

ผลของการนำระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ออนไลน์ไปใช้ในงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของศูนย์ดำรงธรรม : กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราว
ร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2564
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

The effect of online complaints/grievance system in managing complaints/grievances
of the Damrongtham Center : a case study of the ministry of interior's Damrongtham
Center, Inspection And Grievances Bureau, Office of the minister



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2021

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์

ผลของการนำระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ออนไลน์ไปใช้ในงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์
ดำรงธรรม : กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย
สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงาน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

โดย

นายกันต์ธีร์ แสงกล้า

สาขาวิชา

รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

รองศาสตราจารย์ ดร.ธนพันธ์ ไส้ประกอบทรัพย์

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร.ไชยันต์ ไชยพร)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธนพันธ์ ไส้ประกอบทรัพย์)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชญ์ พงษ์สวัสดิ์)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ชฎิล โจรนานนท์)

กันต์ธีร์ แสงกล้า : ผลของการนำระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ออนไลน์ไปใช้ในงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม : กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (The effect of online complaints/grievance system in managing complaints/grievances of the Damrongtham Center : a case study of the ministry of interior's Damrongtham Center, Inspection And Grievances Bureau, Office of the minister) อ.ที่ปรึกษาหลัก : รศ. ดร.ธนพันธ์ ไถ่ประกอบทรัพย์

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้นั้นเป็นการศึกษาในเรื่อง “ผลของการนำระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ไปใช้ในงานรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม : กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาในประเด็นดังนี้ คือ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ โดยพิจารณาจากร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านทางระบบออนไลน์ที่สามารถยุติเรื่องได้ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม และ 3) เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งได้กำหนดขอบเขตการวิจัยโดยการศึกษาประสิทธิผลการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ โดยพิจารณาจากร้อยละของความสำเร็จในการยุติเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านช่องทางออนไลน์ รวมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ดังกล่าวรวมทั้งปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม ตามองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัย ดังนี้ 1) ปัจจัยด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware Resources) 2) ปัจจัยด้านซอฟต์แวร์ (Software Resources) 3) ปัจจัยด้านบุคลากร (People Resources) 4) ปัจจัยด้านข้อมูล (Data Resources) 5) ปัจจัยด้านเครือข่าย (Network Resources)

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ลายมือชื่อนิสิต

ปีการศึกษา 2564

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6282002024 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD:

Kanthree Saengkla : The effect of online complaints/grievance system in managing complaints/grievances of the Damrongtham Center : a case study of the ministry of interior's Damrongtham Center, Inspection And Grievances Bureau, Office of the minister. Advisor: Assoc. Prof. Thanapan Laiprakobsup, Ph.D.

This research is a study of “The effect of online complaints / grievance system in managing complaints / grievances of the Damrongtham Center : a case study of the ministry of interior's Damrongtham Center, Inspection And Grievances Bureau, Office of the minister.” Its objectives are to study the following issues: 1) To study the effectiveness of complaints / grievances management through the online complaints / grievance system by considering the percentage of the number of complaints / grievances made through the online system that can be resolved. 2) To study the factors affecting the effectiveness of online complaints / grievances management through the online complaints / grievance system. 3) as a guideline for developing the online complaints / grievance system . which done as a quantitative research, which has defined research scope by studying the effectiveness of complaints / grievances management through the online complaints / grievance system based on the percentage of success in solving complaints / grievances through online channels. including factors affecting the use of the online complaints / grievance system according to the Computer-based information systems - CBIS, which consists of the following factors: 1) Hardware Resources 2) Software Resources 3) People Resources 4) Data Resources 5) Network Resources

Field of Study: Public Administration

Student's Signature

Academic Year: 2021

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ผลของการนำระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ไป
ใช้ในงานรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม : กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรม
กระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย” ใน
ครั้งนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความอนุเคราะห์ของบุคคลหลาย ๆ ท่าน ไม่ว่าจะเป็นการให้ความ
ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา รวมทั้งการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้วิจัยต้อง
ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ธนพันธ์ ไ่่ประกอบทรัพย์ อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ศาสตราจารย์
ดร. ไชยันต์ ไชยพร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิชญ์ พงษ์สวัสดิ์ อาจารย์ ดร. ชฎิล โรจนานนท์ ในการให้
ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา รวมทั้งการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้วิจัยต้อง
ขอขอบคุณสำนักตรวจราชการและเรื่องราร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ศูนย์ดำรงธรรม
กระทรวงมหาดไทย เจ้าหน้าที่ และบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยที่ให้ความอนุเคราะห์
ข้อมูล ตอบแบบสอบถาม ตลอดจนการชี้ปัญหาและให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบการรับเรื่อง
ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม อย่างดีมาโดยตลอด สุดท้ายนี้ต้องขอกราบ
ขอขอบพระคุณครอบครัวผู้เป็นกำลังใจและสนับสนุนการศึกษาซึ่งทำให้การวิจัยในครั้งนี้ประสบความสำเร็จ
ไปได้ด้วยดีและขอบคุณกำลังใจและแรงสนับสนุนของเหล่ากัลยาณมิตรทุกท่าน รวมถึงผู้ที่ให้ความ
ร่วมมือช่วยเหลืออีกหลายท่าน ซึ่งผู้เขียนไม่สามารถกล่าวนามได้หมด จึงขอขอบคุณทุกท่านเหล่านั้นไว้
ณ โอกาสนี้ด้วยครับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

กันต์ธีร์ แสงกล้า

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบรรณตาราง.....	ช
สารบรรณภาพ	ฌ
บทที่ 1	1
2.1 ที่มาและความสำคัญ.....	1
2.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	5
2.3 คำถามในการวิจัย.....	5
2.4 ขอบเขตของการศึกษา.....	5
2.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2.6 นิยามศัพท์	6
บทที่ 2	8
2.1 การทบทวนวรรณกรรม - แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	8
2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย..	14
บทที่ 3	37
3.1 การออกแบบการวิจัย.....	37
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	37
3.3 เครื่องมือในการวิจัย	38
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	39

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	39
บทที่ 4	42
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลของการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	42
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ไปใช้ในงานรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจากผู้ใช้งานระบบทั้ง 2 กลุ่ม	44
กลุ่มที่ 1 กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ออนไลน์	44
กลุ่มที่ 2 กลุ่มประชาชนผู้ใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ออนไลน์	54
สรุปผลการศึกษา	63
บทที่ 5	65
5.1 อภิปรายผลการศึกษา	66
5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	70
ภาคผนวก.....	72
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัยสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน	73
ภาคผนวก ข แบบสอบถามการวิจัยสำหรับประชาชนผู้ใช้งานระบบ	77
ภาคผนวก ค ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม	81
ภาคผนวก ง แผนปฏิบัติการราชการรายปี (พ.ศ.2564) ในส่วนของตัวชี้วัดการจัดการเรื่องร้องเรียน ของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย	83
บรรณานุกรม.....	86
ประวัติผู้เขียน	88

สารบรรณตาราง

	หน้า
ตาราง 1 ผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมสะสม	42
ตาราง 2 จำนวนเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์จำแนกตามช่องทางการรับเรื่อง	43
ตาราง 3 จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบจำแนกตามอายุ	45
ตาราง 4 จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบจำแนกตามระดับการศึกษา	45
ตาราง 5 จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบจำแนกตามตำแหน่งของเจ้าหน้าที่	46
ตาราง 6 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบจำแนกตามปัจจัยที่ส่งผลต่อระบบฯ ..	46
ตาราง 7 ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบต่อแบบสอบถามปัจจัยด้านฮาร์ดแวร์	47
ตาราง 8 ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบต่อแบบสอบถามปัจจัยด้านซอฟต์แวร์	48
ตาราง 9 ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบต่อแบบสอบถามปัจจัยด้านบุคลากร	49
ตาราง 10 ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบต่อแบบสอบถามปัจจัยด้านข้อมูล	50
ตาราง 11 ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบต่อแบบสอบถามปัจจัยด้านเครือข่าย	51
ตาราง 12 จำนวนประชาชนผู้ใช้งานระบบจำแนกตามอายุ	55
ตาราง 13 จำนวนประชาชนผู้ใช้งานระบบจำแนกตามระดับการศึกษา	55
ตาราง 14 จำนวนประชาชนผู้ใช้งานระบบจำแนกตามการประกอบอาชีพ	56
ตาราง 15 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มประชาชนผู้ใช้งานระบบจำแนกตามปัจจัยที่ส่งผลต่อระบบฯ	56
ตาราง 16 ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้งานระบบต่อแบบสอบถามปัจจัยด้านฮาร์ดแวร์	57
ตาราง 17 ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้งานระบบต่อแบบสอบถามปัจจัยด้านซอฟต์แวร์ ...	58
ตาราง 18 ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้งานระบบต่อแบบสอบถามปัจจัยด้านบุคลากร	59
ตาราง 19 ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้งานระบบต่อแบบสอบถามปัจจัยด้านข้อมูล	60
ตาราง 20 ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้งานระบบต่อแบบสอบถามปัจจัยด้านเครือข่าย	61

สารบรรณภาพ

	หน้า
ภาพ 1 หน้าหลักของเว็บไซต์.....	16
ภาพ 2 เมนูหลักของหน้าเว็บไซต์.....	17
ภาพ 3 หน้าจอเข้าสู่ระบบ (ประชาชน).....	17
ภาพ 4 หน้าการกรอกข้อมูลลงทะเบียนเพื่อรับรหัสเข้าใช้งาน (ประชาชน).....	18
ภาพ 5 หน้าเมนูข้อมูลเรื่องร้องเรียน / งานบริการต่าง ๆ.....	19
ภาพ 6 หน้ากรอกข้อมูลเรื่องร้องเรียน.....	20
ภาพ 7 หน้ากรอกข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน.....	21
ภาพ 8 หน้ากรอกข้อมูลจุดเกิดเหตุ.....	21
ภาพ 9 หน้ากรอกข้อมูลจุดเกิดเหตุ (ต่อ).....	22
ภาพ 10 หน้าแนบหลักฐานประกอบเรื่อง.....	23
ภาพ 11 หน้าสรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียน.....	24
ภาพ 12 หน้าเมนูติดตามเรื่องร้องเรียน (ประชาชน).....	25
ภาพ 13 หน้ากรอกข้อมูลเพื่อสืบค้นเรื่องร้องเรียนที่ต้องการติดตาม (ประชาชน).....	25
ภาพ 14 หน้าแสดงข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ค้นหา.....	26
ภาพ 15 หน้าแสดงข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ค้นหาในกรณีไม่พบเรื่องที่ค้นหา.....	26
ภาพ 16 หน้าจอเข้าสู่ระบบ (เจ้าหน้าที่).....	27
ภาพ 17 หน้าหลักของระบบ (เจ้าหน้าที่).....	27
ภาพ 18 หน้าจอเลือกการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน.....	28
ภาพ 19 หน้ากำหนดข้อมูลผู้ถูกร้องทุกข์.....	28
ภาพ 20 หน้ากำหนดข้อมูลผู้ถูกร้องทุกข์ (ต่อ).....	29
ภาพ 21 หน้ากำหนดข้อมูลผู้ถูกร้องทุกข์ (เอกชน).....	29

ภาพ 22 หน้ากำหนดข้อมูลผู้ถูกร้องทุกข์ (บุคคล).....	30
ภาพ 23 หน้ากำหนดข้อมูลช่องทางการร้องเรียน.....	30
ภาพ 24 หน้ากำหนดระดับความสำคัญของเรื่อง	31
ภาพ 25 หน้าแสดงจุดเกิดเหตุ.....	31
ภาพ 26 หน้าจอกำหนดสถานะการดำเนินการของเรื่องและแนบหลักฐานของเรื่องร้องเรียน	32
ภาพ 27 หน้าจอแจ้งเตือนเรื่องร้องเรียน.....	32
ภาพ 28 หน้าจอแสดงข้อมูลเรื่องร้องเรียน	33
ภาพ 29 หน้าจอแสดงข้อมูลเรื่องร้องเรียน (ต่อ).....	33
ภาพ 30 หน้าจอการมอบหมายงานให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	34
ภาพ 31 หน้าจอแสดงรายการการมอบหมายงาน.....	34
ภาพ 32 หน้าจอแจ้งเตือนเรื่องร้องเรียน (ภายหลังได้รับการมอบหมายงาน)	35
ภาพ 33 หน้าจอแสดงรายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมาย	35
ภาพ 34 หน้าจอแสดงรายการข้อมูลการมอบหมายงาน	35
ภาพ 35 หน้าจอแสดงผลการดำเนินการของเรื่องร้องเรียน.....	36

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ในสถานการณ์ปัจจุบัน เราจะเห็นได้ว่าแนวโน้มขององค์การส่วนใหญ่ได้มีการปรับเปลี่ยนตัวขององค์การเพื่อเข้าสู่ยุคแห่งเทคโนโลยี ไม่เว้นแม้แต่องค์การที่มีลักษณะของความเป็นระบบราชการขนาดใหญ่ซึ่งมีโครงสร้างที่ตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายนอกค่อนข้างซ้ำเองก็ได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในกระบวนการทำงานเช่นเดียวกัน ดังนั้น เราจะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีได้กลายเป็นส่วนสำคัญขององค์การทุกแห่ง โดยหลาย ๆ องค์การได้มีการสร้างและพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ ขึ้นมาเพื่อแก้ไขปัญหาและลดอุปสรรคในกระบวนการทำงาน องค์การภาครัฐในประเทศไทยเองก็ได้เริ่มมีการขับเคลื่อนความเป็นดิจิทัลเข้าสู่กระบวนการทำงานไม่ว่าจะเป็นในส่วนของพัฒนาระบบการปฏิบัติราชการซึ่งส่งผลให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่องค์การภาครัฐมีอยู่ในครอบครองได้สะดวกมากขึ้น หรือในส่วนของพัฒนาเครื่องมือเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชนในฐานะผู้รับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ การปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การภาครัฐต่าง ๆ เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (การรับส่งหนังสือราชการ) ระบบ E – Learning (ระบบพัฒนาศักยภาพบุคลากรออนไลน์) หรือระบบการปฏิบัติการในรูปแบบอื่น ๆ ล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงการเริ่มต้นปรับเปลี่ยนขององค์การภาครัฐให้เข้าสู่ยุคแห่งเทคโนโลยี

กระทรวงมหาดไทยเป็นหนึ่งในองค์การภาครัฐซึ่งมีพันธกิจหลักในการ “**บำบัดทุกข์ บำรุงสุข**” ให้กับประชาชน โดยกระทรวงมหาดไทยเป็นส่วนราชการขนาดใหญ่ซึ่งมีพื้นที่การดำเนินงานที่ครอบคลุมในทุกพื้นที่ของประเทศ ซึ่งพันธกิจและอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยล้วนส่งผลกระทบต่อโดยตรงกับประชาชนชาวไทยในหลากหลายมิติ ผ่านการดำเนินงานของหน่วยงานภายในซึ่งมีอำนาจหน้าที่ที่แตกต่างกันไป เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อย (กรมการปกครอง) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) การส่งเสริมและสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริหารงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น) เป็นต้น ซึ่งกระทรวงมหาดไทยเองก็เป็นหนึ่งในหน่วยงานที่ได้มีการปรับเปลี่ยนองค์การของตนเองให้เข้าสู่ยุคแห่งเทคโนโลยี โดยได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานขับเคลื่อนมหาดไทย 4.0 ซึ่งมีรองปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นหัวหน้าคณะทำงานในการทำการขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานและ

รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ให้รองรับการปรับเปลี่ยนตามนโยบาย Thailand 4.0 ของรัฐบาลเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

“สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์” เป็นหนึ่งในหน่วยงานสังกัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีพันธกิจหลักสองประการ ดังนี้ คือ

1. การกิจที่เกี่ยวกับการสนับสนุนการตรวจติดตาม แนะนำ แสวงหา ข้อเท็จจริง ให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของกระทรวง กรม สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใด ของกระทรวงมหาดไทยทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค หรือหน่วยรับตรวจราชการ

2. การกิจ ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ผ่านการแก้ไขปัญหาที่ได้รับการร้องเรียน / ร้องทุกข์ จาก ประชาชนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ โดยโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1) ขั้นตอนในการยื่นเรื่อง ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ดำเนินการยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อหน่วยงานผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- 1.1) ร้องเรียนด้วยตนเองผ่านศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
- 1.2) ร้องเรียนผ่าน Internet (ระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ออนไลน์)
- 1.3) ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์
- 1.4) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ (1567)
- 1.5) ร้องเรียนผ่านทาง Application spond
- 1.6) ร้องเรียนผ่านทางหน่วยงานภายนอกกระทรวงมหาดไทย (ร้องเรียนผ่านสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, การทูตเกล้าถวายฎีกา)

2) ขั้นตอนในการรับและส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

2.1) ในกรณีของการร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด Internet ไปรษณีย์ โทรศัพท์ Application spond จะมีการดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์และ แจ้งให้ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ เพื่อใช้สำหรับการติดตามสถานะการดำเนินการของเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ดังกล่าวต่อไป

2.2) กรณีเป็นการร้องเรียน / ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางของหน่วยงานภายนอกกระทรวงมหาดไทย รัฐมนตรีว่าการ / รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงมหาดไทย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จะมีการส่งเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ดังกล่าวให้กับศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่อง

ร้องเรียน / ร้องทุกข์ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ เพื่อนำเลขทะเบียนดังกล่าวไปใช้สำหรับการติดตามสถานะการดำเนินการของเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ดังกล่าวต่อไป

- 3) ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของหน่วยงานดำเนินการ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มอบเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเสนอเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ต่อ ผู้บังคับบัญชา พิจารณา
- 4) ขั้นตอนการสั่งการ ปลัดกระทรวงมหาดไทย/หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย / ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย / ผู้ว่าราชการจังหวัด แจ้งให้กรุงเทพมหานคร / หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย / จังหวัด และหน่วยงานอื่น ๆ ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยอาจมีการมอบหมายผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ตรวจสอบ / สอบสวนและสดับรับฟังข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไขหรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงและเสนอแนะ แนวทางแก้ไขประกอบด้วย ผู้แทนส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี
- 5) ขั้นตอนการตรวจสอบข้อเท็จจริง
 - 5.1) กรุงเทพมหานคร / หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย / จังหวัด และหน่วยงานอื่น ๆ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามอำนาจหน้าที่
 - 5.2) ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยไปตรวจสอบ / สอบสวนและสดับรับฟังข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไข
 - 5.3) คณะกรรมการฯ ที่ตั้งขึ้นตามข้อ 4) ไปดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไข
- 6) ขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เมื่อมีการแจ้งให้กรุงเทพมหานคร / หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย / จังหวัด ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้วยังไม่ได้รายงานผล ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จะได้ดำเนินการออกหนังสือแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กระทรวงมหาดไทย กำหนด ดังนี้
 - 6.1) เดือนครั้งที่ 1 เมื่อครบกำหนด 30 วัน
 - 6.2) เดือนครั้งที่ 2 เมื่อครบกำหนด 15 วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ 1
 - 6.3) เดือนครั้งที่ 3 เมื่อครบกำหนด 7 วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ 2
- 7) ขั้นตอนการรายงาน / สรุปผล เมื่อกรุงเทพมหานคร / หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย จังหวัด และหน่วยงานอื่น รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและ

สรุปผลมายังกระทรวงมหาดไทยและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด (เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ) จะดำเนินการสรุปวิเคราะห์และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อนำเรียน ปลัดกระทรวงมหาดไทย หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ผู้ว่าราชการจังหวัด ทราบและพิจารณาสั่งการหรือยุติเรื่อง กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนต่อรัฐมนตรีว่าการ กระทรวงมหาดไทย จะมีการนำเรียนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเพื่อโปรดทราบ ส่วนเรื่องที่ยุติแล้วจะแจ้งให้หน่วยงานที่ส่งเรื่องมาให้กระทรวงมหาดไทยแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบต่อไป (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2558)

ซึ่งเราจะเห็นได้ว่าในส่วนของช่องทางการร้องเรียน / ร้องทุกข์ก็ได้มีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้ในกระบวนการทำงาน เพื่อให้มีกระบวนการทำงานที่น้อยลง มีความสะดวก ความคล่องตัวและสามารถตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนได้อย่าง ตรงจุด เนื่องจากปัญหาในเรื่องของความเดือดร้อนของประชาชนนั้นสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ระบบในการรับและแก้ไขเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจึงสามารถเข้ามาแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่าง รวดเร็ว โดยเฉพาะในส่วนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยระบบการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นระบบที่มีการบริหารจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่ต้นจนจบ เริ่มตั้งแต่ในส่วนของการรับเรื่องราว ร้องทุกข์จากประชาชน การติดตามความคืบหน้า รวมไปถึงการแจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราว ร้องทุกข์ดังกล่าว โดยระบบฯ มีการจำแนกผู้ใช้งานออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) ประชาชน 2) เจ้าหน้าที่ โดยระบบการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวสามารถ ส่งข้อมูลให้ผู้บริหารระดับสูง ของกระทรวงมหาดไทยได้อย่างรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ สามารถแจ้งความคืบหน้าในการ ดำเนินการ รวมถึงการแจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าว โดยไม่มีขั้นตอน การปฏิบัติงานที่มากเกินไปจนความจำเป็น แต่ในการใช้งานระบบออนไลน์หรือเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ อาจเกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้งานระบบ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาจากทักษะในการใช้งานระบบ ทั้งจากฝั่งของผู้ใช้งานระบบที่เป็นประชาชนหรือเจ้าหน้าที่ การสับเปลี่ยนบุคลากรผู้ใช้งานระบบ อันเนื่องมาจากการโยกย้ายข้าราชการหรือบุคลากร ความสามารถในการเข้าถึงระบบดังกล่าว ของประชาชน การขาดซึ่งงบประมาณในการพัฒนาและปรับปรุงระบบให้มีความทันสมัย ปัจจัยต่าง ๆ ล้วนทำให้การใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าวจากผู้ใช้งานทั้งสองประเภทขาดประสิทธิภาพได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับผลของการนำระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ไปใช้ในงานรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม : กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทยเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการใช้งานระบบการรับเรื่องร้องเรียน /

ร้องทุกข์ออนไลน์ ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทย เพื่อเป็นแนวทางในการยกระดับการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทยให้มีความทันสมัย เกิดประสิทธิผลในการใช้งานระบบฯ และสามารถ ตอบสนองต่อการแก้ปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับเรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยพิจารณาจากร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่าน ทางระบบออนไลน์ที่สามารถยุติเรื่องได้

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่าน ระบบการ / รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราว ร้องทุกข์ สำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทย

1.2.3 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

1.3 คำถามในการวิจัย

1.3.1 ปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบ การรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราว ร้องทุกข์ สำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทย

1.3.2 แนวทางใดที่ส่งผลในการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับเรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทย

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับ เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งได้ กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1.4.1 ศึกษาประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยพิจารณาจากร้อยละของความสำเร็จในการยุติเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางออนไลน์ รวมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ดังกล่าว

1.4.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1.4.2.1 ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น (Independent variable) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับเรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยแบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ตามองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัย ดังนี้

- 1) ปัจจัยด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware Resources)
- 2) ปัจจัยด้านซอฟต์แวร์ (Software Resources)
- 3) ปัจจัยด้านบุคลากร (People Resources)
- 4) ปัจจัยด้านข้อมูล (Data Resources)
- 5) ปัจจัยด้านเครือข่าย (Network Resources)

1.4.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ประสิทธิภาพในการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ออนไลน์ จนมีสถานะยุติเรื่องของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 เพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

1.5.2 เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทย

1.6 นิยามศัพท์

1.6.1 ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ได้สัดส่วนระหว่างคุณภาพและปริมาณของปัจจัยนำเข้า – คุณภาพและปริมาณของปัจจัยส่งออกจากการผลิต (Gordon et al., 1990: 14)

