

แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

สภาพปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ กำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เป็นองค์กรสำคัญที่ทำหน้าที่ตรวจสอบควบคุมการทำงานของฝ่ายบริหาร ซึ่งเป็นที่รู้จักกันในนามของ “ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา” (Ombudsman) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาก่อตั้งขึ้นครั้งแรก เมื่อปีพุทธศักราช ๒๕๔๓ แต่หลังจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ ถูกยกเลิกได้มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช ๒๕๔๙ โดยบัญญัติให้มีสภาร่างรัฐธรรมนูญ เพื่อจัดทำร่างรัฐธรรมนูญขึ้นใหม่ทั้งฉบับสำหรับเป็นแนวทางในการปกครองประเทศ โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นอย่างกว้างขวางทุกขั้นตอน เมื่อการจัดทำร่างรัฐธรรมนูญแล้วเสร็จ และจัดให้มีการออกเสียงประชามติ ผลปรากฏว่าประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งโดยเสียงข้างมากของผู้มาออกเสียงประชามติ เห็นชอบให้นำร่างรัฐธรรมนูญมาใช้บังคับ โดยได้ประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ เมื่อวันที่ ๒๔ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๐ ซึ่งยังคงระบบผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาไว้ในรัฐธรรมนูญ โดยบัญญัติให้เป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญองค์หนึ่งเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐต่อไป พร้อมทั้งมอบอำนาจหน้าที่เพิ่มเติมให้อีกหลายประการ และมีการเปลี่ยนแปลงชื่อจาก “ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา” เป็น “ผู้ตรวจการแผ่นดิน” สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นหน่วยธุรการ มีวัตถุประสงค์เพื่อรองรับการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ที่ทำหน้าที่ในการพิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงตาม คำร้องเรียน ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา ๑๓ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๒

วิธีการรับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนดไว้ในระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาว่าด้วย การเสนอการรับคำร้องเรียนและการสอบสวนหาข้อเท็จจริง พ.ศ.๒๕๔๕ หมวด ๑ การเสนอและการรับคำร้องเรียนเป็นหนังสือ และหมวด ๒ การร้องเรียนและการรับคำร้องเรียนด้วยวาจา หรือการร้องเรียนทางโทรศัพท์ เป็นการเปิดช่องทางการร้องเรียนให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเปิดโอกาสให้ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนด้วยวาจาหรือช่องทางการร้องเรียนทางโทรศัพท์ซึ่งเป็นช่องทางที่สะดวกและรวดเร็ว และเข้าถึงประชาชนผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนได้มากที่สุด โดยใช้หมายเลขโทรศัพท์โทรฟรีทั่วประเทศ ๑๖๗๖ โดยมีสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเป็นผู้ที่รับผิดชอบในการดำเนินการในการรับโทรศัพท์ ซึ่งหลักเกณฑ์สำหรับการรับเรื่องร้องเรียนด้วยวาจาทางโทรศัพท์นั้นต้องเป็นกรณีที่เรื่องร้องเรียนไม่มีความลับซับซ้อน แต่จากรายงานการรับสาย Call Center (๑๖๗๖) ของสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๕๖ รวมทั้งสิ้น ๑๔,๐๒๓ สาย ซึ่งจำแนกประเภทของสาย คือ ติดต่อเจ้าหน้าที่ในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน ๑๔ สาย ติดตามเรื่องร้องเรียน/ติดต่อเจ้าหน้าที่ในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน ๑,๗๙๐ สาย ประสานงานให้ผู้ร้อง จำนวน ๘๖ สาย ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน ๑๓๖ สาย รับเป็นเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓๐ สาย คำปรึกษาแนะนำ จำนวน ๑๑,๙๒๗ สาย จึงเห็นได้ว่า มีจำนวนเรื่องร้องเรียนที่รับดำเนินการตามช่องทางผ่านระบบ Call Center นี้ยังมีจำนวนหรือสัดส่วนหรือสถิติที่ไม่เด่นชัดเท่าที่ควรสำหรับการรับเป็นคำร้องเรียนหรือเรื่องร้องเรียน และการประสานแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้รับบริการ (ซึ่งจะปรากฏสถิติอยู่ในส่วนของการประสานงานให้ผู้ร้อง และรับเป็นเรื่องร้องเรียน) เมื่อเปรียบเทียบกับสถิติจำนวนสายที่โทรเข้ามาเป็นจำนวนมาก โดยส่วนมากจะเป็นการแนะนำให้

