

ประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)

กระทรวงคมนาคม*

The efficiency of complaints against the Management of Bangkok Mass Transit Authority (BMTA), Ministry of Transport.

ธีรานุช ปันเชาว์**

Theeranuch Panchao

6514830049@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัด ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ รวมทั้งแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของ ขสมก. เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วยการวิจัยเอกสารและการสัมภาษณ์ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 8 คน ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ขสมก. ได้นำแนวคิด 7-S แบบจำลองของ McKinsey ที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพขององค์การ มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียน ทำให้เข้าใจสถานการณ์ปัจจุบัน และสามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ ประกอบด้วย ปัจจัยสำคัญ 7 ประการ ดังนี้ 1) โครงสร้างขององค์การ 2) กลยุทธ์ 3) ระบบการปฏิบัติงาน 4) บุคลากร 5) ทักษะ ความรู้ ความสามารถ 6) รูปแบบการบริหารจัดการ 7) ค่านิยมร่วม โดยปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่พบคือ โครงสร้างองค์การไม่สอดคล้องกับภาระหน้าที่ในปัจจุบัน บุคลากรขาดทักษะในการสื่อสารเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจ ขาดการประชาสัมพันธ์เชิงรุกที่รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ และขาดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่ทันสมัยและหลากหลาย แนวทางการปรับปรุงพัฒนา คือ 1) ควรปรับปรุงโครงสร้างให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับภารกิจ 2) ควรพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะในการสื่อสารและการประสานงาน 3) ควรพัฒนาช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนให้ทันสมัยและหลากหลาย 4) ควรเร่งแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เร็วที่สุด 5) ควรมีแผนงานเพื่อรองรับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ ; การร้องเรียน ; องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) กระทรวงคมนาคม

Keyword: efficiency ; Complaints ; Bangkok Mass Transit Authority (BMTA), Ministry of Transport

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) กระทรวงคมนาคม

**นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

การร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นกลไกที่รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐจะนำปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ มาวิเคราะห์หาโอกาสและแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งรัฐบาลทุกสมัย และหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน โดยการรับฟังความคิดเห็น การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง ย่อมทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสังคมอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและสังคม รวมทั้งการพัฒนาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ในปัจจุบัน

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (2560) มาตรา 76 บัญญัติว่า รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดิน ทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะ และการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมถึงพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2566 - 2580) (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) (2566) กำหนดประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ ที่มุ่งเน้นการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการภาครัฐให้มีความทันสมัย ทันสมัยทันความเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และสามารถแก้ไขปัญหาที่มีอยู่อย่างเป็นลำดับขั้นตอน ประกอบกับนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงคมนาคม (2566) ที่มุ่งมั่นพัฒนาระบบคมนาคมขนส่ง เพื่อความอุดมสุขของประชาชนในทุกมิติ ทั้งมิติทางเศรษฐกิจ ความปลอดภัย การให้บริการที่เป็นมาตรฐานสากล และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ประชาชนต้องได้รับโอกาสในการเข้าถึงการให้บริการระบบคมนาคมขนส่ง ทั้งคนและสินค้า จากต้นทางไปถึงปลายทางได้อย่างรวดเร็ว มีความสะดวก สะอาด ปลอดภัย ตรงเวลา ราคาเหมาะสม และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การเดินทางในทุกระบบต้อง “ไร้รอยต่อ” เชื่อมต่อการเดินทางได้อย่างสะดวก และทุกโหมด การเดินทางต้องทำให้สิ่งแวดล้อมดีขึ้น “Green Transport” ลดการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ในอากาศและฝุ่น PM 2.5 ส่งเสริมการใช้พลังงานทางเลือกในระบบการเดินทางและขนส่ง รวมถึงสร้างโอกาสในการเดินทางของคนทุกกลุ่ม “อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม” เพื่อนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างยั่งยืน

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงคมนาคม จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พุทธศักราช 2519 มีหน้าที่ประกอบการขนส่งดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีวิสัยทัศน์ขององค์กร คือ รถเมล์ของทุกคน (Busses for All) เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามพันธกิจ มุ่งมั่นให้บริการรถโดยสารประจำทาง บริการต่อเนื่อง และบริการอื่นด้วยคุณภาพ เพื่อประโยชน์แก่ทุกคน พัฒนาไปสู่ความยั่งยืนตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและสังคม (องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ, 2566, หน้า 1-1) รวมทั้งการพัฒนาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ของโลกในปัจจุบัน โดยเฉพาะเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในทุกมิติ สอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิต (Lifestyle) ของประชาชนในสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้ ขสมก. จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ สภาพแวดล้อม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนและผู้รับบริการ

การบริการของ ขสมก. แบ่งออกเป็นรถโดยสารปรับอากาศและรถธรรมดา ให้บริการในเส้นทางต่าง ๆ นอกจากนั้นยังมีรถของบริษัทเอกชนที่ร่วมวิ่งบริการกับ ขสมก. ซึ่งเรียกว่า รถเอกชนร่วมบริการ ประกอบด้วยรถโดยสารขนาดใหญ่ รถมินิบัส รถเล็กวิ่งในซอย รถตู้โดยสารปรับอากาศ และรถตู้ CNG เชื่อมต่อท่าอากาศยาน-สุวรรณภูมิ เพื่อให้บริการประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยในปัจจุบันอัตราค่าโดยสารของ ขสมก. ขึ้นอยู่กับประเภทของรถที่ให้บริการและระยะทาง ส่วนระบบขนส่งมวลชนที่เป็นคู่แข่งสำคัญกับรถโดยสาร ขสมก. ประกอบด้วย รถไฟฟ้า (รถไฟฟ้า BTS, รถไฟฟ้า MRT, รถไฟฟ้าชานเมือง (รถไฟฟ้าสายสีแดง), รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์) เรือโดยสาร และรถโดยสารประจำทางของเอกชน ซึ่งมีแนวโน้มความต้องการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น และมีการขยายพื้นที่ให้บริการเพิ่มในหลายเส้นทาง เพื่อตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีวิถีการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้จุดเด่นที่สำคัญในการบริการของ ขสมก. เป็นบริการระบบขนส่งสาธารณะที่เชื่อมต่อกับบริการสาธารณะประเภทอื่น ๆ จึงเปรียบได้ว่าการให้บริการของ ขสมก. เป็นเสมือนเส้นใยแมงมุมที่เชื่อมโยงโครงข่ายระบบบริการขนส่ง-สาธารณะของกรุงเทพมหานครและปริมณฑลให้ประสานกันอย่างบูรณาการ (องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ, 2565ช หน้า 1-1)

การให้บริการรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีจำนวนผู้ใช้บริการต่อวันจำนวน 586,550 คน แบ่งออกเป็นรถโดยสารปรับอากาศ จำนวน 287,092 คน รถโดยสารธรรมดา จำนวน 299,458 คน มีจำนวนรถโดยสารประจำทางทั้งสิ้น 2,885 คัน แยกเป็นประเภทรถธรรมดา จำนวน 1,520 คัน รถปรับอากาศ จำนวน 1,635 คัน (องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ, 2565ก, หน้า 16) โดย ขสมก. มีนโยบายในการกำกับ ควบคุมกิจการรถโดยสารประจำทางทุกประเภทให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับทุกคน ทั้งด้านอัตราค่าโดยสาร ความสะดวกสบาย ความปลอดภัย กิจยามารยาทในการให้บริการของพนักงานประจำรถและบุคคลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการพัฒนาบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลได้อย่างแท้จริง

จะเห็นได้ว่าการเดินทางของประชาชนในเมืองส่วนใหญ่ นั้น เป็นการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะ โดยเฉพาะรถโดยสารสาธารณะ เพราะมีเส้นทางครอบคลุมทั่วกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แต่ในปัจจุบันยังประสบปัญหาในเรื่องการให้บริการ เช่น ขับรถเร็ว ปาดซ้าย-ขวา รับผู้โดยสาร ขับรถไม่ชิดขอบทางด้านซ้าย ขับรถกีดขวางการจราจร การจราจรหนาแน่น รถโดยสารส่วนใหญ่เป็นรถโดยสารเก่าที่มีอายุการใช้งานเกินกว่า 20 ปี ใช้น้ำมันดีเซลเป็นเชื้อเพลิงทำให้เกิดมลภาวะทางอากาศ ประกอบกับข้อมูลจากผลสำรวจความเห็นประชาชน เรื่อง “ความเดือดร้อนของประชาชน ต่อการใช้บริการรถเมล์ไทย” (กรุงเทพโพลล์, 2565) ผู้ใช้รถเมล์ส่วนใหญ่ร้อยละ 89.2 พบเจอกับปัญหารถเมล์ขาดระยะ ต้องรอรถนาน ร้อยละ 74.5 ระบุว่าจากปัญหารถเมล์ขาดระยะ ลดเที่ยววิ่ง และยกเลิกสายรถเมล์ บางเส้นทาง ทำให้ไปเรียน/ทำงานสาย ถึงที่หมายช้ากว่ากำหนด ทั้งนี้ร้อยละ 77.3 ไม่ค่อยมั่นใจว่า ขสมก. จะสามารถแก้ปัญหาการให้บริการรถเมล์ที่เกิดขึ้นภายใน 15 วันได้ ส่วนร้อยละ 56.9 อยากฝากถามผู้บริหาร ขสมก. และส่วนงานที่เกี่ยวข้องว่า จะมีรถเมล์ให้บริการครอบคลุมทุกเส้นทางได้หรือไม่เพื่อกำหนดให้มีรายได้น้อย

และจากสถิติในการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่ามีเรื่องร้องเรียนจำนวนทั้งสิ้น 3,217 เรื่อง (องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ, สำนักผู้อำนวยการ 2566) ประเด็นที่มีการร้องเรียนสูงสุด 5 อันดับแรก คือ 1) พนักงานขับรถโดยสารขับช่องทางขวาไม่หยุดรับจำนวน 1,868 เรื่อง 2) พนักงานขับรถโดยสาร ขับรถประมาท นำหวาดเสียว จำนวน 441 เรื่อง 3) พนักงาน

เก็บค่าโดยสาร กิริยาวาจาไม่สุภาพกับผู้โดยสาร จำนวน 302 เรื่อง 4) เรื่องอื่น ๆ จำนวน 108 เรื่อง และ 5) พนักงานขับรถโดยสาร กิริยาวาจาไม่สุภาพกับผู้โดยสาร จำนวน 89 เรื่อง

จากปัญหาและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการที่เกิดขึ้น ประกอบกับความพยายามปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาถึงกระบวนการในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการจัดการเรื่องร้องเรียนของ ขสมก. ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนและผู้รับบริการต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร เป็นการรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์-สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุม แผนปฏิบัติการ คู่มือการปฏิบัติงาน รายงานการสำรวจความพึงพอใจ และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

2. การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากรของการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของ ขสมก. และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของ ขสมก.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง จำนวน 8 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของ ขสมก. จำนวน 7 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน (สุภางค์ จันทวานิช, 2551, อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2566, หน้า 51) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดวันนัดหมาย วันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะทำการจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนา ก่อนทุกครั้ง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็นสองส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิจัยเอกสาร ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสารต่าง ๆ เช่น ข้อมูลจากหนังสือ เอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุม แผนปฏิบัติการ คู่มือการปฏิบัติงาน รายงานการสำรวจความพึงพอใจ และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

ส่วนที่ 2 การสัมภาษณ์ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ โดยลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ได้ใช้คำถามเดียวกัน และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ดังนี้

- นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแต่ละราย ทั้งในส่วนที่เป็นการจดบันทึกและจากเครื่องบันทึกเสียงมาวิเคราะห์ขั้นต้น เพื่อแยกประเด็นข้อมูลออกเป็นประเด็น ๆ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างก่อนจะนำข้อมูลไปวิเคราะห์
- นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องกัน ได้แก่ นโยบาย แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างกับข้อมูลเอกสาร เพื่อใช้ในการอภิปรายผลก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
- นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยกระบวนการในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัด ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน รวมถึงแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของ ขสมก. โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัยการวิจัยเอกสารและการสัมภาษณ์พบว่า การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนนั้น จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2566 - 2580) (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) (2566) ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ ที่มุ่งเน้นการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการภาครัฐให้มีความทันสมัย ทันความเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และสามารถแก้ไขปัญหามีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพเป็นลำดับขั้นตอน ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงคมนาคม (2566) ที่มุ่งมั่นพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งเพื่อความอุดมสุขของประชาชนในทุกมิติ ทั้งมิติทางเศรษฐกิจ ความปลอดภัย การให้บริการที่เป็นมาตรฐานสากล และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ประชาชนต้องได้รับโอกาสในการเข้าถึงการให้บริการระบบคมนาคมขนส่ง ทุกคนและสินค้าจากต้นทางไปถึงปลายทางได้อย่างรวดเร็ว มีความสะดวก สะอาด ปลอดภัย ตรงเวลา ราคาเหมาะสม

และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การเดินทางในทุกๆระบบต้อง “ไร้รอยต่อ” เชื่อมต่อการเดินทางได้อย่างสะดวก และทุกโหมดการเดินทางต้องทำให้สิ่งแวดล้อมดีขึ้น “Green Transport” ลดการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ ในอากาศและฝุ่น PM 2.5 ส่งเสริมการใช้พลังงานทางเลือกในระบบการเดินทางและขนส่ง รวมถึงสร้างโอกาสในการเดินทางของคนทุกกลุ่ม “อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม” เพื่อนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างยั่งยืน

โดยแนวคิดและหลักการทางทฤษฎีที่มีความเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพและความเหมาะสมกับการนำมาใช้เป็นหลักการสำคัญที่จะทำให้ ชสมก. มีการพัฒนาเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต ทันท่วงทีต่อความเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัตน์ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และสามารถแก้ไขปัญหาที่มีอยู่อย่างเป็นลำดับขั้นตอนนั้น สอดคล้องกับแนวคิด 7-S แบบจำลองของ Mckinsey ที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพขององค์กร (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2566ก, หน้า 9-11) จึงนำมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของ ชสมก. กระทรวงคมนาคม ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 7 ประการ ดังนี้ 1. Strategy (กลยุทธ์) 2. Structure (โครงสร้างองค์กร) 3. System (ระบบการปฏิบัติงาน) 4. Staff (บุคลากร) 5. Skill (ทักษะ ความรู้ความสามารถ) 6. Style (รูปแบบการบริหารจัดการ) และ 7. Shared value (ค่านิยมร่วม)

ในการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ชสมก.) กระทรวงคมนาคม ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการศึกษิตตามกรอบประเด็นปัญหาการวิจัย ซึ่งสามารถนำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. กระบวนการในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนขององค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ชสมก.)

กระทรวงคมนาคม

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แสดงความคิดเห็นว่า กระบวนการในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของ ชสมก. ได้นำแนวคิด 7-S แบบจำลองของ Mckinsey มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ทำให้เข้าใจสถานการณ์ปัจจุบัน และสามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ สรุปได้ดังนี้

1) กลยุทธ์ขององค์กร ชสมก. ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน มีช่องทางการรับฟังเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย รับฟังความคิดเห็นของทุกคน ยึดหลักความเป็นธรรม ปฏิบัติตามขั้นตอนของคู่มือปฏิบัติงาน มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีการนำปัญหาเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดแผนงานโครงการในการแก้ไขปัญหา มีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติการอย่างชัดเจน มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับ “ทุกคน” ซึ่งหมายความรวมถึง ผู้ใช้บริการ ประชาชน บุคลากร และภาครัฐ สอดคล้องกับแนวคิดการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของวิโรจน์ ก่อสกุล (2566ค, หน้า 48) ที่เห็นว่า การบริการสาธารณะแนวใหม่ คือ การให้บริการมากกว่ากำกับ การบริการที่มีความเป็นประชาธิปไตย มีความหลากหลาย มีเหตุมีผล สามารถวิพากษ์วิจารณ์ผู้ให้บริการได้ มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบ มีการตกลงและร่วมมือกันจากทุกภาคส่วน เพื่อประโยชน์ของคนส่วนใหญ่ สอดคล้องกับกฎ ระเบียบ เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ ทำให้ประชาชนพึงพอใจ สามารถตรวจสอบผลการปฏิบัติงานได้ บริการด้วยความรวดเร็ว เป็นมิตร มีมาตรฐานเดียวกัน เข้าถึงการบริการได้ง่าย หลายรูปแบบ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการกำหนดระยะเวลาในการอนุมัติอนุญาตไว้ชัดเจน และยังสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารเชิงกลยุทธ์ของรัฐศิริรินทร์ ว่างานนท์ (2566, หน้า 15) ที่อธิบายว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์จะช่วยให้องค์กรมีเป้าหมายและทิศทางการทำงานที่ชัดเจน ช่วยให้ผู้บริหารคิดอย่างเป็นระบบเพื่อให้องค์กรพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง สร้างความสามารถทางการแข่งขัน สร้างความ

เข้าใจที่ถูกต้องตรงกันของผู้ปฏิบัติงาน และเพื่อให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

อย่างไรก็ตามการมีกลยุทธ์ที่ดีนั้น จำเป็นต้องมีการตอบสนองที่รวดเร็ว สามารถแก้ไขปัญหาบรรเทาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นกับประชาชนอย่างทันท่วงที หากผู้บริหารกำหนดแนวทางสร้างกลยุทธ์เพียงฝ่ายเดียว แต่ไม่ได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติก็ไม่ทำให้เกิดผลสำเร็จ สอดคล้องกับแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ของ Denhardt and Denhardt (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2566ค, หน้า 45-46) กล่าวถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพต้องสามารถทำงานร่วมกัน ประสานความร่วมมือกัน

2) โครงสร้างขององค์กร ขสมก. มีโครงสร้างหน่วยงานกำหนดชัดเจน มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนของช่องทางต่าง ๆ ครบถ้วน ซึ่งการตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการอยู่ในการกำกับดูแลของสำนักผู้อำนวยการ มีกลุ่มงานประชาสัมพันธ์เป็นผู้รับผิดชอบ โดยแบ่งออกเป็น งานประชาสัมพันธ์ และงานบริการประชาชนและผู้โดยสารสัมพันธ์ (องค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ, 2552) ทั้ง 2 ส่วนงาน เป็นงานที่มุ่งเน้นในการตั้งรับและเชิงรุก แต่ไม่ได้มุ่งเน้นในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ปัจจุบัน ขสมก. มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน 10 ช่องทาง สอดคล้องกับแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ของ Denhardt and Denhardt (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2566ค, หน้า 45-46) กล่าวถึงโครงสร้างการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ต้องมีโครงสร้างที่เหมาะสม สามารถทำงานร่วมกันทั้งผู้นำภายนอกและภายใน และสอดคล้องกับแนวคิด 7-S แบบจำลอง ของ McKinsey (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2566ก, หน้า 9-11) กล่าวถึงโครงสร้างที่ดีจะมีส่วนช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ช่วยให้อุบลการได้ทราบขอบเขตงานในความรับผิดชอบ แต่ปัจจุบัน ขสมก. ยังขาดโครงสร้างที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนโดยเฉพาะอาจส่งผลให้ประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาหรือร้องเรียนลดลง

3) ระบบการปฏิบัติงาน ขสมก. มีระบบการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม คำนึงถึงผลกระทบต่อประชาชนเป็นหลัก โดยมีสำนักผู้อำนวยการทำหน้าที่ในการติดตามและประสานงานในแต่ละหน่วยให้ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามระยะเวลาที่กำหนด สอดคล้องกับแนวคิด 7-S แบบจำลองของ McKinsey (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2566ก, หน้า 9-11) กล่าวถึง การปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ตามที่กำหนดไว้ นอกจากการจัดการโครงสร้างที่เหมาะสมและมีกลยุทธ์ดีแล้ว การจัดระบบการทำงาน (Working System) ก็มีความสำคัญ

4) บุคลากร ขสมก. มีการรับบุคคลเข้าทำงาน ตามข้อบังคับองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ ว่าด้วยมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง (องค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ, 2552) และให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยใช้หลักการ “พี่สอนน้อง” เพราะประสบการณ์จากพี่ส่งผ่านไปยังรุ่นน้องมีความสำคัญมากเพราะเป็นประสบการณ์ตรงที่เกิดขึ้นจริง สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (2560) มาตรา 76 ...พัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

5) ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน พนักงานของ ขสมก. มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ มีทักษะการสื่อสาร สามารถทำงานภายใต้แรงกดดันได้ดี โดยใช้ทักษะการเจรจาไกล่เกลี่ย ประนีประนอม มีไหวพริบ มีความรอบรู้ในหน้าที่ความรับผิดชอบ สามารถประสานงานเพื่อให้ได้ข้อมูลชี้แจงผู้ร้องเรียน แต่สิ่งสำคัญที่สุดคือ มีการฝึกให้พนักงาน ขสมก. ทุกคนมีความสุขสบายเรียบร้อย สามารถควบคุมอารมณ์ได้ ไม่ทะเลาะวิวาทกับประชาชนหรือผู้โดยสาร ลดความขัดแย้ง ซึ่งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความน่าเชื่อถือให้แก่องค์กร จะส่งผลให้การร้องเรียนลดลงได้ สอดคล้องกับการวิจัยของ

พูนทรัพย์ ราชวังเมือง (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จ และความล้มเหลวในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร: กรณีศูนย์รับแจ้งทุกข์ 1555 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ คือ เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการแก้ปัญหา มีความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

6) รูปแบบการบริหารจัดการ วิสัยทัศน์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญกับทุกขั้นตอนในการจัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียน เน้นผลลัพธ์ของการพิจารณาตรวจสอบที่สามารถตอบสนองและช่วยเหลือประชาชนโดยยึดหลักความเป็นธรรม ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นอย่างดี สามารถสั่งการ กำกับ ควบคุม รวมถึงติดตามเรื่องร้องเรียนที่เป็นประเด็นสำคัญเพื่อให้ได้รับการแก้ไขและชดเชยอย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถติดตาม ตรวจสอบ ตลอดจนเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการขององค์กร สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำของ คำนาย อภิปราชญ์สกุล (2560, หน้า 96) ที่กล่าวว่า ภาระหน้าที่ของผู้นำในองค์กรจะต้องมีภาระงานและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติดังนี้ 1. กำหนดลำดับความสำคัญและเป้าหมายขององค์กร 2. สร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายส่วนตัวของแต่ละคนในองค์กร 3. กระตุ้นลูกน้องให้ทำงานและเป็นตัวอย่างให้เห็นแบบการทำงานที่ช่วยให้บรรลุเป้าหมาย

7. ค่านิยมร่วม ขสมก. มีค่านิยมและบรรทัดฐานที่ยึดถือร่วมกัน ทำให้บุคลากรรู้สึกผูกพันกับบทบาทของตนเอง นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน จากแนวนโยบายของผู้บริหาร และความรักในองค์กรของบุคลากร ขสมก. ได้นำค่านิยมร่วม “BMTA CARE” มาปรับใช้ในการดำเนินการดังนี้ B = Believable Service บริการที่เชื่อถือได้ M = Modern and Digitalization มีความทันสมัยและมุ่งสู่ยุคดิจิทัล T = Teamwork and Alliance ทำงานเป็นทีมและสร้างเครือข่ายทุกมิติ A = Agility Operation and Collaboration บริหารงานที่มีความคล่องตัว และมุ่งเน้นความร่วมมือทุกภาคส่วน C = Customer Focus ใส่ใจผู้ใช้บริการ A = Active Learning มุ่งมั่นเรียนรู้และพัฒนา R = Responsibility for Social and Environment รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม E = Economic and Governance สร้างคุณค่าและยึดมั่นในธรรมาภิบาล สอดคล้องกับแนวคิด 7-S แบบจำลองของ Mckinsey (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2566, หน้า 9-11) ได้อธิบายถึง บรรทัดฐานที่ยึดถือร่วมกันโดยสมาชิกขององค์กรที่ได้กลายเป็นรากฐานของระบบการบริหาร และวิธีการปฏิบัติของบุคลากรและผู้บริหารภายในองค์กร หรืออาจเรียกว่าวัฒนธรรมองค์กร และยังคงสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ, 2566, หน้า 1) ที่ยึดมั่นในคุณธรรม ค่านิยม จริยธรรม จรรยาบรรณ รับผิดชอบต่อประชาชนผู้ใช้บริการ และมีการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ตรวจสอบได้ ซึ่งค่านิยมร่วมเหล่านี้ แสดงให้เห็นภาพเป้าหมายในการดำเนินการของ ขสมก. ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ และพันธกิจอย่างชัดเจน

2. ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัด ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) กระทรวงคมนาคม

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แสดงความคิดเห็นว่า ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ขสมก. มีดังนี้

1) โครงสร้างองค์กรไม่สอดคล้องกับภาระหน้าที่ในปัจจุบัน เนื่องจาก ขสมก. ยังขาดโครงสร้างที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนโดยเฉพาะ อาจส่งผลให้ประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนลดลง สำหรับประเด็นนี้ผู้อำนวยการองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ ได้มีมุมมองว่าเป็นเพียงแค่ข้อจำกัดต่อการ

บริหารจัดการเท่านั้น หากมีการบริหารจัดการที่ดีข้อจำกัดนี้ก็จะไม่กลายเป็นปัญหา สอดคล้องกับแนวคิดตัวแบบด้านการจัดการ (Management Model) ของวรเดช จันทรศร (2565, หน้า 130-143) ที่อธิบายว่าความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติจะต้องมีโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนยังต้องรับผิดชอบภารกิจหลักของตนเองอีกหน้าที่หนึ่งด้วย

2) ปัญหาการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ ที่ผ่านมา ขสมก. มีปัญหาด้านการสื่อสารเพื่อชี้แจงข้อมูลและข้อเท็จจริงต่าง ๆ กับผู้ให้บริการและประชาชนเป็นอย่างมาก ทำให้ส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ของ ขสมก. ในหลายด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑาทิพย์ ศักดิ์เจริญ (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนกรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาที่พบคือ ปัญหาการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน

3) ขาดการประชาสัมพันธ์เชิงรุกที่รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งบางประเด็นมีความซับซ้อนทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบนานขึ้น อาจทำให้ประชาชนหรือผู้โดยสารได้รับความเดือดร้อนหรือผลกระทบจากการใช้บริการโดยสารของ ขสมก. ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ส่งผลให้เกิดภาพลบต่อภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑาทิพย์ ศักดิ์เจริญ (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนกรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาที่พบคือ ปัญหาการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน

4) ขาดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่ทันสมัยและหลากหลาย บางช่องทางที่มีค่อนข้างยุ่งยากซับซ้อน มีความล้าสมัย ประกอบกับผู้บริหารมีแนวคิดว่าต้องมีเรื่องร้องเรียนให้เยอะที่สุดเพื่อนำมาเป็นหลักคิดในการวางกรอบการทำงานแก้ไขปัญหาให้มีประสิทธิภาพสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑาทิพย์ ศักดิ์เจริญ (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนกรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า ควรเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนให้หลากหลาย

3. แนวทางในการปรับปรุง พัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) กระทรวงคมนาคม

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แสดงความคิดเห็นว่า แนวทาง ในการปรับปรุงพัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของ ขสมก. มีดังนี้

1) ควรปรับปรุงโครงสร้างให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับภารกิจ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน โดยการเพิ่มกลุ่มงานรับเรื่องและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เพื่อลดภาระของพนักงาน รวมถึงการวางแผนบุคลากรทั้งมิติของจำนวนและความสามารถ ให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ของ ขสมก. ก่อให้เกิดคุณภาพงานที่ดีและการใช้บุคลากรในจำนวนที่เหมาะสมอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งโครงสร้างที่ดีต้องไม่มีช่องว่างและความซ้ำซ้อนของหน้าที่ เมื่อใดที่เกิดช่องว่างก็จะส่งผลให้การทำงานเป็นไปอย่างล่าช้า ให้ผลที่ไม่น่าพอใจหรืออาจไม่สำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่วางไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของชินวัตร พิมพา และ อภิรดี วงศ์ศิริ (2564, หน้า 317) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาประเด็นการร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐของประชาชน ผ่านแอปพลิเคชันตารางธรรม Tracking ของศูนย์ตารางธรรมจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า สาเหตุของการร้องเรียน คือ ความล่าช้าในการดำเนินการ

2) ควรพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะในการสื่อสาร เพื่อให้การประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน หรือระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ด้วยข้อมูลที่มีความทันสมัย น่าเชื่อถือ ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และรวดเร็ว ซึ่งส่งผลให้เกิดความสำเร็จของการบริหาร

จัดการเรื่องร้องเรียน เป็นการป้องกันปัญหาการเข้าใจผิด และยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ ขสมก. ได้อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฬาทิพย์ ศักดิ์เจริญ (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชน ผลการวิจัยพบว่า ควรพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

3) ควรพัฒนาช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนให้ทันสมัยและหลากหลาย ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น สื่อประชาสัมพันธ์ สื่อออนไลน์ เทคโนโลยีสมัยใหม่ แอปพลิเคชัน สอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2566 - 2580) (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) (2566) ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ ที่มุ่งเน้นการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการภาครัฐ ให้มีความทันสมัย และสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฬาทิพย์ ศักดิ์เจริญ (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนกรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า ควรเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนให้หลากหลายและทันสมัย และนำเทคโนโลยีมาช่วยพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ทันสมัย

4) ควรเร่งแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทุกเรื่องให้เร็วที่สุด รวมถึงการแก้ไขปัญหาการเดินทาง หรือสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อภาพลักษณ์ขององค์กร สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของกนกวรรณ สิ้นลักษณะทิพย์ (อ้างถึงใน ชินวัตร พิมพา และ อภิรดี วงศ์ศิริ, 2564, หน้า 328) อธิบายว่า การจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นภาระหนัก ที่ต้องการความรอบคอบและไม่ล่าช้าในการดำเนินการ เพื่อตอบสนองต่อความยุติธรรมและความต้องการของประชาชนผู้ร้องเรียน ดังนั้น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน จะช่วยพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน ลดการร้องเรียน และส่งเสริมภาพลักษณ์ของหน่วยงานต่อไป