1.6.2 ประสิทธิภาพ หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย หากการกำหนดเป้าหมายมีหลายระดับของความสำเร็จ การวัดประสิทธิผลก็จะบอกถึงการบรรลุเป้าหมายระดับใด หากมีเป้าหมายระดับเดียว การวัดประสิทธิผลก็จะบอกถึงการบรรลุเป้าหมายหรือไม่ หากบรรลุเป้าหมายคือ มีประสิทธิภาพ (พลอย สืบวิเศษ, 2561)

1.6.3 เรื่องร้องทุกข์หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรือ อาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือ เยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ รวมทั้งการแจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยยื่นเรื่องต่อนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงมหาดไทย ผ่านทางศูนย์ดำรงธรรม หรือช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

1.6.4 ระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์หมายถึง ระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทาง WWW.1567.moi.go.th โดยระบบการรับเรื่องราว ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้นเป็นการเก็บข้อมูลการแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การส่งต่อ ระบบติดตามสถานะในการดำเนินการ ผลการดำเนินการของเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยจะประกอบไปด้วยผู้ใช้งานในสองส่วนคือในส่วนของประชาชน และในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน ซึ่งระบบดังกล่าวสามารถส่งในส่วนของข้อมูล รูปภาพ หลักฐาน รายละเอียดอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ผู้ใช้งานได้บันทึกข้อมูลลงไปในระบบ เพื่อเป็นช่องทางอีกช่องทางหนึ่งสำหรับให้ประชาชนได้ร้องเรียนผ่านระบบคอมพิวเตอร์ได้

1.6.5 การพิจารณาเรื่องร้องเรียนจนมีสถานะยุติเรื่อง หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์จนได้ข้อยุติได้แก่

- (1) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (2) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามประสงค์ของผู้ร้องบางส่วนและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (3) เรื่องที่ดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ตามประสงค์ของผู้ร้องและได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- (4) เรื่องร้องทุกข์ที่ระงับพิจารณาหรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเทห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

(สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2558)

บทที่ 2

**แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการศึกษาผลของการนำระบบการรับเรื่อง
ร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ไปใช้ในงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม :
กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย**

ในการศึกษาผลของการนำระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ไปใช้ในภารกิจ
รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม : กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย
สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า
แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) การทบทวนวรรณกรรม - แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผล (Efficiency) เทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) รวมถึงงานวิจัยที่มีความเกี่ยวข้อง
- 2) ทบทวนข้อมูลเกี่ยวกับสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ ในส่วนของภารกิจ
อำนวยความสะดวก (การแก้ไขเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์) และวิธีในการใช้งานระบบรับเรื่อง
ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ออนไลน์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

2.1 การทบทวนวรรณกรรม - แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในส่วนของการทบทวนวรรณกรรมจะเป็นการศึกษาวิจัยบทความทางวิชาการ ทฤษฎี
และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางและกรอบแนวคิดในการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
ออนไลน์ โดยสามารถแบ่งประเด็นในการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องได้ ดังนี้

2.1.1. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผล (Efficiency)

ราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ Effectiveness หมายถึงผลสำเร็จ
, ผลที่เกิดขึ้น

Peter Drucker ได้กล่าวไว้ว่า “Efficiency is doing things right. Effectiveness is doing
the right things” หรือ “ประสิทธิภาพคือการทำสิ่งต่าง ๆ อย่างถูกต้อง ประสิทธิภาพคือการทำสิ่งที่
ถูกต้อง”

องค์การที่มีประสิทธิผล หมายถึง องค์การที่ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย (Goals) ที่ตั้งใจไว้
ประสิทธิผลจึงเป็นเรื่องของความสำเร็จขององค์การในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ตามที่ได้ตั้งเป้าหมาย

เอาไว้ตั้งนั้น การพูดถึง ประสิทธิภาพขององค์การจึงเป็นเรื่องของการพยายามหาคำตอบว่าองค์การที่ศึกษานั้นได้ดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ได้สำเร็จแค่ไหน (พิทยา บวรวัฒนา, 2541)

การศึกษาเรื่องประสิทธิผลขององค์การมีวัตถุประสงค์ที่จะหาหลักเกณฑ์ที่จะใช้วัด ประสิทธิภาพขององค์การ เพื่อนักวิชาการจะสามารถบอกได้ว่าองค์การที่กำลังทำการศึกษายู่นั้น มีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร โดยในส่วนของวิธีในการวัดประสิทธิผลขององค์การมีอยู่ 4 วิธี ดังนี้

1) วิธีการวัดจากความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมาย (the goal – attainment approach)

2) วิธีการวัดโดยอาศัยความคิดระบบ การใช้หลักการวัดประสิทธิผลขององค์การจากเป้าหมายขององค์การนั้น ทำให้นักวิชาการเพ่งความสนใจไปที่ปัจจัยนำออก (output) ขององค์การ การนำเอาความคิดระบบมาอธิบายองค์การทำให้เราตระหนัก ว่ายังมีส่วนอื่นขององค์การนอกจากปัจจัยนำออก ที่มีความสำคัญต่อองค์การ และถ้าเราหันมาวัดประสิทธิผล ขององค์การจากส่วนอื่น ๆ ขององค์การ เช่น ปัจจัยนำเข้า กระบวนการแปรปัจจัยนำเข้าให้เป็น ปัจจัยนำออก แล้วจะทำให้เราสามารถสร้างเกณฑ์การวัดประสิทธิผลเกณฑ์ใหม่ขึ้น

3) วิธีการวัดจากความสามารถขององค์การในการชนะใจผู้มีอิทธิพล โดยองค์การที่มีสายตาแหลมคมสามารถมองว่าบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ใดในสภาพแวดล้อมมีความสำคัญต่อองค์การ และยังคงเป็นองค์การที่สามารถชนะใจบุคคล และกลุ่มผลประโยชน์ใน สภาพแวดล้อมที่สำคัญทั้งหลายเหล่านี้ทำให้บุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ที่สำคัญ ไม่ดำเนินการขัดขวางการทำงานขององค์การ องค์การที่เอาตัวรอดอยู่ได้จะเป็นองค์การ ที่กำหนดเป้าหมายขององค์การให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ในสภาพแวดล้อมซึ่งมีอำนาจควบคุมทรัพยากรที่จำเป็นต่อความอยู่รอดขององค์การ

4) วิธีการวัดจากค่านิยมที่แตกต่างกันของสมาชิกองค์การ นักวิชาการเชื่อว่าประสิทธิผลขององค์การเป็นเรื่องนานาชาติตั้ง เกณฑ์การวัดประสิทธิผลขององค์การที่จะใช้ขึ้นอยู่กับว่าใครมีตำแหน่งอะไร และมีผลประโยชน์อย่างไร ดังนั้น จึงเป็นเรื่องธรรมดาที่องค์การจะมีเป้าหมายซึ่งขัดแย้งกันกับสมาชิกองค์การ เพราะบุคคลทั้งหลายที่กำหนดเป้าหมายขององค์การนั้นต่างมีค่านิยมที่ แตกต่างกัน การวัดประสิทธิผลขององค์การจึงต้องพิจารณาค่านิยมต่าง ๆ ของผู้ประเมินผลองค์การ ซึ่งจะเป็นผู้เลือกว่าจะใช้มาตรวัดประสิทธิผลขององค์การแบบไหน (พิทยา บวรวัฒนา : 2541 : 184)

Robert E. Quinn และ John Rohrbaugh เสนอรูปแบบการวัดประสิทธิผลองค์การ 4 รูปแบบ ได้แก่

1) การวัดในรูปแบบมนุษย์สัมพันธ์ ให้ความสำคัญต่อคนและความยืดหยุ่นของโครงสร้างองค์กร การวัดประสิทธิผลองค์กรต้องพิจารณาที่ความสามารถในการสร้างความสามัคคีและการพัฒนาอัตรากำลังที่มีความรู้ความสามารถ (skilled work force)

2) การวัดในรูปแบบเปิด ให้ความสำคัญต่อองค์กรและความยืดหยุ่นของโครงสร้างองค์กรต่อสภาพแวดล้อม ภายนอก การวัดประสิทธิผลองค์กรต้องพิจารณาที่ความยืดหยุ่น และความสามารถในการหาทรัพยากรจากภายนอก (acquisition of resources)

3) การวัดในรูปแบบมีเหตุผล (the rational – goal model) ให้ความสำคัญต่อองค์กรและการควบคุมการวัดประสิทธิผลองค์กรต้องพิจารณาที่ความสามารถขององค์กรในการวางแผนและกำหนดเป้าหมาย (goods) และความสามารถขององค์กรในการสร้างผลงานให้มีผลผลิตสูง (productivity) และมีประสิทธิภาพ

4) การวัดในรูปแบบกระบวนการภายใน (the internal – process model) ให้ความสำคัญต่อคนและการควบคุม การวัดประสิทธิผลองค์กรดูที่ความสามารถในการกระจายข่าวสารภายในองค์กรและความสามารถในการรักษาเสถียรภาพ และความเป็นระเบียบ (order) (พิทยา บวรวัฒนา: 2541: 192)

ประสิทธิผล หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย หากการกำหนดเป้าหมายมีหลายระดับของความสำเร็จ การวัดประสิทธิผลก็จะบอกถึงการบรรลุเป้าหมายระดับใด หากมีเป้าหมายระดับเดียว การวัดประสิทธิผลก็จะบอกถึงการบรรลุเป้าหมายหรือไม่ หากบรรลุเป้าหมายคือมีประสิทธิผล (พลอย สืบวิเศษ, 2561)

ประสิทธิผลนั้นวัดความสำเร็จของงานโดยดูจากผลงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมาย ถ้าสามารถปฏิบัติงานโดยสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ถือว่าการปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิผล แต่ถ้าปฏิบัติงานแล้วไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ก็ถือว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิผล (ดร.ดนัย ปัตตพงศ์, ม.ป.ป.)

2.1.2. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)

ราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศดังนี้

คำว่า เทคโนโลยี หมายถึง วิทยาการที่นำเอาความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติ อุตสาหกรรม เป็นต้น

คำว่า สารสนเทศ มีความหมาย 2 ความหมาย ดังนี้

- 1) ข่าวสาร
- 2) การแสดงหรือชี้แจงข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ

เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ การสื่อสารโทรคมนาคม การจัดการฐานข้อมูล และเทคโนโลยีที่ใช้ในการประมวลสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์ (O' Brien, 2001 : G 11)

เทคโนโลยีสารสนเทศในความหมายแบบแคบนั้น มีความหมายถึงเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการบันทึกหรือมีความเกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ การประมวลผล การส่ง รับ เชื่อมโยงข้อมูลและสารสนเทศ ซึ่งหมายรวมถึงเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในกระบวนการที่กล่าวถึงแล้ว โดยในส่วนของความหมายแบบกว้างนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความหมายถึงสิ่งที่มีความเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีทุกอย่าง ซึ่งองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ถูกนำมาผสมกันนั้น นำมารวมกันในกระบวนการสร้างจัดเก็บ และสื่อสารสารสนเทศ (สุชาติ กิระนันท์, 2542 : 7)

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึงอุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์ที่ช่วยให้การทำงานเกี่ยวกับสารสนเทศและสนับสนุนการนำสารสนเทศมาตอบสนองต่อความต้องการขององค์กร (Haag et al., 2000: 17)

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ส่วนประกอบที่เป็นองค์ประกอบในด้านเทคโนโลยีของระบบสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นส่วนประกอบในเรื่องขององค์ประกอบด้านฮาร์ดแวร์ ด้านฐานข้อมูล ด้านซอฟต์แวร์ เครื่องช่วยอุปกรณ์อื่น ๆ หรือ หมายถึงการรวมไว้ด้วยกันของระบบสารสนเทศหลายระบบที่ใช้ภายในองค์กร (Turban et al., 2001: 19)

ความหมายของคำว่าเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น จะมีความหมายใน 2 แบบ โดยในส่วนของความหมายแบบแคบนั้น มีความหมายถึงอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการในการรวบรวม ประมวลผล เก็บรักษา เผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ รวมถึงสารสนเทศ โดยมีความหมายรวมไปถึงทั้งในส่วนขององค์ประกอบด้านฮาร์ดแวร์ องค์ประกอบด้านซอฟต์แวร์ องค์ประกอบด้านฐานข้อมูล และการสื่อสารโทรคมนาคม โดยในส่วนของความหมายแบบกว้างนั้น จะมีความหมายถึงระบบสารสนเทศ (Information Systems) ซึ่งโดยทั่วไปนั้นจะนิยมใช้ความหมายในแบบแคบโดยจะมีการพิจารณาว่าเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น เป็นหนึ่งในส่วนประกอบของระบบสารสนเทศนั่นเอง (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2560)

โดยในส่วนของ การแบ่งองค์ประกอบของระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์ หรือระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการที่ใช้คอมพิวเตอร์ (Computer-based information systems - CBIS) มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

- 1) องค์ประกอบด้านฮาร์ดแวร์ (hardware) ซึ่งมีความหมายถึงอุปกรณ์ที่ใช้ช่วยดำเนินการเกี่ยวกับการป้อนข้อมูล ประมวล จัดเก็บ และผลิต OUTPUT ออกมาในระบบสารสนเทศ
- 2) องค์ประกอบด้านซอฟต์แวร์ (software) ซึ่งมีความหมายถึงโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ช่วยให้ฮาร์ดแวร์ทำงาน
- 3) องค์ประกอบด้านฐานข้อมูล (database) ซึ่งมีความหมายถึงการจัดระบบของแฟ้มข้อมูล ซึ่งเก็บข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกัน การจัดกลุ่มของแฟ้มข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กัน เพื่อนำไปใช้ในการทำงาน
- 4) องค์ประกอบด้านเครือข่าย (network) ซึ่งมีความหมายถึงการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกันเพื่อช่วยให้มีการใช้ทรัพยากรร่วมกันและช่วยในการติดต่อสื่อสารระหว่างคอมพิวเตอร์ในเครือข่าย
- 5) องค์ประกอบด้านกระบวนการ (procedure) ซึ่งมีความหมายถึงนโยบาย กลยุทธ์ วิธีการ และกฎระเบียบต่าง ๆ ในการใช้ระบบสารสนเทศ
- 6) องค์ประกอบด้านคน (people) ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในระบบสารสนเทศ ซึ่งได้แก่ บุคคล ที่เกี่ยวข้องในระบบสารสนเทศเช่น ผู้ออกแบบ ผู้พัฒนาระบบ ผู้ดูแลระบบ และผู้ใช้งานระบบ

Peter Drucker (1998) ได้กล่าวถึงคำว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ IT หรือ Information Technology ไว้ว่า สารสนเทศ (Information) มีความสำคัญมากกว่า เทคโนโลยี (Technology) เพราะสารสนเทศ ถือเป็นทรัพย์สินที่มีความสำคัญอย่างยิ่งยวด (critical asset) ส่วนเทคโนโลยีเป็นเพียงเครื่องมือ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารและผู้บริหารที่เกี่ยวข้องในการจัดเตรียมสารสนเทศ

2.1.3. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems)

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึงระบบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กันและช่วยกันทำงานเพื่อรวบรวม ประมวล เก็บรักษา และเผยแพร่สารสนเทศเพื่อใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจ การประสานงาน การควบคุม และการวิเคราะห์ การทำงานภายในองค์กร (Laudon & Laudon, 1999: 7)

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการคือระบบที่รวบรวม ประมวล เก็บรักษา วิเคราะห์ และเผยแพร่สารสนเทศ เพื่อการจัดการหรือเพื่อจุดมุ่งหมายใด ๆ โดยเฉพาะ (Turban et al., 2001:17)

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึง การรวมคน กระบวนการซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูล และเครื่องหมาย ต่าง ๆ อย่างเป็นระบบเพื่อจัดหาสารสนเทศให้กับผู้บริหารและผู้ตัดสินใจ (Stair & Reynolds, 1999 : 25)

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการคือระบบที่รวบรวม ประมวล เก็บรักษาและเผยแพร่สารสนเทศ เพื่อใช้ในการวางแผน การพัฒนาการตัดสินใจ ประสานงาน และควบคุมการดำเนินงาน

ซึ่งหากเราพิจารณาถึงคำจำกัดความของระบบสารสนเทศที่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ จะมีคำที่ใช้สำหรับเรียกระบบดังกล่าวโดยเฉพาะว่า computer – based information systems ซึ่งกล่าวได้ว่า ความหมายของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems) นั้น มีความหมายเหมือนกับระบบสารสนเทศ (Information Systems) (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2560)

2.1.4. การศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของระบบ

นายสำราญ คงเจริญ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย จำนวน 4 ประการ ดังนี้

- 1) เพื่อทราบถึงลักษณะ สภาพของระบบและกระบวนการแต่ละกิจกรรมบริการของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่
- 2) เพื่อทราบประสิทธิผลของระบบและกระบวนการแต่ละกิจกรรมบริการ
- 3) เพื่อทราบปัญหาอุปสรรคของระบบ และกระบวนการของแต่ละกิจกรรมบริการ
- 4) เพื่อทราบสาเหตุที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลของระบบและกระบวนการในแต่ละกิจกรรม

โดยผลจากการศึกษาปรากฏ ดังนี้

- 1) ลักษณะสภาพของแต่ละกิจกรรมบริการจาก 6 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายอนามัย ฝ่ายรักษาความสะอาด และฝ่ายรายได้มีลักษณะของการบริการ 2 ด้าน คือ ด้านสาธารณูปโภคและด้านเฉพาะด้าน โดยในส่วนของกิจกรรมด้านเฉพาะด้านนั้น ส่วนใหญ่มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานไว้ชัดเจนตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงจบภารกิจ ในขณะที่ส่วนของกิจกรรมด้านสาธารณูปโภค มีบางกิจกรรมไม่สามารถระบุขั้นตอนหรือเวลาไว้เป็นมาตรฐานกลางได้

เช่น โครงการปรับปรุงถนน โครงการซ่อมท่อระบายน้ำ โครงการสร้างเขื่อนของฝ่ายโยธา การตรวจสอบควบคุมการประกอบกิจการร้านค้าของฝ่ายอนามัย เป็นต้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดของโครงการ ความพร้อมด้านทรัพยากรของแต่ละหน่วยงานและปัญหาด้านสภาพแวดล้อม

2) ประสิทธิภาพของระบบและกระบวนการให้บริการของแต่ละกิจกรรมผลปรากฏว่ามีประสิทธิภาพสูง ส่วนใหญ่สามารถปฏิบัติตามระบบและกระบวนการได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ ดำเนินการได้เสร็จก่อนเวลา หรือสามารถรวบรัดขั้นตอนให้สั้นลงได้ (สำราญ คงเจริญ, 2539)

ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง ได้วิจัยประสิทธิผลการให้บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์จากผลการศึกษาพบว่า

1) ประสิทธิภาพการให้บริการระบบสารสนเทศของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย คุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล และคุณภาพการบริการในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง

2) ปัจจัยคุณภาพบริการ อิเล็กทรอนิกส์และการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการระบบ สารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3) ปัญหา และอุปสรรค ในการให้บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ส่วนใหญ่ จะพบปัญหาในเรื่องของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีจำนวนไม่พอเพียงสำหรับการให้บริการ แก้ปัญหาที่เกิดจากระบบสารสนเทศดังกล่าว (ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง, 2560)

2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานในสังกัดของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยจะมีการแบ่งโครงสร้างของหน่วยงานภายในออกเป็น 4 กลุ่มงาน ดังนี้

- 1) กลุ่มงานสนับสนุนผู้ตรวจราชการ
- 2) กลุ่มงานสนับสนุนและประสานการตรวจราชการ
- 3) ศูนย์ดำรงธรรม
- 4) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

โดยภารกิจที่สำคัญของสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีดังต่อไปนี้

1) ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลและข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการจัดทำประเด็นสนับสนุนแผนการตรวจราชการประจำปีและการประเมินผลการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยเป็นประจำทุกเดือน เพื่อร่วมกันพิจารณาประเด็นการตรวจและผลความคืบหน้าของการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือแก้ไขปัญหาในแต่ละเดือนโดยพิจารณาผลการดำเนินงานของจังหวัดหรือหน่วยงานที่มีผลงานดีเด่นเพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย

2) ประสานสร้างเครือข่ายร่วมกับสำนักนายกรัฐมนตรี หน่วยงานอื่น และภาคประชาชน เพื่อบูรณาการแผนการตรวจราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์และการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กับส่วนราชการอื่นที่มีเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงมหาดไทย

3) จัดทำแผนการตรวจราชการแบบบูรณาการระหว่างผู้ตรวจราชการกรมของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ภายใต้นโยบายสำคัญของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย โดยมอบอำนาจให้ผู้ช่วยผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยทำหน้าที่วิเคราะห์ความเสี่ยง การติดตามผลการดำเนินงานตามนโยบาย รวมทั้งจัดทำรายงานผลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย

4) พัฒนาระบบการตรวจราชการ การรายงาน และติดตามผลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E - inspection) และนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับระบบการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์โดยใช้ระบบอินเทอร์เน็ต โดยสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้จัดระบบการตรวจราชการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E - inspection) ซึ่งเป็นการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการตรวจราชการ เพื่อให้การตรวจราชการมีประสิทธิภาพ โดย สามารถส่งข้อมูลย้อนกลับให้ผู้บริหารระดับสูงได้ทราบสถานการณ์ปัญหาอุปสรรค และสามารถแก้ไขได้ทันเหตุการณ์

5) เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยเรียกว่า “ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย” โดยมีหน้าที่ในการรับแจ้งเบาะแสเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้งสืบสวน สอบสวน และจัดทำรายงานผลหรือความคืบหน้าตามที่ผู้บริหารสั่งการ ทั้งนี้โดยการประสานงานร่วมกับส่วนราชการและภาคเอกชน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อแก้ปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและเป็นธรรม โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน

6) ประสาน เร่งรัด ติดตาม และสนับสนุนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการวิเคราะห์ข้อมูลของจังหวัดในการแก้ไขปัญหากรณีราษฎรทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา

7) เป็นศูนย์ประสานการตรวจราชการ และติดตามผลการดำเนินงานตามนโยบายสำคัญของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย ตลอดจนการตรวจนิเทศของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย และสำนักนายกรัฐมนตรี

8) ส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองตัวอย่างต่อเนื่องและมีการประสานงานภาคเอกชนให้เข้ามาเป็นเครือข่าย และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในรูปแบบของคณะกรรมการร่วมระหว่างภาครัฐกับเอกชน

9) พัฒนาคุณภาพบุคลากรในองค์การให้มีความรู้ในด้านการเป็นผู้สนับสนุนการตรวจราชการ และเป็นสื่อกลางในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

10) การตรวจติดตาม และการสนับสนุนการดำเนินงานยุทธศาสตร์จังหวัด และกลุ่มจังหวัด (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2558)

ระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์

ระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อรับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์จากประชาชนทั่วประเทศโดยไม่ต้องไปติดต่อที่ศูนย์ดำรงธรรมด้วยตนเอง ซึ่งประชาชนทุกคนสามารถเข้าใช้งานระบบดังกล่าวผ่านทาง URL www.damrongdham.moi.go.th โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) หน้าหลักของเว็บไซต์

ศูนย์ดำรงธรรม

1567 ฟรี! ตลอด 24 ชั่วโมงทั่วประเทศ

- ✓ รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
- ✓ เป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ
- ✓ งานบริการรับ-ส่งต่อ
- ✓ บริการข้อมูลข่าวสาร / ให้คำปรึกษา
- ✓ รับเรื่องความต้องการและข้อเสนอแนะ
- ✓ เป็นศูนย์รองรับการปฏิบัติเร่งด่วนของรัฐบาล
- ✓ ดำเนินการด้วยชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

เข้าสู่ระบบ

ศูนย์ดำรงธรรม 1567 ยินดีให้บริการ

4

5

วันที่	หัวข้อข่าว
ใหม่	13 ก.ค. 2563 ติดตามจำนวนผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
ใหม่	13 ก.ค. 2563 คนค.แถลงผู้ป่วยโควิดรายใหม่ พบผู้ป่วยเพิ่ม 3 ราย

