

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม
อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ¹

FACTORS AFFECTIVENESS OF COMPLAINT MANAGEMENT AT UBON RATCHATANI
DAMRONGDHAMA CENTER , SRIMUANGMAI DISTRICT, UBON RATCHATANI PROVINCE

วชิรวิษณุ รักษาศรี ²

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี” มีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษากระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี (2) เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิผลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอ ศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี และ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยกระบวนการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/การร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีเมืองใหม่ คณะกรรมการบุคคลผู้ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ย และประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีเมืองใหม่ จำนวน 113 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า

1. กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
2. ประสิทธิผลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
3. ปัจจัยกระบวนการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี มีผลทดสอบ $F = 4.640$ p value .001 แสดงว่าตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม เมื่ออ่านผลจากการวิเคราะห์สมการถดถอย จึงพบว่า การนำ การจัด และการวางแผน ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

Research on “Factors Affecting Complaint Management Effectiveness of Damrongtham Center Si Mueang Mai District Ubon Ratchathani Province” has the objectives: (1) To study the complaint/grievance management process of the Damrongtham Center. Si Mueang Mai District (2)To study the level of complaints/grievance management effectiveness of Damrongtham Center, Si Muang Mai District, Ubon Ratchathani Province; and (3)To study the management process factors affecting the effectiveness of complaint/grievance management. complaint of Damrongtham Center, Si Muang Mai District, Ubon Ratchathani Province by studying from the sample group who is an officer who works in the Damrongtham Center, Si Mueang Mai District Committee of Persons Acting for Mediation and 113 people who contacted for services from Damrongtham Center, Si Muang Mai District. Data were collected by a 5-level estimation scale questionnaire. by finding the percentage, mean and standard deviation and multiple regression analysis.

1. Complaint Management Process of Damrongtham Center Si Mueang Mai District Ubon Ratchathani Province, including 4 aspects (planning, organizing, leading and control) found that the overall level was at a high level.

2. The effectiveness of complaint/grievance management of the Damrongtham Center Si Mueang Mai District Ubon Ratchathani Province by including 4 aspects (financial performance, satisfaction of complainants / complaints, efficiency in action and the ability of the Damrongtham Center It was found that the overall level was at a high level.

3. Factors affecting performance management process for managing complaints / grievances of the center as unfair. Si Mueang Mai District Ubon Ratchathani Province had a test result of $F = 4.640$ p value .001, indicating that at least one independent variable had an influence on the dependent variable. When reading the results of the regression analysis, it was found that the implementation, organization and planning affected the effectiveness of complaints/grievance management of the Damrongtham Center. Si Mueang Mai District Ubon Ratchathani Province

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศประสบปัญหาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองฯลฯ ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ความแตกแยกทางความคิด นำไปสู่ปัญหาต่างๆ ทั้งปัญหาครอบครัว ปัญหายาเสพติด ปัญหาการพนัน ปัญหาหนี้สินฯลฯ ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่นโยบายสังคมและการคุ้มครองทางสังคมเป็นสิ่งจำเป็นในการหยุดวงจรความยากจนและลดความเหลื่อมล้ำ โดยในปี พ.ศ. 2557 ประชากร 11% มีชีวิตอยู่ต่ำกว่าเส้นแบ่งความยากจน (องค์การยูนิเซฟประเทศไทยและสำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2559) และจากการสำรวจความเคลื่อนไหวทางสังคมไทยในช่วงไตรมาสสอง ปี 2564 พบว่า การจ้างงานเพิ่มขึ้นทั้งในภาคเกษตรกรรมและนอกภาคเกษตรกรรม แต่อัตราการว่างงานยังอยู่ในระดับสูง ประชาชนมีหนี้สินครัวเรือนขยายตัวร้อยละ 4.6 หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 90.5 ต่อ GDP ส่วนคดีอาญาโดยรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 11.5 ทั้งจากคดียาเสพติดและคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สินที่เพิ่มขึ้น ขณะที่สถานการณ์การค้ามนุษย์ของประเทศไทยถูกปรับลดอยู่ระดับ Tier 2 Watch List ประเทศที่ต้องถูกจับตามอง (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564) ซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดการเกิดการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มมากขึ้น (กระทรวงมหาดไทย, 2560)

ศูนย์ดำรงธรรมเป็นช่องทางหนึ่งที่จะขับเคลื่อนนโยบายในการบริหารราชการให้เป็นรูปธรรม มีฐานะเป็นหน่วยงานเทียบเท่าระดับกองภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตลอด 24 ชั่วโมง วิเคราะห์ติดตามประสาน และประเมินผลการทำงาน ส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองโดยรวมทั้งการปฏิบัติการในพื้นที่กรณีมีเรื่องสำคัญเร่งด่วน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยในปี 2557 คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ณ วันที่ 17 กรกฎาคม 2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ (กระทรวงมหาดไทย, 2560) โดยคณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ

บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัดหรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี, 2564) นั้น

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานีได้ถูกจัดตั้งตามที่จังหวัดอุบลราชธานีได้มีคำสั่งที่ 2052/2557 ลงวันที่ 25 กรกฎาคม 2557 จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานีและแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อรับผิดชอบในการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ระดับจังหวัด เพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานและกำกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและศูนย์ดำรงธรรมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ ประสิทธิภาพ (กระทรวงมหาดไทย, 2560) ซึ่งจากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จังหวัดอุบลราชธานี ย้อนหลัง 3 ปี พบว่า ในปี พ.ศ. 2558 จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 3,452 เรื่อง ดำเนินการเสร็จเรียบร้อย จำนวน 3,154 (ร้อยละ 91.37) เรื่อง อยู่ดำเนินการเสร็จเรียบร้อย จำนวน 298 (ร้อยละ 8.63) เรื่อง ในปี พ.ศ. 2559 จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 38,671 เรื่อง ดำเนินการเสร็จเรียบร้อย จำนวน 38,644 (ร้อยละ 99.93) เรื่อง อยู่ดำเนินการเสร็จเรียบร้อย จำนวน 27 (ร้อยละ 0.07) เรื่อง และในปี พ.ศ. 2560 จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 25,881 เรื่อง ดำเนินการเสร็จเรียบร้อย จำนวน 25,795 (ร้อยละ 99.67) เรื่อง อยู่ดำเนินการเสร็จเรียบร้อย จำนวน 86 เรื่อง (ร้อยละ 0.33) (ข้อมูล ณ วันที่ 30 พ.ค. 60) จากสถิติการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมที่กล่าวได้เห็นได้ว่ามีทิศทางแนวโน้มการดำเนินงานที่ดีขึ้น แต่จากการสรุปผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานีในระหว่าง พ.ศ. 2558 ถึง พ.ศ. 2560 มีข้อเสนอแนะว่า สิ่งที่เป็นปัญหาข้อขัดข้องเกี่ยวในการทำงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์บางส่วนเป็นปัญหาที่เกิดเกี่ยวกับกฎหมายและนโยบายของรัฐบาลซึ่งการแก้ไขปัญหาต้องใช้เวลาและดำเนินการตามกระบวนการของกฎหมายที่เกี่ยวข้องร่วมกับส่วนราชการหลายหน่วยงาน ทำให้ปัญหาบางปัญหายังไม่สามารถยุติได้โดยเร็วและข้อจำกัดในเรื่องอำนาจตามกฎหมายในการเรียกคู่กรณีเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นต้น และปัญหาระบบรายงานข้อมูล 1567 ไม่สามารถประมวลผลข้อมูลตามข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้บันทึกข้อมูล ทำให้ข้อมูลในระบบดังกล่าวไม่สามารถนำออกมาใช้สำหรับการรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชาและการตรวจติดตามของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ (สรุปผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี ประจำเดือน มกราคม, 2564) อันส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี

จากความตระหนักเรื่องการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐต่างให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง และทุกข์ของประชาชนถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลว่าการบริหารราชการว่ามีมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างแท้จริงและมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยในฐานะปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จึงเห็นความจำเป็นที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ให้สอดคล้องกับแนวทางตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย ลดปัญหาความเดือดร้อน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำถามการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี เป็นอย่างไร
2. มีปัจจัยที่เกี่ยวกับกระบวนการจัดการใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษากระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิผลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/การร้องทุกข์ของ ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

งานวิจัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานการศึกษาที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางการศึกษา ดังนี้

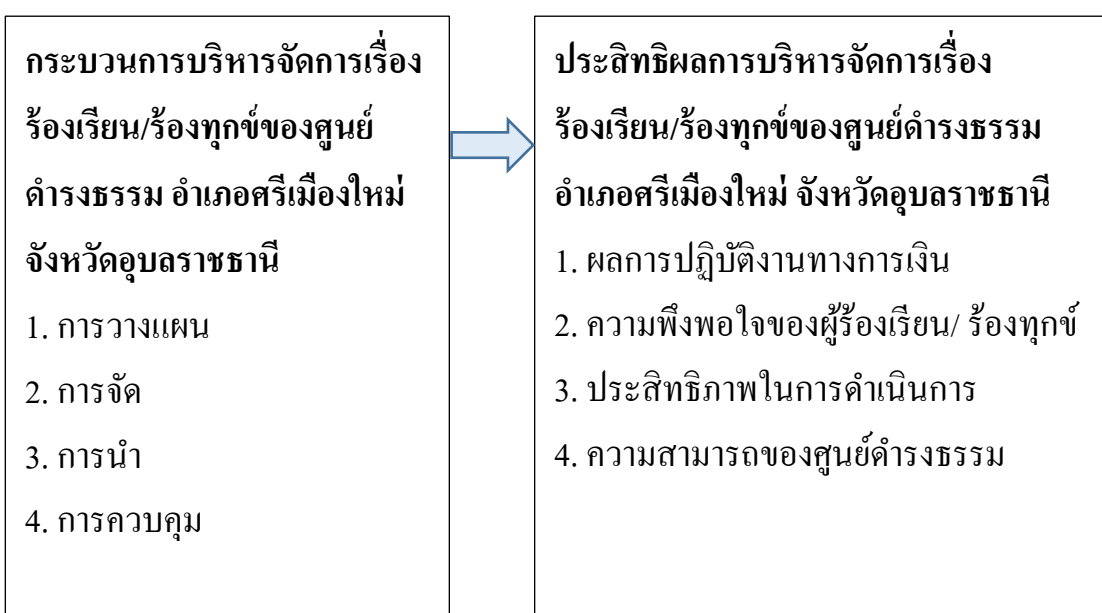
1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐใหม่
2. การประเมินผลแบบคุณภาพ (Balanced Scorecard: BSC)
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์
4. ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
5. บริบทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีเมืองใหม่
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากเอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีส่งต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ระเบียบวิธีวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษากระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี (2) เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิผลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอ ศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี และ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยกระบวนการบริหารจัดการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/การร้องทุกข์ของ ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอ ศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ในการนำเสนอระเบียบวิธีวิจัย ประกอบด้วย ระเบียบวิธีวิจัย กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ขั้นตอนวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดตามลำดับ ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 วิธีสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีเมืองใหม่ จำนวน 10 คน คณะกรรมการบุคคลผู้ทำหน้าที่ในการไต่ถาม จำนวน 24 คน และประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีเมืองใหม่ ระหว่างวันที่ 20 กรกฎาคม – 21 สิงหาคม 2564 จำนวน 127 คน รวมประชากร จำนวน 161 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie & Morgan) ตารางนี้ใช้ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากรเช่นเดียวกัน และกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 113 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้น จากการศึกษาค้นคว้าทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ ตลอดจนผลงานเอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาประมวลสร้างแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check list) เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อบรรยายคุณลักษณะของประชากรกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ข้อคำถามเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ (Likert) การให้คะแนนในปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (สินจง อิมรักษา, 2559: 45)

- 5 หมายถึง มีความคิดเห็นมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความคิดเห็นมาก
- 3 หมายถึง มีความคิดเห็นปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความคิดเห็นน้อย
- 1 หมายถึง มีความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ข้อคำถามเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) การให้คะแนนในระดับประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. วิธีการสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

เพื่อให้เครื่องมือในการวิจัยมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับกรอบแนวคิดการวิจัยมากที่สุด ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือการวิจัยดังนี้

3.1 สร้างแบบสอบถามโดยการศึกษาจากหลักการแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อกำหนดขอบเขตเนื้อหาเข้ามาเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหา โดยกำหนดข้อคำถามให้มีจำนวนมากไว้ก่อนแล้ว จึงนำมาตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่ถูกต้องที่สุด

3.2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจแก้ไขเนื้อหา และความถูกต้อง

3.3 การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือ กระทำโดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และการใช้สำนวนภาษา (Wording) หลังจากนั้นนำมาหาดัชนีความ สอดคล้อง (IOC) โดยเลือกข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ส่วนข้อใดมีค่าน้อยกว่า 0.5 ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

3.4 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำเสนอต่อประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขเป็นขั้นตอนสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้ต่อไป

3.5 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่ม ตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 ชุด คือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี คณะกรรมการบุคคลผู้ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี และประชาชนที่ติดของรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี

3.6 แบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้นำมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-Total Correlation) โดยเลือกข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.361 ขึ้นไปไว้ใช้ในการวิจัย ซึ่งแบบสอบถามได้ค่าอำนาจจำแนกระหว่างในข้อคำถาม และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่า สัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ด้วยวิธีครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.80 ขึ้นไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ดังนี้

4.1 ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง ถึงนายสรชัช ครองยุทธ นายอำเภอศรีเมืองใหม่ หัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ส่งแบบสอบถาม ไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพร้อมชี้แจงรายละเอียดความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถามนี้ เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม

4.3 กำหนดรหัสหมายเลขแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบการเก็บแบบสอบถาม

4.4 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยตนเองและการลงพื้นที่จริง เพื่อนำแบบสอบถามไปให้ผู้ใหญ่บ้านตามจำนวนกลุ่ม รวมทั้งสิ้น 113 คน พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถาม

4.5 ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล หากมีฉบับใดไม่สมบูรณ์จะคัดออกและทำการเก็บเพิ่มใหม่ให้ครบตามจำนวน และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้คืนมานำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

5.1 เมื่อได้แบบสอบถามคืนมาแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบ และคัดเลือกแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์เท่านั้นไปวิเคราะห์

5.2 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์โดยการลงรหัส ให้คะแนนตามน้ำหนักคะแนนแต่ละข้อและบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

5.3 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามและการแปลความหมายของคะแนนที่กำหนดไว้โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ สถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำเสนอ ในรูปตารางพร้อมการบรรยาย

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยเรียงจากมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ของลิเคิร์ต

การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์สำหรับวัดกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี โดยเอาค่าเฉลี่ย (Mean) ของคะแนนเป็นตัวชี้วัด โดยเกณฑ์ ดังนี้

4.51–5.00 หมายถึง มากที่สุด

3.51–4.50 หมายถึง มาก

2.51–3.50 หมายถึง ปานกลาง

1.51-2.50 หมายถึง น้อย

1.00–1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยเรียงจากมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ของลิเคิร์ต

การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์สำหรับวัดประสิทธิผลการบริหารจัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี โดยเอาค่าเฉลี่ย (Mean) ของคะแนนเป็นตัวชี้วัด โดยเกณฑ์ดังนี้

4.51–5.00 หมายถึง มากที่สุด

3.51–4.50 หมายถึง มาก

2.51–3.50 หมายถึง ปานกลาง

1.51-2.50 หมายถึง น้อย

1.00–1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี สรุปผลได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 72.45 มีอายุ 36-40 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 34.78 ใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 45.30 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 53.19

2. การวิเคราะห์กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การวางแผน ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.62) รองลงมาคือ การจัด ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.70) และน้อยที่สุด คือ การควบคุม ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.75)

3. ประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความสามารถของศูนย์ดำรงธรรม ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.58) รองลงมาคือ ผลการปฏิบัติงานทางการเงิน ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.67) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ประสิทธิภาพในการดำเนินการ ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.58)

4. ปัจจัยกระบวนการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี มีผลทดสอบ $F = 4.640$ p value .001 แสดงว่าตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม เมื่ออ่านผลจากการวิเคราะห์สมการถดถอย จึงพบว่า การนำ การจัด และการวางแผน ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้นใน ที่นี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อเจาะลึกถึงความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี

2) ควรศึกษาผลกระทบต่อบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่อง ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ว่ามีผลกระทบไป ในทิศทางใด เพื่อหาแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม

บรรณานุกรม

คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ สำนักงาน ก.พ. (2541).

คู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติ ราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท กราฟฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด.

ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2540). คู่มือการร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์และคณะกรรมการ วินิจฉัยร้องทุกข์ภูมิภาค. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.

ดารุณี ใจศิลป์. (2553). การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารและพัฒนาประชาชนเมืองและชนบท. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

ชนภมณ ชิวเจริญกุล และพิชิต รัชตพิบูลภพ. (2560). การให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการ จังหวัดนนทบุรี. วารสารรัชต์ภาค 11(24) กันยายน – ธันวาคม 2560.

ธัญนันท์ ธงชัย. (2552). รายงานวิจัยความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของศูนย์ดำรง ธรรมในจังหวัดอุตรธานี. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

นพรัตน์ ทรัพย์ปกรณ์. (2561). ข้อเสนอเชิงนโยบายการพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์เพื่อ อำนวยความเป็นธรรมศูนย์ดำรงธรรม. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การเมืองการปกครอง. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- นิจอภาณ มาตขาว. (2563). **คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ปทุมวรรณ สิ้นสั้น. (2560). **ปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี.** วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. Vol. 8 No. 1 (2017): January - June.
- ภูกริช แก้วอรุณ. (2562). **ผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการภาครัฐ (PMQA).** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย. (2560). **เอกสารวิชาการเรื่องศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย.** กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์. (2557). **คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย.** กรุงเทพมหานคร: สำนักงานตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.
- อุกฤษฏ์ มงคลนาวิน. (2540). **ปัญหากฎหมายสำหรับประชาชนเกี่ยวกับการการร้องทุกข์.** กรุงเทพมหานคร: เอส แอนด์ พี พรินท์.