5) ควรมีมาตรการ แผนงานเพื่อรองรับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้มีความชัดเจนเป็นรูปธรรมมากขึ้น นำปัญหาต่าง ๆ มาใช้เป็นโอกาสในการวางแผนกลยุทธ์ และกำหนดเป็นมาตรการเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาขึ้นอีก สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของกนกวรรณ สิ้นลักษณะทิพย์ (อ้างถึงใน ชินวัตร พิมพา และ อภิรดี วงศ์ศิริ, 2564, หน้า 328) อธิบายว่า การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน จะช่วยพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน ลดการร้องเรียน และส่งเสริมภาพลักษณ์ของหน่วยงานต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) กระทรวงคมนาคม มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. พิจารณาทบทวนศักยภาพของบุคลากร เพื่อให้ทราบว่าต้องมีการพัฒนาทักษะในด้านใดบ้าง จึงจะทำให้สามารถปฏิบัติงานจนก่อให้เกิดประสิทธิภาพตามที่กำหนดไว้ได้
2. สอดแทรกค่านิยม วัฒนธรรมองค์กรอยู่ในวิถีปฏิบัติของบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้เข้าใจแนวทางในการทำงานขององค์กรที่ชัดเจน และปฏิบัติตามพฤติกรรมร่วมที่องค์กรกำหนด
3. พัฒนาเทคโนโลยีที่มีอยู่ในองค์กรมาประยุกต์ใช้กับงานให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น พร้อมปรับตัวให้มีความรู้ ความสามารถ ตลอดจนมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ทันสมัย รูปแบบใหม่ ๆ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรเพิ่มการเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการ เพื่อทราบถึงความพึงพอใจในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) รวมถึงสิ่งที่ควรต้องปรับปรุงแก้ไข ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงคมนาคม. (2562). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งของไทย ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580)*.
 ค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2566, จาก <https://www.otp.go.th/post/view/4012>
- กรุงเทพโพลล์. (2565). *ความเดือดร้อนของประชาชน ต่อการใช้บริการรถเมล์ไทย*. ค้นเมื่อ 30 ธันวาคม 2566. จาก <https://bangkokpoll.bu.ac.th/poll/result/poll981.php?pollID=866&Topic=ความเดือดร้อนของประชาชน%20ต่อการใช้บริการรถเมล์ไทย&fileDoc=poll981.pdf>
- ค่านาย อภิปราชญ์สกุล. (2560). *การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: โปกัสมีเดีย แอนด์พับลิชชิง จำกัด.
- จุฑาทิพย์ ตักดีเจริญ. (2565). *การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชน กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ*. ค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชินวัตร พิมพา และ อภิรดี วงศ์ศิริ. (2564). *การศึกษาประเด็นการร้องเรียนด้านการบริการและการบริหาร ของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนผ่านแอปพลิเคชันตำรวจจราจร Tracking ของศูนย์ตำรวจจราจรจังหวัดขอนแก่น*. วารสารจันทร์เกษมสาร ปีที่ 27 ฉบับที่ 2, 317-332.
- แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2566 - 2580) (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม). (2566, มีนาคม 7).
ราชกิจจานุเบกษา, 140(51ง), 20-7.
- พูนทรัพย์ ราชวังเมือง. (2559). *ปัจจัยความสำเร็จ และความล้มเหลวในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร: กรณีศูนย์รับแจ้งทุกข์ 1555*. ค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. (2560 เมษายน 6). *ราชกิจจานุเบกษา*, 134(40ก), 19.
- รัฐบาลไทย, กระทรวงคมนาคม. (2566). นางมนพร เจริญศรี รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงคมนาคม ตรวจเยี่ยมการปฏิบัติงานและมอบนโยบายแก่ ขสมก.. ค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2566, จาก <https://www.thaigov.go.th/news/contents/details/73594>
- รัฐศิริินทร์ วิ่งกานนท์. (2566). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์*.
 กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วรเดช จันทรศร. (2565). *การนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 8)*. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพริกหวานกราฟฟิค จำกัด.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2566ก). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2566ข). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการนิยามระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2566ค). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการนิยามองค์การและนวัตกรรมในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. (2552). *ข้อบังคับองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ฉบับที่ 159 ว่าด้วยการจัดแบ่งส่วนงานขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พ.ศ. 2552*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง
- องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. (2565ก). *รายงานประจำปี 2565*, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง
- องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. (2565ข). *รายงานสมบูรณ์ (Final Report) โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประจำปีงบประมาณ 2565*. ค้นเมื่อ 5 ธันวาคม 2566. จาก <http://www.bmta.co.th/th/content/ผลสำรวจความพึงพอใจ>
- องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. (2566). *รายงานสมบูรณ์ (Final Report) โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประจำปีงบประมาณ 2566*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง
- องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ, สำนักผู้อำนวยการ. (2566). *สถิติเรื่องร้องเรียน แนะนำบริการ ชมเชยประจำปีงบประมาณ 2566*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง