ประสิทธิผลการบริหารจัดการปัญหาของประชาชนที่มาร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่

An Effectiveness of Problem Management of People Complained Towards Damrongdhama Center of Phrae Province

ธนัชพร พรหมเสนา[1], พระครูโสภณกิตติบัณฑิต[2]

Tanatchapon Phomsena1, Phrakru Soponkittibundit[2]

วิทยาลัยสงฆ์แพร่ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย[1],

วิทยาลัยสงฆ์แพร่ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย[2]

Phrae Buddhist College, Mahachulalongkornrajavidyalaya University[1],

Phrae Buddhist College, Mahachulalongkornrajavidyalaya University[2]

Corresponding Author Email: Praewa.tanat@gmail.com

Received: Oct 13, 2023

Received in Revised: Nov 14, 2023

Accepted: Dec 22, 2023

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารจัดการปัญหาของประชาชนที่มาร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักอิทธิบาท 4 กับประสิทธิผลการบริหารจัดการปัญหาของประชาชนที่มาร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ 3) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารจัดการปัญหาของประชาชนที่มาร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงผสานวิธี โดยการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจจากแบบสอบถาม และระเบียบวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผลการวิจัยพบว่า

1) ระดับประสิทธิผลการบริหารจัดการปัญหาของประชาชนที่มาร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.07)

2) ความสัมพันธ์ระหว่างหลักอิทธิบาท 4 กับประสิทธิผลการบริหารจัดการปัญหาของประชาชนที่มาร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างน้อย (r = .381**)

3) ปัญหาอุปสรรค ได้แก่ ปริมาณงานมีมากเกินไปทำให้เกิดปัญหาในการจัดระบบ และ ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนได้ครบทุกช่องทาง การรับเรื่องร้องเรียนไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จในองค์กรเดียว ข้อเสนอแนะ ได้แก่ พัฒนาเจ้าหน้าที่ในด้านการใช้เทคโนโลยีในการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นระบบ และขั้นตอนในการรับเรื่องราวร้องเรียนควรจะทำให้เป็นระบบเชื่อมโยงในรูปแบบ One Stop Service

คำสำคัญ: ประสิทธิผล; การบริหารจัดการปัญหา; ศูนย์ดำรงธรรม

Abstract

This Article aimed to study 1) to study the level of an eEffectiveness of problem management of people complainted towards Damrongdhama Center of Phrae Province. 2) to study the relationship between the Iddhibada IV of power and the effectiveness of problem management of people who complained to the Damrongtham Center in Phrae Province. 3) to study problems of obstacles and recommendations on the effectiveness of the management of problems of people who complained to the Damrongtham Center in Phrae Province. This research is an integrated research. by quantitative research the survey research method was based on questionnaires. and qualitative research regulations Use an in-depth interview method with key informants. The results showed that.

1) The level of effectiveness in managing the problems of people who came to complain to the Damrongtham Center in Phrae Province was found to be overall at a high level ($\bar{x}$ = 4.07).

2) The relationship between the 4 principles of Iddhipada and the effectiveness of problem management of people who come to complain to the Damrongtham Center in Phrae Province. Overall, there is a positive relationship at a relatively low level (r = .381**).

3) Obstacles include too much workload, causing problems in organizing the system and people not being able to access all complaint channels. Receiving complaints cannot be completed in a single organization. Suggestions include developing staff in using technology to systematically store data. And the process for receiving complaints should be made into a linked system in the form of One Stop Service. **Keywords:** Effectiveness, Problem management, Damrongdhama center

บทนำ

การปฏิบัติงานหรือการดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดจะสำเร็จได้ต้องอาศัยปัจจัยหลายประการที่เกี่ยวข้องกัน ปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งคือการบริหารจัดการองค์การที่ดี หากมีการบริหารจัดการที่เหมาะสมแล้วย่อมทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผลและประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารจึงให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการองค์การเป็นอย่างมาก ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาการบริหารจัดการถูกใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างความสำเร็จให้กับการดำเนินงานขององค์การ จึงได้มีการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สิ่งที่ทำให้รูปแบบ วิธีการ แนวคิด ทฤษฎี และหลักการทางด้านการบริหารจัดการองค์การเกิดขึ้นมีการพัฒนาและนำไปใช้ก็คืออิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม ทั้งนี้ เนื่องจากแนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการเหล่านั้นยังคงทำให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุความสำเร็จอย่างมีประสิทธิผล (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2560 : 545-551)

สถานการณ์ปัจจุบันประเทศไทยกำลังประสบปัญหาต่าง ๆ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมการเมือง ทำให้เกิดความแตกแยกทางความคิดและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ มากมาย การร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐได้ทราบว่า การบริหารราชการมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

ซึ่งจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ตระหนักและหันมาให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยมีการรับฟังความคิดเห็นเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความสงบสุขในสังคม

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ ได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นตามประกาศคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ (คสช.) ฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน (ราชกิจจานุเบกษา, 2557) เรื่องจัดตั้งศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์แก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ซึ่งตั้งอยู่ ณ ศาลากลางจังหวัดแพร่ ชั้น 1 ถนนไชยบูรณ์ ตำบลในเวียง อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ จากการได้ศึกษาพบว่าการปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มายื่นต่อศูนย์ดำรงธรรมมีขั้นตอนในการปฏิบัติ เช่น การจำแนก จัดระบบ จัดหมวดหมู่ การวิเคราะห์เรื่องเพื่อส่งให้กับเจ้าหน้าที่รับไปดำเนินการ ที่ผ่านมายังพบปัญหาอยู่บ้าง เช่น บุคลากรมีจำนวนค่อนข้างน้อยทำให้ต้องต้องอาศัยเพียงประสบการณ์ในการทำงานของตนในการวิเคราะห์แยกแยะเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน ขาดหลักการหรือเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานในการชี้วัดว่าเรื่องใดควรลำดับทำก่อนหลัง (สมชาย สัตยวัน และศิริศักดิ์ เหล่าจันขาม, 2563 : 439-464) นอกจากนี้ข้อมูลสถิติภาพรวมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ ในปีงบประมาณ 2563 ยังพบอีกว่ามีการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนตามช่องทางต่าง ๆ จำนวน 762 เรื่อง แยกเป็นเรื่อง สามารถแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ จำนวน 727 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 95.41 ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด และอยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข 35 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 4.59 ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่, 2564, อัดสำเนา) เห็นได้ว่าการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนเสร็จสิ้นอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานสูง แต่ยังมีปัญหาการร้องเรียนที่คงค้างและดำเนินการไม่แล้วเสร็จอีกจำนวนหนึ่ง จึงทำให้การบริหารจัดการปัญหาของประชาชนที่มาร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้หมดไปภายในปีเดียว

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ เรื่อง ประสิทธิผลการบริหารจัดการปัญหาของประชาชนที่มาร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ เพื่อจะได้นำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลการบริหารจัดการปัญหาของประชาชนที่มาร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ให้มากยิ่งขึ้น และสามารถบริหารจัดการปัญหาของประชาชนที่มาร้องเรียนร้องทุกข์ได้เป็นอย่างดีและประสบผลสำเร็จต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารจัดการปัญหาของประชาชนที่มาร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักอิทธิบาท 4 กับประสิทธิผลการบริหารจัดการปัญหาของประชาชนที่มาร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่

3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารจัดการปัญหาของประชาชนที่มาร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่

วิธีดำเนินวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงผสานวิธี พื้นที่วิจัย คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากร คือ ประชาชนที่มาร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 349 คน (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่, 2564, อัดสำเนา) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 187 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane ซึ่งใช้ระดับความคลาดเคลื่อน ที่ 0.05 (วัลลภัช สุขสวัสดิ์, 2561 : 76) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 9 รูป/คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 2 ชนิด ได้แก่ 1) แบบสอบถาม ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ จากการแจกแบบสอบถาม 2) แบบสัมภาษณ์ ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก 3) นำข้อมูลเชิงปริมาณมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มาวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรว่ามีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันหรือไม่ โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา ประกอบบริบท นำเสนอเป็นความเรียงประกอบตารางแจกแจงความถี่ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิผลการบริหารจัดการปัญหาของประชาชนที่มาร้องเรียนของดำรงธรรมจังหวัดแพร่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.07)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการบริหารจัดการปัญหาของประชาชนที่มาร้องเรียนของดำรงธรรมจังหวัดแพร่ โดยภาพรวม

	ประสิทธิผลการบริหารจัดการปัญหาของประชาชนที่มาร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปรผล
1	ด้านการผลิต	4.01	0.38	มาก
2	ด้านประสิทธิภาพ	4.06	0.38	มาก
3	ด้านความพึงพอใจ	4.10	0.39	มาก
4	ด้านการปรับเปลี่ยน	4.07	0.40	มาก
5	ด้านการพัฒนาองค์การ	4.13	0.37	มาก
	ภาพรวม	**4.07**	**0.21**	**มาก**

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านการพัฒนาองค์การ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.13, S.D. = 0.37) รองลงมา ได้แก่ ด้านความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.10, S.D. = 0.39) ด้านการปรับเปลี่ยน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.07, S.D. = 0.40) ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.06, S.D. = 0.38) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการผลิต อยู่

ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.01, S.D. = 0.38) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างหลักอิทธิบาท 4 กับประสิทธิผลการบริหารจัดการปัญหาของประชาชนที่มาร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างน้อย (r = .381**) พบว่า หลักอิทธิบาท 4 กับประสิทธิผลการบริหารจัดการปัญหาของประชาชนที่มาร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างหลักอิทธิบาท 4 กับประสิทธิผลการบริหารจัดการปัญหาของประชาชนที่มาร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ / ตัวแปรต้น	ประสิทธิผลการบริหารจัดการ	ตัวแปรตาม				
		ด้านการผลิต	ด้านประสิทธิภาพ	ด้านความพึงพอใจ	ด้านการปรับเปลี่ยน	ด้านการพัฒนาองค์การ
อิทธิบาท ๔	**.381****	**.168***	**.193****	**.244****	**.208****	**.228****
ด้านฉันทะ	**.238****	.033	.151*	.113	.194**	.160*
ด้านวิริยะ	**.282****	.170*	.127	.186*	.153*	.134
ด้านจิตตะ	**.232****	.103	.178*	.169*	.089	.098
ด้านวิมังสา	**.246****	.143	.047	.177*	.105	.204**

จากตารางพบว่า หลักอิทธิบาท 4 มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารจัดการปัญหาของประชาชนที่มาร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย ก็จะส่งผลให้ประสิทธิผลการบริหารจัดการปัญหาของประชาชนที่มาร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่สูงขึ้น

วัตถุประสงค์ที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารจัดการปัญหาของประชาชนที่มาร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ พบว่า ปริมาณงานมีมากเกินไปทำให้เกิดปัญหาในการจัดระบบบริหารจัดการ ความก้าวหน้าของเจ้าหน้าที่ยังไม่ชัดเจนขาดความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพราชการ เจ้าหน้าที่ขาดแรงจูงใจและขาดขวัญกำลังในการปฏิบัติหน้าที่ หน่วยงานมีบุคลากรด้านกฎหมายไม่เพียงพอ ประชาชนยังไม่สามารถเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนได้ครบทุกช่องทาง การรับเรื่องราวร้องทุกข์บางเรื่องไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นในองค์กรเดียวจำเป็นต้องส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ดำเนินการต่อขบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์มีขั้นตอนมากเกินไป

ข้อเสนอแนะ พบว่า ควรมีการสรรเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับปริมาณงาน ควรให้การสนับสนุนสร้างกำลังใจและความมั่นคงให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อให้มีความก้าวหน้าในอาชีพราชการ ควรมีการจัดสวัสดิการเพื่อส่งเสริมให้กับเจ้าหน้าที่ได้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น ควรจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ด้านกฎหมาย

เพิ่มขึ้น ควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง ควรแนะนำให้ผู้ร้องเรียนให้ทราบถึงขั้นตอนในการปฏิบัติ ขั้นตอนในการรับเรื่องร้องเรียนควรจะทำเป็นระบบเชื่อมโยงในรูปแบบ One Stop Service

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ระดับประสิทธิผลการบริหารจัดการปัญหาของประชาชนที่มาร้องเรียนของดำรงธรรมจังหวัดแพร่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.07) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านการพัฒนาองค์การ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.13, S.D. = 0.37) รองลงมา ได้แก่ ด้านความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.10, S.D. = 0.39) ด้านการปรับเปลี่ยน อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.07, S.D. = 0.40) ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.06, S.D. = 0.38) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการผลิต อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.01, S.D. = 0.38) ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสอดคล้องกับงานวิจัยของเรื่อง “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท 4 ของบุคลากรศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน” ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.22) บุคลากรมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท 4 โดยภาพรวมตามจำแนกปัจจัยส่วนบุคคลอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก แนวทางการประยุกต์ใช้หลักอิทธิบาท 4 คือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานต้องมีความพอใจรักงานและเห็นความสำคัญก็จะปฏิบัติงานอย่างจริงจังและมีความสุข มีความเพียรในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคหรือปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานบังเกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ความเอาใจใส่เป็นการเพิ่มความละเอียดถี่ถ้วนในขณะปฏิบัติงาน มีสติและมีสมาธิ พัฒนาตนเองให้งานสำเร็จมีคุณภาพ และการไตร่ตรองตรวจสอบเป็นการวางแผนการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอนทำให้ทราบถึงศักยภาพในการทำงาน (ธัญญ์นิธิ จันทรเหลือง และคณะ, 2559 : 19)

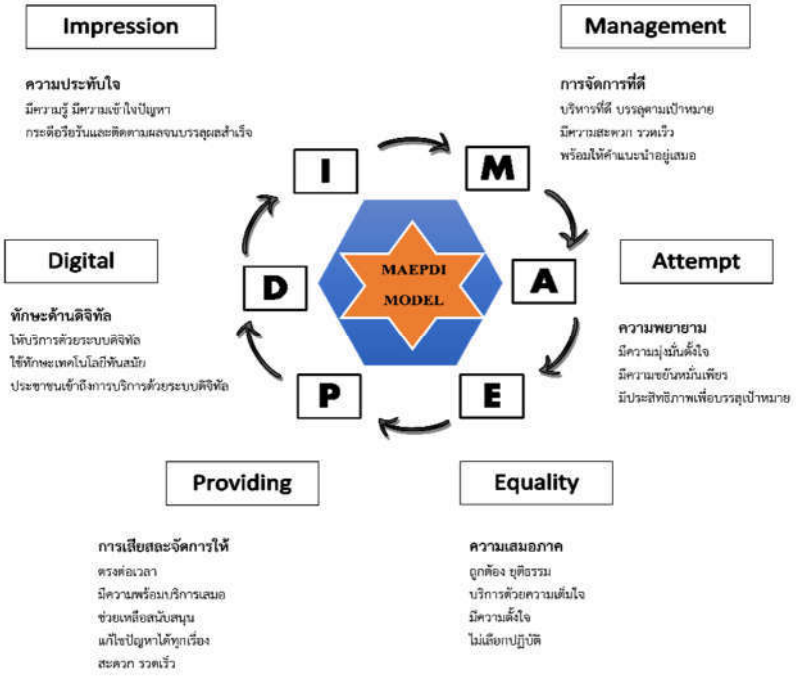
ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างหลักอิทธิบาท 4 กับประสิทธิผลการบริหารจัดการปัญหาของประชาชนที่มาร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ โดยภาพรวม ความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างน้อย (r = .381**) ความสัมพันธ์หลักอิทธิบาท 4 กับประสิทธิผลการบริหารจัดการปัญหาของประชาชนที่มาร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก โดยมีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย กล่าวคือ เมื่อมีการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อประสิทธิผลการบริหารจัดการปัญหาของประชาชนมากขึ้น ส่งผลให้ประสิทธิผลการบริหารจัดการปัญหาของประชาชนที่มาร้องเรียนร้องทุกข์มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกับการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตตามหลักอิทธิบาท 4 ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จังหวัดพิจิตร สาขาบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร” ผบการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างหลักอิทธิบาท 4 กับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตตามหลักอิทธิบาท 4 ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จังหวัดพิจิตร สาขาบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์ในทางบวกหรือมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้อยตามกันเป็นคู่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก (r = .820**) (ปภังกรนิษฐ์ วงษ์ธัญญากรณ์, พระเทพปริยัติเมธี และอมลวรรณ อบสิน, 2563 : 90)

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ปัญหาและอุปสรรคประสิทธิผลการบริหารจัดการปัญหาของประชาชนที่มาร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ พบว่า 1) ปริมาณงานมีมากเกินไปทำให้เกิดปัญหาในการจัดระบบบริหารจัดการ 2) การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการด้วยความรวดเร็วให้ทันต่อเวลา 3) ความก้าวหน้าของเจ้าหน้าที่ยังไม่ชัดเจนขาดความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพราชการ 4) เจ้าหน้าที่ขาดแรงจูงใจและขาดขวัญกำลังในการปฏิบัติหน้าที่ 5) ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถโดยเฉพาะในด้านกฎหมาย 6) ประชาชนยังไม่สามารถเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนได้ครบทุกช่องทาง 7) การรับเรื่องร้าวร้องทุกข์บางเรื่องไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นในองค์กรเดียวจำเป็นต้องส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ดำเนินการต่อ 8) ขบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์มีขั้นตอนมากเกินไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี” ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า มีปัญหาและอุปสรรคแตกต่างกันไปในแต่ละขั้นตอนทั้ง 5 ขั้นตอน กล่าวคือ ในขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียนปัญหาอุปสรรคจะเกิดจากช่องทางการรับเรื่องที่ผู้ร้องไม่ได้มาร้องเรียนด้วยตนเองเนื่องจากต้องอาศัยเวลาพิสูจน์ตัวตนของผู้ร้องเพื่อป้องกันการใช้ศูนย์ดำรงธรรมเป็นเครื่องมือกลั่นแกล้ง ในขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหามีปัญหาอุปสรรคเรื่องข้อมูลที่ได้จากการรับเรื่องไม่ละเอียดเพียงพอจึงต้องลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อมูลเบื้องต้นให้เพียงพอที่จะเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการได้ซึ่งต้องอาศัยเวลา ปัญหาอุปสรรคในขั้นตอนการติดตามผลคือการที่ส่วนราชการหรือหน่วยงานบางหน่วยงานไม่รายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมทราบ บางหน่วยงานไม่ดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือดำเนินการแต่ไม่มีความคืบหน้า เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมมีจำนวนน้อยแต่ต้องติดตามเรื่องร้องเรียนจำนวนมากทำให้การติดตามล่าช้า ปัญหาอุปสรรคในขั้นตอนการยุติเรื่องร้องเรียน (พชร ประชุมแดง, 2561 : 65-66)

ข้อเสนอแนะ พบว่า 1) ควรมีการสรรเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับปริมาณงาน 2) ควรให้การสนับสนุนสร้างกำลังใจและความมั่นคงให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อให้มีความก้าวหน้าในอาชีพราชการ 3) ควรมีการจัดสวัสดิการเพื่อส่งเสริมให้กับเจ้าหน้าที่ได้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น 4) ควรจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ด้านกฎหมายเพิ่มขึ้น 5) ควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง 6) ควรแนะนำให้ผู้ร้องเรียนให้ทราบถึงขั้นตอนในการปฏิบัติ 7) ขั้นตอนในการรับเรื่องร้องเรียนควรจะทำเป็นระบบเชื่อมโยงในรูปแบบ One Stop Service ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของจิตอาสาในองค์การไม่แสวงหา” ผลการวิจัยพบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของจิตอาสาในองค์การไม่แสวงหา ได้แก่ 1) องค์การได้ให้ความสำคัญในการทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างดี และองค์การได้มีการเผยแพร่จุดประสงค์และจุดยืน 2) องค์การได้เน้นในการพัฒนาความคิดสมาชิกได้อย่างดี เพื่อประโยชน์ต่อสมาชิกและต่อสาธารณะ 3) การมีการรับฟังความคิดเห็นในที่ประชุมและร่วมพิจารณาปรับปรุงให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น 4) ในการประเมินผลงานยังรู้สึกว่ายังทำงานได้ไม่ดีเท่าที่ควรแต่พอใจในการได้มีส่วนร่วมในการทำงานและการตัดสินใจตั้งแต่การวางแผนจนถึงการประเมินผลการทำงาน (สุภาภรณ์ วงศ์กรเชาวลิต, 2560 : 113)

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

หลักอิทธิบาท 4 คือ เป็นหลักธรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จ ประกอบด้วย 1) ฉันทะ (ความพึงพอใจ) 2) วิริยะ (ความพากเพียร) 3) จิตตะ (ความเอาใจใส่) 4) วิมังสา (ความไตร่ตรอง) มาบูรณาการกับประสิทธิผลการบริหารจัดการปัญหาของประชาชนที่มาร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรม โดยมีระบบการให้บริการ ด้านการผลิต ด้านประสิทธิภาพ ความพึงพอใจ การปรับเปลี่ยน การพัฒนาองค์การ ผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์เป็น องค์ความรู้จากการวิจัยได้ MAEPDI : MODEL ดังนี้



แผนภาพ 1 องค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัย

อธิบายแผนภาพ

1. M = Management การจัดการที่ดี หน่วยงานหรือองค์กรต้องมีการจัดการที่ดี ในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ประชาชน ซึ่งมีการจัดสถานที่ให้มีความสะดวกสบายในการเดินทางมาที่มาร้องเรียนร้องทุกข์โดยการจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต้องมีความเพียงพอและเหมาะสม เช่น การจัดทำป้าย สัญลักษณ์บอกจุดการให้คำปรึกษาที่ชัดเจนเข้าใจง่าย โดยที่เจ้าหน้าที่มีการตอบข้อซักถามการให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี การช่วยเหลือแก่ประชาชนผู้มาร้องเรียนร้องทุกข์ มีการเอาใจใส่ด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมอยู่เสมอในการให้คำแนะนำปรึกษา

2. A = Attempt ความพยายาม ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่เชื่อว่าบุคลากรภายในหน่วย ทุกคนมีความมุ่งมั่นตั้งใจ มีความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความจริงใจ ซื่อสัตย์ สุจริต มีความยุติธรรม มีความเสียสละ ทำงานด้วยใจรัก มีการพิจารณาถึงไตร่ตรองวิเคราะห์ปัญหาด้วยเหตุผลอย่างถี่ถ้วน ทำงานด้วยความตั้งใจและได้มาตรฐานจนเกิดผลสำเร็จ

3. E = Equality ความเสมอภาค ได้แก่ เจ้าหน้าที่ต้องให้คำปรึกษาแนะนะด้วยความถูกต้องยุติธรรม

ตามลำดับก่อนและหลัง ผู้มาก่อนได้รับบริการก่อน ซึ่งการปฏิบัติแก่ผู้มาขอรับบริการต้องเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ให้การบริการด้วยความเต็มใจ มีความใส่ใจและเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ต้องแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีการวางตัวเหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ

4. P = Providing การเสียสละจัดการให้ ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่เปิดและปิด การให้คำแนะนำปรึกษาตรงต่อเวลาทำการของทางราชการ โดยมีการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และการให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจอยู่เสมอ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งให้การบริการด้วยความตรงต่อเวลาด้วยความเหมาะสมและเข้าถึงง่ายสะดวก โดยเจ้าหน้าที่ต้องมีความกระตือรือร้นคอยให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาขอรับคำปรึกษาแนะนำ โดยมีการอธิบายเกี่ยวกับระเบียบข้อกฎหมายและขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง และสามารถติดต่อประสานงานและการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว

สรุป

ประสิทธิผลการบริหารจัดการปัญหาของประชาชนที่มาร้องเรียนต่อศูนย์ดำธรรมจังหวัดแพร่ เป็นการให้บริการจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรเป็นการลงมือปฏิบัติงานตามหลักการและขั้นตอนการให้บริการต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ ซึ่งการที่จะนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่ ทั้งในด้านบุคลากร วัสดุ งบประมาณ มาจัดการตามหลักการในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ประชาชนที่มาร้องเรียนร้องทุกข์ได้คลายความกังวลใจ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ควรมีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีเพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2) ควรเพิ่มบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงาน โดยเฉพาะบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านกฎหมาย

3) ควรประชาสัมพันธ์ช่องทางและขั้นตอนการร้องเรียนที่ชัดเจนผ่านสื่อออนไลน์ เพื่อเชื่อมโยงระบบในรูปแบบ One Stop Service

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการลงคะแนนเสียงเลือกผู้สมัครลงเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

2. ควรศึกษา สื่อออนไลน์ที่ส่งผลต่อการส่งเสริมวัฒนธรรมทางการเมืองแบบมีส่วนร่วมของประชาชนในการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

3. ควรศึกษา รูปแบบการส่งเสริมวัฒนธรรมทางการเมืองแบบมีส่วนร่วมของประชาชนในการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

เอกสารอ้างอิง

ธัญญนิธิ จันทรเหลือง และคณะ. (2559). ประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท 4 ของบุคลากรศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน. *วารสารบัณฑิตศึกษามหาจุฬาขอนแก่น*. 3(1) 11 : 23.

ปภังกรนิษฐ์ วงษ์ธัญญากรณ์, พระเทพปริยัติเมธี และอมลวรรณอบสิน. (2563). ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตตามหลักอิทธิบาท 4 ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร. *วารสารวิจัยวิชาการ.* 3 (1) 85 : 96.

ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ. (2557). *ราชกิจจานุเบกษา 131.* ฉบับที่ 96/2557.

พชร ประชุมแดง. (2561). การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี. *วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง.* บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2560). การบริหารจัดการเพื่อการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์.* 6 (2) 545 : 551.

วัลลภัช สุขสวัสดิ์, *การวิจัยเชิงปริมาณทางรัฐศาสตร์.* พิมพ์ครั้งที่ 2. พิษณุโลก : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่. (2564). *ผลการดำเนินงาน.* (อัดสำเนา).

สมชาย สัตยวัน และศิริศักดิ์ เหล่าจันขาม. (2563). การจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี. *วารสารการบริหารปกครอง.* 9 (1) 439: 464.

สุภาภรณ์ วงศ์กรเชาวลิต. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของจิตอาสาในองค์การไม่แสวงหาผลกำไรกรณีศึกษา : มูลนิธิแสงธรรมส่องหล้า กรุงเทพมหานคร. *รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.