

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม
อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี¹

WORK EFFICIENCY OF THE OFFICERS OF DAMRONGDHAMA CENTER,
CHALERM PRAKIAT DISTRICT, SARABURI PROVINCE

สารिता สังข์ชุม²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี และเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่มาร้องเรียน โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่เคยมาร้องเรียนปัญหาต่างๆ กับศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี จำนวน 70 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามสำหรับสถิติที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่า F-test

ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านเวลา รongลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านวิธีการ และด้านปริมาณงาน ตามลำดับ นอกจากนี้ ยังพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนที่แตกต่างกัน ไม่ได้ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรีแตกต่างกัน

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, เจ้าหน้าที่, ศูนย์ดำรงธรรม

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

The main objectives of this research are to study work efficiency level of the officers of Damrongdhama Center, Chalerm Prakiat District, Saraburi Province and to compare work efficiency of the officers of Damrongdhama Center, Chalerm Prakiat District, Saraburi Province based on personal data of complainant. Questionnaire was used as the data collection instrument with the sample consisted of 70 complainants from those using services of Damrongdhama Center, Chalerm Prakiat District, Saraburi Province. Statistics used for the analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The findings revealed that the overall work efficiency of the officers of Damrongdhama Center, Chalerm Prakiat District, Saraburi Province was at high level. Considering in each aspect could be classified as the followings: time, quality, method and quantity, respectively. Moreover, the different personal data of complainants were not affecting work efficiency of the officers of Damrongdhama Center, Chalerm Prakiat District, Saraburi Province.

Keywords: Work Efficiency, Officer, Damrongdhama Center

ความสำคัญของปัญหา

การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมีการจัดตั้งทั้งในระดับจังหวัดและระดับอำเภอ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการบูรณาการความร่วมมือของทุกส่วนราชการ ในการให้บริการและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนในพื้นที่ โดยบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมนั้น เป็นตัวกลางเชื่อมโยง สื่อสารอำนวยความสะดวก ส่งเสริมสนับสนุนภาคราชการ เอกชน และภาคประชาสังคม เพื่อสร้างความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในการสนับสนุนบุคลากรและเทคโนโลยีมาทำหน้าที่ในศูนย์ดำรงธรรม เพื่อการบริการภาครัฐที่มีคุณภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เนื่องจากกระบวนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและการจัดการเรื่องร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจำเป็นต้องมีความรู้ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือเชื้อโควิด-19 (Covid-19) ซึ่งส่งผลกระทบต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของผู้คนทั้งในระดับโลก ระดับประเทศ ระดับชุมชนและระดับปัจเจกบุคคล ผู้คนต่างดิ้นรนเอาตัวรอด ยึดตัวเองเป็นสำคัญ ก่อให้เกิดการกระทบกระทั่งและบาดหมางกันได้ง่าย

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาวิจัยจึงมีความสนใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงจุดด้อยและเสริมจุดเด่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้เต็มกำลังความสามารถ ดึงเอาความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่ในตัวมาใช้ได้อย่างเต็มที่ ทั้งยังเพื่อเป็นการประเมินผลสัมฤทธิ์จากการปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียนในปัจจุบัน รวมถึงให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่องต่อการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยมุ่งสร้างความพึงพอใจ มอบประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการ ตอบรับกับความต้องการของประชาชนที่มีความหลากหลาย ด้วยการสร้างงานบริการที่สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ เพื่อให้การบริการประชาชนมีความรวดเร็ว คล่องตัว และทั่วถึง ซึ่งต้องได้รับการบูรณาการการทำงานร่วมกันจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ เสมอภาคและทันต่อห้วงเวลาที่ต้องการ

คำถามในการวิจัย

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี แตกต่างหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่มาร้องเรียน

สมมติฐานการวิจัย

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี มีแนวโน้มอยู่ในระดับมาก
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาในครั้งนี้ มุ่งศึกษาการจัดการเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี โดยใช้แนวคิดของ Peterson และ Plowman (1989) ส่งผลให้สามารถชี้วัดผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้ทั้งหมด 4 กลุ่มปัจจัย ได้แก่ 1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ สามารถใช้หรือก่อให้เกิดประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่าและมีความพึงพอใจ 2) ปริมาณงาน (Quantity) ปริมาณงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กรและผู้ให้บริการ 3) เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องเหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณของงาน รวมทั้งจะต้องเป็นไปตามกำหนดและสภาวะการณ์ด้วย และ 4) วิธีการ (Method) วิธีการในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่เหมาะสม ถูกต้องและแม่นยำ โดยศึกษาตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน และตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี

3. ขอบเขตด้านประชากรและตัวอย่าง ได้จากประชากรที่เคยมาร้องเรียนปัญหาต่างๆ กับศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ในปีงบประมาณ 2564 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ.2563 - 30 กันยายน พ.ศ.2564 จำนวน 70 คน

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ทำการศึกษาระหว่างเดือนกันยายน พ.ศ.2564 – เดือนธันวาคม พ.ศ.2564

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

แนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรภาครัฐ

มิลเล็ท (Millet อ้างถึงใน สถิต คำลาเลียง, 2554: 13) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานขององค์กร ว่าหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลชนมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (human satisfaction and benefit produced) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการกับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว และทันเวลา (Timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression service)

แนวคิดการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรภาครัฐ

Simon (1960) กล่าวว่า ถ้างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุด ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input: I) กับผลผลิต (Output: O) ที่ได้รับออกมา ซึ่งสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าเป็นระบบหน่วยงานราชการของรัฐจะต้องบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการรวมเข้าไปด้วย สามารถเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O-I) \text{ องค์กรภาคเอกชน}$$

$$E = (O-I) + S \text{ องค์กรภาครัฐ}$$

เมื่อ $E =$ ประสิทธิภาพของงาน (efficient)

$O =$ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)

$I =$ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (input)

$S =$ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

Peterson และ Plowman (1989, อ้างถึงใน วนิดา ลีมจิตสมบุญ, 2536) ซึ่งได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพจากผลการปฏิบัติงานขององค์กร ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 5 ประการ คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตใช้ประโยชน์ คุ่มค่า และมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงาน (Quantity) ของงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องเหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณของงาน รวมทั้งจะต้องเป็นไปตามกำหนดและสภาวะการณ์ด้วย
4. วิธีการ (Method) ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่เหมาะสม
5. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อย และได้ผลกำไรมากที่สุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิพัฒน์พล อัมพรเพ็ชร (2561) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ปวช. มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-20,000 บาท และส่วนใหญ่มาติดต่อด้วยตัวเอง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาตามรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านระบบ

การให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลาการรับบริการ ด้านการแก้ไขปัญหาตามลำดับและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านอาคารสถานที่ สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และช่องทางที่เคยติดต่อเพื่อร้องเรียนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ปัจจัยส่วนบุคคล
1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพหลัก
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
6. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่
7. ประเด็นที่ร้องเรียน

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

การจัดการเรื่องร้องเรียน ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี
1. ด้านคุณภาพของงาน (Quality)
2. ด้านปริมาณงาน (Quantity)
3. ด้านเวลา (Time)
4. ด้านวิธีการ (Method)

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และเพื่อให้สอดคล้องกับวิธีการศึกษาและความมุ่งหมายในการวิจัยที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการในการดำเนินการวิจัย ซึ่งสามารถจำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

1. วิธีดำเนินการศึกษา

ผู้ศึกษาใช้วิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและจำแนกตามประเภทของข้อมูล คือ

1.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary source) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งเป็นการตั้งคำถามปลายเปิด เป็นการกำหนดคำตอบไว้ล่วงหน้าเพื่อให้ผู้ตอบเลือกคำตอบที่ใกล้เคียงความเป็นจริงที่สุด

1.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary source) เป็นแหล่งข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าหนังสือ เอกสาร ทบทวนวรรณกรรม หนังสือวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาช่วยสนับสนุนข้อมูลปฐมภูมิ และใช้ประกอบการวิเคราะห์ให้มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี มีการวิจัย ดังนี้

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่เคยมาร้องเรียนปัญหาต่างๆ กับศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ในปีงบประมาณ 2564 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ.2563 – 30 กันยายน พ.ศ.2564 จำนวนทั้งสิ้น 70 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เคยมาร้องเรียนปัญหาต่างๆ กับศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ในปีงบประมาณ 2564 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ.2563 – 30 กันยายน พ.ศ.2564 จำนวน 70 คน เนื่องจากจำนวนประชากรมีน้อย จึงกำหนดให้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกเป็น 7 ข้อ ดังนี้ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) อาชีพหลัก 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6) ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 7) ประเด็นที่ร้องเรียน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านคุณภาพของงาน 2) ด้านปริมาณงาน 3) ด้านเวลา 4) ด้านวิธีการ

4. เครื่องมือที่ใช้วิจัย

การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability) ผู้ศึกษาวิจัยจึงได้นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง ซึ่งเป็นผู้ที่เคยมาร้องเรียนปัญหาต่างๆ กับศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ในปีงบประมาณ 2563 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ.2562 – 30 กันยายน พ.ศ.2563 จำนวน 30 ชุด เพื่อนำผลไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) โดยใช้สูตรครอนบาค (Cronbach) ซึ่งผลการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของแบบสอบถาม คือ 0.95 ซึ่งมากกว่า 0.700

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาครั้งนี้ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

5.1. ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ขอข้อมูลเพื่อการศึกษา ส่งต่อไปยังผู้ที่เคยผู้
ที่เคยมาโรงเรียนปัญหาต่างๆ กับศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ในปีงบประมาณ
2564 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ.2563 – 30 กันยายน พ.ศ.2564 เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

5.2. การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 70 คน
โดยให้กรอกข้อมูลไปตามความจริง และตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

5.3. นำข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา
อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ และประเด็นที่โรงเรียนวิเคราะห์โดยการหา
ค่าความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรง
ธรรมอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนมาตรฐาน
(Standard deviation)

6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

วิเคราะห์ข้อมูลหาค่าสถิติ t-test เพื่อใช้ในการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่าง
คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่เท่ากับ 2 กลุ่ม

วิเคราะห์ข้อมูลหาค่าสถิติ One Way ANOVA ใช้ในการทดสอบค่าความแตกต่าง
ระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

วิเคราะห์คำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์เนื้อหา
(Content Analysis)

การวิจัยนี้ใช้สัญลักษณ์แทนคำอธิบายความหมาย ดังนี้

n	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
S.D.	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Significance	ค่านัยสำคัญทางสถิติ
*	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
t	ค่า t-test
F	ค่า F-test

ผลการวิจัย

จากการศึกษา พบว่าสามารถจำแนกประเด็นต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประชาชนที่เคยมาโรงเรียนปัญหาต่างๆ กับศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ในปีงบประมาณ 2564 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ.2563-30 กันยายน พ.ศ.2564 พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท อาศัยอยู่ในอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี เป็นระยะเวลามากกว่า 15 ปี และเคยร้องเรียนกับศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี เกี่ยวกับปัญหาการนอ้โกงหรือปัญหาการทุจริต

2. ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเวลา รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านวิธีการ และด้านปริมาณงาน ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่มาร้องเรียน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี และประเด็นที่เคยร้องเรียนกับศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ดังนี้

ผู้มาร้องเรียนยังศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี และประเด็นที่เคยร้องเรียนกับศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ได้รับรู้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านคุณภาพของงานด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านวิธีการและในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรีทำให้สามารถอภิปรายผลแต่ละประเด็นได้ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี มีภาพรวมของการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของนิจปฏิภาณ มาตขาว (2563) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม

จังหวัดสกลนคร ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนครอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าสาเหตุที่การจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี มีภาพรวมของการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีการดำเนินงานที่มีคุณภาพ มีขั้นตอนและกระบวนการทำงานที่ชัดเจน เข้าใจถึงปัญหาและความต้องการของผู้มาร้องเรียน จึงสามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ตรงจุดและทันตามห้วงระยะเวลาที่กำหนด มีการมุ่งเน้นคุณภาพ (Quality Focus) การมุ่งเน้นผู้รับบริการ (Customer Focus) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) มีจิตสำนึกด้านความเสี่ยงและความปลอดภัย (Risk and Safety Awareness) ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนจึงมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงตามมาตรฐาน

2. เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่มาร้องเรียน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนที่แตกต่างกัน ไม่ได้ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรีแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของพิพัฒนพล อัมพรเพชร (2561) ที่ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และช่องทางที่เคียดติดต่อเพื่อร้องเรียนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าสาเหตุที่เป็นเช่นนั้นเนื่องจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี มีการจัดการเรื่องร้องเรียนภายใต้มาตรฐาน มีความเสมอภาค ยุติธรรมและทั่วถึง จึงไม่ก่อให้เกิดความลำเอียงในการทำงาน การทำงานเป็นไปในทิศทางและมาตรฐานเดียวกัน มีความโปร่งใส ไม่ว่าผู้ร้องเรียนจะมีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน เช่นไร จึงก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นไปในเชิงบวกเหมือนกัน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ซึ่งสามารถจำแนกรายข้อได้ ดังนี้

1. ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เนื่องจากการศึกษาในสถานการณ์ที่เกิด

การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาหรือโรคโควิด-19 ทำให้จำนวนผู้ร้องเรียนลดลง ส่งผลให้การจัดการเรื่องร้องเรียนมีความทั่วถึงและตอบสนองตามความต้องการของผู้ร้องเรียนได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตามทางเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ก็ยังไม่ควรนิ่งนอนใจกับผลการศึกษาที่ได้ เพราะยังสามารถปรับปรุงการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ให้ก้าวขึ้นมาอยู่ในระดับมากที่สุดได้ โดยการเพิ่มศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพิ่มอัตราเจ้าหน้าที่ ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน สร้างความโปร่งใสในการทำงาน และมีความเด็ดขาดชัดเจนในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องเรียน

2. ผลการศึกษาพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มาร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาการก่อสร้างหรือปัญหาการทุจริต เนื่องจากเป็นยุคที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาที่ก่อให้เกิดโรคโควิด - 19 ประชาชนได้รับผลกระทบเชื่อมต่อกันในลักษณะเป็นลูกโซ่ มีปัญหาเศรษฐกิจจากการต้องหยุดหรืองดการประกอบอาชีพในช่วงที่มีการล็อกดาวน์ ทำให้เกิดปัญหาการก่อสร้างหรือปัญหาการทุจริตตามมา ซึ่งการมุ่งเน้นเอาตัวรอดของผู้คนบางกลุ่ม ได้ก่อให้เกิดปัญหาแก่สังคม ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรมควรเพิ่มบทบาทในการเอาผิดแก่คนกลุ่มนี้ เพื่อไม่ให้เกิดพฤติกรรมการกระทำความผิดซ้ำ หรือการเลียนแบบอันจะทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่คนในสังคมวงกว้าง

3. ผลการศึกษาบางส่วนชี้ว่าผู้ที่มาร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนที่มีการศึกษาและมีเกณฑ์รายได้ในระดับสูง ทว่าแท้จริงแล้ว ผู้ที่มีปัญหาและต้องการมาร้องเรียน อาจรวมถึงผู้ที่ด้อยการศึกษาและกลุ่มผู้มีรายได้น้อยเช่นกัน เพียงแต่อาจไม่มีความกล้าหรือไม่เข้าใจช่องทางในการร้องเรียน ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลถึงช่องทางและแนวทางในการร้องเรียน เพื่อกระจายความช่วยเหลือไปสู่กลุ่มผู้ด้อยการศึกษาหรือผู้ที่มีรายได้น้อยร่วมด้วย อันจะเป็นการสร้างความเสมอภาคและความทั่วถึงในการขจัดความอยุติธรรมในสังคม

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. วิจัยนี้เป็นการศึกษาในพื้นที่ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ซึ่งควรจะมีการศึกษาซ้ำอีกครั้ง เมื่อระยะเวลาผ่านไป ในปีงบประมาณหน้า (ปีงบประมาณ 2565) หรือมีการศึกษาซ้ำเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงจำนวนบุคลากร เช่น การเพิ่มหรือการลดลงของจำนวนบุคลากร หรือมีนโยบายการดำเนินงานที่เปลี่ยนไป เพื่อตรวจสอบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี มีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นหรือลดลงหรือไม่ อย่างไร

2. ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพโดยใช้แบบสัมภาษณ์ร่วมด้วย เพื่อตรวจสอบความคิดเห็นของผู้เรียนที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี โดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้แสดงความคิดเห็นและทัศนคติอย่างอิสระ

3. การวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการเก็บข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ในการจัดการเรื่องร้องเรียนของประชาชนร่วมด้วย เพื่อเป็นการศึกษาถึงหลักการทำงานของเจ้าหน้าที่ อันจะมีผลต่อการนำมาปรับปรุงศักยภาพในการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

ฉัฐวัฒน์ ลิ้มปัสุพงษ์. (2554). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์การ: หลักฐานเชิงประจักษ์ จากพนักงานธุรกิจเคย์เอสพีในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ทวีศักดิ์ สุททกวาทิน. (2550). รวมบทความวิชาการ การบริหาร. กรุงเทพฯ: TPN Press.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2545). การปฏิรูประบบการบริหารงานภาครัฐ. วารสารข้าราชการ, 45(5), กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. (2537). การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพฯ: สำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

นพรัตน์ ทรัพย์ปกรณ์. (2561). ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการพัฒนาการบริหารจัดการ เรื่อง ร้องทุกข์เพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรม ศูนย์ดำรงธรรม. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ธัญญภัทร์ ศิริชชนราโรจน์. (2559). จิตวิทยากับการพัฒนาตน. กรุงเทพฯ : สำนักงานพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นิงปฏิภาณ มาตขาว. (2563). คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร.

วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

ภูกริช แก้วอรุณ. (2562). ผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี

ตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการภาครัฐ (PMQA). งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

มนฤทัย ลาภเฉลิมวงศ์. (2549). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ของบริษัทการบินไทย (จำกัด) มหาชน.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.**

Peter F. Drucker . (2005). **The practice of management.** New York: Harper & Row Publishers.

Peterson, E., & Plowman, E. G. (1989). **Business Organization and Management.** Homewood, ILL: Richard D Irwin.

Simon, Herbert A. (1960). **Administrative Behavior.** 3rd ed. New York: The free Press.