ร้องเรียนทำเป็นหนังสือ หรือ ทำเป็นคำร้องเรียนลายลักษณ์อักษรเข้ามาแทน (ซึ่งจะปรากฏอยู่ในส่วนของการให้คำปรึกษาแนะนำ) ซึ่งหากมีดำเนินการแก้ไขปัญหาในส่วนของผู้ให้บริการ การรับเรื่องร้องเรียนและยุติเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ได้มากขึ้น จะส่งผลให้การแก้ไขปัญหาทุกข์ร้อนของประชาชนมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการสื่อสารในปัจจุบันมีการพัฒนาเข้าสู่ระบบที่ทันสมัย ประชาชนสามารถเข้าถึงการใช้บริการได้อย่างทั่วถึงและการใช้โทรศัพท์เป็นช่องทางที่สะดวกในยุคปัจจุบันไม่ว่าจะอยู่แห่งใด ก็สามารถโทรศัพท์เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารได้ ดังนั้น หากมีการพัฒนาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ (หรือ ผ่านระบบ Call Center) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากเพื่อเป็นการแก้ปัญหาเรื่องความเดือดร้อนไม่เป็นธรรมของประชาชนผู้ร้องเรียนแล้ว อาจมีผลทำให้สถิติการร้องเรียนด้วยหนังสือลดน้อยลง ส่งผลทางอ้อมต่อการบริหารจัดการที่คุ้มค่าและเป็นการประหยัดงบประมาณสำหรับค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสำหรับการดำเนินการด้านเอกสารได้อีกด้วย

จากเหตุผลดังกล่าว เป็นมูลเหตุจูงใจที่นำมาสู่การศึกษาปัญหา เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เน้นศึกษาในส่วนของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จสูงสุดตามพันธกิจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- ๑) เพื่อศึกษาถึงปัญหาในการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และทำให้ทราบแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- ๒) เพื่อเสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อผู้บริหารของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเอกสาร (Documentary Research) จากรายงานการศึกษาการดำเนินงานรูปแบบการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ของ Ombudsman ต่างประเทศ รูปแบบการดำเนินงานของหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนในประเทศและของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน ๖ คน และจากผู้รับบริการหรือผู้ร้องเรียนที่เคยร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านช่องทางทางโทรศัพท์ Call Center โทรศัพท์ ๑๖๗๖ จำนวน ๑๐ คน และการสังเกตสถานการณ์จริง (Observation) ของผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมทั้งนำรูปแบบการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ของ Ombudsman ต่างประเทศมาเป็นข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

การศึกษานี้มุ่งเน้นศึกษาจากรูปแบบการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๒ รูปแบบการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ Ombudsman ประเทศแคนาดาจากรายงานการศึกษาของคณะเจ้าหน้าที่และผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เอกสารประกอบการหารือราชการและการดำเนินกิจกรรมภายใต้บันทึกความเข้าใจว่าด้วยความร่วมมือ ทวิภาค ระหว่าง ผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทย และ Anti-Corruption and Civil Rights Commission (ACRC) แห่งสาธารณรัฐเกาหลี ธันวาคม ๒๕๕๗ รูปแบบการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ของ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค การสัมภาษณ์ผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน ๖ คน ผู้รับบริการหรือผู้ร้องเรียนที่เคยร้องเรียนทางโทรศัพท์ผ่าน Call Center ๑๖๗๖ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน ๑๐ คน และการสังเกตสถานการณ์จริง (Observation) ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ข้อค้นพบสำคัญ

รายงานการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัญหาในการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและเพื่อทราบแนวทางและเสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อผู้บริหารของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยศึกษาจากรูปแบบการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน Ombudsman ต่างประเทศ และหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนในประเทศ และการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจำนวน ๖ คน และผู้รับบริการหรือผู้ร้องเรียนที่เคยร้องเรียนทางโทรศัพท์ผ่าน Call Center ๑๖๗๖ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน ๑๐ คน และการสังเกตสถานการณ์จริง (Observation) ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคการพัฒนาการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คือ จำนวนและเจ้าหน้าที่ ที่ทำหน้าที่เฉพาะในส่วนรับรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่มีจำนวนไม่เพียงพอประกอบกับต้องปฏิบัติหน้าที่อื่นร่วมด้วย และความต้องการในการอบรมและพัฒนาบุคลากรเพื่อนำความรู้มาเสริมสร้างการปฏิบัติงานในหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ สำหรับแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จากการศึกษาควรรูปแบบการรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ของ ombudsman ต่างประเทศ (แคนาดา) และจากผลการศึกษาที่มีแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ดังนี้

(๑) การพัฒนาโครงสร้างเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่เฉพาะในส่วนรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ ประมาณ ๑๒-๑๓ คน อย่างเดียวไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในส่วนอื่น

(๒) การกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ เพื่อเปิดระยะเวลาในการดำเนินการสำหรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์และให้เครดิตกับผู้ปฏิบัติงานในการนับแต้มผลงานกรณีที่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนหรือผู้ร้องเรียนไม่ติดต่อกลับเนื่องจากปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว

(๓) การพัฒนาคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ โดยอาศัยมาตรฐานเทียบเคียงกับต่างประเทศ และตามกรอบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

- กรณีเจ้าหน้าที่ผู้มาปฏิบัติงานใหม่ ต้องเสริมสร้างความรู้ในเรื่องบทบาทอำนาจหน้าที่ของ ผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อใช้ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาทางโทรศัพท์

- ความรู้ ความสามารถที่จะรับสถานการณ์ต่าง ๆ การอบรมในเรื่องของความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยา ทักษะการสื่อสารที่ดี ทักษะการพูดการเจรจาต่อรอง การยุติปัญหาโดยการเจรจา หรืออาจมีทดสอบสภาวะทางจิต และฝึกฝนสภาวะทางจิตให้อยู่ในสภาวะปกติอยู่เสมอ

- ความรู้ในเรื่องของโครงสร้างการบริหารระบบราชการสำหรับเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทาง โทรศัพท์ที่ปฏิบัติหน้าที่ใหม่

- ความรู้รอบตัว รู้ทันสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อที่จะเท่าทันกับสถานการณ์ของปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาทางโทรศัพท์และสามารถแนะนำ หรือตอบคำถามของผู้ร้องเรียนได้อย่างไม่ติดขัด
 - ความพร้อมและตื่นตัวในการทำงานตลอดจนปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไข
- (๔) เทคโนโลยีที่ช่วยปฏิบัติงานเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับคัดแยกประเด็นการร้องเรียนหรือข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์ในรูปแบบบทสรุปสำหรับเสนอผู้บริหาร

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรนำรูปแบบการรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ของ ombudsman ต่างประเทศและผลการศึกษา มาปรับใช้ ดังนี้

(๑) การพัฒนาโครงสร้างการจัดการภายในสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน คือ จะต้องเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่เฉพาะในส่วนรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ ประมาณ ๑๒-๑๓ คน อย่างเดียวไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในส่วนอื่น โดยผลัดเปลี่ยนสลับเวรหรือแบ่งกลุ่มเป็นในช่วงเช้าและช่วงบ่ายซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะได้มีเวลาในการประสานงานแก้ไขเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์กับหน่วยงานได้ และพัฒนาระบบที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพทัดเทียมระบบของภาคเอกชนเพื่อเป็นตัวช่วยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

(๒) การกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ เพื่อเปิดระยะเวลาในการดำเนินการสำหรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ควรตั้งไว้ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ โดยเมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์แล้ว ให้บันทึกชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ประเด็นที่ร้องเรียน หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน แล้วจึงดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยขอทราบกำหนดเวลาในเบื้องต้นจากหน่วยงานเพื่อจะได้เป็นข้อมูลในการประเมิน ติดตามผล และแจ้งความคืบหน้าและกำหนดเวลาคร่าวๆ ให้ผู้ร้องเรียนทราบในทันทีเมื่อสามารถแก้ปัญหาข้อร้องเรียนได้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงทำบันทึกสรุปเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน ออกหนังสือแจ้งผู้ร้อง และออกหนังสือขอบคุณหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และกรณีที่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนหรือผู้ร้องเรียนไม่ติดต่อกลับเนื่องจากเรื่องร้องเรียนหรือปัญหาของตนเองได้รับการแก้ไขแล้ว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต้องมีการให้เครดิตกับผู้ปฏิบัติงานในการนับแต่ัมผลงานและดำเนินการเสนอผู้ตรวจการแผ่นดิน ออกหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนและออกหนังสือขอบคุณหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๓) การพัฒนาคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ โดยอาศัยมาตรฐานเทียบเคียงกับต่างประเทศ และตามกรอบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

- กรณีเจ้าหน้าที่ผู้มาปฏิบัติงานใหม่ ต้องเสริมสร้างความรู้ในเรื่องบทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อใช้ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาทางโทรศัพท์ว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินที่จะสามารถดำเนินการได้หรือไม่