ภาพ 1 หน้าหลักของเว็บไซต์

ที่มา : <https://damrongdham.moi.go.th/>

คำอธิบายรูปภาพ

1. แสดงรูปภาพโลโก้ของเว็บไซต์
 2. ไอคอนเมนูหลักของเว็บไซต์
 3. ไอคอนสำหรับลงชื่อเข้าใช้งานระบบ
 4. แสดงเมนูการค้นหาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในประเทศไทย
 5. แสดงเมนูประกาศ/ข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ
- 2) เมื่อผู้ใช้งานต้องการเข้าใช้งานระบบ จะต้องทำการเข้าสู่ระบบหรือสมัครสมาชิกก่อนเข้าใช้งาน



ภาพ 2 เมนูหลักของหน้าเว็บไซต์
ที่มา : <https://damrongdham.moi.go.th/>

- 3) คลิกไอคอน จะพบกับหน้าจอเข้าสู่ระบบหรือสมัครสมาชิก

ภาพ 3 หน้าจอเข้าสู่ระบบ (ประชาชน)
ที่มา : <https://damrongdham.moi.go.th/>

- 4) กรณีเป็นสมาชิกแล้ว ให้กรอก ชื่อผู้ใช้ และ รหัสผ่าน จากนั้นคลิกไอคอน

เข้าสู่ระบบ

เพื่อทำการเข้าสู่ระบบ ระบบจะแสดงหน้าหลักของเว็บไซต์

- 5) กรณียังไม่ได้เป็นสมาชิก ให้ผู้ใช้งานคลิกไอคอน

สมัครสมาชิก

เพื่อที่จะให้ผู้ใช้งานได้ดำเนินการสมัครสมาชิกก่อนเข้าใช้งาน โดยระบบจะแสดงหน้าต่าง เพื่อให้ผู้ใช้งานกรอกข้อมูลส่วนตัว ดังนี้

ลงทะเบียน

เลขบัตรประชาชน *	หมายเลขหนังสือเดินทาง	
<input type="text" value="เลขบัตรประชาชน"/>	<input type="text" value="หมายเลขหนังสือเดินทาง"/>	
โปรตระกูลชื่อผู้ใช้นี้มากกว่า 6 ตัวอักษร และใช้ตัวอักษร (a-z) และตัวเลขเท่านั้น *	รหัสผ่านมากกว่า 6 ตัวอักษร และใช้ตัวอักษร (a-z) และ (A-Z) และตัวเลขเท่านั้น *	ยืนยันรหัสผ่านมากกว่า 6 ตัวอักษร และใช้ตัวอักษร (a-z) และ (A-Z) และตัวเลขเท่านั้น *
<input type="text" value="ชื่อผู้ใช้"/>	<input type="text" value="รหัสผ่าน"/>	<input type="text" value="ตรวจสอบรหัสผ่าน"/>
คำนำหน้า *	ชื่อ ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ *	นามสกุล ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ *
<input type="text" value="คลิกเพื่อเลือก"/>	<input type="text" value="ชื่อจริง"/>	<input type="text" value="นามสกุล"/>
เพศ	วันเดือนปีเกิด ตัวอย่าง (1-10-2555) พ.ศ. ไทย	เบอร์โทรศัพท์ *
<input type="text" value="คลิกเพื่อเลือก"/>	<input type="text" value=""/>	<input type="text" value="เบอร์โทรศัพท์"/>
อีเมล	บ้านเลขที่	หมู่ที่
<input type="text" value="อีเมล"/>	<input type="text" value="ที่อยู่"/>	<input type="text" value="ที่อยู่"/>
ซอย	ถนน	
<input type="text" value="ที่อยู่"/>	<input type="text" value="ที่อยู่"/>	
จังหวัด *	เขต / อำเภอ *	แขวง / ตำบล *
<input type="text" value="คลิกเพื่อเลือก"/>	<input type="text" value="ท่านไม่ได้เลือกรายการ"/>	<input type="text" value="ท่านไม่ได้เลือกรายการ"/>

ลงทะเบียน

ลบข้อมูลที่กรอก

ภาพ 4 หน้าการกรอกข้อมูลลงทะเบียนเพื่อรับรหัสเข้าใช้งาน (ประชาชน)

ที่มา : <https://damrongdham.moi.go.th/user/reg>

- 6) เมื่อกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว คลิกไอคอน

ลงทะเบียน

เพื่อทำการลงทะเบียนเข้าใช้งาน จากนั้นระบบจะกลับไปแสดงยังหน้าจอหลักของเว็บไซต์ และหากต้องการลบข้อมูล คลิกไอคอน

ลบข้อมูลที่กรอก

ระบบจะทำการลบข้อมูลที่ผู้ใช้งานได้กรอกมาข้างต้น

- 7) เมนู ร้องเรียน/ร้องทุกข์ คลิกไอคอน

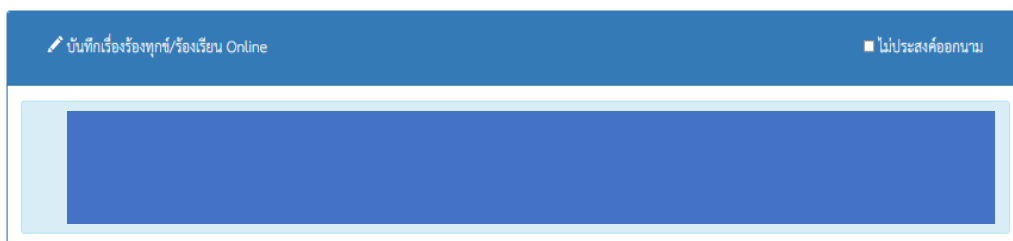
ร้องเรียน/ร้องทุกข์

จะแสดงหน้าจอการกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ในขั้นตอนแรก

ภาพ 5 หน้าเมนูข้อมูลเรื่องร้องเรียน / งานบริการต่าง ๆ
ที่มา : <https://damrongdham.moi.go.th/complain>

- 8) กรณีที่ผู้ร้องไม่ประสงค์ออกนามในการแจ้งเรื่อง ให้คลิกในช่อง ระบบจะแสดงเฉพาะหน้าจอการกรอกข้อมูลการร้องเรียนเท่านั้น

ไม่ประสงค์ออกนาม



ความประสงค์ในการดำเนินการ ผู้ถูกร้องทุกข์ จุดเกิดเหตุ หลักฐานประกอบการร้องทุกข์

ความประสงค์ในการดำเนินการ

* ประเภทงานบริการ ท่านไม่ได้เลือกรายการ

ประเภทเรื่องร้องเรียนหลัก ท่านไม่ได้เลือกรายการ

ประเภทเรื่องร้องเรียนย่อย ท่านไม่ได้เลือกรายการ

* ชื่อเรื่อง

รายละเอียด

ลักษณะเรื่อง

หน้าถัดไป

ภาพ 6 หน้ากรอกข้อมูลเรื่องร้องเรียน
 ที่มา : <https://damrongdham.moi.go.th/complain>

- 9) เมื่อกรอกข้อมูลในขั้นตอนแรกครบถ้วนแล้ว คลิกไอคอน **หน้าถัดไป** เพื่อทำการกรอกข้อมูลในหน้าต่อไป
- 10) ในหน้านี้จะแสดงหน้าจอการกรอกข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน ซึ่งจะมีทั้งหน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน และบุคคล

ภาพ 7 หน้ากรอกข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน

ที่มา : <https://damrongdham.moi.go.th/complain>

- 11) เมื่อกรอกข้อมูลในขั้นตอนแรกครบถ้วนแล้ว คลิกไอคอน **หน้าถัดไป** เพื่อทำการกรอกข้อมูลในหน้าต่อไป หากต้องการกลับไปแก้ไขข้อมูลในหน้าก่อนหน้า ให้คลิกไอคอน **หน้าก่อนหน้า** เพื่อกลับไปแก้ไขข้อมูล
- 12) ในหน้านี้จะแสดงหน้าจอการกรอกข้อมูลจุดเกิดเหตุของเหตุการณ์ที่ต้องการร้องเรียน / ร้องทุกข์

ภาพ 8 หน้ากรอกข้อมูลจุดเกิดเหตุ

ที่มา : <https://damrongdham.moi.go.th/complain>

บันทึกเรื่องร้องทุกข์/เรื่องเรียน Online ไม่ประสงค์ออกนาม

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน : 1209900073458 ชื่อผู้ร้องทุกข์ : นาย ทศพล ระบบ อายุ : 0 ปี
 ที่อยู่ปัจจุบัน : ตำบล/แขวง : อำเภอ/เขต :
 จังหวัด : รหัสไปรษณีย์ : 0 เบอร์โทรศัพท์ :

ความประสงค์ในการดำเนินการ ผู้ทำเรื่องทุกข์ จุดเกิดเหตุ พนักงานสอบสวน

จุดเกิดเหตุ

ค้นหาสถานที่ Search


วัน/เดือน/ปี ที่เกิดเหตุ

สถานที่เกิดเหตุ

เหตุการณ์

ภาพ 9 หน้ากรอกข้อมูลจุดเกิดเหตุ (ต่อ)

ที่มา : <https://damrongdham.moi.go.th/complain>

- 13) ในหน้านี้จะสามารถค้นหาสถานที่จุดเกิดเหตุหรือกำหนดจุดเกิดเหตุได้โดยการปักหมุดลงใน Google Map
- 14) เพิ่มข้อมูล วัน/เดือน/ปี ที่เกิดเหตุ คลิกไอคอน  จะแสดงปฏิทินเพื่อทำการเลือก วัน/เดือน/ปี ที่เกิดเหตุ
- 15) เพิ่มข้อมูลสถานที่เกิดเหตุ
- 16) เพิ่มข้อมูลเหตุการณ์
- 17) เมื่อกรอกข้อมูลในขั้นตอน 13) ถึง 16) ครบถ้วนแล้ว ทำการคลิกไอคอน เพื่อทำการกรอกข้อมูลในหน้าต่อไป หรือหากต้องการกลับไปแก้ไขข้อมูลในหน้าก่อนหน้า ให้ทำการคลิกไอคอน เพื่อกลับไปแก้ไขข้อมูล

- 18) ในหน้านี้นี้จะแสดงหน้าจอการเพิ่มข้อมูลรูปภาพเหตุการณ์ที่ต้องการแจ้งเหตุหรือร้องเรียน/ร้องทุกข์

ภาพ 10 หน้าแบบหลักฐานประกอบเรื่อง

ที่มา : <https://damrongdham.moi.go.th/complain>

- 19) ทำการคลิกไอคอน

ลากไฟล์มาวางไว้ในกรอบ หรือ คลิกที่นี่เพื่อเปิดไฟล์

เพื่อเพิ่มข้อมูลรูปภาพเหตุการณ์ที่ต้องการแจ้งเหตุหรือร้องเรียน/ร้องทุกข์

- 20) เมื่อกรอกข้อมูลในขั้นตอนแรกครบถ้วนแล้ว ทำการคลิกไอคอน

หน้าถัดไป

เพื่อทำการกรอกข้อมูลในหน้าต่อไป หากต้องการกลับไปแก้ไขข้อมูลในหน้าก่อนหน้า ให้ทำการคลิกไอคอน

หน้าก่อนหน้า

เพื่อกลับไปแก้ไขข้อมูล

21) ในหน้านี้นี้จะแสดงรายละเอียดของเรื่องที่ทำกรร้องเรียน / ร้องทุกข์

The screenshot shows the 'ศูนย์ดำรงธรรม' (1567) complaint system interface. At the top, there is a navigation bar with the 1567 logo and the text 'ศูนย์ดำรงธรรม'. Below this, there are links for 'ร้องเรียน/ร้องทุกข์', 'ติดตามเรื่อง', 'ข่าวสาร', and 'คู่มือการใช้งาน'. The main content area is titled 'บันทึกเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน Online' and includes a 'ไม่ประสงค์ออกนาม' (Anonymous) checkbox. Below the title, there is a box containing user information: 'เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน : 1209900073458', 'ชื่อผู้ร้องทุกข์ : นาย ทดสอบ ระบบ', 'อายุ : 10 ปี', 'ที่อยู่ปัจจุบัน : ตำบล/แขวง :', 'อำเภอ/เขต :', 'จังหวัด :', 'รหัสไปรษณีย์ : 0', and 'เบอร์โทรศัพท์ :'. Below the information box is a progress bar with four steps: 'ความประสงค์ในการดำเนินการ', 'ผู้ร้องทุกข์', 'จุดเกิดเหตุ', and 'หลักฐานประกอบการร้องทุกข์'. The current step is 'ตรวจสอบข้อมูล' (Check information). Below the progress bar is a table with the following data:

ไฟล์		
วัน/เดือน/ปี ที่เกิดเหตุ	2016-07-11	▲
สถานที่เกิดเหตุ	ทดสอบ	▲
เหตุการณ์	ทดสอบ	▲
ประเภทเรื่อง	ร้องเรียน/ร้องทุกข์	▲
ประเภทเรื่องรอง	ปัญหาที่ดิน	▲
ประเภทเรื่องย่อย	ด้านการตรวจสอบทรัพย์สิน (๒๒) บ้านเช่า บ้านอยู่ (๒๒) สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย	▲
หัวข้อเรื่อง	ทดสอบ	▲
ความประสงค์ในการดำเนินการ	ขอความเป็นธรรม (๒๒) แจ้งเบาะแสการกระทำผิด	▲
ลักษณะเรื่อง	ทั่วไป	▲
รายละเอียด	ทดสอบ	▲
กระทรวง		▲
กรม		▲

ภาพ 11 หน้าสรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียน

ที่มา : <https://damrongdham.moi.go.th/complain>

22) ให้ผู้ใช้งานทำการตรวจสอบข้อมูลว่าถูกต้องทั้งหมดแล้ว ให้คลิกไอคอน

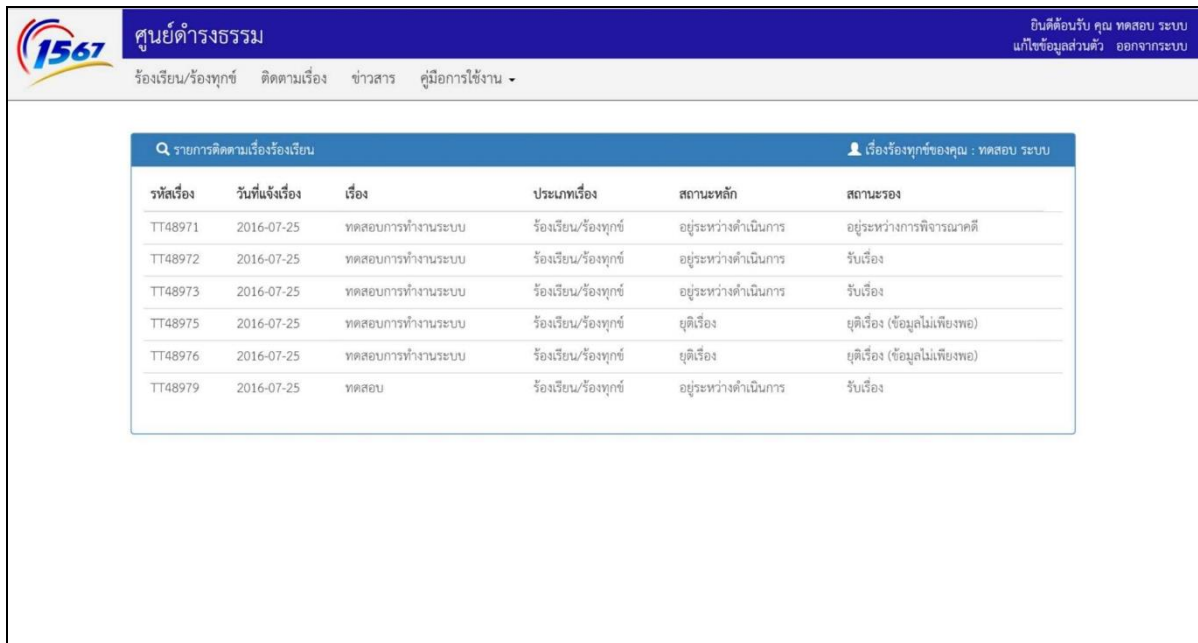
บันทึกคำร้องเรียน

เพื่อทำการบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ หากต้องการกลับไปแก้ไขข้อมูล ให้ทำการคลิกไอคอน

ย้อนกลับไปแก้ไข

เพื่อกลับแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง

23) เมื่อบันทึกข้อมูลแล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอรายการร้องเรียน/ร้องทุกข์



The screenshot shows a web interface for tracking complaints. At the top, there is a header with the logo '1567' and the text 'ศูนย์ดำรงธรรม' (Dangrangdham Center). Below the header, there are navigation links: 'ร้องเรียน/ร้องทุกข์' (Complaints), 'ติดตามเรื่อง' (Track Case), 'ข่าวสาร' (News), and 'คู่มือการใช้งาน' (User Manual). The main content area displays a table of complaint records.

รหัสเรื่อง	วันที่แจ้งเรื่อง	เรื่อง	ประเภทเรื่อง	สถานะหลัก	สถานะรอง
TT48971	2016-07-25	ทดสอบการทำงานระบบ	ร้องเรียน/ร้องทุกข์	อยู่ระหว่างดำเนินการ	อยู่ระหว่างพิจารณา
TT48972	2016-07-25	ทดสอบการทำงานระบบ	ร้องเรียน/ร้องทุกข์	อยู่ระหว่างดำเนินการ	รับเรื่อง
TT48973	2016-07-25	ทดสอบการทำงานระบบ	ร้องเรียน/ร้องทุกข์	อยู่ระหว่างดำเนินการ	รับเรื่อง
TT48975	2016-07-25	ทดสอบการทำงานระบบ	ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ยุติเรื่อง	ยุติเรื่อง (ข้อมูลไม่เพียงพอ)
TT48976	2016-07-25	ทดสอบการทำงานระบบ	ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ยุติเรื่อง	ยุติเรื่อง (ข้อมูลไม่เพียงพอ)
TT48979	2016-07-25	ทดสอบ	ร้องเรียน/ร้องทุกข์	อยู่ระหว่างดำเนินการ	รับเรื่อง

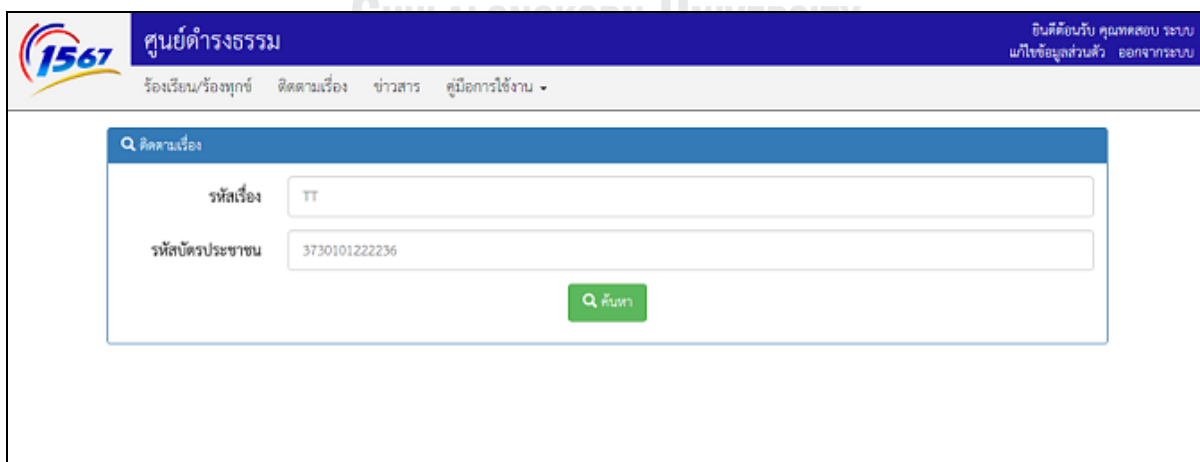
ภาพ 12 หน้าเมนูติดตามเรื่องร้องเรียน (ประชาชน)

ที่มา : <https://damrongdham.moi.go.th/complain/tracking>

24) เมนู ติดตามเรื่อง เป็นเมนูที่ใช้ติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อดูสถานะการดำเนินการ

คลิกไอคอน **ติดตามเรื่อง**

จะมีการแสดงหน้าจอให้ค้นหาจากรหัสเรื่องและรหัสบัตรประชาชน



The screenshot shows a search form for tracking complaints. At the top, there is a header with the logo '1567' and the text 'ศูนย์ดำรงธรรม' (Dangrangdham Center). Below the header, there are navigation links: 'ร้องเรียน/ร้องทุกข์' (Complaints), 'ติดตามเรื่อง' (Track Case), 'ข่าวสาร' (News), and 'คู่มือการใช้งาน' (User Manual). The main content area displays a search form with the following fields:

ค้นหาเรื่อง

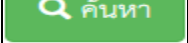
รหัสเรื่อง: TT

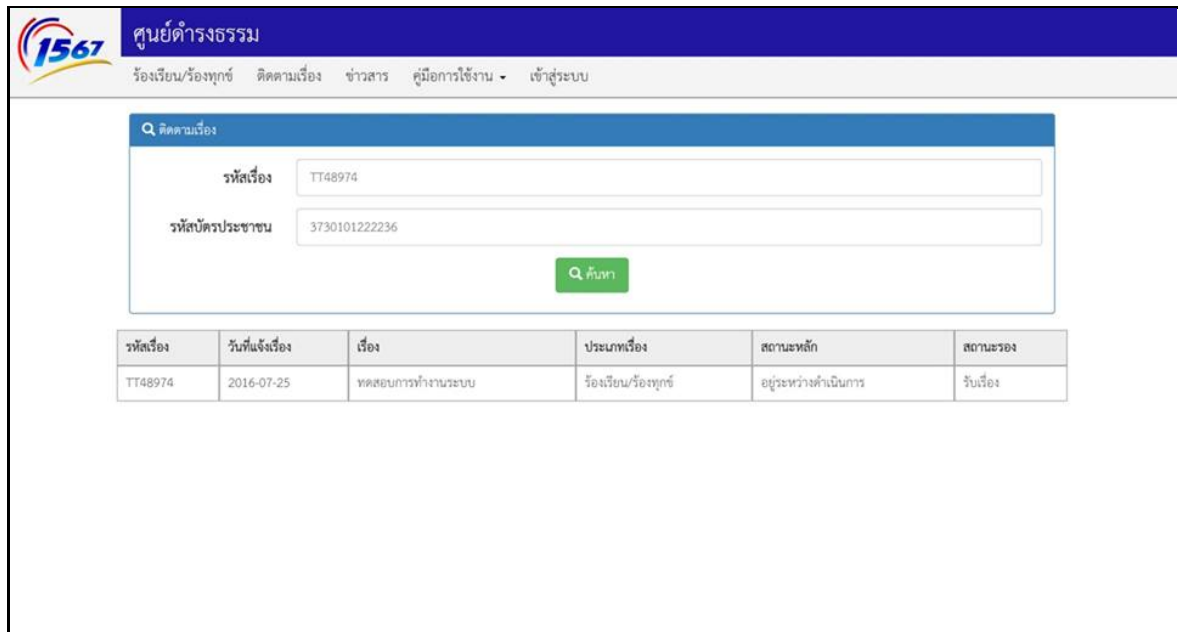
รหัสบัตรประชาชน: 3730101222236

ค้นหา

ภาพ 13 หน้ากรอกข้อมูลเพื่อสืบค้นเรื่องร้องเรียนที่ต้องการติดตาม (ประชาชน)

ที่มา : <https://damrongdham.moi.go.th/complain/tracking>

- 25) เมื่อกรอกข้อมูลรหัสเรื่องและรหัสบัตรประชาชนแล้ว คลิกไอคอน  เพื่อทำการค้นหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น



ศูนย์ดำรงธรรม
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ติดตามเรื่อง ข่าวสาร คู่มือการใช้งาน - เข้าสู่ระบบ

