยเหลือประชาชน และการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์จากการชุมนุมเรียกร้องของประชาชน รวมทั้งเป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศในการรวบรวมจัดทำฐานข้อมูล รายงาน สถิติผลการดำเนินการให้ความช่วยเหลือสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่ในการส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานของประธาน รัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร และสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรทางด้านกฎหมาย วิชาการ อำนวยการและเลขานุการ เพื่อสนองตอบวิสัยทัศน์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่ว่า “เป็นองค์กรที่เป็นเลิศในการส่งเสริมและ

สนับสนุนภารกิจของสถาบันนิติบัญญัติให้ก้าวหน้า ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรมเพื่อประโยชน์สูงสุดของปวงชน”

กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นกลุ่มงานในสังกัดของสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งมีบุคลากรของกลุ่มงาน ประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชาของกลุ่มงาน จำนวน 1 คน นิติกร จำนวน 4 คน วิทยากร จำนวน 4 คน เจ้าพนักงานธุรการ จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล จำนวน 2 คน โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. ดำเนินการเสนอความเห็นพร้อมคำร้องเพื่อประกอบการพิจารณาวินิจฉัยของประธานรัฐสภาในการเสนอให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาและวินิจฉัย ตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ
2. ดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องขอความเป็นธรรมที่ประชาชนเสนอต่อประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร รวมทั้งกำกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
3. ดำเนินการตามข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ก่อนเข้าสู่ระเบียบวาระการประชุม
4. ดำเนินการงานเลขานุการของคณะกรรมการประสานงานและเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาวินิจฉัยของประธานรัฐสภา และกรรมการอื่นๆ ตามที่ประธานหรือประธานสภาผู้แทนราษฎรมอบหมาย
5. ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

นอกจากอำนาจหน้าที่ดังกล่าวข้างต้นแล้วกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ต้องดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพ.ศ. 2550 หมวดคดีสิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทยส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียนซึ่งที่ผ่านมา กลุ่มงานในฐานะที่เป็นศูนย์กลางของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ได้เปิดช่องทางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และข้อร้องเรียนไว้หลายช่องทาง ทั้งนี้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ได้รับความเดือดร้อนและความไม่เป็นธรรม เช่น ทางจดหมาย โทรสาร โทรศัพท์ เว็บไซต์ ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (Web Portal) ร้องทุกข์ด้วยตนเอง และอื่นๆ เป็นต้น

ผู้ศึกษาในฐานะวิทยากรที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเกี่ยวกับภารกิจดังกล่าวได้ดำเนินการเพื่อรองรับและสนับสนุนภารกิจของประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร และดำเนินการเสนอความเห็น และติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นงานที่ครอบคลุมทั้งงานด้านกฎหมาย งานวิชาการ งานอำนวยความสะดวก และงานด้านเลขานุการให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นประสิทธิผล และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน สังคม และประเทศชาติเป็นสำคัญ ซึ่งที่ผ่านมาผู้ศึกษาได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมีขั้นตอนตั้งแต่การรับเรื่องราว

ร้องทุกข์จากประชาชน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ทำการวิเคราะห์ และตรวจสอบข้อมูล ก่อนที่จะทำบันทึกเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาตามสายงาน และประธานรัฐสภา ประธานหรือรองประธานสภาผู้แทนราษฎรพิจารณาและวินิจฉัยเพื่อส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ จากนั้นจึงแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป นอกจากนี้ผู้ศึกษาต้องทำการติดตามผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเมื่อได้รับผลการพิจารณาของหน่วยงานนั้น ๆ ก็จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะ ๆ จนกว่าจะเสร็จสิ้น ซึ่งที่ผ่านมาปัญหาหนึ่งในกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติที่ผู้ศึกษาได้พบคือเรื่องการแจ้งผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่มีมักจะตอบหรือแจ้งผลแบบเป็นทางการ และเป็นความลับ จึงทำให้การแจ้งผลเกิดความล่าช้า แต่ถ้าหน่วยงานใดมีความคุ้นเคยกับผู้ศึกษาก็อาจจะสามารถสอบถามผลการดำเนินการได้เบื้องต้น ซึ่งความล่าช้าจากการแจ้งผลของหน่วยงานเป็นเหตุให้ประชาชนเกิดความไม่พึงพอใจเสมือนว่ากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนไม่เป็นที่ไปตามความต้องการ และล่าช้า ด้วยเหตุดังกล่าวผู้ศึกษาได้สังเกตเห็นแล้วว่าหากปล่อยให้ระบบการติดตามผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นไปแบบนี้ก็จะทำให้เกิดความเสียหายทั้งต่อผู้ร้องเรียนและส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจต่อการให้บริการในการแก้ไขปัญหา ร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ผู้ศึกษาจึงได้ทำการศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการติดตามผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาในการติดตามผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมือง และรับเรื่องราวร้องทุกข์
2. เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมือง และรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. แนวทางการศึกษา

ศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมือง และรับเรื่องราวร้องทุกข์นับแต่ปี พ.ศ. 2556 - ปี พ.ศ. 2558 เท่านั้น

4. ระเบียบวิธีการศึกษา

เป็นการศึกษาสภาพข้อเท็จจริงจากการปฏิบัติงานในการดำเนินงานของกลุ่มงาน ประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยใช้วิธีการศึกษาจากเอกสาร หนังสือ และบทความที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับสถิติผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงาน ประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ แล้วจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางการแก้ไข และใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการสังเคราะห์ข้อมูล

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบสภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงาน ประสานการเมือง และรับเรื่องราวร้องทุกข์
2. ทำให้มีแนวทางการแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงาน ประสานการเมือง และรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมือง และรับเรื่องราวร้องทุกข์ผู้ศึกษาได้นำหลักวิชาการ/แนวความคิดที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นหลักและเป็นแนวทางในการดำเนินงาน ดังนี้

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550

- ส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน

มาตรา 56 บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยราชการหน่วยงานของรัฐรัฐวิสาหกิจหรือราชการส่วนท้องถิ่นเว้นแต่การเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารนั้นจะกระทบต่อความมั่นคงของรัฐความปลอดภัยของประชาชนหรือส่วนได้เสียอันพึงได้รับความคุ้มครองของบุคคลอื่นหรือเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 57 บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูลคำชี้แจงและเหตุผลจากหน่วยราชการหน่วยงานของรัฐรัฐวิสาหกิจหรือราชการส่วนท้องถิ่นก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมสุขภาพอนามัยคุณภาพชีวิตหรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่นและมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

การวางแผนพัฒนาสังคมเศรษฐกิจการเมืองและวัฒนธรรมการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ การวางผังเมืองการกำหนดเขตการใช้ประโยชน์ที่ดินและการออกกฎที่อาจมีผลกระทบต่อส่วนได้เสียสำคัญของประชาชนให้รัฐจัดให้มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างทั่วถึงก่อนดำเนินการ

มาตรา 59 บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

2. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

- หมวด 2 ข้อมูลข่าวสารที่ไม่ต้องเปิดเผย

มาตรา 14 ข้อมูลข่าวสารของราชการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสถาบันพระมหากษัตริย์จะเปิดเผยมิได้

มาตรา 15 ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอาจมีคำสั่งมิให้เปิดเผยก็ได้ โดยคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐประโยชน์สาธารณะ และประโยชน์ของเอกชนที่เกี่ยวข้องประกอบกัน

(1) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ หรือความมั่นคงในทางเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ

(2) การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพหรือไม่อาจสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการฟ้องคดี การป้องกันการปราบปราม การทดสอบ การตรวจสอบ หรือการรู้แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารหรือไม่ก็ตาม

(3) ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใด แต่ทั้งนี้ ไม่รวมถึงรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการทำความเห็นหรือคำแนะนำภายในดังกล่าว

(4) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด

(5) รายงานการแพทย์หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกรานสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่สมควร

(6) ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผยหรือข้อมูลข่าวสารที่มีผู้ให้มาโดยไม่ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น

(7) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

คำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการจะกำหนดเงื่อนไขอย่างใดก็ได้ แต่ต้องระบุไว้ด้วยว่าที่เปิดเผยไม่ได้เพราะเป็นข้อมูลข่าวสารประเภทใดและเพราะเหตุใด และให้ถือว่ากรณีคำสั่งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการเป็นดุลพินิจโดยเฉพาะของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามลำดับสายการบังคับบัญชา แต่ผู้ขออาจอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารได้ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัตินี้

มาตรา 25 ภายใต้บังคับมาตรา 14 และมาตรา 15 บุคคลย่อมมีสิทธิที่จะรู้ถึงข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับตน และเมื่อบุคคลนั้นมีคำขอเป็นหนังสือ หน่วยงานของรัฐที่ควบคุมดูแลข้อมูลข่าวสารนั้นจะต้องให้บุคคลนั้นหรือผู้กระทำการแทนบุคคลนั้น ได้ตรวจสอบหรือได้รับสำเนาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลส่วนที่เกี่ยวกับบุคคลนั้น และให้นำมาตรา 9 วรรคสอง และวรรคสาม มาใช้บังคับโดยอนุโลม

การเปิดเผยรายงานการแพทย์ที่เกี่ยวกับบุคคลใด ถ้ากรณีมีเหตุอันควรเจ้าหน้าที่ของรัฐจะเปิดเผยต่อเฉพาะแพทย์ที่บุคคลนั้นมอบหมายก็ได้

ถ้าบุคคลใดเห็นว่าข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับตนส่วนใดไม่ถูกต้องตามที่เป็จริง ให้มีสิทธิยื่นคำขอเป็นหนังสือให้หน่วยงานของรัฐที่ควบคุมดูแลข้อมูลข่าวสารแก้ไขเปลี่ยนแปลง หรือลบข้อมูลข่าวสารส่วนนั้นได้ซึ่งหน่วยงานของรัฐจะต้องพิจารณาคำขอดังกล่าว และแจ้งให้บุคคลนั้นทราบโดยไม่ชักช้า

ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐไม่แก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือลบข้อมูลข่าวสารให้ตรงตามที่มีคำขอ ให้ผู้นั้นมีสิทธิอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารภายในสามสิบวันนับแต่วันได้รับแจ้งคำสั่งไม่ยินยอมแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือลบข้อมูลข่าวสาร โดยยื่นคำอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการ และไม่ว่ากรณีใด ๆ ให้เจ้าของข้อมูลมีสิทธิร้องขอให้หน่วยงานของรัฐหมายเหตุคำขอของตนแนบไว้กับข้อมูลข่าวสารส่วนที่เกี่ยวข้องได้

ให้บุคคลตามที่กำหนดในกฎกระทรวงมีสิทธิดำเนินการตามมาตรา 23 มาตรา 24 และมาตรานี้แทนผู้เยาว์ คนไร้ความสามารถ คนเสมือนไร้ความสามารถ หรือเจ้าของข้อมูลที่ตั้งแก่กรรมแล้วได้

3. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551

หมวด 10 การร้องทุกข์

มาตรา 122 ข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดมีความคับข้องใจอันเกิดจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อตนของผู้บังคับบัญชาและเป็นกรณีที่ไม้อาจอุทธรณ์ตามหมวด๑การอุทธรณ์ได้ผู้นั้นมีสิทธิร้องทุกข์ได้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในหมวดนี้

มาตรา 123 การร้องทุกข์ที่เหตุเกิดจากผู้บังคับบัญชาให้ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปตามลำดับ

การร้องทุกข์ที่เหตุเกิดจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมที่อยู่ในบังคับบัญชาหรือรับผิดชอบการปฏิบัติราชการขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรีหรือต่อรัฐมนตรีปลัดกระทรวงรัฐมนตรีเจ้าสังกัดหรือนายกรัฐมนตรีให้ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค.

เมื่อ ก.พ.ค. ได้พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ประการใดแล้วให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมที่อยู่ในบังคับบัญชาหรือรับผิดชอบการปฏิบัติราชการขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรีหรือต่อรัฐมนตรีปลัดกระทรวงรัฐมนตรีเจ้าสังกัดหรือนายกรัฐมนตรีแล้วแต่กรณีดำเนินการให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยของก.พ.ค.

การร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่งและวรรคสองให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎ ก.พ.ค.

มาตรา 124 ในการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้ ก.พ.ค. มีอำนาจไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ยกคำร้องทุกข์หรือมีคำวินิจฉัยให้แก่ไขหรือยกเลิกคำสั่งและให้เยียวยาความเสียหายให้ผู้ร้องทุกข์ หรือให้ดำเนินการอื่นใดเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรมตามระเบียบที่ ก.พ.ค. กำหนด

ในการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ก.พ.ค. จะพิจารณาวินิจฉัยเองหรือจะตั้งกรรมการ ก.พ.ค. คนหนึ่งหรือจะตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้พิจารณาวินิจฉัยเรื่อง ร้องทุกข์ก็ได้ทั้งนี้ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎ ก.พ.ค. และในการปฏิบัติหน้าที่ตาม พระราชบัญญัตินี้ให้กรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญาและให้มี อำนาจตามมาตรา 117 โดยอนุโลม

มาตรา 125 เมื่อมีกรณีดังต่อไปนี้กรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์อาจอุทกคัดค้านได้

(1) เป็นผู้บังคับบัญชาผู้เป็นเหตุให้เกิดความคับข้องใจหรือเป็นผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของ ผู้บังคับบัญชาดังกล่าว

(2) มีส่วนได้เสียในเรื่องที่ร้องทุกข์

(3) มีสาเหตุโกรธเคืองกับผู้ร้องทุกข์

(4) มีความเกี่ยวพันทางเครือญาติหรือทางการสมรสกับบุคคลตาม (1) (2) หรือ (3) อัน อาจก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่ผู้ร้องทุกข์

กรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ซึ่งมีกรณีตามวรรคหนึ่งให้แจ้งต่อประธาน ก.พ.ค. และถอนตัว จากการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์

การยื่นคำคัดค้านและการพิจารณาคัดค้านให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎ ก.พ.ค.

4. ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. 2557

5. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6 กำหนดว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การ บริหารบ้านเมืองที่สามารถบรรลุถึงเป้าหมาย ได้มีดังต่อไปนี้

(1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

(2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

(3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

(4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น

(5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์

(6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

(7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

นอกจากนี้ในมาตรา 38 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก. วันที่ 9 ตุลาคม 2546) ได้กำหนดว่าเมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่หน่วยราชการนั้น ๆ กำหนดไว้ ซึ่งเรื่องนี้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้นำมาพิจารณาและกำหนดระยะเวลาแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ประชาชนผู้ร้องทราบไม่เกิน 3 วันทำการ

6.แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ลักษณะวรรณ พวงไผ่มิ่ง (2545, หน้า9) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงสภาพของจิตที่ปราศจากความเครียดทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

แชปลิน(Chaphin, 1998, หน้า. 256อ้างถึงในชู โชคทิพย์ โสคติ, 2545, หน้า23) กล่าวว่าความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาหมายถึงเป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมาย โดยมีแรงกระตุ้น

วรูม (Vroom, 1964อ้างถึงในกัลยารุ่งเรือง, 2546, หน้า16) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง

จากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ไว้ตามกล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งทีปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่างๆซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้เช่นความสะดวกสบายที่ได้รับความสวยงามความเป็นกันเองความภูมิใจการยกย่องการได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธาเป็นต้น

7. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

จากการศึกษาความหมายของคำว่าให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการสรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้มันจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ
2. หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือการให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำๆหยุดๆตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

เลื่อมใส ใจแข็ง (2546, หน้า 31-34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ที่กระทำที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่างๆในโอกาสหน้าต่อไป นอกจากนี้เขาได้เสนอแนวคิดการปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติวิธีคิดวิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วย โดยยึดหลักบริการดังนี้

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

1. เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)
3. เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
4. เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่าความพึงพอใจของประชาชนคือความสำเร็จของเรา

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พูดยาไพเราะอ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอทั้งใบหน้าดวงตาริมฝีปาก
5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้งจนเฉียวไต่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดีไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิกการพูดและความรู้
11. หลีกเลี่ยงการพูดมากเป็นนักฟังที่ดี
12. แสดงให้ปรากฏซัดสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
13. ยกย่องผู้มาติดต่อ

เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

1. ต้อนรับด้วยความคุ้นเคยเป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
3. ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
5. ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
6. ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
7. ต้อนรับด้วยความอดทน
8. ต้อนรับด้วยความเพียร
9. ต้อนรับด้วยความจริงใจ
10. ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

สรุปได้ว่าการให้บริการประชาชนที่ดีควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติวิถีคิดวิถีทำงาน โดยมีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

หลักการที่ดีของงานบริการ

จรัสสุวรรณมาลา (2539)อ้างถึงใน สุนันทาทวีผล, 2550, หน้า14-15) กล่าวถึงลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมายหมายถึงบริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมายโดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการเช่นบริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ
2. ความเพียงพอหมายถึงบริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ
3. ความทั่วถึงเท่าเทียมไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์หมายถึงบริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่กลุ่มอาชีพเพศวัยได้ใช้บริการประเภทเดียวกันคุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกันโดยไม่มีข้อยกเว้น
4. ความสะดวกรวดเร็วเชื่อถือได้ หมายถึงการให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญดังนี้
 - 4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวกคือสามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่างๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการนอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการเช่นการจัดให้มีจุดให้ - รับบริการเพียงจุดเดียว (One - Stop Service)
 - 4.2 ความรวดเร็วหมายถึงประชาชนต้องได้รับการบริการทันทีโดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร
 - 4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการหมายถึงบริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอมีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอนคาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอและมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด
5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการหมายถึงการให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการเช่นการเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์เศรษฐกิจกฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ
6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำหมายถึงการให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพมีต้นทุนการดำเนินงานต่ำเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

วิธีบริการประทับใจ

ปรัชญาวสารีช (2540, หน้า30-44อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า16) ได้กล่าวเกี่ยวกับบริการประทับใจว่า

ประทับใจหมายถึงการคิดยึดแน่นหรือฝัง

ประทับใจหมายถึงความรู้สึกที่ฝังแน่นในใจของคนเรา

บริการประทับใจจึงหมายถึงบริการที่ผู้รับเกิดความรู้สึกบางอย่างที่ฝังแน่นยากที่จะถ้อยถอนหรือยากที่จะเปลี่ยนแปลงง่ายๆ หากบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจก็ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดีคือเกิดความสุขความพอใจความชอบพอกความชื่นชมอยากรับบริการอีกแล้วก็จะพูดชมให้ผู้อื่นฟังรวมทั้งพูดปกป้องหากมีใครมาตำหนิบริการของพนักงานที่เขาประทับใจนั้น ทั้งนี้ก็เพราะพนักงานบริการได้สร้างภาพลักษณ์อันเป็นที่ประทับใจในทางที่ชื่นชมยกย่อง

สรุปหลักการทั่วไปเกี่ยวกับการทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการจะเกิดความประทับใจเกิดความพอใจหรือความรู้สึกที่ดีต่อบริการ ได้นั้นประชาชนต้องมีความสะดวกใจในการรับบริการ กล่าวคือมารับบริการได้สะดวกปราศจากข้อสงสัยหรือสับสนในการรับบริการ ได้รับการปฏิบัติจากผู้บริการด้วยความรวดเร็วเรียบร้อยสุภาพได้รับความช่วยเหลือชี้แนะได้รับความเอาใจใส่เป็นอย่างดีรวมทั้งเกิดความสุขเมื่อได้มาสัมผัสกับศูนย์บริการและผู้ให้บริการ

สิ่งที่ต้องตระหนักตั้งแต่ต้นคือความประทับใจนั้นเป็นเรื่องของความรู้สึกของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกันอันเนื่องมาจากความต้องการความคาดหวังและพื้นฐานประสบการณ์ของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันและที่สำคัญก็คือความประทับใจมิได้เกิดจากการไคร่ครวญใช้เหตุผลตามข้อเท็จจริงแต่เกิดจากอารมณ์สิ่งที่ประชาชนได้สัมผัสจากการบริการของรัฐนั้นคือกระบวนการบริการและการที่ได้รับการปฏิบัติจากผู้ให้บริการ

1. กระบวนการบริการความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการยังขึ้นกับกระบวนการการบริการที่รวดเร็วชัดเจนมีระเบียบมีประสิทธิภาพถูกต้องโปร่งใสและสะดวก

2. ผู้ให้บริการพฤติกรรมและวิธีการบริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ให้บริการที่บริการประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทยซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างผู้ให้บริการกับประชาชนเรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจที่ดี

สรุปการให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั้นมีมากมายหลากหลายวิธีโดยส่วนรวมแล้วเทคนิควิธีเหล่านี้เน้นที่การจัดระบบที่เหมาะสมการใช้เทคโนโลยีและการสนับสนุนที่สำคัญคือผู้ให้บริการต้องมีความสนใจและความพยายามนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

บทที่ 3

การวิเคราะห์กระบวนการ และขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

ในการศึกษาเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงาน
ประสานการเมือง และรับเรื่องราวร้องทุกข์” ผู้ศึกษาจะทำการวิเคราะห์กระบวนการ และขั้นตอน
การดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์จากบันทึก
เสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาตามสายงาน และประธานรัฐสภา ประธานหรือรองประธานสภา
ผู้แทนราษฎรพิจารณา และวินิจฉัยเพื่อส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หนังสือแจ้งให้ผู้ร้อง
ทราบ และเอกสารสรุปผลการดำเนินงานของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์
จากนั้นจะนำข้อมูลและข้อเท็จจริงมาวิเคราะห์สภาพปัญหาและอุปสรรค และหาแนวทางการเพิ่ม
ประสิทธิภาพในการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมือง และรับเรื่องราว
ร้องทุกข์ต่อไป

1. วิสัยทัศน์ (VISION) ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

“เป็นองค์กรที่เป็นเลิศในการส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจของสถาบันนิติบัญญัติให้
ก้าวหน้าทันสมัย โปร่งใสและเป็นธรรมเพื่อประโยชน์สูงสุดของปวงชน”

2. ยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมี 6 ด้าน คือ

- (1) สนับสนุนกระบวนการนิติบัญญัติอย่างมืออาชีพ
- (2) สนับสนุนรัฐสภามีบทบาทในประชาคมอาเซียนและระหว่างประเทศ
- (3) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนและพัฒนาประชาธิปไตยอย่างเป็น

ธรรมและเสมอภาค

(4) พัฒนาองค์กรมุ่งสู่การเป็น SMART Parliament

(5) พัฒนาองค์กรและบุคลากรให้มีขีดสมรรถนะสูง

(6) สนับสนุนการก่อสร้างอาคารรัฐสภาแห่งใหม่ให้ทันสมัยและพัฒนาองค์กร สถานที่

ระบบการรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล(สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2557, น.

15-16)

3. วัตถุประสงค์ของสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

“เป็นหน่วยงานที่เป็นเลิศในการบริหารทางวิชาการ เลขานุการและอำนวยการในการสนับสนุนภารกิจของประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร”

4. เป้าหมายของสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

“เพื่อให้ประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร ปฏิบัติหน้าที่และภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล”

5. อำนาจหน้าที่ของสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

- (1) เสนอแนะเกี่ยวกับการจัดทำนโยบายของประธานรัฐสภาและประธานสภาผู้แทนราษฎร
- (2) ดำเนินการประสานนโยบาย ติดตาม รวบรวมและรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดรัฐสภาตามที่ประธานรัฐสภาและประธานสภาผู้แทนราษฎรมอบหมาย
- (3) ดำเนินการประสานนโยบาย ติดตาม รวบรวมและรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดรัฐสภาตามที่ประธานรัฐสภาและประธานสภาผู้แทนราษฎรมอบหมาย
- (4) ดำเนินการเกี่ยวกับงาน โครงการพิเศษตามนโยบายของประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร และรองประธานสภาผู้แทนราษฎร
- (5) เร่งรัด ติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงานและกิจการพิเศษอื่น ๆ ที่ประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรและรองประธานสภาผู้แทนราษฎรมอบหมาย
- (6) รวบรวมข้อมูล ศึกษา วิเคราะห์ กลั่นกรอง รวมทั้งเสนอความเห็นในเรื่องที่ประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร รองประธานสภาผู้แทนราษฎร และคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดยประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรมอบหมาย
- (7) ดำเนินการจัดเก็บและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร รองประธานสภาผู้แทนราษฎร และคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดยประธานรัฐสภาและประธานสภาผู้แทนราษฎรมอบหมาย
- (8) ดำเนินการจัดเก็บเอกสารสำคัญที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร
- (9) ดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอความเห็นประกอบพิจารณาของประธานรัฐสภาในการเสนอเรื่องให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาและวินิจฉัย
- (10) ดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความเห็นธรรมต่อประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร
- (11) ดำเนินการตรวจสอบ กลั่นกรองข้อเท็จจริง และสรุปเรื่องราวร้องทุกข์ต่าง ๆ พร้อมทั้งเสนอแนะเพื่อเสนอประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร และรองประธานสภาผู้แทนราษฎร พิจารณาและวินิจฉัยสั่งการ

(12) ดำเนินการติดตามและรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ต่าง ๆ เพื่อเสนอประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรและรองประธานสภาผู้แทนราษฎรและผู้ร้องทุกข์

(13) ดำเนินการจัดเก็บและพัฒนาข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

(14) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและธุรการทั่วไปเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการที่ประธานรัฐสภาและประธานสภาผู้แทนราษฎร มอบหมาย

(15) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและธุรการทั่วไปของคณะกรรมการจริยธรรมสภาผู้แทนราษฎร

(16) ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

6. พันธกิจของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

(1) เป็นกลไกสนับสนุนงานด้านการเสนอความเห็นประกอบพิจารณาของประธานรัฐสภา ในการเสนอเรื่องให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาและวินิจฉัย

(2) เป็นกลไกสนับสนุนงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความเป็นธรรมต่อประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร

(3) เป็นกลไกสนับสนุนงานด้านการดำเนินการตามข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

(4) เป็นกลไกสนับสนุนงานเลขานุการและธุรการทั่วไปของคณะกรรมการจริยธรรมสภาผู้แทนราษฎร และกรรมการอื่น ๆ ตามประธานรัฐสภาหรือประธานสภาผู้แทนราษฎรมอบหมาย

7. ภารกิจหลักของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

(1) ดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอความเห็นประกอบพิจารณาของประธานรัฐสภาในการเสนอเรื่องให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาและวินิจฉัย

(2) ดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความเป็นธรรมต่อประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร แล้วดำเนินการตรวจสอบถ่วงถ่วงข้อเท็จจริง และสรุปเรื่องราวร้องทุกข์ต่าง ๆ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อเสนอประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร และรองประธานสภาผู้แทนราษฎรพิจารณาและวินิจฉัยสั่งการ

(3) ดำเนินการสรุปข้อเท็จจริงจากการปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร วิเคราะห์และเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของประธานหรือรองประธานสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งทำหน้าที่ประธานในที่ประชุมเพื่อส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแจ้งผลการดำเนินการให้สมาชิกผู้ขอหารือทราบ

(4) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและธุรการทั่วไปเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการประสานงานและเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาวินิจฉัยของประธานรัฐสภา

(5) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและธุรการทั่วไปของคณะกรรมการจริยธรรมสภาผู้แทนราษฎร

8. ขั้นตอนการดำเนินการของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

การดำเนินการหรือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สามารถแบ่งออกได้เป็น 6 ขั้นตอน ดังนี้

(1) ขั้นตอนการรับเรื่อง

ขั้นตอนรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชน ที่ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้ง 5 ช่องทาง ดังนี้

1. ระบบสารบรรณ
2. Call Center 1743
3. ร้องทุกข์ด้วยตนเอง
4. เว็บไซต์
5. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (Web Portal) ของสำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

โดยส่งผ่านมายังกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยผู้ศึกษาต้องรับผิดชอบในการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชน ผ่านช่องทางโทรศัพท์ 022441328 และการร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

(2) ขั้นตอนการลงทะเบียนรับเรื่อง

กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์จะลงรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามช่องทางและคู่มือการปฏิบัติงานที่กำหนด เช่น หากเป็นหนังสือต้องนำไปลงรับสารบรรณ สำนักบริหารกลาง หากเป็น Website หรือ E-mail ระบบจะบันทึกการรับเรื่องโดยอัตโนมัตินับแต่วันที่ที่มีผู้เข้า Website หากเป็นทางโทรศัพท์ ผู้ศึกษาจะบันทึกเรื่องหลังจากที่สื่อสารจนเข้าใจเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการร้องเรียน และหากเป็นทางโทรสารจะดำเนินการเช่นเดียวกับประเภทที่เสนอเป็นหนังสือ และหากเป็นการจัดรายการทางวิทยุและโทรทัศน์รัฐสภา ก็จะดำเนินการตามแผนผังและขั้นตอนที่กำหนดเป็นการเฉพาะ

(3) ขั้นตอนการส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนตามช่องทางต่าง ๆ แล้ว ผู้ศึกษาจะบันทึกเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาตามสายงานเพื่อส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ (หมายความรวมถึงหน่วยงานภายนอกด้วย) เช่น ประเภทหนังสือก็จะดำเนินการเป็นบันทึกภายในระหว่างหน่วยงาน ทาง Website หรือ E-mail ก็สามารถส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยผู้ศึกษาจะจัดทำเป็นเอกสารเสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงานพิจารณาสั่งการ หากเป็นช่องทางโทรศัพท์ก็โอนสายต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงหรือรับเรื่องต่อไป

(4) ขั้นตอนการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

ขั้นตอนนี้จะเป็นขั้นตอนการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้ศึกษาจะต้องทำการติดตามผลการดำเนินการของหน่วยงานต่างๆตามที่ประธานรัฐสภา ประธานหรือรองประธานสภาผู้แทนราษฎร พิจารณาและวินิจฉัยให้ส่งให้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

(5) ขั้นตอนการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องรับทราบ

เมื่อประธานรัฐสภา ประธานหรือรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการ หรือ เลขานุการสภาผู้แทนราษฎรพิจารณาวินิจฉัยเป็นประการใดแล้ว จะต้องดำเนินการตามนั้น เช่น ส่งให้หน่วยงานภายนอก (รัฐบาล) พิจารณาดำเนินการ ส่งให้คณะกรรมการประสานงานพรรคร่วมรัฐบาล คณะกรรมการประสานงานพรรคร่วมฝ่ายค้าน คณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร โดยในขั้นนี้ผู้ศึกษาต้องทำการติดตามผลการดำเนินการของหน่วยงานต่างๆอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น จากนั้นผู้ศึกษาจะต้องจัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป และเมื่อผู้ศึกษาได้รับผลการพิจารณาของหน่วยงานนั้น ๆ ผู้เข้าศึกษาก็จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะ ๆ จนกว่าจะเสร็จสิ้น

(6) ขั้นตอนการเก็บเรื่องเข้าสารบบ

เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นในแต่ละกระบวนการ ผู้ศึกษาต้องนำเอกสารทั้งหมดตั้งแต่เริ่มต้นจนจบสิ้นกระบวนการไปให้ธุรการดำเนินการจัดเก็บเรื่องเข้าสารบบเพื่อสืบค้น หรือจัดทำสถิติและรายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาส และประจำปีต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป

9. ขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้ศึกษา

ขั้นตอนที่ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

9.1 ขั้นตอนการรับเรื่อง

ผู้เข้าศึกษาต้องรับผิดชอบในการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชน ผ่านช่องทางโทรศัพท์ 022441328 และการร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

9.2 ขั้นตอนการลงทะเบียนรับเรื่อง

ผู้ศึกษาจะต้องรับผิดชอบในการบันทึกเรื่องหลังจากที่สื่อสารจนเข้าใจเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการเรียนทางโทรศัพท์ และการร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

9.3 ขั้นตอนการส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

ผู้ศึกษาต้องทำการศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลและเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับ โดยอาศัยหลักวิชาการทั้งด้านกฎหมาย ระเบียบ และแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง จากนั้นผู้ศึกษาต้องทำบันทึกเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชา และประธานรัฐสภา ประธานหรือรองประธานสภาผู้แทนราษฎร พิจารณา และวินิจฉัยเพื่อส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ และต้องทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

9.4 ขั้นตอนการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

ภายหลังจากที่ประธานรัฐสภา ประธานหรือรองประธานสภาผู้แทนราษฎร พิจารณาและวินิจฉัยให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานใดดำเนินการ ผู้ศึกษาจะต้องทำการติดตามผลการดำเนินการของหน่วยงานต่างๆ อย่างต่อเนื่อง

9.5 ขั้นตอนการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องรับทราบ

เมื่อส่งหนังสือให้หน่วยงานใดพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนแล้ว เมื่อผู้ศึกษาทำการติดตามผลการดำเนินการของหน่วยงานต่างๆ จนทราบผล หรือหน่วยงานแจ้งผลการดำเนินการกลับมายังกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ผู้ศึกษาต้องจัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะ ๆ จนกว่าจะเสร็จสิ้นกระบวนการ

9.6 ขั้นตอนการเก็บเรื่องเข้าสารบบ

เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นในแต่ละกระบวนการ ผู้ศึกษาต้องนำเอกสารทั้งหมดตั้งแต่เริ่มต้นจนจบสิ้นกระบวนการ ไปให้ธุรการดำเนินการจัดเก็บเรื่องเข้าสารบบเพื่อสืบค้น หรือจัดทำสถิติและรายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาส และประจำปีต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป

10. กระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมือง และรับเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้ศึกษา

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการกระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

(1) ทำการสอบถาม ตรวจสอบข้อมูล และเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการร้องเรียนของประชาชนให้ชัดเจน ถูกต้องตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียน ทั้งที่ประชาชนทำหนังสือร้องเรียน และที่ประชาชนเดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ดังนี้

(1.1) นางจันทา จันทย์ ได้มีหนังสือถึงศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อขอความช่วยเหลือกรณีเป็นผู้ได้รับอนุญาตให้เข้าทำประโยชน์ในเขตปฏิรูปที่ดิน (ส.ป.ก.4-01) ร้องว่าถูกนางอัจฉรี คงมาก และนางกัลยา จุ่มพันธ์ เข้ายึดครอบครองและทำประโยชน์ในที่ดินดังกล่าว

(1.2) กรณีนายก้าหาญ ท้าววัฒนากุล และคณะได้มีหนังสือกราบเรียนประธานสภาปฏิรูปแห่งชาติ กรณีไม่เห็นด้วยในการ โยกย้ายผู้ว่าราชการจังหวัดตาก (นายสมชัย จุฑาพันธ์) ไปดำรงตำแหน่งอื่น

(2) ศึกษา วิเคราะห์เกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ของในแต่ละเรื่อง ซึ่งบางเรื่องอาจมีหลากหลายประเด็น โดยต้องพิจารณาว่าเรื่องที่ร้องทุกข์มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับอะไรบ้างมีรายละเอียดเป็นอย่างไร สถานที่ใด และที่สำคัญมีข้อเท็จจริงอย่างไร ซึ่งต้องมีความถูกต้องและชัดเจน จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาทำการศึกษา วิเคราะห์ภายใต้ข้อกฎหมาย ระเบียบและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งต้องศึกษา วิเคราะห์ว่าเรื่องราวร้องทุกข์นั้นๆ มีหน่วยงานใดที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา เพื่อจะได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไปดังนั้นจึงจำเป็นที่ผู้ศึกษาต้องทำการศึกษา วิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ อย่างรอบคอบ และถูกต้อง เพื่อให้สามารถส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการอย่างถูกต้องต่อไปเช่น

(2.1) นางจันทา จันทย์ ได้มีหนังสือถึงศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อขอความช่วยเหลือกรณีเป็นผู้ได้รับอนุญาตให้เข้าทำประโยชน์ในเขตปฏิรูปที่ดิน (ส.ป.ก.4-01) ร้องว่าถูกนางอัจฉรี คงมาก และนางกัลยา จุ่มพันธ์ เข้ายึดครอบครองและทำประโยชน์ในที่ดินดังกล่าว เรื่องนี้เมื่อผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ อย่างรอบคอบ และถูกต้องแล้ว เห็นว่าเกี่ยวข้องกับกระทรวงมหาดไทย และกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จึงได้ทำหนังสือถึงกระทรวงมหาดไทย และกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ดำเนินการต่อไป

(2.2) กรณีนายก้าหาญ ท้าววัฒนากุล และคณะได้มีหนังสือกราบเรียนประธานสภาปฏิรูปแห่งชาติ กรณีไม่เห็นด้วยในการ โยกย้ายผู้ว่าราชการจังหวัดตาก (นายสมชัย จุฑาพันธ์) ไปดำรงตำแหน่งอื่น เรื่องนี้เมื่อผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ อย่างรอบคอบ และถูกต้องแล้ว เห็นว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ จึงได้ทำหนังสือถึงสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภานิติบัญญัติแห่งชาติต่อไป

(3) ดำเนินการบันทึกเรื่องและเสนอความเห็นว่าเป็นเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ นั้น เกี่ยวข้องกับกระทรวงใดหรือหน่วยงานใดที่มีอำนาจหน้าที่ในการแก้ไขปัญหา โดยต้องเสนอความเห็นว่าเป็นเรื่องร้องเรียนนั้นๆ ควรส่งให้กระทรวงหรือหน่วยงานใดดำเนินการ โดยต้องทำเป็นหนังสือส่งเรื่องให้กระทรวงหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาและทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบด้วย โดยหนังสือดังกล่าวต้องตรวจสอบความถูกต้องทั้งเนื้อหาสาระ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

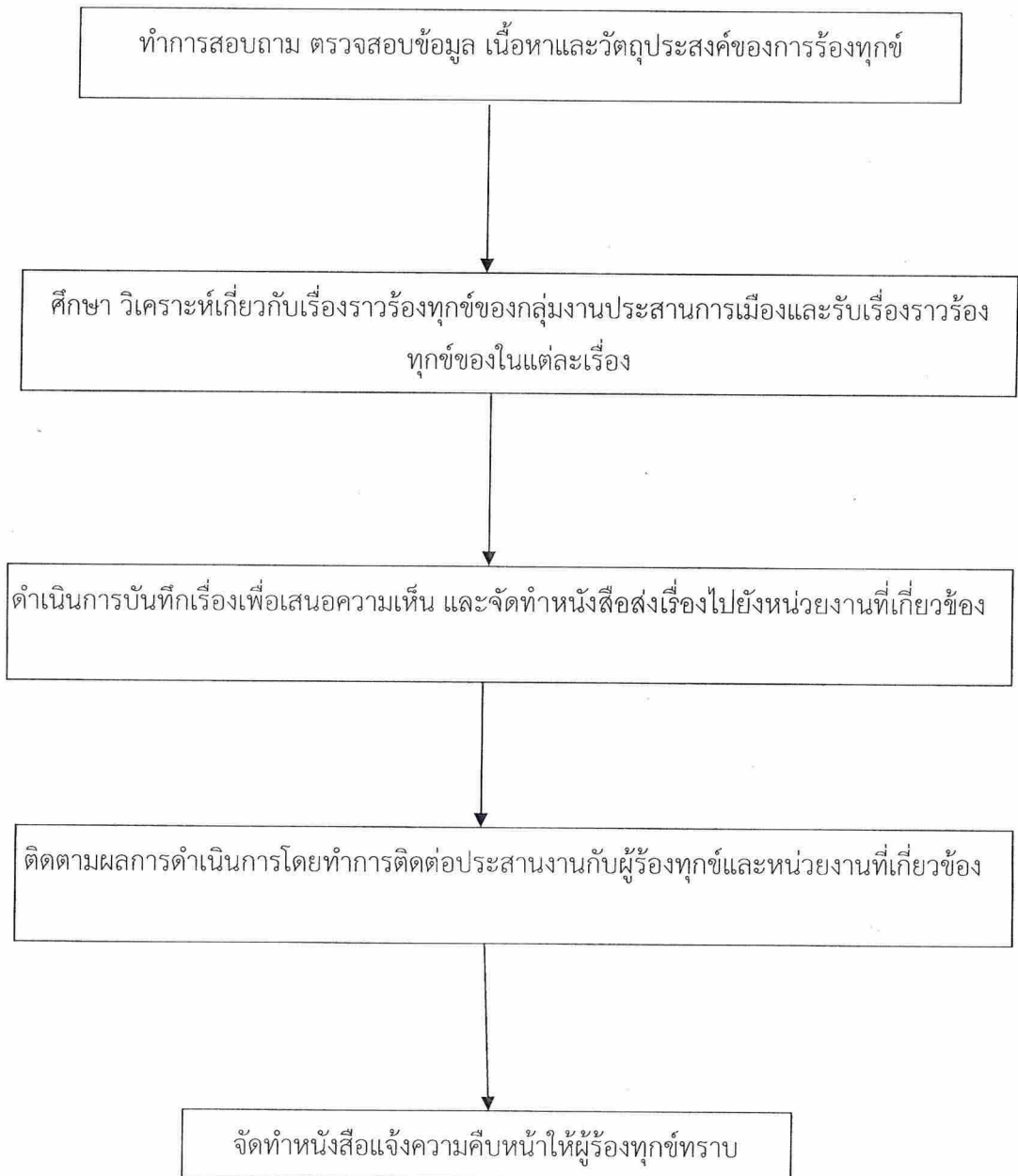
(4) ผู้ศึกษาทำการติดต่อประสานงานกับผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อติดตามผลการดำเนินการและในกรณีที่หน่วยงานขอข้อมูลเพิ่มเติมผู้ศึกษาก็ต้องให้ข้อมูลกับหน่วยงานนั้นๆ เพิ่มเติม

(5) เมื่อทราบความคืบหน้าในการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาต้องจัดทำหนังสือแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบ ซึ่งต้องดำเนินการแจ้งเป็น 3 ช่วง คือ แจ้งเบื้องต้น แจ้งความคืบหน้าและแจ้งเมื่อเสร็จสิ้น ซึ่งแต่ละเรื่องผู้ศึกษาต้องทำการติดตามผลอย่างต่อเนื่องให้ผู้ร้องทราบทุกครั้ง

(6) ผู้ศึกษาต้องดำเนินการทำหนังสือแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ ทั้ง 3 ช่วง คือ แจ้งผลเบื้องต้น แจ้งความคืบหน้า และแจ้งเมื่อเสร็จสิ้น ซึ่งต้องทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบทุกครั้ง ภายหลังที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ ให้ทราบ

ในการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ในหลายๆเรื่องผู้ร้องเรียนจะเขียนหรือให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง และไม่สามารถอธิบายให้กับเจ้าหน้าที่ได้ ผู้ศึกษาต้องประสานไปยังผู้ร้องเรียนอีกครั้งเพื่อขอรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน เพื่อจะได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลให้ถูกต้องว่าเรื่องราวร้องทุกข์นั้นๆ มีหน่วยงานใดที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา เพื่อจะได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป

แผนภูมิแสดงขั้นตอนกระบวนการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ให้กับประชาชน



11. ขั้นตอนการดำเนินการตามมาตรฐาน

กระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสาน การเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน

(1) ขั้นตอนการรับเรื่อง

ขั้นตอนรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชน ที่ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน ผ่านช่องทางต่าง ๆ มายัง กลุ่มงาน ฯ สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ขั้นตอนนี้ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา 1 ชั่วโมง)

(2) ขั้นตอนการลงทะเบียนรับเรื่อง

กลุ่มงาน ฯ จะลงรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามช่องทางและคู่มือการปฏิบัติงานที่กำหนด เช่น หาก เป็นหนังสือต้องนำไปลงรับสารบรรณ สำนักบริหารกลาง หากเป็น Website หรือ E-mail ระบบจะ บันทึกการรับเรื่องโดยอัตโนมัตินับแต่หน้าที่มีผู้เข้า Website หากเป็นทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่บันทึก เรื่องหลังจากที่สื่อสารจนเข้าใจเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการร้องเรียน และหากเป็นทางโทรสาร จะดำเนินการเช่นเดียวกับประเภทที่เสนอเป็นหนังสือ และหากเป็นการจัดรายการทางวิทยุและ โทรทัศน์รัฐสภาที่จะดำเนินการตามแผนผังและขั้นตอนที่กำหนดเป็นการเฉพาะ (ขั้นตอนนี้ต้อง ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา 1 ชั่วโมง)

(3) ขั้นตอนการส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

เมื่อได้รับเรื่องราวร้องเรียนตามช่องทางต่าง ๆ แล้ว จะบันทึกเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาตามสายงาน เพื่อส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ (หมายรวมรวมถึงหน่วยงานภายนอกด้วย) เช่น ประเภท หนังสือก็จะดำเนินการเป็นบันทึกภายในระหว่างหน่วยงาน ทาง Website หรือ E-mail ก็สามารส่งต่อ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือพิมพ์เป็นเอกสารเสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงานพิจารณาสั่ง การ หากเป็นช่องทางโทรทัศน์ก็โอนสายต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงหรือรับเรื่องต่อไป (ขั้นตอนนี้ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา 15 นาที)

(4) ขั้นตอนการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

ขั้นตอนนี้จะเป็นขั้นตอนภายในของหน่วยงานที่จะดำเนินการเสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงาน พิจารณา เช่น กลุ่มงานจะเป็นผู้ดำเนินการเสนอความเห็นพร้อมเอกสารประกอบการพิจารณาเสนอ ประธานรัฐสภา ประธานหรือรองประธานสภาผู้แทนราษฎร ผ่านผู้บังคับบัญชาตามสายงาน พิจารณาและวินิจฉัย เป็นต้น (ขั้นตอนนี้ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วัน)

(5) ขั้นตอนการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องรับทราบ

เมื่อประธานรัฐสภา ประธานหรือรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการ หรือเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร พิจารณาวินิจฉัยเป็นประการใดแล้ว จะต้องดำเนินการตามนั้น เช่น ส่งให้ หน่วยงานภายนอก (รัฐบาล) พิจารณาดำเนินการ ส่งให้คณะกรรมการประสานงานพรรคร่วม รัฐบาล คณะกรรมการประสานงานพรรคร่วมฝ่ายค้าน คณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร

เป็นต้น และจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป และเมื่อได้รับผลการพิจารณาของหน่วยงานนั้น ๆ ก็จะได้ดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะ ๆ จนกว่าจะเสร็จสิ้น (ขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่ต้องทำหน้าที่แจ้งกลับผู้ร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ)

(6) ขั้นตอนการเก็บเรื่องเข้าสารบบ

เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นในแต่ละกระบวนการ ชุรการจะเก็บเรื่องเข้าสารบบเพื่อสืบค้น หรือจัดทำสถิติและรายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาส และประจำปีต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป (ขั้นตอนนี้ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วัน)

การวิเคราะห์สภาพปัญหา

ในการศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหาของการดำเนินงานตามมาตรฐานในกระบวนการขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่การกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมในการบริหารจัดการด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ซึ่งจากการวิเคราะห์กระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินงานตามมาตรฐานสามารถนำไปสู่แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์นั้นจากการพิจารณาข้อมูลและสถิติในการดำเนินการตามตัวชี้วัด

การรักษามาตรฐานระยะเวลาการปฏิบัติงานกระบวนการงานและขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ย้อนหลัง๗ปีตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 – 2558ปรากฏรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 สถิติในการดำเนินการตามตัวชี้วัดการรักษามาตรฐานระยะเวลาการปฏิบัติงาน กระบวนการ และขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ๗ปี

	2556	2557	2558
จำนวนเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียนที่ส่งผ่านกลุ่มงาน ประสานการเมืองและรับ เรื่องราวร้องทุกข์	96	31	44
เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ตามมาตรฐาน	18 (ร้อยละ 18.75)	3 (ร้อยละ 9.68)	-
เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ตามมาตรฐาน	78 (ร้อยละ 81.25)	28 (ร้อยละ 90.32)	44 (ร้อยละ 100)

จากตารางสถิติในการดำเนินการตามตัวชี้วัดการรักษามาตรฐานระยะเวลาการปฏิบัติงาน กระบวนการและขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ย้อนหลัง๗ปีตั้งแต่ปีงบประมาณพ.ศ. 2556 – 2558 ข้างต้นจะเห็นได้ว่าจำนวนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ดำเนินการแล้วเสร็จตามมาตรฐานนั้นมีรายละเอียดดังนี้

- ในปี พ.ศ. 2556มีเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จจำนวน18เรื่องจากเรื่องร้องเรียนทั้งหมด96เรื่องคิดเป็นร้อยละ18.75

- ในปี พ.ศ. 2557มีเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จจำนวน3เรื่องจากเรื่องร้องเรียนทั้งหมด31เรื่องคิดเป็นร้อยละ9.68

- ในปี พ.ศ. 2558ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จเลยจากเรื่องร้องเรียนทั้งหมด44เรื่อง

ทั้งนี้ในการพิจารณารายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานข้างต้นจะเห็นว่าเรื่องร้องเรียนจะค้างอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งดำเนินการซึ่งเป็นขั้นตอนที่ไม่ได้มีการกำหนดระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จและจากการศึกษาข้อมูลรายละเอียดที่เกี่ยวข้องพบว่าเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จอยู่ระหว่างการพิจารณาของหน่วยงานที่

เกี่ยวข้องดำเนินการแต่ยังไม่มีการตอบกลับจากหน่วยงานต่างๆ ซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมของกลุ่มงาน ฯ แต่ถึงที่ผู้ศึกษาพบและเป็นเรื่องในกลุ่มงาน ฯ ได้กำหนดเป็นตัวชี้วัดการรักษามาตรฐานระยะเวลาการปฏิบัติงานกระบวนการและขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์คือขั้นตอนการรับเรื่อง โดยขั้นตอนนี้ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา 1 ชั่วโมง แต่ที่ผ่านมาผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลในหนังสือร้องเรียนไม่ชัดเจน และไม่ถูกต้อง เช่น เรื่องเนื้อหาสาระ รายละเอียด และสถานที่ เป็นต้น จนทำให้การดำเนินการไม่เป็นไปตามมาตรฐานระยะเวลาการปฏิบัติงานจนทำให้การดำเนินการของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ยังไม่ถือว่าเสร็จสิ้นตามมาตรฐาน

ปัญหา และอุปสรรค

จากการศึกษาวิเคราะห์กระบวนการ และขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์แล้วนั้น ผู้ศึกษาพบว่ามีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์มีดังนี้

1. ปัญหาภายใน

(1.1) ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลในหนังสือร้องเรียนไม่ชัดเจน และไม่ถูกต้อง เช่น เรื่องเนื้อหาสาระ รายละเอียด และสถานที่ เป็นต้น ทำให้ผู้ศึกษาต้องตรวจสอบความถูกต้องจากผู้ร้องเรียนอีกครั้งทำให้เกิดความล่าช้า

(1.2) เมื่อข้อมูลในหนังสือร้องเรียนไม่มีความชัดเจน และไม่ถูกต้อง ทำให้การบันทึกเสนอความเห็นอาจไม่ตรงกับความประสงค์ของผู้ร้องเรียนทั้งหมดซึ่งจะส่งผลให้การแก้ไขปัญหาไม่เป็นไปตามที่ผู้ร้องเรียนต้องการ

(1.3) ระยะเวลาในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ค่อนข้างเร่งรัด กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์มีการกำหนดเวลาในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน ซึ่งเจ้าหน้าที่ก็ต้องทำให้แล้วเสร็จตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ในแต่ละขั้นตอน ดังนั้น เมื่อมีประเด็นเกี่ยวกับผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลในหนังสือร้องเรียนไม่ชัดเจน และไม่ถูกต้องจึงอาจทำให้การดำเนินการไม่รอบคอบ

2. ปัญหาภายนอก

(2.1) ผู้ร้องเรียนยังไม่ทราบว่าสามารถยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ต่อรัฐสภาได้โดยช่องทางใดบ้างอีกทั้งยังไม่ทราบหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและรูปแบบของการยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ต่อรัฐสภา

(2.2) หน่วยงานที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาตามที่กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้ส่งเรื่องให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาหมัก ไม่ค่อยแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบเนื่องจากไม่มีการกำหนดระยะเวลาในการแจ้งผลการดำเนินการ และไม่มีความหมายใดบังคับ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิเคราะห์กระบวนการ และขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์แล้วนั้น โดยพบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ 2 ด้านใหญ่ ๆ คือ

1. ปัญหาภายใน
2. ปัญหาภายนอก

ผู้ศึกษาได้พิจารณาแล้ว โดยอาศัยทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งในด้านกฎหมาย ระเบียบ และแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ทั้งแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ การให้บริการ จึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. แนวทางการแก้ไขปัญหภายใน

(1.1) ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความประทับใจเกิดความพอใจหรือความรู้สึกที่ดีต่อบริการ โดยทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับความสะดวกปราศจากข้อสงสัย ความสับสน ตลอดจนต้องได้รับการบริการด้วยความรวดเร็วเรียบร้อยสุภาพได้รับความช่วยเหลือชี้แนะและเอาใจใส่เป็นอย่างดีอย่างไร กรณีที่ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลในหนังสือร้องเรียนไม่ชัดเจน และไม่ถูกต้อง ผู้ให้บริการก็คือเจ้าหน้าที่กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ต้องแนะนำผู้ร้องเรียนว่าประสงค์จะร้องเรียนเรื่องอะไร และต้องการอะไร จากนั้นจึงแนะนำวิธีการเขียนคำร้องเรียนว่าควรมีเนื้อหาสาระรายละเอียด และสถานที่ อย่างไรบ้าง ซึ่งการสร้างประทับใจดังกล่าวสามารถกระทำได้กับผู้ร้องเรียนที่เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง หรือที่ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น การสร้างประทับใจด้วยวิธีการดังกล่าวจะช่วยแก้ไขปัญหาเรื่องความล่าช้าในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และเป็นไปตามความต้องการของผู้ร้องเรียน ซึ่งวิธีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวจะช่วยประหยัดเวลาในการเสนอความเห็น และสามารถช่วยให้การแก้ไขปัญหามุ่งมั่นของผู้ร้องเรียนทำได้เร็วขึ้น ที่สำคัญจะทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความพึงพอใจ

(1.2) การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ จะอาศัยกฎหมาย และระเบียบต่างๆ ในการดำเนินงาน แต่ที่ผ่านมากฎหมาย และระเบียบต่างๆ มักเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน เพราะทำให้เกิดกระบวนการ และขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์มีมากเกินไป จนเป็นเหตุให้เกิดความล่าช้า หากมีการลดกระบวนการ และขั้นตอนการดำเนินงานโดยการแก้ไขกฎหมาย หรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องทุกข์ พ.ศ. 2557 ก็จะช่วยให้การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์เร็วยิ่งขึ้น

2.แนวทางการแก้ไขปัญหาภายนอก

ปัญหาสำคัญต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องรารวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมือง และรับเรื่องรารวร้องทุกข์ ก็คือการที่หน่วยงานที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาตามที่กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องรารวร้องทุกข์ได้ส่งเรื่องให้ดำเนินการแก้ไขปัญหามักไม่ค่อยแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบในเวลาที่เหมาะสมทำให้ต้องติดตามแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งก็ไม่ได้ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควร จนทำให้การแก้ไขปัญหาไม่ทันการณ์ ทั้งนี้เนื่องจากไม่มีการกำหนดระยะเวลาในการแจ้งผลการดำเนินการ และไม่มีกฎหมายใดบังคับซึ่งหากมีการออกกฎหมาย หรือระเบียบเกี่ยวกับเรื่องรารวร้องทุกข์โดยการเพิ่มเนื้อหาสาระในเรื่องกำหนดเวลาในการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแจ้งผลการดำเนินงานในเวลาที่เหมาะสมและทันสถานการณ์ก็จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องเรียนยิ่งขึ้น

สรุป

การศึกษา เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานเรื่องรารวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมือง และรับเรื่องรารวร้องทุกข์” ผู้ศึกษาได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือเพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเรื่องรารวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมือง และรับเรื่องรารวร้องทุกข์และเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานเรื่องรารวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมือง และรับเรื่องรารวร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเหตุในการศึกษาเรื่องนี้เนื่องจากผู้ศึกษาได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องรารวร้องทุกข์โดยมีขั้นตอนตั้งแต่การรับเรื่องรารวร้องทุกข์จากประชาชน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ทำการวิเคราะห์ และตรวจสอบข้อมูล ก่อนที่จะทำบันทึกเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาตามสายงาน และประธานรัฐสภา ประธานหรือรองประธานสภาผู้แทนราษฎรพิจารณาและวินิจฉัยเพื่อส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ จากนั้นจึงแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป นอกจากนี้ผู้ศึกษาต้องทำการติดตามผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเมื่อได้รับผลการพิจารณาของหน่วยงานนั้น ๆ ก็จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะ ๆ จนกว่าจะเสร็จสิ้น ซึ่งที่ผ่านมาปัญหาหนึ่งในกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติที่ผู้ศึกษาได้พบคือเรื่องการแจ้งผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่มักจะตอบหรือแจ้งผลโดยไม่มีกำหนดเวลา จึงทำให้การแจ้งผลเกิดความล่าช้า แต่ถ้าหน่วยงานใดมีความคุ้นเคยกับผู้ศึกษาก็อาจจะสามารถสอบถามผลการดำเนินการได้เบื้องต้น ซึ่งความล่าช้าจากการแจ้งผลของหน่วยงานเป็นเหตุให้ประชาชนเกิดความไม่พึงพอใจเสมือนว่ากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องรารวร้องทุกข์ทำงานไม่มีประสิทธิภาพ เพราะทำให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนไม่เป็นไปตามความต้องการ และล่าช้า ด้วยเหตุดังกล่าวผู้ศึกษาจึงจำเป็นต้องทำการศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการติดตามผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องรารวร้องทุกข์เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาในการ

ติดตามผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมือง และรับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้กฎหมาย ระเบียบ เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียนระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องทุกข์ พ.ศ. 2557 เป็นต้น อีกทั้งยังนำแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ และการให้บริการ มาใช้ในการวิเคราะห์ และแก้ไขปัญหา โดยในการศึกษาเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมือง และรับเรื่องราวร้องทุกข์” ผู้ศึกษาจะทำการวิเคราะห์กระบวนการ และขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์จากบันทึกเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาตามสายงาน และประธานรัฐสภา ประธานหรือรองประธานสภาผู้แทนราษฎรพิจารณา และวินิจฉัยเพื่อส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทราบ และเอกสารสรุปผลการดำเนินงานของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ จากนั้นจะนำข้อมูลและข้อเท็จจริงมาวิเคราะห์สภาพปัญหาและอุปสรรค ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้พบว่ามีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีดังนี้

1. ปัญหาภายใน

ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลในหนังสือร้องเรียนไม่ชัดเจน และไม่ถูกต้อง เช่น เรื่องเนื้อหาสาระรายละเอียด และสถานที่ เป็นต้น ทำให้ผู้ศึกษาต้องตรวจสอบความถูกต้องจากผู้ร้องเรียนอีกครั้งทำให้เกิดความล่าช้า และปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการ และขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์มีมากเกินไปทำให้เกิดความล่าช้า

2. ปัญหาภายนอก

หน่วยงานที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาตามที่กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้ส่งเรื่องให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา มักไม่ค่อยแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบ เนื่องจากไม่มีการกำหนดระยะเวลาในการแจ้งผลการดำเนินการ และไม่มีกฎหมายใดบังคับ เมื่อผู้ศึกษาได้พิจารณาปัญหาอุปสรรคดังกล่าวข้างต้นแล้ว จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมือง และรับเรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

3. แนวทางการแก้ไขปัญหภายใน

(3.1) ทำให้ผู้มาร้องเรียนเกิดความประทับใจเกิดความพอใจหรือความรู้สึกที่ดีต่อบริการ โดยทำให้ผู้มาร้องเรียนได้รับความสะดวกปราศจากข้อสงสัย ความสับสน ตลอดจนต้องได้รับการบริการด้วยความรวดเร็วเรียบร้อยสุภาพ ได้รับความช่วยเหลือชี้แนะและเอาใจใส่เป็นอย่างดีอันเป็นไปตามแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ และการให้บริการ

(3.2) การลดกระบวนการ และขั้นตอนการดำเนินงาน โดยการแก้ไขกฎหมาย หรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมือง และรับเรื่องราวร้องทุกข์เร็วยิ่งขึ้น

2. แนวทางการแก้ไขปัญหาภายนอก

ควรมีกฎหมาย หรือระเบียบที่เกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์โดยมีเนื้อหาสาระเรื่อง กำหนดเวลาในการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแจ้งผลการดำเนินงาน ในเวลาที่ เหมาะสม และทันสถานการณ์ก็จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กัลยา รุ่งเรือง. (2546). ความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีการค้ำจุนและการจูงใจของอาจารย์
 อาชีวศึกษา : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนอรรณพวิทยัพณิชยการ. สารนิพนธ์ปริญญาโท คณะ
 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). การตรวจสอบผลการดำเนินงาน : กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการ
 ภาครัฐ. กรุงเทพฯ : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.
- ชูโชคทิพย์ โสคติ. (2545). การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียน
 ราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา. สารนิพนธ์ปริญญาโท คณะ
 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรัชญาเวสารัชช. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ : สำนัก
 นายกรัฐมนตรี.
- ลักขวรรณ พวงไม่มีมิ่ง. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่า ประจำหน่วย
 ป้องกันรักษาป่า จังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เลื่อมใสใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : บพิธิการพิมพ์.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำ
 ปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงาน อัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 สารนิพนธ์
 ปริญญาโท คณะรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ราชกิจจานุเบกษา. (9 ตุลาคม 2546). พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ
 บ้านเมืองที่ดี พุทธศักราช 2540 (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก.).
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2552). ข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551.
 กรุงเทพมหานคร : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2557). แผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการสภา
 ผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2557-2560. กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์สำนักงานเลขาธิการสภา
 ผู้แทนราษฎร.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2545). ประกาศคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา เรื่อง
 อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2553). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช
 2550.

กรุงเทพมหานคร : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2557). ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องทุกข์ พ.ศ. 2557. กรุงเทพมหานคร : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

สำนักงาน ก.พ. . “พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551” สืบค้นเมื่อวันที่ 1

กรกฎาคม 2559 จาก www.ocsc.go.th/ocsc/th/index.php?option

สำนักงานจังหวัดยะลา. “พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540” สืบค้นเมื่อวันที่ 1

กรกฎาคม 2559 จาก www.rd.go.th/yala/308.0.html

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ-สกุล	นายสุรสิทธิ์ ลานนท์
ตำแหน่ง	วิทยากรชำนาญการพิเศษ
คุณวุฒิการศึกษา	นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
สถานที่ติดต่อ	สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถ.อุทองโน ดุสิต กทม. 10300
หมายเลขโทรศัพท์	ที่ทำงาน 0-244-1382 ที่บ้าน – มือถือ 086-458-9909