- ความรู้ ความสามารถที่จะรับสถานการณ์ที่ ผู้ร้องมีสภาพจิตใจไม่อยู่ในสภาวะปกติ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์จึงควรเป็นผู้ที่ได้รับการอบรมในเรื่องของความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยา ทักษะการสื่อสารที่ดี ทักษะการพูดการเจรจาต่อรอง การยุติปัญหาโดยการเจรจา หรืออาจมีทดสอบสภาวะทางจิต และฝึกฝนสภาวะทางจิตให้อยู่ในสภาวะปกติอยู่เสมอ นอกจากนี้ยังต้องจัดให้มีกิจกรรมที่ช่วยกลุ่มเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนได้มีโอกาสผ่อนคลาย

- ความรู้ในเรื่องของโครงสร้างการบริหารระบบราชการ(อาจมีประสบการณ์ในการทำงานภาครัฐ) สำหรับเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่ปฏิบัติหน้าที่ใหม่ ควรจะมีประสบการณ์หรือมีความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐเป็นอย่างดี เพื่อจะได้เข้าใจว่าควรติดต่อประสานงานกับหน่วยงานใดในการแก้ไขปัญหาทุกข้อร้องเรียนของผู้ร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว หากเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนยังไม่มีประสบการณ์หรือไม่มีความรู้ความเข้าใจในโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐ สำนักงานฯ มีความจำเป็นต้องมีช่องทางในการให้ความรู้หรือการจัดให้มีการอบรมในเรื่องดังกล่าว

- ความรู้รอบตัว รู้ทันสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อที่จะเท่าทันกับสถานการณ์ของปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาทางโทรศัพท์สามารถตอบคำถามของผู้ร้องเรียนได้อย่างไม่ติดขัด ซึ่งในบางครั้งผู้ร้องมีความประสงค์อยากรู้ในเรื่องอื่นๆ ที่มีใช้บทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนต้องสามารถตอบปัญหาต่างๆ เหล่านั้นได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินกับ ผู้ร้องเรียน

- ความพร้อมและตื่นตัวในการทำงานตลอดจนปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไข

(๔) เทคโนโลยีที่ช่วยปฏิบัติงานในปัจจุบัน

ปัจจุบันระบบรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ยังต้องใช้การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการคัดแยกประเด็นโดยตัวผู้ปฏิบัติงานเอง ดังนั้น แนวทาง สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต้องดำเนินการพัฒนาระบบ Call Center ต้องมีการพัฒนาระบบโทรศัพท์กับเครื่องคอมพิวเตอร์ ให้ทันสมัยเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานและการประมวลผลในการรายงานข้อมูล รวมถึงสร้างระบบเตือนในการติดตามเรื่อง การรอรระยะเวลาหรือการประสานงานจากหน่วยงาน เพื่อป้องกันปัญหาการลืมหืมหรือช่วยให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์มีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็ว อีกวิธีที่สำคัญ Special Skill หรือมีความสามารถเฉพาะทางได้ เช่น เจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษาต่างประเทศได้คล่องรวมถึงภาษาของประเทศเพื่อนบ้าน ผู้เชี่ยวชาญที่ต้องใช้ความรู้พิเศษเฉพาะด้านหรือ โอนสายไปยังกลุ่ม Agent ที่ต้องปฏิบัติงานกับเรื่องนั้น ๆ โดยเฉพาะ

จากแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่น่าเสนอนี้ หากกรณีสำนักงานได้พิจารณานำไปปรับใช้ก็จะสามารถดำเนินการในส่วนของการรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ฉับไว ทันสถานการณ์หรือเหตุความทุกข์ร้อนของประชาชน และที่สำคัญยังสามารถช่วยลดภาระงานเรื่องร้องเรียนทางเอกสารได้ส่วนหนึ่ง ช่วยประหยัดเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ถือเป็นมิติใหม่ที่มีประสิทธิภาพ สามารถนำเสนอหรือเปิดเผยต่อสาธารณชนได้อย่างภาคภูมิ รวมทั้งก่อให้เกิดภาพลักษณ์ของสำนักงานที่ดียิ่งขึ้นได้อีกทางหนึ่งด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาในครั้งนี้ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการหรือผู้ร้องเรียนซึ่งมีความพึงพอใจและเห็นว่า ผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นองค์กรที่สามารถช่วยเหลือประชาชนและประชาชนเข้าถึงการบริการได้สะดวก ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและสำเร็จรวดเร็วสำหรับการให้ความช่วยเหลือในการประสานงานแก้ไขปัญหาทุกข้อร้องเรียนแก่ประชาชนได้อย่างแท้จริง