ติดตามเรื่อง

รหัสเรื่อง TT48974

รหัสบัตรประชาชน 3730101222236

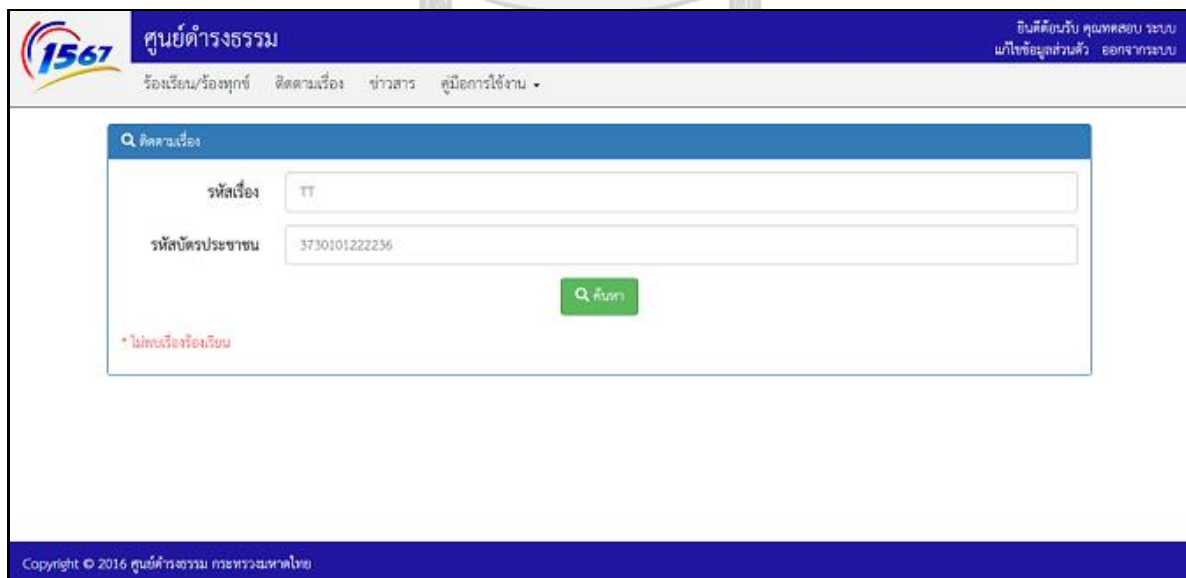
ค้นหา

รหัสเรื่อง	วันที่แจ้งเรื่อง	เรื่อง	ประเภทเรื่อง	สถานะหลัก	สถานะรอง
TT48974	2016-07-25	ทดสอบการทำงานระบบ	ร้องเรียน/ร้องทุกข์	อยู่ระหว่างดำเนินการ	รับเรื่อง

ภาพ 14 หน้าแสดงข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ค้นหา

ที่มา : <https://damrongdham.moi.go.th/complain/tracking>

- 26) กรณีไม่พบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น ระบบจะแสดงข้อความว่าไม่พบเรื่องที่ค้นหา



ศูนย์ดำรงธรรม
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ติดตามเรื่อง ข่าวสาร คู่มือการใช้งาน - เข้าสู่ระบบ

อื่นที่ต้อนรับ ศูนย์ทดสอบ ระบบ
แก้ไขข้อมูลส่วนตัว ออกจากระบบ

ติดตามเรื่อง

รหัสเรื่อง TT

รหัสบัตรประชาชน 3730101222236

ค้นหา

* ไม่พบเรื่องร้องเรียน

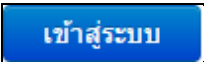
Copyright © 2016 ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

ภาพ 15 หน้าแสดงข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ค้นหาในกรณีไม่พบเรื่องที่ค้นหา

ที่มา : <https://damrongdham.moi.go.th/complain/tracking>

การเข้าใช้งานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ

โดยในส่วนของการเข้าระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ สามารถลงชื่อเข้าใช้งานระบบได้ โดยมีขั้นตอนการเข้าสู่ระบบดังนี้

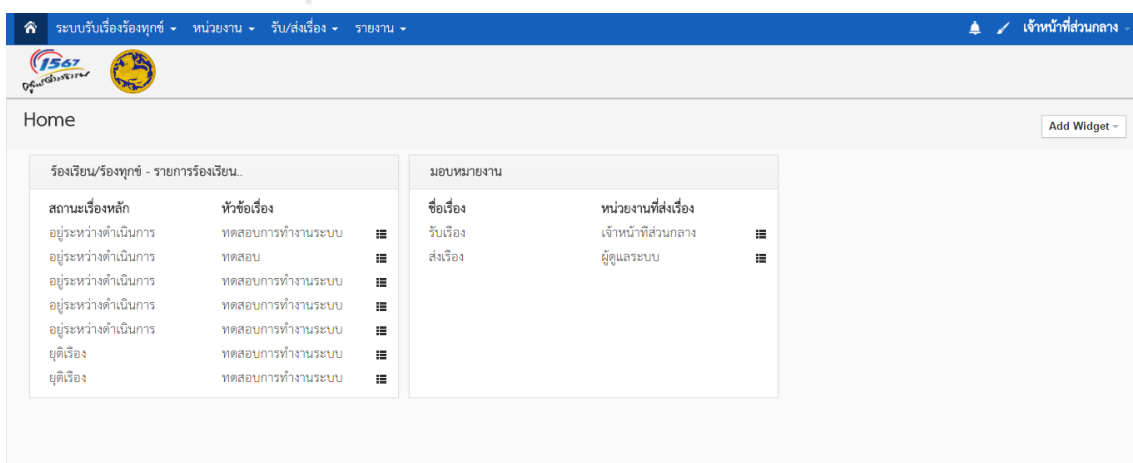
- 1) กรอกชื่อผู้เข้าใช้งานลงในช่อง Username
- 2) กรอกรหัสผ่านของชื่อผู้เข้าใช้งานลงในช่อง Password
- 3) คลิกไอคอน  เพื่อยืนยันการเข้าสู่ระบบ



ภาพ 16 หน้าจอเข้าสู่ระบบ (เจ้าหน้าที่)

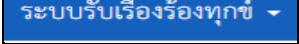
ที่มา : <https://damrongdham.moi.go.th/service/>

- 4) เมื่อคลิกไอคอน  เพื่อเข้าใช้งานระบบแล้ว จะพบกับหน้าแรกของระบบ



ภาพ 17 หน้าหลักของระบบ (เจ้าหน้าที่)

ที่มา : <https://damrongdham.moi.go.th/service/>

- 5) การเพิ่มข้อมูลของเจ้าหน้าที่ ส่วนกลาง คลิกไอคอน  จะมีเมนูต่าง ๆ ให้เลือก จากนั้นเลือกที่เมนู

บันทึกเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

จะแสดงหน้าจอการเพิ่มข้อมูล

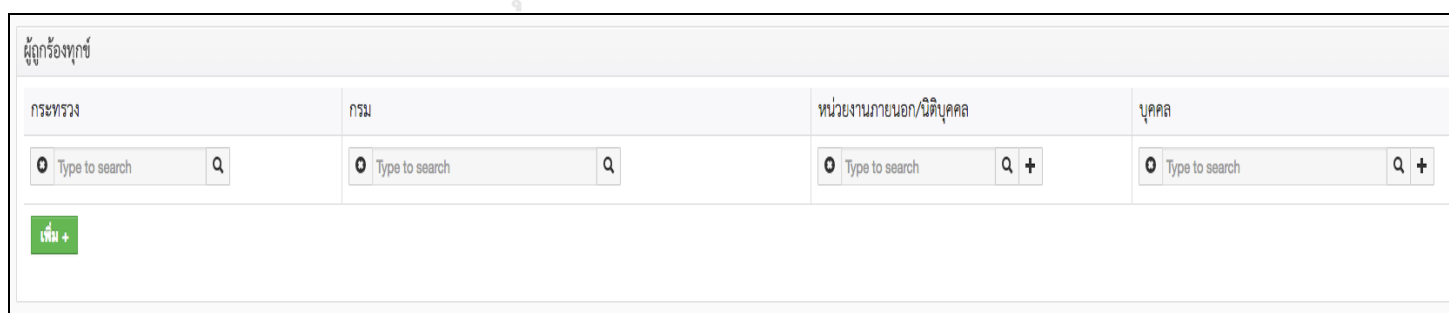
- 6) เมื่อเข้าที่หน้าบันทึกเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน จะแสดงหน้าต่างข้อมูลความประสงค์ในการดำเนินการโดยกำหนดประเภทเรื่องว่าเป็นเรื่องอะไร เช่น ประเภทหลัก, ประเภทรอง และประเภทเรื่องย่อย โดยในหัวข้อดังกล่าวจะสามารถเลือกได้มากกว่าหนึ่งข้อ การกำหนดหัวข้อเรื่อง หรือการเลือกความประสงค์ในการดำเนินการ สามารถทำการเลือกได้มากกว่าหนึ่งข้อ



ภาพ 18 หน้าจอเลือกการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ที่มา : <https://damrongdham.moi.go.th/service/complain>

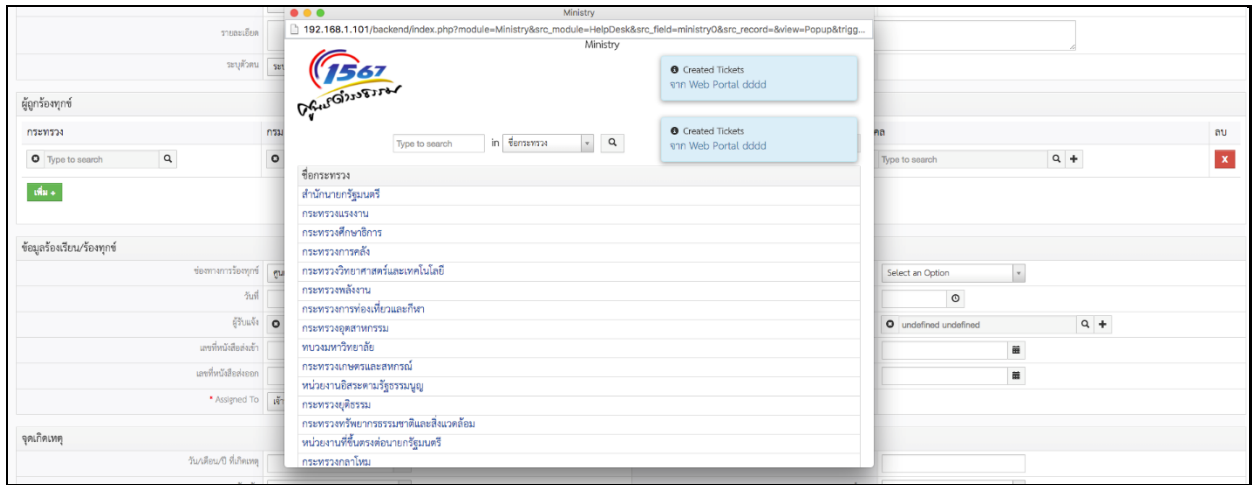
- 7) สามารถเลือกการระบุตัวตนว่าต้องการเปิดเผยข้อมูลบุคคลที่แจ้งหรือไม่
- 8) กำหนดข้อมูลผู้ที่ถูกร้องว่าเป็น หน่วยงานอะไร โดยสามารถเลือกกระทรวงและกรมที่มีอยู่ในระบบ รวมถึงการเลือกหน่วยงานภายนอก / นิติบุคคล และบุคคลทั่วไป



ภาพ 19 หน้ากำหนดข้อมูลผู้ถูกร้องทุกข์

ที่มา : <https://damrongdham.moi.go.th/service/complain>

- 9) โดยกดปุ่มค้นหาจะแสดงหน้าต่างข้อมูลรายการขึ้นมาทำการค้นหาและเลือก กระทรวงหรือกรมที่ต้องการร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยสามารถค้นหาข้อมูลตาม Field ทั้งหมดเมื่อทำการค้นหาก็จะแสดงรายการขึ้นมาโดยคลิกที่รายการจะแสดงข้อมูลที่เลือก



ภาพ 20 หน้ากำหนดข้อมูลผู้ร้องทุกข์ (ต่อ)

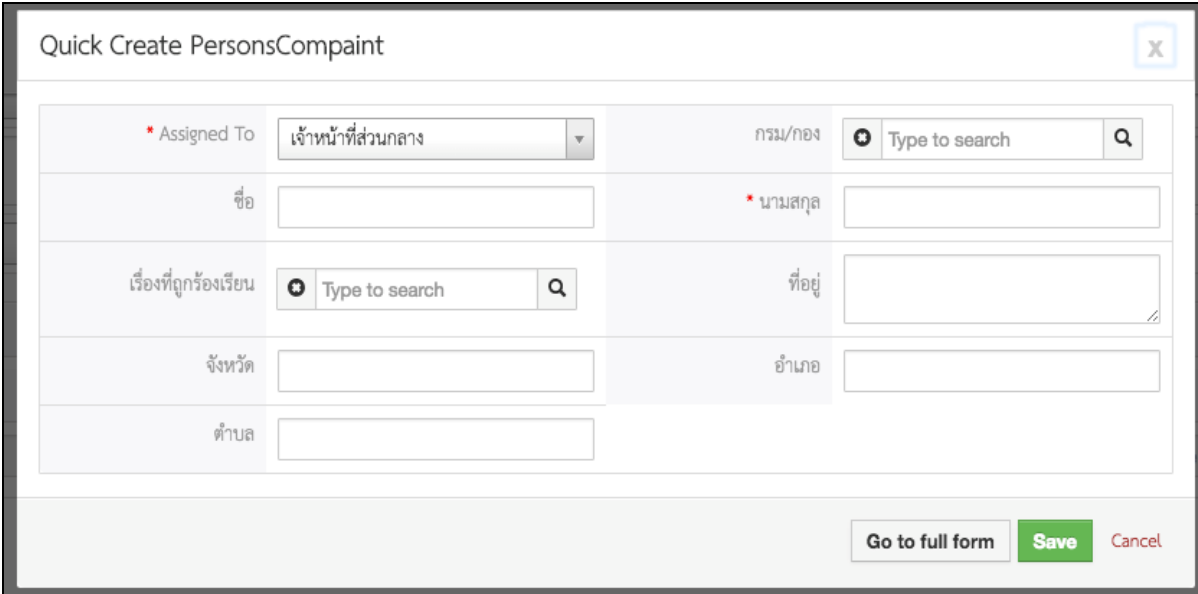
ที่มา : <https://damrongdham.moi.go.th/service/complain>

- 10) กำหนดข้อมูลหน่วยงานภายนอก/นิติบุคคล และบุคคล โดยสามารถพิมพ์ค้นหาในช่องเมื่อพิมพ์ จะแสดงรายการข้อมูลที่อยู่ในระบบขึ้นมาให้เลือก ในกรณีที่ไม่มีข้อมูลให้ทำการคลิกเพิ่ม ข้อมูลจะแสดงหน้าต่างขึ้นมาให้กรอกข้อมูลทำการกดบันทึกระบบจะจัดเก็บข้อมูลที่บันทึก

ภาพ 21 หน้ากำหนดข้อมูลผู้ร้องทุกข์ (เอกชน)

ที่มา : <https://damrongdham.moi.go.th/service/corporationcomplain>

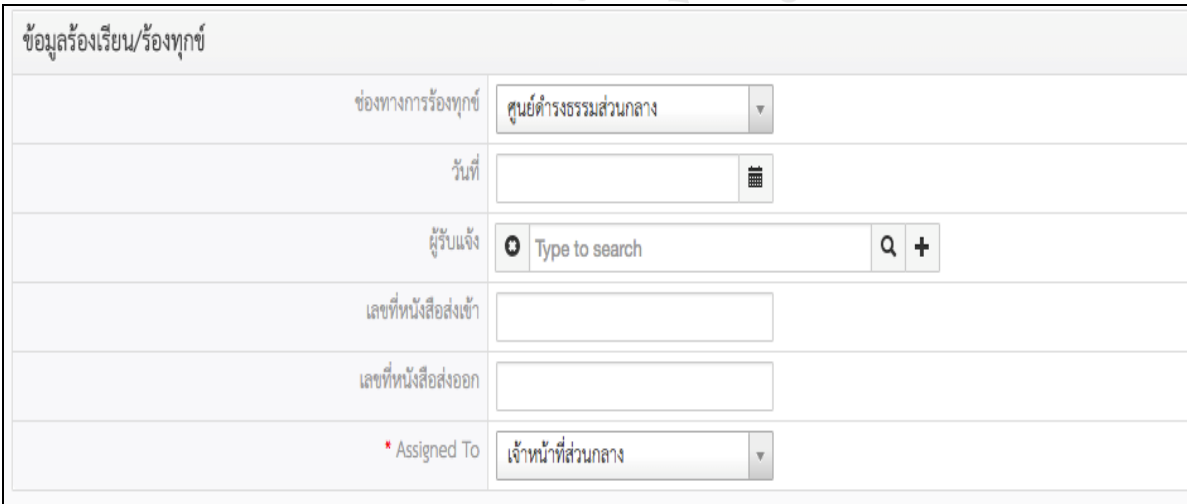
- 11) หน้าจอการเพิ่มข้อมูลนิติบุคคลที่ถูกร้องเรียนจะแสดงข้อมูลรายละเอียดชื่อและที่อยู่ขึ้นมาให้ทำการกรอกข้อมูลแล้วทำการบันทึกข้อมูลโดยกดปุ่ม Save ระบบจะทำการบันทึกข้อมูลผู้ที่ถูกร้องเรียนเข้าสู่ระบบ



ภาพ 22 หน้ากำหนดข้อมูลผู้ถูกร้องทุกข์ (บุคคล)

ที่มา : <https://damrongdham.moi.go.th/service/personscomplain>

- 12) หน้าจอการเพิ่มข้อมูลบุคคลที่ถูกร้องจะแสดงรายละเอียดผู้ถูกร้องขึ้นมาโดยให้ทำการกรอกข้อมูล ชื่อ - ที่อยู่ แล้วทำการบันทึกข้อมูลจะเก็บข้อมูลเข้าสู่ระบบบุคคลที่ถูกร้อง



ภาพ 23 หน้ากำหนดข้อมูลช่องทางกรร้องเรียน

ที่มา : <https://damrongdham.moi.go.th/service/complain>

- 13) หน้าจอข้อมูลที่ร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีการกำหนดช่องทางการร้องทุกข์ วันที่ และเวลาที่แจ้ง โดยระบบจะมีการตั้งค่าเริ่มต้นในวันที่ปัจจุบันให้ รวมทั้งในส่วนของข้อมูลผู้รับแจ้งว่าเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องเป็นใคร รวมถึงเลขที่หนังสือส่งเข้าและส่งออกเพื่อใช้ในการติดตามเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
- 14) สามารถเลือกความสำคัญของเรื่อง ข้อมูลผู้ร้องเรียน ซึ่งสามารถทำการเลือกข้อมูลผู้ร้องเรียนโดยค้นหาจากฐานข้อมูล ซึ่งหากไม่มีให้ทำการบันทึกข้อมูลเพิ่ม โดยในส่วนของ การกำหนดข้อมูลวันที่หนังสือส่งเข้าและส่งออกสามารถดำเนินการได้โดยการคลิกที่รูปปฏิทิน

ความสำคัญ	Select an Option
เวลา	<input type="text"/>
ผู้ร้องเรียน	<input type="text" value="undefined undefined"/> <input type="button" value="Q"/> <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="📅"/>
วันที่หนังสือส่งเข้า	<input type="text"/> <input type="button" value="📅"/>
วันที่หนังสือส่งออก	<input type="text"/> <input type="button" value="📅"/>

ภาพ 24 หน้ากำหนดระดับความสำคัญของเรื่อง

ที่มา : <https://damrongdham.moi.go.th/service/complain>

- 15) หน้าจอแสดง จุดเกิดเหตุ โดยมีรายละเอียดข้อมูลที่อยู่ของสถานที่เกิดเหตุโดยสามารถเลือกที่ Google Map โดยทำการคลิกลาก จุด Marker สีแดงเพื่อทำการกำหนดจุดเกิดเหตุหรือสามารถค้นหาสถานที่โดยคลิกที่ช่อง Search แล้วพิมพ์สถานที่ ซึ่งจะมีแสดงรายการสถานที่ขึ้นมา จากนั้นเลือกรายการสถานที่ที่ต้องการค้นหา ระบบจะทำการค้นหาที่อยู่ในเบื้องต้นให้พร้อมระบุ จังหวัด อำเภอ ตำบล ละติจูด,ลองจิจูด ของสถานที่เกิดเหตุให้โดยอัตโนมัติ

จุดเกิดเหตุ	วันที่เกิดเหตุ	สถานที่เกิดเหตุ	301/55ชุมชน302
จังหวัด	กรุงเทพมหานคร	อำเภอ	—อำเภอ—
ตำบล	Select an Option	เขตการ	
longitude	100.57641134072267	latitude	13.904427882957987

ภาพ 25 หน้าแสดงจุดเกิดเหตุ

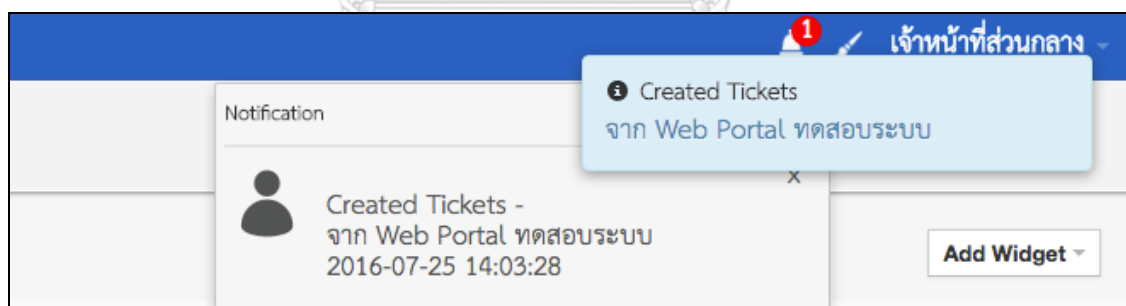
ที่มา : <https://damrongdham.moi.go.th/service/corporationcomplain>

- 16) หน้าจอหลักฐานและการดำเนินการของเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ สามารถแนบไฟล์และกำหนดสถานะการดำเนินการของเรื่องหลัก และสถานะการดำเนินการของเรื่องรองได้ว่าสถานะของเรื่องในตอนนี้อยู่ในสถานะอะไร

ภาพ 26 หน้าจอกำหนดสถานะการดำเนินการของเรื่องและแนบหลักฐานของเรื่องร้องเรียน

ที่มา : <https://damrongdham.moi.go.th/service/complain>

- 17) เมื่อทำการกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว คลิก Save เพื่อทำการบันทึกข้อมูล ข้อมูลจะทำการเพิ่มเข้าสู่ระบบหากไม่ต้องการบันทึกให้คลิก Cancel
- 18) หน้าจอของระบบดังกล่าวจะมีการแสดงการแจ้งเตือนเมื่อเวลาที่มีการแจ้งเข้ามาจากช่องทาง Mobile Application และ Web Portal จะแสดง Pop Up Alert Message ให้ทำการคลิกที่รูปกระดิ่ง จะแสดงรายการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่เข้ามาแล้วให้ทำการคลิกเรื่องที่ต้องการจะเข้าไปดู



ภาพ 27 หน้าจอแจ้งเตือนเรื่องร้องเรียน

ที่มา : <https://damrongdham.moi.go.th/service/>

- 19) เมื่อคลิกเข้าไปที่ Message การแจ้งเตือนจะแสดงหน้ารายการรายละเอียดทั้งหมดที่มีการแจ้งเตือนเข้ามา โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้ใช้ระบบทำการตรวจสอบรายละเอียดของข้อมูลว่าต้องการดำเนินการอย่างไรและมอบหมายงานให้หน่วยงานใด

ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ - หน่วยงาน - รับ/ส่งเรื่อง - รายงาน -

1567

Yoksooborabon

Edit More

Ticket Summary

Ticket Details

Updates

เอกสารแนบ

กระทรวง

กรม

หน่วยงานภายนอก/นิติบุคคล

ผู้ร้องเรียน

การดำเนินการ

▼ ความประสงค์ในการดำเนินการ	
เลขที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์	TT48978
ประเภทเรื่อง	ร้องเรียน/ร้องทุกข์
ประเภทเรื่องหลัก	สังคมและสวัสดิการ
ประเภทเรื่องย่อย	สังคมเสื่อมโทรม
ความประสงค์ในการดำเนินการ	ขอความช่วยเหลือ, ขอความเป็นธรรม
รายละเอียด	ทศสอการทำงานระบบ
ระบุตัวคน	ระบุตัวคน
▼ ผู้ร้องทุกข์	
กระทรวง	35371
นิติบุคคล	บุคคล 0
▼ ข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์	
ช่องทางกรรร้องทุกข์	Web Portal
วันที่	25-07-2016
ผู้รับแจ้ง	ผู้ร้องเรียน: ฉัตรชัย สุขชัยศรี

ภาพ 28 หน้าจอแสดงข้อมูลเรื่องร้องเรียน

ที่มา : <https://damrongdham.moi.go.th/service/complainmanagement>

- 20) ให้เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานคลิกหน้าจอการมอบหมายงานทางด้านขวามือโดยคลิกที่การดำเนินการ แล้วจะแสดงหน้ารายการมอบหมายงานขึ้นมาให้ทำการคลิกเพิ่ม โดยกดที่ปุ่ม +Add Assign

ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ - หน่วยงาน - รับ/ส่งเรื่อง - รายงาน -

1567

ขอความช่วยเหลือเรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ บ้านเลขที่ 54/1 ม.8 ต.สะเดียง อ.เมือง

Edit More

+ Add Assign

Ticket Summary

Ticket Details

Updates

เอกสารแนบ

กระทรวง

กรม

หน่วยงานภายนอก/นิติบุคคล

ผู้ร้องเรียน

การดำเนินการ

เลขที่ส่งออก	วันที่ส่งออก	เลขที่รับ	วันที่รับ	ชื่อเรื่อง	หน่วยงานที่ส่งเรื่อง	มอบหมายงานให้	ผลการดำเนินการ	สถานะ
--------------	--------------	-----------	-----------	------------	----------------------	---------------	----------------	-------

ภาพ 29 หน้าจอแสดงข้อมูลเรื่องร้องเรียน (ต่อ)

ที่มา : <https://damrongdham.moi.go.th/service/complainmanagement>

- 21) เมื่อทำการคลิกแล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอเพิ่มข้อมูลการมอบหมายงานโดยกำหนดชื่อเรื่อง รายละเอียดข้อมูล วันที่แล้วเสร็จ โดยระบบจะทำการ Link กับเรื่องที่ร้องเรียนให้อัตโนมัติ โดยให้ผู้ใช้งานระบบเลือกหน่วยงานที่จะมอบหมายงานให้ และทำการบันทึกข้อมูล

ภาพ 30 หน้าจอการมอบหมายงานให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ที่มา : <https://damrongdham.moi.go.th/service/complainmanagement>

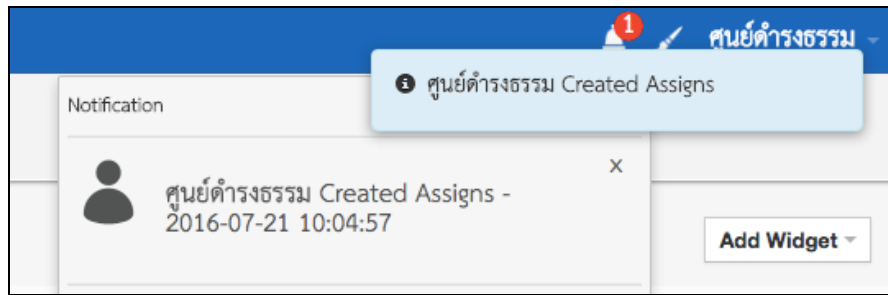
- 22) เมื่อทำการบันทึกข้อมูลการมอบหมายงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว ระบบจะขึ้นรายการดำเนินการ โดยสามารถเพิ่มการมอบหมายงานได้หลายหน่วยงาน

เลขที่ส่งออก	วันที่ส่งออก	เลขที่รับ	วันที่รับ	ชื่อเรื่อง	หน่วยงานที่ส่งเรื่อง	มอบหมายงานให้	ผลการดำเนินการ	สถานะ
S 17x96897/2016-07-25	25-07-2016	R 17x96897/2016-07-25	25-07-2016	รับเรื่อง	เจ้าหน้าที่ส่วนกลาง	กรมการปกครอง	กำลังวิเคราะห์ข้อมูล	รับเรื่อง
S 17x96897/2016-07-25	26-07-2016	R 17x96897/2016-07-25	25-07-2016	ส่งเรื่อง	ผู้ดูแลระบบ	กรมพัฒนาชุมชน	ส่งเรื่อง	รับเรื่อง

ภาพ 31 หน้าจอแสดงรายการการมอบหมายงาน

ที่มา : <https://damrongdham.moi.go.th/service/complainmanagement>

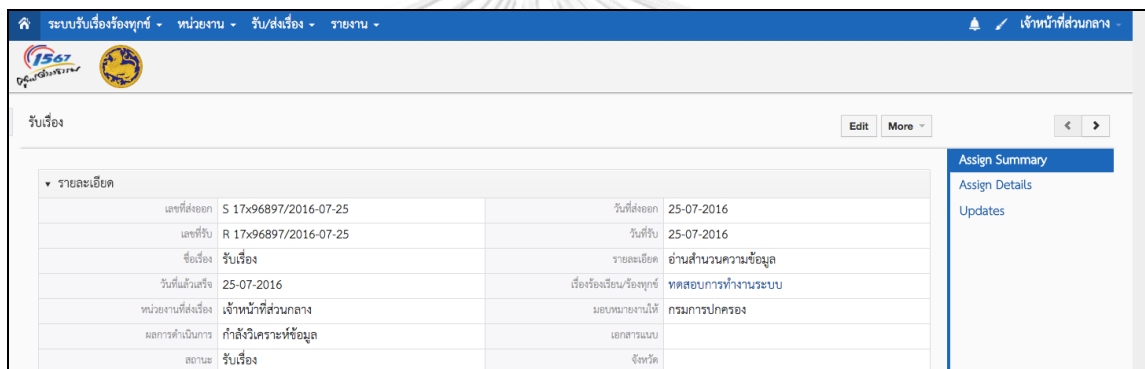
- 23) ในส่วนของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ เมื่อมีการบันทึกเรื่องการมอบหมายงานมาที่หน่วยงานต้นสังกัดของตน ก็จะมี Message Popup ขึ้นมา ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายทำการคลิกที่ Message ระบบจะแสดงเรื่องที่ส่งเข้ามา



ภาพ 32 หน้าจอแจ้งเตือนเรื่องร้องเรียน (ภายหลังได้รับการมอบหมายงาน)

ที่มา : <https://damrongdham.moi.go.th/service/>

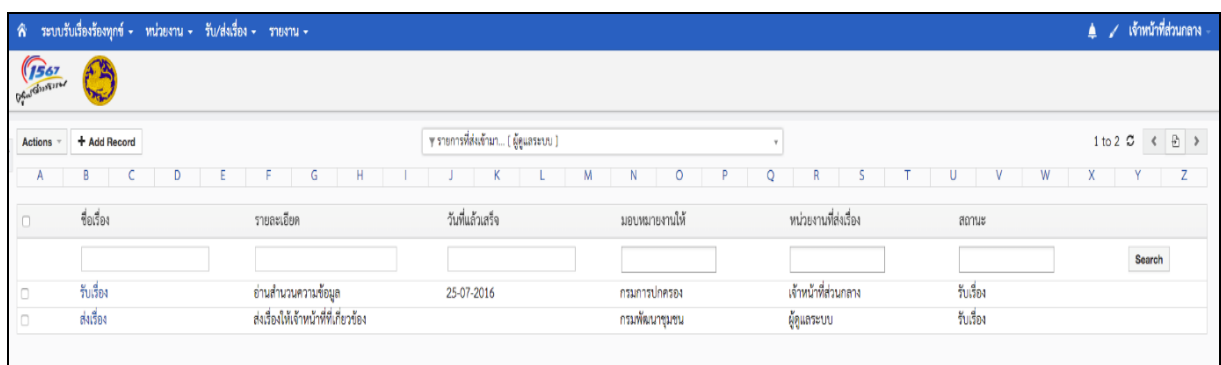
- 24) เมื่อคลิกที่ Message จะแสดงรายละเอียดเรื่องที่มีมอบหมายงานมาโดยสามารถคลิกเข้าไปดูรายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน / ร้องทุกข์ แนนเข้ามาได้ และให้ทำการคลิกที่สถานะเพื่อเปลี่ยนเป็นสถานะรับเรื่อง



ภาพ 33 หน้าจอแสดงรายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมาย

ที่มา : <https://damrongdham.moi.go.th/service/complainmanagement>

- 25) ข้อมูลการมอบหมายงานทั้งหมดจะอยู่ที่ Menu การรับส่งเรื่องโดยสามารถค้นหาเรื่องได้ตามหน้าจอ



ภาพ 34 หน้าจอแสดงรายการข้อมูลการมอบหมายงาน

ที่มา : <https://damrongdham.moi.go.th/service/complainassign>

- 26) เมื่อดำเนินการเรื่องที่มีมอบหมายงานมาแล้วให้เข้าไป Edit เรื่องที่ถูกมอบหมายแล้วใส่ผลการดำเนินการเพื่อให้ทั้งเจ้าหน้าที่และประชาชนผู้ร้องเรียนสามารถติดตามเรื่องต่อไปได้

The screenshot shows a web interface for editing an assigned case. The form includes the following fields:

- รายละเอียด (Details):**
 - เลขที่ส่งออก: S 17x98897/2016-07-25
 - เลขที่รับ: ศ 17x98897/2016-07-25
 - รับเรื่อง: (empty)
 - วันที่เริ่มรับ: 25-07-2016
 - หน่วยงานที่รับเรื่อง: เจ้าหน้าที่ส่วนกลาง
 - ผลการดำเนินการ: คำวินิจฉัยทางคดีมูล
 - สถานะ: รับเรื่อง
 - อันดับ: Select an Option
- วันที่ส่งออก:** 25-07-2016
- วันที่รับ:** 25-07-2016
- รายละเอียด:** คำวินิจฉัยทางคดีมูล
- เรื่องร้องเรียนโดยผู้ร้อง:** (empty)
- ประเภทของงาน:** (empty)
- สาขา:** (empty)
- จัดลำดับ:** --โดยตัว--
- ค้นหา:** Select an Option

At the bottom, the 'Assigns' section shows 'Assigned To' as 'กรมการปกครอง'. There are 'Save' and 'Cancel' buttons at the top right and bottom right of the form.

ภาพ 35 หน้าจอแสดงผลการดำเนินการของเรื่องร้องเรียน

ที่มา : <https://damrongdham.moi.go.th/service/complainassign>

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ ของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวยุติธรรม สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย กระทรวงมหาดไทย เป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ จนมีสถานะยุติเรื่อง เพื่อเป็นแนวทางในการยกระดับการพัฒนาระบบการบริหารจัดการเรื่องราวยุติธรรม / ร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทยให้เกิดประสิทธิผลในการใช้งานระบบฯ ทั้งในฝั่งของผู้ใช้งานระบบในฝั่งของเจ้าหน้าที่และผู้ใช้งานระบบในฝั่งของประชาชน และสามารถตอบสนองต่อการแก้ปัญหาเรื่องราวยุติธรรมของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงได้มีการดำเนินการกำหนดระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

3.1 การออกแบบการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ดำเนินการวิจัยด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ ด้วยโปรแกรม Statistical Package for the Social Sciences หรือ SPSS โดยดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

3.1.1 ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรม และบทความวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการประเมินประสิทธิผล และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.1.2 ดำเนินการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบ การรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวยุติธรรม สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่

- 1) เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม สังกัดสำนักตรวจราชการและเรื่องราวยุติธรรม สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จำนวน 50 คน
- 2) ประชาชนผู้ใช้งานระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ออนไลน์จำนวน 50 คน

3.3 เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมการวิจัยในครั้งนี้เป็นวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยกำหนดหัวข้อคำถามตามองค์ประกอบของระบบสารสนเทศที่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้งานใช้งานระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม จำนวน 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware Resources)
- 2) ด้านซอฟต์แวร์ (Software Resources)
- 3) ด้านบุคลากร (People Resources)
- 4) ด้านข้อมูล (Data Resources)
- 5) ด้านเครือข่าย (Network Resources)

โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามวิธีของ (Likert scale) 4 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 1) ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1
- 2) ระดับความคิดเห็นน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2
- 4) ระดับความคิดเห็นมาก มีค่าคะแนนเป็น 3
- 5) ระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 4

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ส่วนที่ 4 ปัญหา / อุปสรรคของการใช้งานระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ทางผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณโดยมีการสร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากผู้ใช้งานระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยได้มีการแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม สังกัดสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

2) ประชาชนผู้ใช้งานระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์

โดยแบบสอบถามได้ถูกจัดทำเป็นแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้งานระบบฯ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1) ดำเนินงานขอหนังสืออนุญาตในการเก็บข้อมูลจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2) ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม จำนวน 100 ชุด ผ่านช่องทางออนไลน์ และให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามตอบกลับมาแบบออนไลน์ เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

3) นำแบบสอบถามที่ได้รับนำมาวิเคราะห์และแปลผลโดยโปรแกรม SPSS

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ในส่วนของข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามของกลุ่มประชากรที่ใช้จากระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ ได้แก่

1) เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม สังกัดสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

2) ประชาชนผู้ใช้งานระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์

โดยได้มีขั้นตอนกระบวนการในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.5.1 ในขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลจะดำเนินการโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) ด้วยวิธีประมวลผลทางสถิติโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์เพื่อหาค่าทางสถิติ อันประกอบไปด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อดูปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ ของศูนย์ดำรงธรรม จนมีสถานะยุติเรื่องเป็นร้อยละเท่าใดเมื่อเทียบกับ

ช่องทางอื่น ๆ รวมถึงแบบสอบถามที่ได้มีการออกแบบไว้ให้ครอบคลุมกับองค์ประกอบของระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์

3.5.2 ในขั้นตอนของการวัดปัจจัยที่ส่งผลประสิทธิผลของระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม จะดำเนินการโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert) โดยได้มีการแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้มาจากการตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยขององค์ประกอบของระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์ ทั้ง 5 องค์ประกอบ ได้แก่

- 1) ปัจจัยด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware Resources)
- 2) ปัจจัยด้านซอฟต์แวร์ (Software Resources)
- 3) ปัจจัยด้านบุคลากร (People Resources)
- 4) ปัจจัยด้านข้อมูล (Data Resources)
- 5) ปัจจัยด้านเครือข่าย (Network Resources)

มาสรุปตามมาตราส่วนประมาณค่าเพื่อหาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ ดังกล่าว รวมทั้งในส่วนของคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและปัญหาอุปสรรคในการใช้งานระบบฯ และนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้นำไปประกอบการศึกษาแนวทางแก้ไขการใช้งานและปรับปรุงพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม

โดยในส่วนของการแปลความหมายปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ ของศูนย์ดำรงธรรม จะมีการดำเนินการอภิปรายโดยการอภิปรายผลแบบสอบถามเป็นแบบอันตรรกภาพ (Interval Scale) ซึ่งใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรรกภาพ ดังนี้

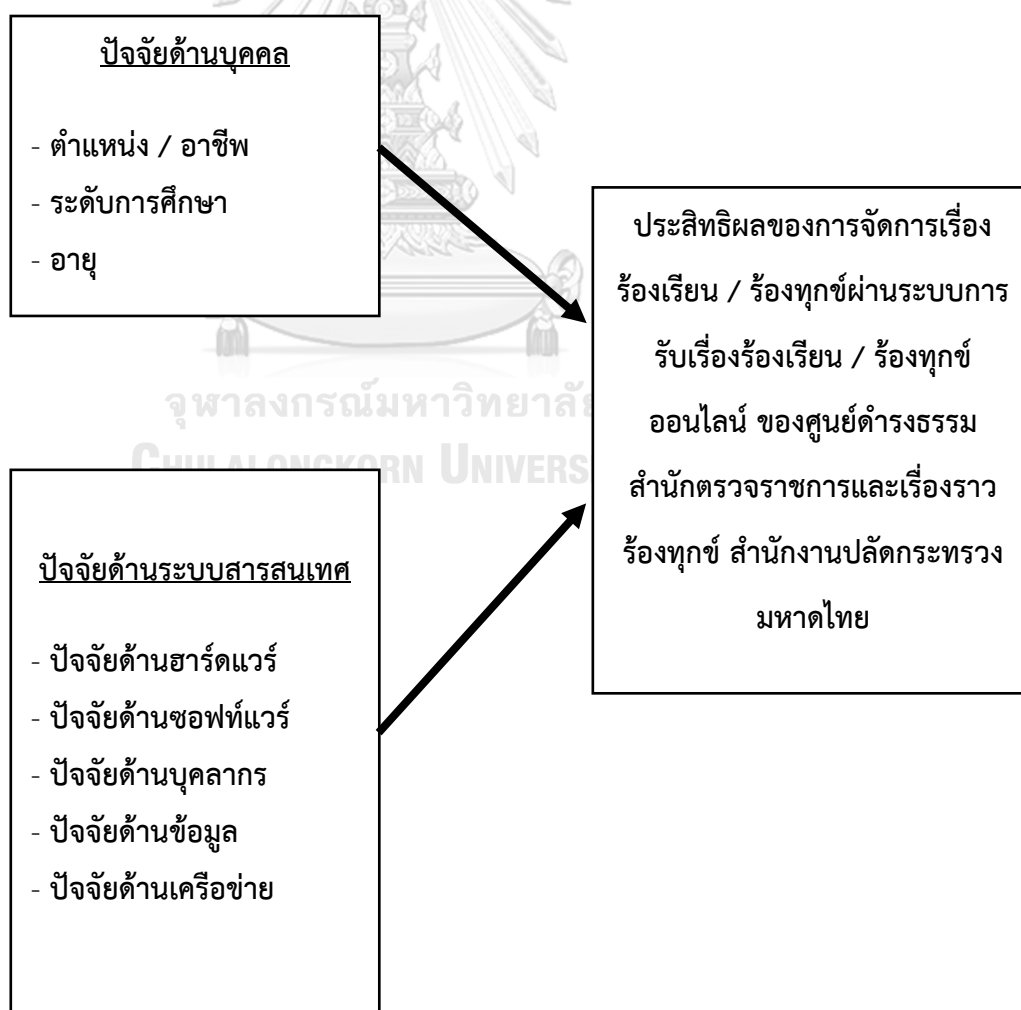
$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรรกภาพชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{4 - 1}{4} \\
 &= 0.75
 \end{aligned}$$

ซึ่งจากการคำนวณหาความกว้างของอันตรรกภาพชั้นดังกล่าว เราจะสามารถแปลความหมายของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น	3.26 – 4.00	เท่ากับ ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น	2.51 – 3.25	เท่ากับ ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น	1.76 – 2.50	เท่ากับ ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น	1.00 – 1.75	เท่ากับ ระดับน้อยที่สุด

3.6 กรอบแนวคิด

จากการทบทวนศึกษา แนวคิด - ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เราจะพบได้ว่าในส่วนของประสิทธิผลของระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ออนไลน์: กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จะประกอบไปด้วยปัจจัยซึ่งส่งผลต่อประสิทธิผลในการใช้งานระบบ ประกอบไปด้วยองค์ประกอบของระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์ จึงทำให้ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



บทที่ 4 ผลการศึกษา

ในส่วนของการศึกษาเรื่องผลของการนำระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ไปใช้ในงานรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม : กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและ เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยโดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

- 1) กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ออนไลน์
- 2) กลุ่มประชาชนผู้ใช้งานระบบ

โดยในการศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อผลประสิทธิผลของการนำระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ไปใช้ในงานรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม : กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและ เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้งานระบบทั้ง 2 กลุ่ม ซึ่งจะส่งผลต่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลของการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

โดยในส่วนนี้จะได้มีการวิเคราะห์ถึงผลของการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย โดยรวบรวมข้อมูลจากรายงานสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในภาพรวม ดังนี้

1.1 ผลการดำเนินงานภาพรวมของศูนย์ดำรงธรรมทั้งในส่วนกลางและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั่วประเทศ (ยอดสะสมตั้งแต่วันที่ 18 กรกฎาคม 2557 – 30 กันยายน 2564)

ตาราง 1 ผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมสะสม

	ผลการดำเนินงาน				
	จำนวนเรื่องเข้า	แล้วเสร็จ	ยุติร้อยละ	คงเหลือ	คงเหลือร้อยละ
เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	2,533,816	2,489,117	98.24	44,699	1.76

จากตารางเราจะพบได้ว่าตั้งแต่มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมตั้งแต่ปี พ.ศ.2557 เป็นต้นมานั้น ศูนย์ดำรงธรรมสามารถบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ จนมีสถานะยุติเรื่องไปแล้วคิดเป็นร้อยละ 98.24 เหลือเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ค้างเพียงร้อยละ 1.76

1.2 จำนวนเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ จำแนกตามช่องทางที่รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ดังกล่าว (ยอดสะสมตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

ตาราง 2 จำนวนเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์จำแนกตามช่องทางการรับเรื่อง

	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์					
	เข้ารับ บริการ ด้วย ตนเอง	จดหมาย	โทรศัพท์ (1567)	ระบบรับเรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ออนไลน์	หน่วยงาน ภายนอก	รวม ทั้งสิ้น
เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	117,378	59,367	42,345	5,617	74,889	299,596

จากตารางเราจะพบได้ว่า ช่องทางที่ประชาชนใช้ในการส่งเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เข้ามามากที่สุดได้แก่การเข้ารับบริการด้วยตนเองจำนวนทั้งสิ้น 117,378 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 39.17 รองลงมาได้แก่ การร้องเรียนผ่านหน่วยงานภายนอก จำนวน 59,367 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 24.99 การร้องเรียนผ่านจดหมาย จำนวน 42,345 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 19.81 การร้องเรียนผ่านหมายเลข โทรศัพท์ 1567 จำนวน 42,345 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 14.13 และการร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ออนไลน์ จำนวน 5,617 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 1.87 ตามลำดับ

1.3 จำนวนผู้ใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ออนไลน์ โดยมีโครงสร้าง ดังนี้

- 1.3.1 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด (รวมกรุงเทพมหานคร) จำนวน 77 USER
- 1.3.2 เจ้าหน้าที่ประจำเขตตรวจราชการ 18 เขต จำนวน 18 USER
- 1.3.3 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย จำนวน 1 USER
- 1.3.4 เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ จำนวน 1 USER
- 1.3.5 ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย จำนวน 1 USER

ดังนั้น รวมทั้งประเทศจึงมีผู้ใช้งานระบบทั้งสิ้น 98 USER และหากพิจารณาร่วมกับจำนวนเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ผ่านทางช่องทางของระบบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ออนไลน์ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา จำนวน 5,617 เรื่อง เราจะพบว่าจำนวนเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ที่เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบจำนวน 1 คน / USER ต้องบริหารจัดการใน 1 ปี มีจำนวนประมาณ 57 เรื่องต่อปี หรือ 5 เรื่องต่อเดือน ซึ่งในกรณีของเจ้าหน้าที่ดังกล่าวยังคงมีบทบาทหน้าที่ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ได้มีการร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น ๆ อีกด้วย

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ไปใช้ในงานรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจากผู้ใช้งานระบบทั้ง 2 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ออนไลน์

มีการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) และนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรม Statistical Package for the Social Sciences หรือ SPSS โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ตามรูปแบบของแบบสอบถาม ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ออนไลน์ ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยโดยกำหนดหัวข้อคำถามตามองค์ประกอบของระบบสารสนเทศที่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งาน ใช้งานระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม

1.3 ปัญหา / อุปสรรคของการใช้งานระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ ของศูนย์ดำรงธรรม

1.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ ของศูนย์ดำรงธรรม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ

ตาราง 3 จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 30 ปี	15	30
31 – 40 ปี	17	34
41 – 50 ปี	9	18
51 – 60 ปี	6	12
60 ปีขึ้นไป	3	6
รวม	50	100

จากตารางเราจะพบได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 34 รองลงมาได้แก่กลุ่มผู้ที่มีอายุ 20 – 30 ปี คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 30 กลุ่มผู้ที่มีอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 18 กลุ่มผู้ที่มีอายุ 51 – 60 ปี คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 12 และกลุ่มผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 6 ตามลำดับ

ตาราง 4 จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	6
ปริญญาตรี	31	62
ปริญญาโท	14	28
ปริญญาเอก	2	4
รวม	50	100

จากตารางเราจะพบได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62 รองลงมาได้แก่ ระดับ ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 28 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 6 และ ระดับปริญญาเอกคิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

ตาราง 5 จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบจำแนกตามตำแหน่งของเจ้าหน้าที่

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	39	78
พนักงานราชการ	5	10
ลูกจ้างประจำ	2	4
พนักงานจ้างเหมาบริการ	4	8
อื่น ๆ	-	-
รวม	50	100

จากตารางเราจะพบได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 78 รองลงมาได้แก่ตำแหน่งพนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 10 ตำแหน่งพนักงานจ้างเหมาบริการ คิดเป็นร้อยละ 8 และตำแหน่งลูกจ้างประจำคิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการ / รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทย ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ

ตาราง 6 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบจำแนกตามปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระบบฯ

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านฮาร์ดแวร์	3.09	0.796	มาก
ด้านซอฟต์แวร์	3.02	0.794	มาก
ด้านบุคลากร	2.61	0.898	มาก
ด้านข้อมูล	3.03	0.814	มาก
ด้านเครือข่าย	3.41	0.792	มากที่สุด
รวม	3.032	0.818	มาก

จากตารางเราจะพบได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยตามลำดับจากระดับความคิดเห็นมากที่สุดไปถึงระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดแล้วนั้น สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้

ดังนั้น ลำดับที่มากที่สุด ได้แก่ปัจจัยในด้านเครือข่าย โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น อยู่ที่ 3.41 โดยในลำดับที่สองได้แก่ ด้านฮาร์ดแวร์ โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ที่ 3.09 ลำดับที่สาม ได้แก่ ด้านข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ที่ 3.03 ลำดับที่สี่ ได้แก่ ด้านซอฟต์แวร์ โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ที่ 3.02 และ ลำดับที่ห้า ได้แก่ ด้านบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ที่ 2.61

ตาราง 7 ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบต่อแบบสอบถามปัจจัยด้านฮาร์ดแวร์

ด้านฮาร์ดแวร์	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านคิดว่าส่วนประกอบ (หน่วยประมวลผลกลาง หรือ CPU, แรม RAM, รม ROM, ฮาร์ดดิสก์สำหรับเก็บข้อมูล) ของเครื่องคอมพิวเตอร์, คอมพิวเตอร์แบบพกพา, แท็บเล็ต, สมาร์ทโฟน ส่งผลต่อการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าว	3.02	0.770	มาก
2. ท่านคิดว่าเครื่องคอมพิวเตอร์, คอมพิวเตอร์แบบพกพา, แท็บเล็ต, สมาร์ทโฟน ของท่านสามารถรองรับการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าวได้โดยไม่เกิดปัญหา	3.08	0.792	มาก
3. ท่านคิดว่าอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการป้อนข้อมูล ไม่ว่าจะเป็น แป้นพิมพ์, เมาส์ (Mouse), หน้าจอ (Screen) หน้าจอแบบสัมผัส (Touchscreen) และอุปกรณ์สำหรับการป้อนข้อมูลอื่น ๆ ส่งผลต่อการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าว	3.17	0.826	มาก
รวม	3.09	0.796	มาก

จากตารางเราจะพบได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ ด้านฮาร์ดแวร์ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ซึ่งเมื่อทำการพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับจากมากไปหาน้อยแล้วนั้น จะสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ลำดับที่มากที่สุด ได้แก่ อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการป้อนข้อมูล ไม่ว่าจะเป็น แป้นพิมพ์, เมาส์ (Mouse), หน้าจอ (Screen) หน้าจอแบบสัมผัส (Touchscreen) และอุปกรณ์สำหรับการป้อนข้อมูลอื่น ๆ ส่งผลต่อการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าว

โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.17 ลำดับที่สอง ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์, คอมพิวเตอร์แบบพกพา, แท็บเล็ต, สมาร์ทโฟน ของท่านสามารถรองรับการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าวได้โดยไม่เกิดปัญหา โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.08 และ ลำดับที่สาม ได้แก่ ส่วนประกอบ (หน่วยประมวลผลกลาง หรือ CPU, แรม RAM, รม ROM, ฮาร์ดดิสก์สำหรับเก็บข้อมูล) ของเครื่องคอมพิวเตอร์, คอมพิวเตอร์แบบพกพา, แท็บเล็ต, สมาร์ทโฟน ส่งผลต่อการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าว โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.02

ตาราง 8 ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบต่อแบบสอบถามปัจจัยด้านซอฟต์แวร์

ด้านซอฟต์แวร์	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านคิดว่าระบบปฏิบัติการพื้นฐาน (Window, IOS, Android) ของเครื่องคอมพิวเตอร์, คอมพิวเตอร์แบบพกพา, แท็บเล็ต, สมาร์ทโฟน ส่งผลต่อการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าว	2.85	0.772	มาก
2. ท่านคิดว่าช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยระบบออนไลน์มีความสอดคล้องกับลักษณะการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม	3.04	0.791	มาก
3. ท่านคิดว่าขั้นตอนในการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าวมีความสะดวก ใช้งานง่าย ไม่มีความซับซ้อน สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	3.07	0.799	มาก
4. ท่านสามารถรับส่งข้อมูลของเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.01	0.789	มาก
5. ท่านคิดว่าการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าวช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์จนมีสถานะยุติเรื่อง	3.13	0.819	มาก
รวม	3.02	0.794	มาก

จากตารางเราจะพบได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ ด้านซอฟต์แวร์ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ซึ่งเมื่อทำการพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับจากมากไปหาน้อยแล้วนั้น จะสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ลำดับที่มากที่สุด ได้แก่ การใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าวช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ จนมีสถานะยุติเรื่อง โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.13 ลำดับที่สอง ได้แก่ ขั้นตอนในการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าวมีความสะดวก ใช้งานง่าย ไม่มีความซับซ้อน สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.07 ลำดับที่สาม ได้แก่ ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์โดยระบบออนไลน์มีความสอดคล้องกับลักษณะการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.04 ลำดับที่สี่ ได้แก่ ความสามารถในการรับส่งข้อมูลของเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.01 และ ลำดับที่ห้า ได้แก่ ระบบปฏิบัติการพื้นฐาน (Window, IOS, Android) ของเครื่องคอมพิวเตอร์, คอมพิวเตอร์แบบพกพา, แท็บเล็ต, สมาร์ทโฟน ส่งผลต่อการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าว โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 2.85

ตาราง 9 ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบต่อแบบสอบถามปัจจัยด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าวเป็นอย่างดี	2.59	0.872	มาก
2. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการ ขั้นตอน กรอบระยะเวลาในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยเป็นอย่างดี	2.85	0.894	มาก
3. หน่วยงานของท่านมีการอบรมและพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบให้มีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการ ขั้นตอนกรอบระยะเวลาในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม รวมถึงขั้นตอนในการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าว	2.27	0.909	น้อย
4. หน่วยงานของท่านมีการเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบ (ย้ายข้าราชการ, สับเปลี่ยนหน้าที่) ในการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าวบ่อยครั้ง	2.73	0.918	มาก
รวม	2.61	0.898	มาก

จากตารางเราจะพบได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ ด้านบุคลากรในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 ซึ่งเมื่อทำการพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับจากมากไปหาน้อยแล้วนั้น จะสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ลำดับที่มากที่สุด ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในกระบวนการ ขั้นตอน กรอบระยะเวลาในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 2.85 ลำดับที่สอง ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบ (ย้ายข้าราชการ, สับเปลี่ยนหน้าที่) ในการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าว บ่อยครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 2.73 ลำดับที่สาม ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าว โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 2.59 และ ลำดับที่สี่ ได้แก่ การอบรมและพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบให้มีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการ ขั้นตอน กรอบระยะเวลาในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม รวมถึงขั้นตอนในการใช้งานระบบออนไลน์ ดังกล่าว โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 2.27

ตาราง 10 ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบต่อแบบสอบถามปัจจัยด้านข้อมูล

ด้านข้อมูล	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านคิดว่าการป้อน บันทึก และส่งต่อข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ในระบบออนไลน์มีความสะดวก ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	2.97	0.816	มาก
2. ข้อมูลที่ถูกป้อน บันทึก และส่งต่อดังกล่าว สามารถนำมาใช้ในการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ จนมีสถานะยุติเรื่องได้	3.08	0.811	มาก
3. ข้อมูลที่ถูกป้อน บันทึก และส่งต่อดังกล่าว สามารถใช้เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารกระทรวงมหาดไทย ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในการติดตามและสั่งการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ในพื้นที่	3.04	0.815	มาก
รวม	3.03	0.814	มาก

จากตารางเราจะพบได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ ด้านข้อมูลในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 ซึ่งเมื่อทำการพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับจากมากไปหาน้อยแล้วนั้น จะสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ลำดับที่มากที่สุด ได้แก่ ข้อมูลที่ถูกป้อน บันทึกลง และส่งต่อดังกล่าว สามารถนำมาใช้ในการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ จนมีสถานะยุติเรื่องได้ โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.08 ลำดับที่สอง ได้แก่ ข้อมูลที่ถูกป้อน บันทึกลง และส่งต่อดังกล่าว สามารถใช้เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารกระทรวงมหาดไทย ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในการติดตามและสั่งการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ในพื้นที่ โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.04 และ ลำดับที่สาม ได้แก่ การป้อน บันทึกลง และส่งต่อข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ในระบบออนไลน์มีความสะดวก ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 2.97

ตาราง 11 ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบต่อแบบสอบถามปัจจัยด้านเครือข่าย

ด้านเครือข่าย	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านคิดว่าระบบออนไลน์ดังกล่าว สามารถใช้งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแบบมีสาย ระบบอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย ระบบอินเทอร์เน็ตผ่านซิมการ์ดของผู้ให้บริการต่าง ๆ ได้โดยไม่เกิดปัญหา	3.39	0.778	มากที่สุด
2. ท่านคิดว่าความเร็วของระบบระบบอินเทอร์เน็ตแบบมีสาย ระบบอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย ระบบอินเทอร์เน็ตผ่านซิมการ์ดของผู้ให้บริการต่าง ๆ ส่งผลต่อการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าว	3.52	0.802	มากที่สุด
3. ท่านคิดว่าการเข้าถึงระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ผ่านหน้าเว็บไซต์ของสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีความสะดวกและสามารถใช้งานได้โดย ไม่เกิดปัญหา	3.37	0.791	มากที่สุด
4. ท่านคิดว่าการเข้าถึงระบบออนไลน์ดังกล่าวผ่านการสืบค้นโดย Search Engine ต่าง ๆ เช่น Google Microsoft Bing Baidu Yahoo เป็นต้น มีความสะดวก	3.36	0.797	มากที่สุด
รวม	3.41	0.792	มากที่สุด

จากตารางเราจะพบได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ ด้านเครือข่ายในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ซึ่งเมื่อทำการพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับจากมากไปหาน้อยแล้วนั้น จะสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ลำดับที่มากที่สุด ได้แก่ ความเร็วของระบบระบบอินเทอร์เน็ตแบบมีสาย ระบบอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย ระบบอินเทอร์เน็ตผ่านซิมการ์ดของผู้ให้บริการต่าง ๆ ส่งผลต่อการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าว โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.52 ลำดับที่สอง ได้แก่ ระบบออนไลน์ดังกล่าว สามารถใช้งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแบบ มีสาย ระบบอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย ระบบอินเทอร์เน็ตผ่านซิมการ์ดของผู้ให้บริการต่าง ๆ ได้โดยไม่เกิดปัญหา โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.39 ลำดับที่สาม ได้แก่ การเข้าถึงระบบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ผ่านหน้าเว็บไซต์ของสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีความสะดวกและสามารถใช้งานได้โดยไม่เกิดปัญหา โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.37 และ ลำดับที่สี่ ได้แก่ การเข้าถึงระบบออนไลน์ดังกล่าวผ่านการสืบค้นโดย Search Engine ต่าง ๆ เช่น Google Microsoft Bing Baidu Yahoo เป็นต้น มีความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.36

ประมวลข้อค้นพบจากคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับ ปัญหา / อุปสรรคของการใช้งานระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ ของศูนย์ดำรงธรรม ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ

1. ปัญหา / อุปสรรคด้านฮาร์ดแวร์ โดยจากแบบสอบถามพบว่า มีเจ้าหน้าที่กลุ่มผู้ใช้งานระบบจำนวน 28 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 56 ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ทั้งหมดมีความเห็นว่า ฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์ของหน่วยงานค่อนข้างมีความล้าสมัยจึงรองรับการทำงานจากระบบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ออนไลน์ดังกล่าวได้อย่างไม่เต็มประสิทธิภาพ
2. ปัญหา / อุปสรรคด้านซอฟต์แวร์ โดยจากแบบสอบถามพบว่า มีเจ้าหน้าที่กลุ่มผู้ใช้งานระบบจำนวน 17 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 34 ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ทั้งหมดมีความเห็นว่า ระบบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ออนไลน์ดังกล่าว ไม่ค่อยได้รับการพัฒนา โดยเจ้าหน้าที่กลุ่มผู้ใช้งานระบบ 9 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 18 ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ทั้งหมดมีความเห็นเพิ่มเติมว่า ในส่วนของการทำงานของระบบยังไม่รองรับการอุทธรณ์เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของประชาชนที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมผู้ใช้งานระบบได้แจ้งยุติเรื่องแล้ว ทำให้ประชาชนผู้ร้องต้องส่งเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เข้ามาเป็นเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เรื่องใหม่ซึ่งจะต้องเริ่มกระบวนการตั้งแต่แรกใหม่ทั้งหมด ซึ่งเป็นการเพิ่มขั้นตอนในการทำงานรวมถึงภาระให้กับทั้งประชาชนและเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ

3. ปัญหา / อุปสรรคด้านบุคลากร โดยจากแบบสอบถามพบว่า มีเจ้าหน้าที่กลุ่มผู้ใช้งานระบบจำนวน 12 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 24 ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ทั้งหมดมีความเห็นว่าผู้ใช้งานระบบไม่มีความรู้ความเข้าใจที่เพียงพอเกี่ยวกับขั้นตอน กระบวนการเวลาในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย และการใช้งานระบบฯ รวมถึงเจ้าหน้าที่กลุ่มผู้ใช้งานระบบ 4 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 8 ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ทั้งหมดมีความเห็นเพิ่มเติมว่าการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบ่อยครั้งทำให้ขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน
4. ปัญหา / อุปสรรคด้านข้อมูล โดยจากแบบสอบถามพบว่า มีเจ้าหน้าที่กลุ่มผู้ใช้งานระบบจำนวน 34 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 68 ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ทั้งหมดมีความเห็นว่าการนำเข้าข้อมูลของประชาชนผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์โดยเฉพาะในส่วนของเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ในบางครั้งขาดความชัดเจน ต้องมีการแจ้งเรียกเอกสารเพิ่ม อันเป็นการเพิ่มขั้นตอนการทำงาน
5. ปัญหา / อุปสรรคด้านเครือข่าย โดยจากแบบสอบถามพบว่า มีเจ้าหน้าที่กลุ่มผู้ใช้งานระบบจำนวน 37 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 74 ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ทั้งหมดมีความเห็นว่าการเร็วของอินเทอร์เน็ตในหน่วยงาน เมื่อมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตพร้อมกัน มีความเร็วลดลงเป็นอย่างมาก การดาวน์โหลดข้อมูลที่มีความละเอียดสูงเช่นภาพถ่ายเกิดปัญหาเป็นอย่างมาก

ประมวลข้อค้นพบจากคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ ของศูนย์ดำรงธรรม ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ

1. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบด้านฮาร์ดแวร์ โดยจากแบบสอบถามพบว่า มีเจ้าหน้าที่กลุ่มผู้ใช้งานระบบจำนวน 28 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 56 ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ทั้งหมดมีข้อเสนอแนะให้ดำเนินการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพ โดยเจ้าหน้าที่กลุ่มผู้ใช้งานระบบจำนวน 14 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 28 ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ทั้งหมดมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมโดยระบุความต้องการของอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ว่าจะต้องสามารถรองรับการใช้งานไม่เพียงเฉพาะระบบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ออนไลน์ แต่ยังหมายรวมถึงการรองรับการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย หรือ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบความเร็วสูง
2. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบด้านซอฟต์แวร์ โดยจากแบบสอบถามพบว่า มีเจ้าหน้าที่กลุ่มผู้ใช้งานระบบจำนวน 31 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 62 ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ทั้งหมดมีข้อเสนอแนะให้มีการอัปเดตซอฟต์แวร์ของระบบอยู่เสมอ รวมถึงเจ้าหน้าที่กลุ่มผู้ใช้งานระบบ 9 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 18 ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ทั้งหมดมีข้อเสนอแนะ

เพิ่มเติมว่า ควรมีการเพิ่มในส่วนของการอุทธรณ์ผลการพิจารณาญาติเรื่องของเจ้าหน้าที่ เพื่อไม่ให้ประชาชนผู้ร้องเรียนต้องไปดำเนินการเพิ่มเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์เข้ามาในระบบใหม่อีกครั้งหนึ่ง

3. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบด้านบุคลากร โดยจากแบบสอบถามพบว่ามีเจ้าหน้าที่กลุ่มผู้ใช้งานระบบจำนวน 10 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 20 ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ทั้งหมดมีข้อเสนอแนะให้มีการฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ ทั้งในส่วนของขั้นตอนการขอระยะเวลาในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย และการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าว
4. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบด้านข้อมูล โดยจากแบบสอบถามพบว่ามีเจ้าหน้าที่กลุ่มผู้ใช้งานระบบจำนวน 19 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 38 ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ทั้งหมดมีข้อเสนอแนะให้มีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน โดยเฉพาะในส่วนของคุณลักษณะของข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของเจ้าหน้าที่ซึ่งเมื่อนำเข้าระบบแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ดำเนินการได้ทันทีโดยไม่ต้องมีการเรียกเอกสารจากประชาชนผู้ร้องเพิ่มเติม
5. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบด้านเครือข่าย โดยจากแบบสอบถามพบว่ามีเจ้าหน้าที่กลุ่มผู้ใช้งานระบบจำนวน 33 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 66 ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ทั้งหมดมีข้อเสนอแนะให้มีการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตในหน่วยงานให้สามารถรองรับกับการใช้งานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานพร้อมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการประชุมออนไลน์ รวมถึงระบบในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ดังกล่าว ล้วนทำงานโดยอาศัยระบบอินเทอร์เน็ตประเภทเดียวกัน ซึ่งส่งผลให้ความเร็วของอินเทอร์เน็ตนั้นลดลง

กลุ่มที่ 2 กลุ่มประชาชนผู้ใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ออนไลน์

มีการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (questionnaire) และนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรม Statistical Package for the Social Sciences หรือ SPSS โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ตามรูปแบบของแบบสอบถาม ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ออนไลน์ ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยโดยกำหนดหัวข้อคำถามตามองค์ประกอบของระบบสารสนเทศที่ใช้ระบบ

คอมพิวเตอร์ ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้งานใช้งานระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์
ของศูนย์ดำรงธรรม

1.3 ปัญหา / อุปสรรคของการใช้งานระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ ของศูนย์
ดำรงธรรม

1.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ ของศูนย์
ดำรงธรรม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มประชาชนผู้ใช้งานระบบ

ตาราง 12 จำนวนประชาชนผู้ใช้งานระบบจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 30 ปี	14	28
31 – 40 ปี	23	46
41 – 50 ปี	7	14
51 – 60 ปี	4	8
60 ปีขึ้นไป	2	4
รวม	50	100

จากตารางเราจะพบได้ว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุอยู่ในช่วง
31 – 40 ปี คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 46 รองลงมาได้แก่กลุ่มผู้มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 30 ปี คิดเป็นสัดส่วน
ร้อยละ 28 กลุ่มผู้มีอายุอยู่ในช่วง 41 – 50 ปี คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 14 กลุ่มผู้มีอายุอยู่ในช่วง 51 – 60 ปี
คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 8 และ กลุ่มผู้มีอายุอยู่ในช่วง 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 4 ตามลำดับ

ตาราง 13 จำนวนประชาชนผู้ใช้งานระบบจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	2
ปริญญาตรี	32	64
ปริญญาโท	16	32
ปริญญาเอก	1	2
รวม	50	100

จากตารางเราจะพบได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมาได้แก่ ระดับ ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 32 ระดับปริญญาเอก และ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 2 เท่ากัน ตามลำดับ

ตาราง 14 จำนวนประชาชนผู้ใช้งานระบบจำแนกตามการประกอบอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ภาครัฐ	1	2
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	33	66
รับจ้างทั่วไป	4	8
อื่น ๆ	12	24
รวม	50	100

จากตารางเราจะพบได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 66 รองลงมาได้แก่อาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 24 อาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 8 และเป็นเจ้าหน้าที่ภาครัฐคิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการ / รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานตรวจราชการ และเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทย ของกลุ่มประชาชนผู้ใช้งานระบบ

ตาราง 15 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มประชาชนผู้ใช้งานระบบจำแนกตามปัจจัยที่ส่งผลต่อระบบฯ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านฮาร์ดแวร์	3.15	0.811	มาก
ด้านซอฟต์แวร์	3.05	0.830	มาก
ด้านบุคลากร	3.05	0.766	มาก
ด้านข้อมูล	3.06	0.795	มาก
ด้านเครือข่าย	3.32	0.802	มากที่สุด
รวม	3.23	0.800	มาก

จากตารางเราจะพบได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยตามลำดับจากระดับความคิดเห็นมากที่สุดไปถึงระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดแล้วนั้น สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ลำดับที่มากที่สุด ได้แก่ปัจจัยในด้านเครือข่ายโดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ที่ 3.32 โดยในลำดับที่สองได้แก่ ด้านฮาร์ดแวร์ โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ที่ 3.15 ลำดับที่สามได้แก่ ด้านข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ที่ 3.06 ลำดับที่สี่ซึ่งมีระดับความคิดเห็นเท่ากัน ได้แก่ ด้านซอฟต์แวร์ และด้านบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ที่ 3.05

ตาราง 16 ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้งานระบบต่อแบบสอบถามปัจจัยด้านฮาร์ดแวร์

ด้านฮาร์ดแวร์	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านคิดว่าส่วนประกอบ (หน่วยประมวลผลกลาง หรือ CPU, แรม RAM, รม ROM, ฮาร์ดดิสก์สำหรับเก็บข้อมูล) ของเครื่องคอมพิวเตอร์, คอมพิวเตอร์แบบพกพา, แท็บเล็ต, สมาร์ทโฟน ส่งผลต่อการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าว	3.12	0.812	มาก
2. ท่านคิดว่าเครื่องคอมพิวเตอร์, คอมพิวเตอร์แบบพกพา, แท็บเล็ต, สมาร์ทโฟน ของท่านสามารถรองรับการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าวได้โดยไม่เกิดปัญหา	3.14	0.804	มาก
3. ท่านคิดว่าอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการป้อนข้อมูล ไม่ว่าจะเป็น แป้นพิมพ์, เมาส์ (Mouse), หน้าจอ (Screen) หน้าจอแบบสัมผัส (Touchscreen) และอุปกรณ์สำหรับการป้อนข้อมูลอื่น ๆ ส่งผลต่อการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าว	3.19	0.817	มาก
รวม	3.15	0.811	มาก

จากตารางเราจะพบได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ ด้านฮาร์ดแวร์ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ซึ่งเมื่อทำการพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับ

จากมากไปหาน้อยแล้วนั้น จะสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ลำดับที่มากที่สุด ได้แก่ อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการป้อนข้อมูล ไม่ว่าจะเป็น แป้นพิมพ์, เมาส์ (Mouse), หน้าจอ (Screen) หน้าจอแบบสัมผัส (Touchscreen) และอุปกรณ์สำหรับการป้อนข้อมูลอื่น ๆ ส่งผลต่อการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าว โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.19 ลำดับที่สอง ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์, คอมพิวเตอร์แบบพกพา, แท็บเล็ต, สมาร์ทโฟน ของท่านสามารถรองรับการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าวได้โดยไม่เกิดปัญหา โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.14 และ ลำดับที่สามารถ ได้แก่ ส่วนประกอบ (หน่วยประมวลผลกลาง หรือ CPU, แรม RAM, รม ROM, ฮาร์ดดิสก์สำหรับเก็บข้อมูล) ของเครื่องคอมพิวเตอร์, คอมพิวเตอร์แบบพกพา, แท็บเล็ต, สมาร์ทโฟน ส่งผลต่อการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าว โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.12

ตาราง 17 ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้งานระบบต่อแบบสอบถามปัจจัยด้านซอฟต์แวร์

ด้านซอฟต์แวร์	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านคิดว่าระบบปฏิบัติการพื้นฐาน (Window, IOS, Android) ของเครื่องคอมพิวเตอร์, คอมพิวเตอร์แบบพกพา, แท็บเล็ต, สมาร์ทโฟน ส่งผลต่อการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าว	2.98	0.833	มาก
2. ท่านคิดว่าช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์โดยระบบออนไลน์มีความสะดวกกว่าช่องทางอื่น ๆ (เดินทางไปด้วยตนเอง, ผ่านแอปพลิเคชัน)	3.12	0.832	มาก
3. ท่านคิดว่าขั้นตอนในการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าวมีความสะดวก ใช้งานง่าย ไม่มีความซับซ้อน สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการเดินทางไปร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น ๆ	3.01	0.835	มาก
4. ท่านสามารถรับส่งข้อมูลของเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ไปยังเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.06	0.823	มาก
5. ท่านคิดว่าการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าวช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์จนมีสถานะยุติเรื่อง	3.08	0.827	มาก
รวม	3.05	0.830	มาก

จากตารางเราจะพบได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ ด้านซอฟต์แวร์ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ซึ่งเมื่อทำการพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับจากมากไปหาน้อยแล้วนั้น จะสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ลำดับที่มากที่สุด ได้แก่ ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์โดยระบบออนไลน์มีความสะดวกกว่าช่องทางอื่น ๆ (เดินทางไปด้วยตนเอง, ผ่านแอปพลิเคชัน) โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.12 ลำดับที่สอง ได้แก่ การใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าวช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์จนมีสถานะยุติเรื่อง โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.08 ลำดับที่สาม ได้แก่ การรับส่งข้อมูลของเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ไปยังเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.06 ลำดับที่สี่ ได้แก่ ขั้นตอนในการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าวมีความสะดวก ใช้งานง่าย ไม่มีความซับซ้อน สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการเดินทางไปร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.01 และ ลำดับที่ห้า ได้แก่ ระบบปฏิบัติการพื้นฐาน (Window, IOS, Android) ของเครื่องคอมพิวเตอร์, คอมพิวเตอร์แบบพกพา, แท็บเล็ต, สมาร์ทโฟน ส่งผลต่อการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าว โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 2.98

ตาราง 18 ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้งานระบบต่อแบบสอบถามปัจจัยด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าว เป็นอย่างดี	3.08	0.773	มาก
2. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการ ขั้นตอน กรอบระยะเวลาในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย เป็นอย่างดี	3.02	0.759	มาก
รวม	3.05	0.766	มาก

จากตารางเราจะพบได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ ด้านบุคลากรในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ซึ่งเมื่อทำการพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับจากมากไปหาน้อยแล้วนั้น จะสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ลำดับที่มากที่สุด ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจ

ในการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าว โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.08 และ ลำดับที่สอง ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในกระบวนการ ขั้นตอน กรอบระยะเวลาในการรับเรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น เท่ากับ 3.02

ตาราง 19 ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้งานระบบต่อแบบสอบถามปัจจัยด้านข้อมูล

ด้านข้อมูล	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านคิดว่าการป้อน บันทึก และส่งต่อข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ในระบบออนไลน์มีความสะดวก ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	3.04	0.788	มาก
2. ข้อมูลที่ถูกป้อน บันทึก และส่งต่อดังกล่าว สามารถนำมาใช้ในการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ จนมีสถานะยุติเรื่องได้	3.11	0.816	มาก
3. ข้อมูลที่ถูกป้อน บันทึก และส่งต่อดังกล่าว สามารถใช้เป็นข้อมูลให้ท่านติดตามผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ดังกล่าว	3.03	0.781	มาก
รวม	3.06	0.795	มาก

จากตารางเราจะพบได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ ด้านข้อมูลในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 ซึ่งเมื่อทำการพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับจากมากไปหาน้อยแล้วนั้น จะสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ลำดับที่มากที่สุด ได้แก่ ข้อมูลที่ถูกป้อน บันทึก และส่งต่อดังกล่าว สามารถนำมาใช้ในการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ จนมีสถานะยุติเรื่องได้ โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.11 ลำดับที่สอง ได้แก่ การป้อน บันทึก และส่งต่อข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ในระบบออนไลน์มีความสะดวก ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.04 และ ลำดับที่สาม ได้แก่ ข้อมูลที่ถูกป้อน บันทึก และส่งต่อดังกล่าว สามารถใช้เป็นข้อมูลให้ท่านติดตามผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ดังกล่าว โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.03

ตาราง 20 ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้งานระบบต่อแบบสอบถามปัจจัยด้านเครือข่าย

ด้านเครือข่าย	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านคิดว่าระบบออนไลน์ดังกล่าว สามารถใช้งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแบบมีสาย ระบบอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย ระบบอินเทอร์เน็ตผ่านซิมการ์ดของผู้ให้บริการต่าง ๆ ได้โดยไม่เกิดปัญหา	3.31	0.796	มากที่สุด
2. ท่านคิดว่าความเร็วของระบบระบบอินเทอร์เน็ตแบบมีสาย ระบบอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย ระบบอินเทอร์เน็ตผ่านซิมการ์ดของผู้ให้บริการ ต่าง ๆ ส่งผลต่อการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าว	3.40	0.817	มากที่สุด
3. ท่านคิดว่าการเข้าถึงระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ผ่านหน้าเว็บไซต์ของสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีความสะดวกและสามารถใช้งานได้โดยไม่เกิดปัญหา	3.29	0.801	มากที่สุด
4. ท่านคิดว่าการเข้าถึงระบบออนไลน์ดังกล่าวผ่านการสืบค้น โดย Search Engine ต่าง ๆ เช่น Google Microsoft Bing Baidu Yahoo เป็นต้น มีความสะดวก	3.28	0.794	มากที่สุด
รวม	3.32	0.802	มากที่สุด

จากตารางเราจะพบได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ ด้านเครือข่ายในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ซึ่งเมื่อทำการพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับจากมากไปหาน้อยแล้วนั้น จะสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ลำดับที่มากที่สุด ได้แก่ ความเร็วของระบบระบบอินเทอร์เน็ตแบบมีสาย ระบบอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย ระบบอินเทอร์เน็ตผ่านซิมการ์ดของผู้ให้บริการ ต่าง ๆ ส่งผลต่อการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าว โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.40 ลำดับที่สอง ได้แก่ ระบบออนไลน์ดังกล่าว สามารถใช้งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแบบมีสาย ระบบอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย ระบบอินเทอร์เน็ตผ่านซิมการ์ดของผู้ให้บริการต่าง ๆ ได้

โดยไม่เกิดปัญหา โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.31 ลำดับที่สาม ได้แก่ การเข้าถึงระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ผ่านหน้าเว็บไซต์ของสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีความสะดวกและสามารถใช้งานได้โดยไม่เกิดปัญหา โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.29 และ ลำดับที่สี่ ได้แก่ การเข้าถึงระบบออนไลน์ดังกล่าวผ่านการสืบค้นโดย Search Engine ต่าง ๆ เช่น Google Microsoft Bing Baidu Yahoo เป็นต้น มีความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.28

ประมวลข้อค้นพบจากคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับ ปัญหา / อุปสรรคของการใช้งานระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ ของศูนย์ดำรงธรรม ของกลุ่มประชาชนผู้ใช้งานระบบ

1. ปัญหา / อุปสรรคด้านฮาร์ดแวร์ โดยจากแบบสอบถามพบว่า มีประชาชนกลุ่มผู้ใช้งานระบบจำนวน 9 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 18 ของกลุ่มประชาชนทั้งหมดมีความเห็นว่าการแสดงผลของระบบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ออนไลน์ดังกล่าวบนหน้าจอของสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ตมีบางคำสั่งที่หายไปจากหน้าจอ แตกต่างจากการแสดงผลบนหน้าจอของเครื่องคอมพิวเตอร์หรือคอมพิวเตอร์แบบพกพา
2. ปัญหา / อุปสรรคด้านซอฟต์แวร์ โดยจากแบบสอบถามพบว่า มีประชาชนกลุ่มผู้ใช้งานระบบจำนวน 13 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 26 ของกลุ่มประชาชนทั้งหมดมีความเห็นว่าการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ออนไลน์ดังกล่าว มีปัญหาในส่วนของการระบุพิกัดที่เกิดเหตุ โดยเฉพาะในส่วนของการพิมพ์หาสถานที่ ซึ่งเมื่อพิมพ์ค้นหาแล้วกลับไม่พบสถานที่ดังกล่าว หรือกลายเป็นสถานที่อื่นที่มีชื่อคล้ายกัน
3. ปัญหา / อุปสรรคด้านเครือข่าย โดยจากแบบสอบถามพบว่า มีประชาชนกลุ่มผู้ใช้งานระบบจำนวน 34 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 68 ของกลุ่มประชาชนทั้งหมดมีความเห็นว่าการเร็วของอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการใช้ระบบเป็นอย่างมาก หากอยู่ในบริเวณที่เป็นจุดอับสัญญาณ การป้อนข้อมูลที่มีความละเอียดสูงหรือไฟล์ที่มีขนาดใหญ่เช่นภาพถ่าย เกิดปัญหาไม่สามารถป้อนหรือส่งต่อได้

ประมวลข้อค้นพบจากคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ ของศูนย์ดำรงธรรม ของกลุ่มประชาชนผู้ใช้งานระบบ

1. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบด้านฮาร์ดแวร์ โดยจากแบบสอบถามพบว่า มีประชาชนกลุ่มผู้ใช้งานระบบจำนวน 9 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 18 ของกลุ่มประชาชนทั้งหมดมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงให้ระบบดังกล่าวแสดงผลเหมือนกันในทุกอุปกรณ์ที่นำมาใช้งาน ไม่ว่าจะเป็น คอมพิวเตอร์, คอมพิวเตอร์แบบพกพา, แท็บเล็ต, สมาร์ทโฟน

2. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบด้านซอฟต์แวร์ โดยจากแบบสอบถามพบว่า มีประชาชนกลุ่มผู้ใช้งานระบบจำนวน 13 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 26 ของกลุ่มประชาชนทั้งหมดมีข้อเสนอแนะให้มีการอัปเดตซอฟต์แวร์ให้ระบบแผนที่มีความทันสมัย สามารถค้นหาสถานที่ได้แม่นยำมากขึ้น
3. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบด้านบุคลากร โดยจากแบบสอบถามพบว่า มีประชาชนกลุ่มผู้ใช้งานระบบจำนวน 7 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 14 ของกลุ่มประชาชนทั้งหมดมีข้อเสนอแนะให้จัดทำคู่มือการใช้งานระบบสำหรับประชาชน เพื่อให้มีความเข้าใจในการใช้งานระบบออนไลน์ รวมถึงความเข้าใจในกระบวนการ ขั้นตอน กรอบระยะเวลาในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย และสามารถใช้งานระบบดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบด้านเครือข่าย โดยจากแบบสอบถามพบว่า มีประชาชนกลุ่มผู้ใช้งานระบบจำนวน 12 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 24 ของกลุ่มประชาชนทั้งหมดมีการพัฒนาระบบดังกล่าวให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ความเร็วของอินเทอร์เน็ตที่ลดลง

สรุปผลการศึกษา

ในส่วนของผลการศึกษาเรื่องผลของการนำระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ไปใช้ในงานรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม : กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย นั้น เราจะเห็นได้ว่าศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยสามารถจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่เข้ามาในระบบทั้งหมดได้อยู่ที่ร้อยละ 98.24 ในขณะเดียวกันหากพิจารณาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของระบบดังกล่าว ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ออนไลน์ และกลุ่มประชาชนผู้ใช้งานระบบ โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ทั้งสองกลุ่มมีความเห็นตรงกันว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อผลประสิทธิภาพของการนำระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ไปใช้ในงานรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มากที่สุดได้แก่ปัจจัยในด้านเครือข่าย โดยกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ที่ 3.41 ส่วนกลุ่มประชาชนผู้ใช้งานระบบมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น อยู่ที่ 3.32 ในขณะที่ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลประสิทธิภาพของการนำระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ไปใช้ในงานรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม น้อยที่สุด

ซึ่งกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มก็มีความเห็นตรงกันอีกเช่นกัน ได้แก่ปัจจัยในด้านของบุคลากร โดยกลุ่มเจ้าหน้าที่ใช้งานระบบมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ที่ 2.61 ส่วนกลุ่มประชาชนผู้ใช้งานระบบมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น อยู่ที่ 3.05



บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ผลของการนำระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ไปใช้งานรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม : กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ไว้ ดังนี้

1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยโดยพิจารณาจากร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านทางระบบออนไลน์ที่สามารถยุติเรื่องได้

2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการ / รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทย

3) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรมสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

โดยวิธีการในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยได้มีการแบ่งกลุ่มตัวอย่างที่ออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

- 1) กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ออนไลน์ จำนวน 50 คน
- 2) กลุ่มประชาชนผู้ใช้งานระบบ จำนวน 50 คน

โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเครื่องมือดังกล่าวถูกสร้างจากการทบทวนวรรณกรรม และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้มีการแบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยโดยกำหนดหัวข้อคำถามตามองค์ประกอบของระบบสารสนเทศที่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม จำนวน 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware Resources)
- 2) ด้านซอฟต์แวร์ (Software Resources)
- 3) ด้านบุคลากร (People Resources)
- 4) ด้านข้อมูล (Data Resources)

5) ด้านเครือข่าย (Network Resources)

โดยมีการแปรค่าโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ ของลิเคิร์ท (Likert) โดยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยขององค์ประกอบของระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์ ทั้ง 5 องค์ประกอบ มาสรุปตามมาตราส่วนประมาณค่าเพื่อหาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการใช้งานระบบดังกล่าว รวมทั้งในส่วนของคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและปัญหาอุปสรรคในการใช้งานระบบฯ และนำข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษาแนวทางแก้ไขเพื่อนำมาสนับสนุน การใช้งานและปรับปรุงพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ ของศูนย์ดำรงธรรม ดังนี้

ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น	3.26 – 4.00	เท่ากับ	ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น	2.51 – 3.25	เท่ากับ	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น	1.76 – 2.50	เท่ากับ	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น	1.00 – 1.75	เท่ากับ	ระดับน้อยที่สุด

5.1 อภิปรายผลการศึกษา

1) ประสิทธิภาพของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยโดยพิจารณาจากร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านทางระบบออนไลน์ที่สามารถยุติเรื่องได้

เราจะเห็นได้ว่าประสิทธิภาพของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยพิจารณาจากร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านทางระบบออนไลน์ที่สามารถยุติเรื่องได้นั้น ศูนย์ดำรงธรรมสามารถบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ จนมีสถานะยุติเรื่องไปแล้วคิดเป็นร้อยละ 98.24 เหลือคงค้างเพียงร้อยละ 1.76 โดยหากพิจารณาตามแผนปฏิบัติการรายปี (พ.ศ.2564) ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งได้กำหนดร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมไว้ที่ร้อยละ 84.33 ซึ่งถือว่าเป็นไปตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปีของกระทรวงมหาดไทย

โดยจากจำนวนของเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ทั้งหมด 299,596 เรื่อง นั้น ช่องทางที่มีผู้ส่งเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เข้ามามากที่สุดได้แก่การเข้ารับบริการด้วยตนเองจำนวนทั้งสิ้น 117,378 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 39.17 รองลงมาได้แก่ การร้องเรียนผ่านหน่วยงานภายนอก จำนวน 59,367 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 24.99 การร้องเรียนผ่านจดหมาย จำนวน 42,345 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 19.81

การร้องเรียนผ่านหมายเลขโทรศัพท์ 1567 จำนวน 42,345 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 14.13 และการร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ออนไลน์ จำนวน 5,617 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 1.87 ตามลำดับ โดยเมื่อพิจารณาจำนวนผู้ใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ จำนวน 98 USER เราจะพบว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ 1 USER จะต้องบริหารจัดการต่อ 1 ปี ประมาณ 57 เรื่อง หรือต่อเดือนประมาณ 5 เรื่อง

2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการ / รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทย

เราจะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการ / รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยมากที่สุด ได้แก่ปัจจัยในด้านเครือข่าย โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบเท่ากับ 3.41 และในกลุ่มของประชาชนผู้ใช้งานระบบเท่ากับ 3.32 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเราจะเห็นได้ว่าระบบออนไลน์ดังกล่าวสามารถรองรับการใช้งานได้ทั้งระบบอินเทอร์เน็ต ระบบอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย รวมไปถึงระบบอินเทอร์เน็ตผ่านซิมการ์ดของผู้ให้บริการต่าง ๆ รวมถึงความสามารถในการเข้าใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าว ผ่านหน้าเว็บไซต์ของสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย การเข้าใช้ผ่านทาง Search Engine ต่าง ๆ เช่น Google, Yahoo ฯลฯ ได้โดยไม่เกิดปัญหาและมีความสะดวกรวดเร็ว แต่เรากลับพบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นคือในเรื่องของความเร็วของอินเทอร์เน็ต ซึ่งเกิดได้จากสาเหตุดังนี้ 1) การเข้าใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตพร้อมกันเป็นจำนวนหลายคน โดยเฉพาะในส่วนของกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบซึ่งพบปัญหาดังกล่าวเนื่องจากระบบการทำงานอื่น ๆ ของหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ประชุมออนไลน์) และการสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ล้วนเกิดขึ้นโดยใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเดียวกัน ซึ่งจะทำให้ความเร็วอินเทอร์เน็ตนั้นช้าลง หรือ 2) การที่ผู้ใช้งานระบบใช้งานระบบอยู่ในบริเวณที่เป็นจุดอับสัญญาณ การป้อนข้อมูลที่มีความละเอียดสูงหรือไฟล์ที่มีขนาดใหญ่ เช่น ภาพถ่าย เกิดปัญหาไม่สามารถป้อนหรือส่งต่อได้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการ / รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นลำดับที่สอง ได้แก่ ด้านฮาร์ดแวร์ โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบเท่ากับ 3.09 และในกลุ่มของประชาชนผู้ใช้งานระบบเท่ากับ 3.15 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเราจะเห็นได้ว่าระบบออนไลน์ดังกล่าวสามารถ

ใช้งานบนอุปกรณ์ที่มีความหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็น เครื่องคอมพิวเตอร์, เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา, แท็บเล็ต และ สมาร์ทโฟน แต่ในส่วนของกลุ่มผู้ใช้งานระบบกลับต้องพบกับข้อจำกัดทางด้านงบประมาณโดยส่วนประกอบที่สำคัญไม่ว่าจะเป็น หน่วยประมวลผลกลาง หรือ CPU, แรม RAM, รม ROM, ฮาร์ดดิสก์สำหรับเก็บข้อมูล และยังมีหมายรวมไปถึงอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการป้อนข้อมูล ไม่ว่าจะเป็น แป้นพิมพ์, เมาส์ (Mouse), หน้าจอ (Screen) หน้าจอแบบสัมผัส (Touchscreen) และ อุปกรณ์สำหรับการป้อนข้อมูลอื่น ๆ ของเครื่องคอมพิวเตอร์, คอมพิวเตอร์แบบพกพา, แท็บเล็ต, สมาร์ทโฟน ไม่ได้ได้รับการปรับปรุงพัฒนาให้สามารถรองรับระบบดังกล่าวได้อย่างเต็มประสิทธิภาพรวมทั้งในส่วนของประชาชนผู้ใช้งานระบบเองยังพบกับปัญหาในเรื่องของการแสดงผลบนหน้าจอของ สมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ตซึ่งมีความแตกต่างจากการใช้งานระบบบนคอมพิวเตอร์ หรือ คอมพิวเตอร์แบบพกพา ซึ่งทำให้ประชาชนผู้ใช้งานระบบไม่สามารถใช้งานระบบได้อย่างเต็มที่ ดังนั้น ปัจจัยในส่วนของฮาร์ดแวร์จึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ มากเป็นลำดับที่ 2

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการ / รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นลำดับที่สาม ได้แก่ ปัจจัยด้านข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบเท่ากับ 3.03 และในกลุ่มของประชาชนผู้ใช้งานระบบเท่ากับ 3.06 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเราจะเห็นได้ว่าระบบออนไลน์ดังกล่าวสามารถ รับ - ส่งต่อ ข้อมูลเรื่องร้องเรียนไม่ว่าจะเป็นเอกสาร ภาพถ่าย พิกัดที่มีความจำเป็นในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน แต่กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบบางส่วนกลับพบว่า เอกสารต่าง ๆ เหล่านี้ มีลักษณะที่เมื่อได้รับมาจากประชาชนผู้ร้องเรียนผ่านระบบเรียบร้อยแล้วไม่สามารถนำไปใช้ได้เนื่องจากเป็นหลักฐานที่ขาดความชัดเจน ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่สามารถนำเอกสารดังกล่าวไปใช้ในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ได้ ทำให้ต้องมีการขอเอกสารเพิ่มเติมซึ่งเป็นการเพิ่มทั้งเวลาและขั้นตอนในการทำงาน เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบบางส่วน จึงมีข้อเสนอแนะเห็นควรให้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในการใช้งานระบบดังกล่าว

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการ / รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นลำดับที่สี่ ได้แก่ ปัจจัยด้านซอฟต์แวร์ โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบเท่ากับ 3.02 และในกลุ่มของประชาชนผู้ใช้งานระบบเท่ากับ 3.05 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเราจะเห็นได้ว่าระบบออนไลน์ดังกล่าวสามารถทำงานได้บนระบบปฏิบัติการพื้นฐาน (Window, IOS, Android) ของเครื่องคอมพิวเตอร์,

คอมพิวเตอร์แบบพกพา, แท็บเล็ต, สมาร์ทโฟน รวมทั้งมีความสะดวกกว่าช่องทางอื่น ๆ (เดินทางไปด้วยตนเอง, ผ่านแอปพลิเคชัน) ขั้นตอนในการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าวมีความสะดวก ใช้งานง่าย ไม่มีความซับซ้อน สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการเดินทางไปร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น ๆ การรับส่งข้อมูลของเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ทำได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ แต่เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบบางท่านพบว่าระบบออนไลน์ดังกล่าว ยังไม่ครอบคลุมในส่วนของกรอุทธรณ์ผลการพิจารณายุติเรื่องของเจ้าหน้าที่โดยประชาชนผู้ร้อง ทำให้ประชาชนผู้ร้องต้องส่งเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เข้ามาเป็นเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เรื่องใหม่ ซึ่งจะต้องเริ่มกระบวนการตั้งแต่แรกใหม่ทั้งหมด ซึ่งเป็นการเพิ่มขั้นตอนในการทำงานรวมถึงภาระให้กับทั้งประชาชนและเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ ซึ่งหากแก้ไขในจุดนี้ได้ ก็จะทำให้ระบบออนไลน์ดังกล่าวมีกระบวนการทำงานที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการ / รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นลำดับสุดท้าย ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบเท่ากับ 2.61 และในกลุ่มของประชาชนผู้ใช้งานระบบเท่ากับ 3.05 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบออนไลน์ และกระบวนการ ขั้นตอน กรอบระยะเวลาในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย การอบรมและพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบให้มีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการ ขั้นตอน กรอบระยะเวลาในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบ (ย้ายข้าราชการ, สับเปลี่ยนหน้าที่) ในการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าวบ่อยครั้ง ล้วนส่งผลต่อการใช้งานระบบ เช่นเดียวกับในส่วนของประชาชนผู้ใช้ระบบที่ไม่ได้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบออนไลน์ และกระบวนการ ขั้นตอน กรอบระยะเวลาในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย การพัฒนาคน (People) ซึ่งเป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในระบบสารสนเทศ ให้แก่บุคลากร และเจ้าหน้าที่รวมทั้งประชาชนผู้ใช้ระบบ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องและสามารถใช้งานระบบดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นเป็นอย่างยิ่ง

3) แนวทางการพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

จากการวิเคราะห์ผลการศึกษาทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการ / รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งเมื่อผู้วิจัยได้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้แล้ว ในขั้นตอนสุดท้ายเป็นการวิเคราะห์หาแนวทาง

ในการพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการ และเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยต่อไป ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการปฏิบัติตามพันธกิจในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของพี่น้องประชาชนจึงได้มีข้อเสนอแนะที่ได้จากผลของการศึกษา ดังนี้

5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ในส่วนของกระทรวงมหาดไทย ควรมีการจัดเตรียมงบประมาณเพื่อดำเนินการสนับสนุนปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของระบบดังกล่าว ได้แก่ ปัจจัยในด้านเครือข่าย ซึ่งก็คือการสนับสนุนการจัดการระบบอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วมากเพียงพอสำหรับเจ้าหน้าที่ เพราะในยุคปัจจุบันอย่างที่กล่าวไปแล้วในช่วงต้นว่าองค์กรหลาย ๆ องค์กรล้วนมีการปรับเปลี่ยนองค์กรของตัวเองเข้าสู่การเป็นองค์กรแบบดิจิทัล ซึ่งระบบในการทำงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบพัฒนาศักยภาพบุคลากรออนไลน์ (E-Learning) ระบบการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (การประชุมออนไลน์) การเปิดให้ประชาชนยื่นคำร้องหรือจ้องคิวในการติดต่ออื่นเรื่องต่าง ๆ ล้วนทำงานโดยอาศัยระบบอินเทอร์เน็ตเช่นเดียวกัน รวมถึงกระทรวงมหาดไทยเองก็ได้มีการ ปรับเปลี่ยนองค์กรของตนเองให้เข้าสู่ยุคแห่งเทคโนโลยี โดยได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานขับเคลื่อนมหาดไทย 4.0 เพื่อวางแนวทางรองรับในการปรับเปลี่ยนตามนโยบาย Thailand 4.0 ของรัฐบาลให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม ดังนั้น การจัดเตรียมองค์ประกอบพื้นฐานอันเป็นส่วนสำคัญของการทำงานในรูปแบบองค์กรแบบดิจิทัล (ระบบอินเทอร์เน็ต) จะทำให้การทำงานทั้งในปัจจุบันและอนาคตสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยนอกจากการเตรียมในส่วนของระบบอินเทอร์เน็ตดังกล่าว กระทรวงมหาดไทยควรมีการจัดเตรียมงบประมาณเพื่อจัดซื้อคอมพิวเตอร์, คอมพิวเตอร์แบบพกพา, แท็บเล็ต, สมาร์ทโฟน ที่มีหน่วยประมวลผลกลาง หรือ CPU, แรม RAM, รอม ROM, ฮาร์ดดิสก์สำหรับเก็บข้อมูล และยังหมายรวมถึงอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการป้อนข้อมูล ไม่ว่าจะเป็น แป้นพิมพ์, เมาส์ (Mouse), หน้าจอ (Screen) หน้าจอแบบสัมผัส (Touchscreen) และอุปกรณ์สำหรับการป้อนข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถรองรับการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าวได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ อันเป็นการสนับสนุนปัจจัยด้านฮาร์ดแวร์ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการเรื่องร้องเรียนในระดับมากเช่นกัน โดยในการดำเนินการดังกล่าว เห็นควรให้มีผู้เชี่ยวชาญทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อกำหนดคุณสมบัติของอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของระบบ

2) ควรมีงบประมาณในการพัฒนาระบบออนไลน์ดังกล่าว โดยเริ่มต้นจากส่วนของการเพิ่มช่องทางในการอุทธรณ์ผลการพิจารณาอุทธรณ์ของเจ้าหน้าที่โดยประชาชนผู้ร้อง ซึ่งจะทำให้ประชาชนผู้ร้องไม่ต้องส่งเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เข้ามาเป็นเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เรื่องใหม่ และ

ไม่ไปต้องเริ่มกระบวนการตั้งแต่แรกใหม่ทั้งหมด ซึ่งจะเป็นการลดขั้นตอนและเวลาในการทำงานให้กับทั้งประชาชนและเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ ซึ่งหากแก้ไขในจุดนี้ได้ ก็จะทำให้ระบบออนไลน์ดังกล่าวมีกระบวนการทำงานที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น โดยนอกจากการอุทธรณ์ของประชาชนผู้ใช้งานระบบดังกล่าว ข้อค้นพบจากการศึกษายังพบว่าจุดที่มีปัญหาอีกหนึ่งจุดได้แก่การระบุพิกัดของจุดเกิดเหตุ ซึ่งพบว่ายังขาดความแม่นยำและแน่นอน จึงต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาในเรื่องดังกล่าวด้วย

3) ควรมีการจัดทำโครงการในการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบออนไลน์ และกระบวนการ ขั้นตอน กรอบระยะเวลาในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ รวมถึงการจัดทำคู่มือการใช้งาน ประชาสัมพันธ์ ให้เห็นถึงประสิทธิภาพและความสะดวกของระบบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ออนไลน์ เพื่อเพิ่มปริมาณผู้ที่จะใช้ช่องทางดังกล่าวในการส่งเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

4) หากพิจารณาจากจำนวนประชาชนผู้ใช้งานระบบ เราจะเห็นได้ว่าผู้ใช้งานระบบส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่ได้รับการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 49 คน จาก 50 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 98 จากกลุ่มประชาชนผู้ใช้งานระบบทั้งหมด รวมถึงมีเพียงประชาชนผู้ใช้งานระบบเพียง 4 คน จาก 50 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 8 จากกลุ่มประชาชนผู้ใช้งานระบบทั้งหมด ซึ่งเราจะเห็นได้ว่าจากจำนวนผู้ใช้งานระบบจำแนกตามเกณฑ์ของอายุค่อนข้างมีความกระจุกตัวอยู่ในช่วงของวัยทำงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระบบดังกล่าว อาจจะใช้งานยากหรือไม่เหมาะสมกับกลุ่มประชาชนผู้มีอายุ 60 ปีขึ้นไป รวมทั้งในส่วนของเกณฑ์จำแนกเรื่องระดับการศึกษาเราจะเห็นได้ว่ามีจำนวนผู้ใช้งานเพียง 1 คน จากจำนวน 50 คน ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระบบอาจซับซ้อนมากเกินไป หรือไม่เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้งานที่อาจจะไม่มีทักษะในการใช้งานระบบดิจิทัลหรือเทคโนโลยีมากนัก ดังนั้น กระทรวงมหาดไทยอาจจะต้องมีการปรับปรุงระบบให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้งานในทุกช่วงวัยและลดความยากและซับซ้อนในการใช้งานระบบลง



ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัยสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน

แบบสอบถามสำหรับประชาชน



แบบสอบถามการวิจัย

ผลของการนำระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ออนไลน์ไปใช้ในงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของศูนย์ดำรงธรรม : กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวจังหวัด
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ โดยมีวัตถุประสงค์
เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับเรื่อง
ร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวจังหวัด สำนักงานปลัดกระทรวง
มหาดไทย ผู้วิจัยจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามดังกล่าวตามความเป็นจริง โดยทางผู้วิจัย
หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านและขอขอบคุณท่านที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามดังกล่าว โดยมีกร
แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่าน
ระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวจังหวัด
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยกำหนดหัวข้อคำถามจำนวน 5 ด้าน ดังนี้

- 2.1 ด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware Resources)
- 2.2 ด้านซอฟต์แวร์ (Software Resources)
- 2.3 ด้านบุคลากร (People Resources)
- 2.4 ด้านข้อมูล (Data Resources)
- 2.5 ด้านเครือข่าย (Network Resources)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ ของศูนย์
ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวจังหวัด สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ส่วนที่ 4 ปัญหา/อุปสรรคของการใช้งานระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ ของศูนย์
ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวจังหวัด สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

แบบสอบถามสำหรับประชาชน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1.1 อายุ

- 20 - 30 ปี
- 31 - 40 ปี
- 41 - 50 ปี
- 51 - 60 ปี
- 60 ปีขึ้นไป

1.2 ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่า ปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท
- ปริญญาเอก

1.3 อาชีพ

- เจ้าหน้าที่ภาครัฐ
- ประกอบธุรกิจส่วนตัว
- รับจ้างทั่วไป
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

แบบสอบถามสำหรับประชาชน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยโดยกำหนดหัวข้อคำถามจำนวน 5 ด้าน ดังนี้

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านโดยในส่วนของระดับความคิดเห็นจะมีการแบ่งและเรียงลำดับของระดับความคิดเห็น ได้แก่ ระดับมากที่สุด มาก น้อย และน้อยที่สุด โดยให้ท่านเลือกระดับความคิดเห็นเพียง 1 ระดับ ต่อคำถามการวิจัย 1 ข้อ

ลำดับที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย	ระดับความคิดเห็น			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware Resources)					
1.1	ท่านคิดว่าส่วนประกอบ (หน่วยประมวลผลกลาง หรือ CPU ,แรม RAM, รม ROM, ฮาร์ดดิสก์สำหรับเก็บข้อมูล) ของเครื่องคอมพิวเตอร์, คอมพิวเตอร์แบบพกพา, แท็บเล็ต, สมาร์ทโฟน ส่งผลต่อการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าว				
1.2	ท่านคิดว่าเครื่องคอมพิวเตอร์, คอมพิวเตอร์แบบพกพา, แท็บเล็ต, สมาร์ทโฟนของท่านสามารถรองรับการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าวได้โดยไม่เกิดปัญหา				
1.3	ท่านคิดว่าอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการป้อนข้อมูล ไม่ว่าจะเป็น แป้นพิมพ์, เมาส์ (Mouse), หน้าจอ (Screen) หน้าจอแบบสัมผัส (Touchscreen) และอุปกรณ์สำหรับการป้อนข้อมูลอื่นๆ ส่งผลต่อการใช้งาน ระบบออนไลน์ดังกล่าว				
2. ด้านซอฟต์แวร์ (Software Resources)					
2.1	ท่านคิดว่าระบบปฏิบัติการพื้นฐาน (Window, IOS, Android) ของเครื่องคอมพิวเตอร์, คอมพิวเตอร์แบบพกพา, แท็บเล็ต, สมาร์ทโฟน ส่งผลต่อการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าว				
2.2	ท่านคิดว่าช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์โดยระบบออนไลน์มีความสะดวกกว่าช่องทางอื่น ๆ (เดินทางไปด้วยตนเอง, ผ่านแอปพลิเคชัน)				
2.3	ท่านคิดว่าขั้นตอนในการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าวมีความสะดวกใช้งานง่าย ไม่มีความซับซ้อน สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการเดินทางไปร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น ๆ				
2.4	ท่านสามารถรับส่งข้อมูลของเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ไปยังเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ				
2.5	ท่านคิดว่าการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าวช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ จนมีสถานะยุติเรื่อง				
3. ด้านบุคลากร (People Resources)					
3.1	ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าวเป็นอย่างดี				
3.2	ท่านมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการ ขั้นตอน กรอบระยะเวลาในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย เป็นอย่างดี				

แบบสอบถามสำหรับประชาชน

ลำดับที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย	ระดับความคิดเห็น			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
4. ด้านข้อมูล (Data Resources)					
4.1	ท่านคิดว่าการป้อน บันทึก และส่งต่อข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ในระบบออนไลน์มีความสะดวก ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน				
4.2	ข้อมูลที่ถูกป้อน บันทึก และส่งต่อดังกล่าว สามารถนำมาใช้ในการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ จนมีสถานะยุติเรื่องได้				
4.3	ข้อมูลที่ถูกป้อน บันทึก และส่งต่อดังกล่าว สามารถใช้เป็นข้อมูลให้ท่านติดตามผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ดังกล่าว				
5. ด้านเครือข่าย (Network Resources)					
5.1	ท่านคิดว่าระบบออนไลน์ดังกล่าว สามารถใช้งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแบบมีสาย ระบบอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย ระบบอินเทอร์เน็ตผ่านซิมการ์ดของผู้ให้บริการต่างๆ ได้โดยไม่เกิดปัญหา				
5.2	ท่านคิดว่าความเร็วของระบบระบบอินเทอร์เน็ตแบบมีสาย ระบบอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย ระบบอินเทอร์เน็ตผ่านซิมการ์ดของผู้ให้บริการต่างๆ ส่งผลต่อการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าว				
5.3	ท่านคิดว่า การเข้าถึงระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ผ่านหน้าเว็บไซต์ของสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีความสะดวกและสามารถใช้งานได้โดยไม่เกิดปัญหา				
5.4	ท่านคิดว่า การเข้าถึงระบบออนไลน์ดังกล่าวผ่านการสืบค้นโดย Search Engine ต่างๆ เช่น Google Microsoft Bing Baidu Yahoo เป็นต้น มีความสะดวก				

ส่วนที่ 3 ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยอย่างไร

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ท่านพบ ปัญหา / อุปสรรค ของการใช้งานระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยอย่างไร

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข แบบสอบถามการวิจัยสำหรับประชาชนผู้ใช้งานระบบ

แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้งานระบบ



แบบสอบถามการวิจัย

ผลของการนำระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ออนไลน์ไปใช้ในงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของศูนย์ดำรงธรรม : กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย สำนักงานตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ผู้วิจัยจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามดังกล่าวตามความเป็นจริง โดยทางผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านและขอขอบคุณท่านที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามดังกล่าว โดยมีการแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยกำหนดหัวข้อคำถามจำนวน 5 ด้าน ดังนี้

- 2.1 ด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware Resources)
- 2.2 ด้านซอฟต์แวร์ (Software Resources)
- 2.3 ด้านบุคลากร (People Resources)
- 2.4 ด้านข้อมูล (Data Resources)
- 2.5 ด้านเครือข่าย (Network Resources)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ส่วนที่ 4 ปัญหา/อุปสรรคของการใช้งานระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้งานระบบ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1.1 อายุ

- 20 - 30 ปี
- 31 - 40 ปี
- 41 - 50 ปี
- 51 - 60 ปี
- 60 ปีขึ้นไป

1.2 ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่า ปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท
- ปริญญาเอก

1.3 ประเภทตำแหน่ง

- ข้าราชการ
- พนักงานราชการ
- ลูกจ้างประจำ
- ลูกจ้างเหมาบริการ
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

\

แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้งานระบบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยโดยกำหนดหัวข้อคำถามจำนวน 5 ด้าน ดังนี้

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านโดยในส่วนของระดับความคิดเห็นจะมีการแบ่งและเรียงลำดับของระดับความคิดเห็น ได้แก่ ระดับมากที่สุด มาก น้อย และน้อยที่สุด โดยให้ท่านเลือกระดับความคิดเห็นเพียง 1 ระดับ ต่อคำถามการวิจัย 1 ข้อ

ลำดับที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย	ระดับความคิดเห็น			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware Resources)					
1.1	ท่านคิดว่าส่วนประกอบ (หน่วยประมวลผลกลาง หรือ CPU ,แรม RAM, รม ROM, ฮาร์ดดิสก์สำหรับเก็บข้อมูล) ของเครื่องคอมพิวเตอร์, คอมพิวเตอร์แบบพกพา, แท็บเล็ต, สมาร์ทโฟน ส่งผลต่อการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าว				
1.2	ท่านคิดว่าเครื่องคอมพิวเตอร์, คอมพิวเตอร์แบบพกพา, แท็บเล็ต, สมาร์ทโฟนของท่านสามารถรองรับการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าวได้โดยไม่เกิดปัญหา				
1.3	ท่านคิดว่าอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการป้อนข้อมูล ไม่ว่าจะเป็น แป้นพิมพ์, เมาส์ (Mouse), หน้าจอ (Screen) หน้าจอแบบสัมผัส (Touchscreen) และอุปกรณ์สำหรับการป้อนข้อมูลอื่นๆ ส่งผลต่อการใช้งาน ระบบออนไลน์ดังกล่าว				
2. ด้านซอฟต์แวร์ (Software Resources)					
2.1	ท่านคิดว่าระบบปฏิบัติการพื้นฐาน (Window, IOS, Android) ของเครื่องคอมพิวเตอร์, คอมพิวเตอร์แบบพกพา, แท็บเล็ต, สมาร์ทโฟน ส่งผลต่อการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าว				
2.2	ท่านคิดว่าช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์โดยระบบออนไลน์มีความสอดคล้องกับลักษณะการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม				
2.3	ท่านคิดว่าขั้นตอนในการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าวมีความสะดวกใช้งานง่าย ไม่มีความซับซ้อน สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน				
2.4	ท่านสามารถรับส่งข้อมูลของเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ				
2.5	ท่านคิดว่าการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าวช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ จนมีสถานะยุติเรื่อง				
3. ด้านบุคลากร (People Resources)					
3.1	ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าวเป็นอย่างดี				
3.2	ท่านมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการ ขั้นตอน กรอบระยะเวลาในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย เป็นอย่างดี				
3.3	หน่วยงานของท่านมีการอบรมและพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบให้มีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการ ขั้นตอน กรอบระยะเวลาในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม รวมถึงขั้นตอนในการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าว				
3.4	หน่วยงานของท่านมีการเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบ (ย้ายข้าราชการ, สับเปลี่ยนหน้าที่) ในการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าวบ่อยครั้ง				

แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้งานระบบ

ลำดับที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย	ระดับความคิดเห็น			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
4. ด้านข้อมูล (Data Resources)					
4.1	ท่านคิดว่าการป้อน บันทึก และส่งต่อข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ในระบบออนไลน์มีความสะดวก ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน				
4.2	ข้อมูลที่ถูกป้อน บันทึก และส่งต่อดังกล่าว สามารถนำมาใช้ในการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ จนมีสถานะยุติเรื่องได้				
4.3	ข้อมูลที่ถูกป้อน บันทึก และส่งต่อดังกล่าว สามารถใช้เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารกระทรวงมหาดไทย ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ในการติดตามและสั่งการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในพื้นที่				
5. ด้านเครือข่าย (Network Resources)					
5.1	ท่านคิดว่าระบบออนไลน์ดังกล่าว สามารถใช้งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแบบมีสาย ระบบอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย ระบบอินเทอร์เน็ตผ่านซิมการ์ดของผู้ให้บริการต่างๆ ได้โดยไม่เกิดปัญหา				
5.2	ท่านคิดว่าความเร็วของระบบระบบอินเทอร์เน็ตแบบมีสาย ระบบอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย ระบบอินเทอร์เน็ตผ่านซิมการ์ดของผู้ให้บริการต่างๆ ส่งผลต่อการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าว				
5.3	ท่านคิดว่าการเข้าถึงระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ผ่านหน้าเว็บไซต์ของสำนักงานตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีความสะดวกและสามารถใช้งานได้โดยไม่เกิดปัญหา				
5.4	ท่านคิดว่าการเข้าถึงระบบออนไลน์ดังกล่าวผ่านการสืบค้นโดย Search Engine ต่างๆ เช่น Google Microsoft Bing Baidu Yahoo เป็นต้น มีความสะดวก				

ส่วนที่ 3 ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยอย่างไร

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ท่านพบ ปัญหา / อุปสรรค ของการใช้งานระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยอย่างไร

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557

ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

หน้า ๘

เล่ม ๑๓๑ ตอนพิเศษ ๑๓๘ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๓ กรกฎาคม ๒๕๕๗

ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ คณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงมีประกาศ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัด หรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ

ข้อ ๒ ให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

ข้อ ๓ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแนวทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม

ข้อ ๔ ให้สำนักงานประมาณสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตามข้อเสนอของคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ

ข้อ ๕ ในกรณีที่จำเป็นจะต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม ให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาจังหวัดตามนโยบายของรัฐบาล การป้องกันและแก้ไขปัญหาภัยพิบัติ การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด การป้องกันและปราบปราม การตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ การคุ้มครองป้องกันหรือช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาสให้ได้รับความเป็นธรรม และการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคมตามนโยบายของรัฐบาล ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด มีอำนาจสั่งการ บังคับบัญชา กำกับ ดูแล บรรดาข้าราชการและพนักงานของรัฐในเขตจังหวัด ยกเว้นข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ข้าราชการทหาร ข้าราชการฝ่ายตุลาการ ข้าราชการฝ่ายอัยการ ข้าราชการในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พนักงานในสำนักงานคณะกรรมการเลือกตั้งประจำจังหวัด และข้าราชการในสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด

หน้า ๙

เล่ม ๑๓๑ ตอนพิเศษ ๑๓๘ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๓ กรกฎาคม ๒๕๕๗

ข้อ ๖ ให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกให้การดำเนินงานของ ศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานของจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ต่อประชาชน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ กรกฎาคม พุทธศักราช ๒๕๕๗

พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา

หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

ภาคผนวก ง แผนปฏิบัติราชการรายปี (พ.ศ.2564) ในส่วนของตัวชี้วัดการจัดการเรื่องร้องเรียน
ของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย



แผนปฏิบัติราชการรายปี (พ.ศ. ๒๕๖๔) ของกระทรวงมหาดไทย

สำนักนโยบายและแผน
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ประเด็นยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์	ค่าเป้าหมายรายไตรมาสปี ๒๕๖๔					หน่วยงานรับผิดชอบ	
			ไตรมาสที่ ๑ (ต.ค. ๖๓ - ธ.ค. ๖๓)	ไตรมาสที่ ๒ (ม.ค. ๖๔ - มี.ค. ๖๔)	ไตรมาสที่ ๓ (เม.ย. ๖๔ - มิ.ย. ๖๔)	ไตรมาสที่ ๔ (ก.ค. ๖๔ - ก.ย. ๖๔)	รวมปี ๒๕๖๔ (ต.ค. ๖๓ - ก.ย. ๖๔)	หลัก	สนับสนุน
๕. การวางรากฐานการพัฒนาองค์กรอย่างสมดุล	๕.๑ ยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน	๕.๑.๑ ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม (ร้อยละ)	ร้อยละ ๔๑.๖๗	ร้อยละ ๕๕	ร้อยละ ๖๘.๓๓	ร้อยละ ๘๔.๓๓	ร้อยละ ๘๔.๓๓	สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย	ทุกหน่วยงาน
		๕.๑.๒ ระดับคะแนนการแลกเปลี่ยนข้อมูลประชาชนในระบบการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ (Linkage Center) (ระดับ)	ระดับ ๕	ระดับ ๕	ระดับ ๕	ระดับ ๕	ระดับ ๕	ระดับ ๕	กรมการปกครอง

แผนปฏิบัติการรายปี (พ.ศ. ๒๕๖๔) ของกระทรวงมหาดไทย
๒๒

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2560). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มิตรภาพการพิมพ์ และสตูดิโอจำกัด.

พลอย สืบวิเศษ. (2561). ทฤษฎีองค์การ : มิติเชิงโครงสร้างและเชิงบริหารขององค์การ: โรงพิมพ์รัตนไตร.

พิทยา บวรวัฒนา. (2541). ทฤษฎีองค์การสาธารณะ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง. (2560). ประสิทธิภาพการให้บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. *Veridian E-Journal Silpakorn University*, 10.

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, ส. (2558). คู่มือแผนการตรวจราชการแบบบูรณาการเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามนโยบายรัฐบาล. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์บพิธการพิมพ์จำกัด.

สำราญ คงเจริญ. (2539). ประสิทธิภาพของระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางกอกใหญ่. (พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,



บรรณานุกรม



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	กันต์ธีร์ แสงกล้า
วัน เดือน ปี เกิด	14 ธันวาคม 2537
สถานที่เกิด	จังหวัดสุรินทร์
วุฒิการศึกษา	รัฐศาสตรบัณฑิต
ที่อยู่ปัจจุบัน	18 ซอยอนามัยงามเจริญ 25 แขวงท่าข้าม เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร 10150
ผลงานตีพิมพ์	-
รางวัลที่ได้รับ	-



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY