

แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด
อำเภองาว จังหวัดลำปาง



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
พฤษภาคม 2567
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด
อำเภอองาว จังหวัดลำปาง



มณูญศักดิ์ พิบูลพิพัฒน์

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
พฤษภาคม 2567
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

GUIDELINES FOR DEVELOPING ONLINE COMPLAINT MANAGEMENT SYSTEM
OF BAN HUAT SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION,
NGAO DISTRICT, LAMPANG PROVINCE



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment
of the Requirements for the Master of Public Administration Degree
in Public Policy
May 2024

Copyright 2024 by University of Phayao

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เรื่อง

แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์

ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด

อำเภอองาว จังหวัดลำปาง

ของ มนูญศักดิ์ พิบูลพิพัฒน์

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

ของมหาวิทยาลัยพะเยา

..... ประธานกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

(รองศาสตราจารย์ ดร. วีระ เลิศสมพร)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรณภา ทองแดง)

..... อาจารย์บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. น้ำทิพย์ เสมอเชื้อ)

..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร. มนตรา พงษ์นิล)

- เรื่อง:** แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด
อำเภอองาว จังหวัดลำปาง
- ผู้ศึกษาค้นคว้า:** มนูญศักดิ์ พิบูลพิพัฒน์, การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง: ร.ป.ม. (นโยบายสาธารณะ),
มหาวิทยาลัยพะเยา, 2566
- อาจารย์ที่ปรึกษา:** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรณภา ทองแดง
- คำสำคัญ:** แนวทาง, ระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์, องค์การบริหารส่วนตำบล

บทคัดย่อ

การศึกษามีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อเทคโนโลยีระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง 2) เพื่อศึกษาปัญหา และ 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด เป็นการศึกษาแบบผสมผสานงานวิจัยเชิงปริมาณเก็บแบบสอบถามกับประชาชนในพื้นที่ตำบลบ้านหวด จำนวน 345 คน สถิติ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ และการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ดูแลระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ จำนวน 5 ราย วิเคราะห์ผลโดยการสรุปข้อมูลเป็นกลุ่มเนื้อหา ผลการศึกษา พบว่า 1) ประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ และความง่ายต่อการใช้งานของระบบ ส่งผลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 2) ปัญหา คือ ปัญหาการยืนยันตัวตนของผู้ร้องเรียน ปัญหาความล่าช้าในการประมวลผล ปัญหาความไม่เพียงพอของเจ้าหน้าที่ ปัญหาการจัดกลุ่มข้อมูลเรื่องร้องเรียน ปัญหาในการตรวจสอบข้อมูล และปัญหาการหาข้อมูลไม่ได้ หรือมีการร้องเรียนซ้ำ และ 3) แนวทางการพัฒนา คือ การปรับปรุงขั้นตอนการประมวลผลและการบันทึกข้อมูล ปรับปรุงด้านความปลอดภัย ปรับปรุงด้านการจัดการความซ้ำซ้อนของเรื่องร้องเรียน รวมถึงพัฒนาระบบในรูปแบบแอปพลิเคชัน

Title: GUIDELINES FOR DEVELOPING ONLINE COMPLAINT MANAGEMENT SYSTEM
OF BAN HUAT SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION,
NGAO DISTRICT, LAMPANG PROVINCE

Author: Manoosak Piboonpipat, Independent Study: M.P.A. (Public Policy), University of Phayao,
2023

Advisor: Assistant Professor Dr. Wannapa Tongdaeng

Keywords: Guidelines, Online complaint management system, Subdistrict Administrative Organization

ABSTRACT

This study aims to 1) examine the efficiency of online complaint management system influencing satisfaction, 2) study complaint management system problems, and 3) propose guidelines on developing complaint management system of Ban Huat subdistrict administrative organization, Ngao, Lampang. This study combines elements of quantitative research and qualitative research which questionnaires were provided to 345 citizens with age between 25–60 years in Ban Huat subdistrict area together with five executives and system administrators were interviewed. The data was summarized using percentage, frequency, mean, standard deviation, and multiple linear regression. According to the findings, 1) the efficiency of complaint management system in overall, data security, and accessibility affected the satisfaction of the system itself significantly, 2) the problems were the process of complainant identification, time–delay complaint evaluation, inadequate staffing, compliant classification, and unresolved complaint or duplicate complaint, and 3) the proposed solutions in order to develop a complaint management system were improving a data system in the arrays of processing and recording, security and confidentiality, duplicate complaint management, and creating a mobile application of compliant management system to provide public accessibility.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่องนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก ผศ.ดร.วรรณภา ทองแดง อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ที่ได้ให้ความกรุณาแนะนำ ตรวจสอบ และแก้ไขเนื้อหา ตลอดจนให้กำลังใจในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือตลอดเวลาที่ศึกษาอยู่ และขอบคุณเจ้าหน้าที่ของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะทุกท่าน ที่ช่วยประสานงานเพื่อการจัดทำการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจนสำเร็จ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

มณูญศักดิ์ พิบูลพิพัฒน์



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	1
คำถามงานวิจัย	2
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ขอบเขตของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมและการรวบรวมข้อมูล.....	5
แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของเทคโนโลยี	10
ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภองาว จังหวัดลำปาง	12
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
กรอบแนวคิด	18
สมมติฐาน.....	20
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	21

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	21
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	22
การเก็บรวบรวมข้อมูล	25
การวิเคราะห์ข้อมูล	26
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	28
ผลการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ.....	28
ผลการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ	40
แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้าน หวด อำเภองาว จังหวัดลำปาง	46
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	48
สรุปผลการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ.....	48
สรุปผลการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ	51
อภิปรายผลการศึกษา	54
ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา.....	57
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	59
บรรณานุกรม	60
ภาคผนวก.....	63
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	64
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์.....	68
ประวัติผู้วิจัย	70

สารบัญญัตราสาร

หน้า

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	29
ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	29
ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	30
ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	30
ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์.....	31
ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านความสามารถในการทำงานของระบบ	32
ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านความถูกต้องในการประมวลผลข้อมูลการร้องเรียน.....	33
ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านความง่ายต่อการใช้งานของระบบ.....	34
ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ.....	35
ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอาง จังหวัดลำปาง.....	36
ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ส่งผลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์.....	37
ตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอาง จังหวัดลำปาง.....	39
ตาราง 13 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	51

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิด..... 19



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง อยู่ในเขตการปกครองของอำเภอองาว จังหวัดลำปาง มีขอบเขตการปกครองรวม 6 หมู่บ้านหลัก มีหมู่บ้านสาขาซึ่งเป็นชนเผ่าอีก 2 หมู่บ้าน มีพื้นที่ 299.345 ตารางกิโลเมตร หรือ 187,090.625ไร่ มีครัวเรือน 1,635 ครัวเรือน มีประชากรทั้งสิ้น 4,901 คน โดยบทบาทหน้าที่ภารกิจหลักในการดูแลประชาชนในพื้นที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้อำนาจองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถจะแก้ไขปัญหขององค์การบริหารส่วนตำบลกระจายได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ ประกอบด้วยการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติแผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาตำบล นโยบายของรัฐบาล และนโยบายของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นสำคัญ (องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด, 2566)

จากการดำเนินงานด้านการดูแลสุขภาพสาธารณสุขปโภคต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง มีปัญหาการแจ้งสาธารณสุขปโภคทุกเดือนเฉลี่ยเดือนละ 15-20 เรื่อง อาทิ ปัญหาถนน คับแคบชำรุดเสียหาย ปัญหาการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะให้แสงสว่างยังไม่ทั่วถึงตามถนนสายรองตามซอยต่าง ปัญหาหาความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับประชาชน ปัญหาการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด เป็นต้น ซึ่งปัจจุบันประชาชนจะร้องเรียน หรือแจ้งปัญหาทางสาธารณสุขปโภค โดยผ่านทางผู้นำชุมชนประจำหมู่บ้าน อย่างอาสาสมัครชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน ซึ่งตัวแทนจะดำเนินการเข้ามากกรอกข้อมูลที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง จากนั้นเจ้าหน้าที่จะเข้าไปตรวจสอบปัญหา ทำเรื่องแจ้งซ่อมบำรุง (องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด, 2566)

แต่เนื่องจากกระยะทาง ระยะเวลาย และจำนวนบุคลากรต่าง ๆ ทำให้ประชาชนที่แจ้งข้อมูลการร้องเรียนในเรื่องต่าง ๆ ผ่านทางผู้นำชุมชน จะใช้ระยะเวลามากกว่า 15 วัน เนื่องจากผู้นำชุมชน ผู้นำหมู่บ้านจะรวบรวมข้อมูลและเข้ามาแจ้งปัญหา พร้อมกรอกข้อมูลประมาณ 15 วันครั้ง ส่งผลให้ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ปัญหาให้กับประชาชนแต่ละครั้งจะใช้เวลามากกว่า 1 เดือน และบางครั้งผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่ทราบปัญหาในพื้นที่

เพราะประชาชนไม่สามารถแจ้งข้อมูลให้กับผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลได้ทราบ (องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด, 2566)

ระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภองาว จังหวัดลำปาง ที่นำระบบมาใช้อำนวยความสะดวกกับประชาชนในการแจ้งปัญหาข้อขัดข้อง เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ สามารถรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนได้อย่างรวดเร็ว แก้ไขปัญหาได้ตรงจุดตามความต้องการของประชาชน อีกทั้งยังแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นปัญหาไฟส่องสว่าง ถนนชำรุด

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภองาว จังหวัดลำปางร่วมกับมหาวิทยาลัยพาร์อีสเทิร์น เชียงใหม่ ได้มีการเริ่มให้บริการระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภองาว จังหวัดลำปาง ในเดือนมิถุนายน 2566 โดยองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภองาว ได้นำระบบมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการแจ้งปัญหาข้อขัดข้อง เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภองาว ซึ่งสามารถรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนได้อย่างรวดเร็ว แก้ไขปัญหาได้ตรงจุดตามความต้องการของประชาชน ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภองาว จึงมีความต้องการศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภองาว จังหวัดลำปาง ผ่านการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน และข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ในการนำระบบมาทดสอบ ร่วมกับการสอบถามถึงปัญหาและอุปสรรคในการจัดการการรับคำร้องต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภองาว

คำถามงานวิจัย

1. ประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภองาว จังหวัดลำปาง เป็นอย่างไร
2. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภองาว จังหวัดลำปาง หรือไม่ อย่างไร
3. ปัญหาของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภองาว จังหวัดลำปาง เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อเทคโนโลยีระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง
2. เพื่อศึกษาปัญหาของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ ประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง ความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ และปัญหาของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ โดยเป็นการวิเคราะห์ผลเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง
2. ขอบเขตด้านเวลา คือ เดือนมกราคม-เดือนมิถุนายน 2567
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ ตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง
4. ขอบเขตด้านประชากร คือ ประชาชนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง และผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง ทราบถึงอิทธิพลของประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อเทคโนโลยีระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง
2. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง ทราบถึงปัญหาของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง ซึ่งจะทำให้สามารถนำผลการศึกษาไปปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ ในอนาคตต่อไป

3. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง มีแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง

นิยามศัพท์เฉพาะ

ประสิทธิภาพ หมายถึง ประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนหลังการใช้บริการระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ของประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง

ระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ หมายถึง ระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง ที่นำระบบมาใช้อำนวยความสะดวกกับประชาชนในการแจ้งปัญหาข้อขัดข้อง เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว สามารถรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนได้อย่างรวดเร็ว แก้ไขปัญหาได้ตรงจุดตามความต้องการของประชาชน อีกทั้งยังแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะ เป็นปัญหาไฟส่องสว่าง ถนนชำรุด

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมและการรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภองาว จังหวัดลำปาง ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้าและประมวลแนวคิดทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน
3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของเทคโนโลยี
4. ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภองาว จังหวัดลำปาง
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิด

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ จากการศึกษาโดยทั่วไปนิยมทำการศึกษาใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทัศนะ ดังนี้

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกในทางบวกและบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ เป็นพฤติกรรมการแสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์อันหนึ่งอันใด ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ทัศนีย์ สิงห์เจริญ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาทางด้านความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มากระตุ้นเป็นระดับความพอใจที่เป็นจริงอยู่ในขณะนั้น ซึ่งจะบอกให้ทราบถึงทิศทางว่าเป็นทัศนคติไปในทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้นนั้น และความพึงพอใจในการเรียนการสอน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของนักเรียนที่มีต่อการเรียนการสอน ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ

ในการเรียนซึ่งทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการเรียนการสอนจนประสบความสำเร็จในการเรียนได้

โกศล น้อย่าง (2543) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เป็นไปในทางที่ดีและไม่ดีหรือในด้านบวกและในด้านลบหรือไม่มีปฏิกริยา คือ เฉย ๆ ก็ได้ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น ถ้าตอบสนองได้ก็เป็นในแง่บวกและถ้าตอบสนองไม่ได้ก็เป็นในแง่ลบ ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อเวลาและ/หรือสถานการณ์แวดล้อมอื่น ๆ เปลี่ยนแปลงไป

จากแนวคิดของนักวิชาการตามที่ได้กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เป็นไปในทางที่ดีและไม่ดีหรือในด้านบวกและในด้านลบหรือไม่มีปฏิกริยา คือ เฉย ๆ ก็ได้ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ 2 แบบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกภายใน เช่น ความรู้สึกรักชอบ โกรธ เกลียด เป็นต้น

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการทั้งหลายต่างคิดค้นหากลยุทธ์ทางการจัดการ กลยุทธ์ทางการตลาดมากมายมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหวังที่จะชี้แจงผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการ โดยต้องยึดสิ่งต่อไปนี้

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ใช้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อนจากนั้นจึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจผู้มารับบริการได้

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโดยทั่วไป องค์กรธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน

ตัวอย่าง เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของงานบริการเนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ซึ่งการปฏิบัติงานบริการจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในการบริการของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสุดท้ายจะส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันและธุรกิจบริการด้วย

2. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้รับการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดีดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริหารของผู้ให้บริการนั่นเอง

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเองผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับการบริการที่ดีเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเอง จากการไปรับบริการต่าง ๆ ความพึงพอใจที่ได้จากการไปรับบริการนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการบริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มี ทำให้เกิดการแข่งขันนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ผลสุดท้ายก็คือผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพมากขึ้นไปเรื่อย ๆ นั่นเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจทุ่มเทสร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น ทำให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ และสุดท้ายส่งผลต่อลักษณะการบริการทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

นวลอนงค์ วิเชียร (2549) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่งซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรตามกาลเวลาได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามหน้าที่และปฏิกิริยาตอบสนองของการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องานการใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่า

การรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการ ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการ หรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้ามการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริง ไม่ตรงกับการรับรู้กับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าผู้รับบริการ ย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นไต่ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับคือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับระดับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของผู้ใช้บริการ เมื่อได้รับบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง ถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลาและได้รับการบริการด้วยไมตรี

ลักษณะของความพึงพอใจ

ปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจนั้น มีผู้ได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

มิลเลท (Millet, 1954) ได้กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการให้บริการ ไม่มีการแบ่งแยกและกีดกันการให้บริการแก่ประชาชน การให้บริการต้องเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่ตรงเวลาจะไม่สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการอย่างเหมาะสม เพียงพอ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ มีหยุดบริการเมื่อไรก็ได้ แต่ต้องยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การบริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพภายใต้ทรัพยากรเท่าเดิม

แนวคิดความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ จากแนวความคิดนี้จะทำให้เราทราบถึงความหมาย ความสำคัญ องค์ประกอบและระดับความพึงพอใจของลูกค้า

แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน

1. รูปแบบการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศิริวัฒน์ เสงชัยโย (2542) กล่าวถึง รูปแบบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

1. กรณีมาด้วยตนเอง ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม อันมีสาระสำคัญพอสมควร ประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้/ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็นความต้องการข้อเสนอแนะต่าง ๆ ใช้ถ้อยคำสุภาพ ลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

2. กรณีโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

3. กรณีขอผู้รับบริการข้อมูลข่าวสาร/ขอคำปรึกษาแนะนำ ให้เจ้าหน้าที่สืบค้นข้อมูล/ประสานหน่วยงานเจ้าของข้อมูล แจ้งผู้รับบริการทราบ ทั้งนี้ภายในระยะเวลา 1 วัน

2. ลักษณะของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. การขอความช่วยเหลือขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน เช่น ตกสำรวจ บิดามารดาไม่แจ้งการเกิดเป็นบุคคลเร่ร่อนไปจากภูมิลำเนาเดิม

2. การแจ้งการย้ายที่อยู่ เช่น หนีทหารชื่อและรายการบุคคลถูกย้ายเข้าบ้านกลางขอให้ช่วยแจ้งย้ายออก

3. การขอความช่วยเหลือขอมีสัญชาติไทย

4. ขอให้ตรวจสอบการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล (ละเมิด)

5. การไม่เต็มใจให้บริการ พูดไม่สุภาพ โยนกันไปมา

6. ขอให้ตรวจสอบการแก้ไขรายการ เช่น เจ้าบ้าน วันเดือนปีเกิด

7. การเรียกรับผลประโยชน์

8. การให้บริการโดยเรียกเอกสารหรือพยานบุคคลเกินกว่าระเบียบกฎหมายกำหนด

9. การเสนอแนะข้อคิดเห็น

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของเทคโนโลยี

สิริวดี ชูเชิด (2556) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้จ่ายเงิน วัสดุคน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็นรวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็วและมีคุณภาพ ประเภทของประสิทธิภาพ มี 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง การทำงานเสร็จโดยสูญเสียเวลาและพลังงานน้อยที่สุด ค่านิยมการทำงานที่ยึดกับสังคม เป็นการทำงานได้เร็วและได้งานดีบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายพลังงานและเวลาน้อยเป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็น

บุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงาน ให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

2. ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่ามีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์กรมีความสามารถในการใช้ยุทธศาสตร์กลยุทธ์เทคนิควิธีการและเทคโนโลยีทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรค และความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดีและมีความสุขในการทำงานองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัย 3 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร ดังนี้

1. ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนงานที่ได้กระทำไปแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามมาตรฐานของหน่วยงานนั้น ๆ

2. คุณภาพ หมายถึง คุณภาพของงานที่ได้รับมอบหมายโดยไม่มีการผิดพลาดหรือมีการผิดพลาดน้อยที่สุด และไม่ถูกตำหนิเรื่องการทำงานจากหัวหน้า

3. ผลผลิต หมายถึง ผลงานที่พนักงานแสดงออกมาภายใต้นโยบายการทำงาน ขององค์กรโดยศึกษาจากอัตราผลผลิต

สมเกียรติ แก้วหอม (2555) ได้เสนอว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแต่ละคน จะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1.1 Demographic characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติ

เผ่าพันธุ์

1.2 Competence characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัดและความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้อมาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์ได้อย่างมีคุณภาพ

1.3 Psychological characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ได้แก่ทัศนคติค่านิยมการรับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (Work effort) จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ความต้องการแรงผลักดันอารมณ์ความรู้สึกความสนใจความตั้งใจเพราะว่าคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (Organization support) ได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสารและวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน Peterson and Plowman (1989 อ้างถึงใน ปพิชญา ศรีจันทร์, 2563) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Emerson โดยได้ตัดทอนบางข้อลงและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ่มค่าและมีความพึงพอใจผลการดำเนินงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มาผู้รับบริการ
2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผน การบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น
4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาร จังหวัดลำปาง

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาร จังหวัดลำปาง ตั้งอยู่ที่ตำบลบ้านหวด อำเภอองาร จังหวัดลำปาง 52110 มีจำนวนประชากร 4,919 คน (ปี 2564) จำนวนครัวเรือน 1,720 ครัวเรือน (ปี 2564) ความหนาแน่นเฉลี่ย 17 คน/ตารางกิโลเมตร

วิสัยทัศน์ “บ้านหวดทอง ตำบลแห่งความผาสุก บนพื้นฐานแห่งความพอเพียง”

ยุทธศาสตร์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด ได้แก่

ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1. พัฒนาเส้นทางสัญจรในพื้นที่ตำบลบ้านหวดให้สะดวกและปลอดภัย
2. พัฒนาการขยายไฟฟ้า ไฟฟ้าสาธารณะให้ทั่วถึง
3. พัฒนาแหล่งน้ำและระบบประปาให้สะอาดปลอดภัย

ยุทธศาสตร์องค์ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1. จัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน
2. จัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อเสริมสร้างเศรษฐกิจของตำบล

เพื่อรองรับอาเซียน

ยุทธศาสตร์ด้านสังคม

1. ยกกระดับคุณภาพการศึกษาของประชาชนทุกระดับอย่างทั่วถึง
2. แก้ไขปัญหายาเสพติด
3. ช่วยเหลือผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์และผู้ด้อยโอกาส
4. ดำเนินการให้ประชาชนมีสุขภาพอนามัยดีถ้วนหน้า
5. ปกป้องจิตสำนึกให้ประชาชนเพื่อให้ประชาชนอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม

ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจ

1. พัฒนา ปรับปรุง แหล่งน้ำเพื่อการเกษตรและบริโภค
2. ส่งเสริมอาชีพวิสาหกิจชุมชนเพื่อให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้นและมีเศรษฐกิจมั่นคง

ยุทธศาสตร์ด้านการเมืองการบริหาร

1. พัฒนาส่งเสริมบุคลากร
2. ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือระหว่างประชาชน หน่วยงานของรัฐ

ภาคเอกชนและหน่วยงานภาคอื่น ๆ เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายการพัฒนา

3. สร้างความสามัคคีในกลุ่มผู้นำท้องถิ่นและท้องที่

นโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด

1. ส่งเสริมการพัฒนาชุมชน วิถีชีวิต การพัฒนาอาชีพทุกสาขาให้ประชาชนอย่างทั่วถึง สนับสนุนผลิตภัณฑ์ในชุมชน เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมการตลาดเพื่อเสริมสร้างรายได้ให้ผู้ประกอบอาชีพในชุมชน และสามารถลดปัญหาการว่างงานในชุมชนตลอดจนการสนับสนุนการประกอบอาชีพเกษตรกรรมในชุมชนตำบลบ้านหวด เพื่อลดปัญหาต้นทุนการผลิต รวมถึงการจัดสวัสดิการชุมชนในทุกด้านตามนโยบายแห่งรัฐ ภายใต้กรอบงบประมาณรายจ่ายจริง ประจำปีงบประมาณ

2. ส่งเสริมการศึกษา โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางในการจัดการเรียนรู้ ทักษะ โดยการสนับสนุนให้มีห้องสมุดในชุมชน ตลอดจนการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อ บริการสารสนเทศให้ประชาชนอย่างทั่วถึงและกว้างไกล โดยส่งเสริมให้มีระบบอินเทอร์เน็ต ตำบล เพื่อการศึกษาค้นคว้าของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ส่งเสริมเสริมพัฒนาด้านการกีฬาให้ประชาชน และเยาวชน ในทุกระดับให้มีการเล่นกีฬา ออกกำลังกาย เพื่อเสริมสร้างสุขภาพทางร่างกายและจิตใจให้เข้มแข็ง สนับสนุนให้มีอุปกรณ์การกีฬาอย่างเพียงพอต่อความต้องการ สนับสนุนและส่งเสริมการแข่งขันกีฬา เพื่อสร้างความสามัคคีในหมู่คณะและในชุมชน

4. ส่งเสริมนโยบายการพัฒนา การรักษา ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ระบบนิเวศน์ในชุมชน การรณรงค์เพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การรณรงค์ปลูกป่า การรักษาแหล่งน้ำ คูคลองหนองบึง รวมถึงการรักษาแหล่งที่ทำกิน ของประชาชนในตำบลบ้านหวด พร้อมกับการรณรงค์ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการช่วยกันป้องกันมิให้มีการเผาป่าและไม่เผาขยะในที่สาธารณะเพื่อลดปัญหาภาวะโลกร้อน และสุขภาพที่ดีในชุมชน

5. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา การวางรากฐานและกลไก ในการขับเคลื่อนนโยบาย ต่างๆ ทั้งในระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐาน โดยใช้วิธีการประชาคมเพื่อประชาชน และเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ

6. ส่งเสริมการตรวจสอบ เพื่อความโปร่งใสในการบริหารงานกิจการท้องถิ่น ตลอดจนถึงการร้องทุกข์ การร้องเรียน ในเรื่องราวต่างๆและเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุดทุกเป้าหมายเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในส่วนรวมอย่างแท้จริง

7. สนับสนุนการบริการงานด้านสาธารณสุขชุมชน การดูแลสุขภาพ รวมถึงการตรวจสุขภาพประจำปีให้ประชาชนทั่วไป และผู้สูงอายุ เพื่อสุขภาพที่ดี และสุขภาพะในชุมชนอย่างทั่วถึง

8. สนับสนุนให้มีการบริการสาธารณะ กู้ชีพ กู้ภัย และงานบรรเทาสาธารณภัย ตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมทั้งการสนับสนุนอุปกรณ์การแพทย์ฉุกเฉินเบื้องต้น และมุ่งเน้นการบริการประชาชนอย่างมีคุณภาพเท่าเทียมกัน และทั่วถึง

9. ส่งเสริมการสร้างภาคี เครือข่าย ทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชน ทุกภาคส่วน เพื่อบูรณาการทำงานร่วมกันภายใต้การมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทาง การวางแผน การวางรากฐานของการพัฒนาตำบลบ้านหวด ในทุกด้าน โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง และเป็นหลักในการกำหนดนโยบายสาธารณะ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนอย่างแท้จริง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิตราภรณ์ แหวนวนงษ์ (2558) ศึกษาาระบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลพินายเหนือ อำเภอปรังค์ภู์ จังหวัดศรีสะเกษ การศึกษาอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบและพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน

อุปกรณ์เคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพินายเหนือ อำเภอปรางค์กู๋ จังหวัดศรีสะเกษ สำหรับอำนวยความสะดวกและเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชนในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ โดยระบบแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ การร้องเรียน/ร้องทุกข์การตรวจสอบ สถานะการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการติดต่อหน่วยงานผ่าน 3 ช่องทาง คือ โทรศัพท์ การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และแผนที่นำทางไปยังที่ตั้งของหน่วยงาน การศึกษาในครั้งนี้นำมาดำเนินการวิเคราะห์และออกแบบการพัฒนาระบบสารสนเทศเชิงวัตถุโดยใช้ยูเอเอ็มแอลสำหรับสร้างแบบจำลองระบบสารสนเทศ ผลการดำเนินงานพบว่า ระบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ที่พัฒนาขึ้นมานั้นเพิ่มความความสะดวกสบายให้แก่ประชาชนในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ การตรวจสอบสถานะการติดต่อหน่วยงาน ระบบทำงานได้อย่างรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ

ศุภกิต เสนนอก (2560) ศึกษาเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ: กรณีศึกษา อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัญหาอุปสรรค และข้อจำกัดที่พบของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี คือ การดำเนินการมีความล่าช้าบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ งบประมาณมีอยู่อย่างจำกัด และไม่เป็นอิสระ รวมทั้งวัสดุครุภัณฑ์ไม่เพียงพอ โดยมีข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนผู้ปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้ศูนย์ดำรงธรรมได้ใช้งบประมาณที่มีอยู่ของอำเภอ (งบบูรณาการ) นำวัสดุและครุภัณฑ์มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ควบคุมคุณภาพงานอย่างสม่ำเสมอ และตรวจสอบและกวดขันผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามกฎหมาย

พีรวิมล กิรติกานต์ (2561) ศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการแก้ไขปัญหาและเพิ่มกรอบอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ: กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนั้นสามารถเป็นแกนกลางในการดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนให้กับประชาชนได้ แต่อาจจะยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอด้วยข้อจำกัดทางกฎหมายบางประการ และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอควรวางตัวเองในสถานะของผู้ประสานงานทรงประสิทธิภาพแทนที่จะรวบการทำงานแบบเบ็ดเสร็จ โดยข้อเสนอแนะสำคัญที่เป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนั้น ได้แก่ การเพิ่มกำหนดงบประมาณเป็นการเฉพาะให้กับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ การจัดสรรวัสดุครุภัณฑ์ที่จำเป็น และการกำหนดกรอบกฎหมายบางประการเพิ่มเติม เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามารถเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ เป็นแกนกลางในการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนในระดับพื้นที่ได้โดยแท้จริง

บริศักดิ์ พลัสพลอด (2562) ศึกษาการพัฒนาการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ของประชาชนของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ พบว่า กระบวนการในการรับเรื่องร้องทุกข์และส่งต่อยังขาดประสิทธิภาพ ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ที่มีความหลากหลายทั้งในด้านช่องทางและรูปแบบ ทว่ากระบวนการในการรับและส่งต่อเรื่องราวนั้น ยังคงมีรูปแบบไม่ต่างจากการบริหารจัดการภาครัฐแบบดั้งเดิม ที่เน้นสายการบังคับบัญชา และยึดติดอยู่กับหนังสือราชการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่างตระหนักถึงปัญหานี้และได้มีความพยายามดำเนินการในลักษณะต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหามีความรวดเร็วยิ่งขึ้น และเสนอการพัฒนาแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้อยู่ในระดับของการแปลงรูป สามารถบูรณาการการให้บริการและข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน โดยมีศูนย์กลางในการเชื่อมโยงข้อมูล

ชินวัตร พิมพา (2564) ศึกษาการศึกษาประเด็นการร้องเรียนด้านการบริการและการบริหาร ของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนผ่านแอปพลิเคชันตำรวจธรรม Tracking ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า สาเหตุของการร้องเรียนวิเคราะห์จากหัวข้อเรื่องร้องเรียน รายละเอียดของการร้องเรียน และวัตถุประสงค์ความต้องการของการร้องเรียน ได้แก่ 1) การไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการ 2) ความล่าช้าในการดำเนินการ 3) การไม่ได้รับการบริการที่ดี 4) การพบเห็นการกระทำที่ผิดกฎหมายของเจ้าหน้าที่รัฐ 5) การต้องการความช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐ และ 6) การไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงร้องเรียนเพื่อให้ปรับปรุงแก้ไข ให้มีการบริการ การบริหารงานที่ดีขึ้นและให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ศุภชัย ศิริกุลชัย (2564) ศึกษาเปรียบเทียบระบบเทคโนโลยีการร้องเรียนของประชาชนในท้องถิ่นของประเทศไทยและต่างประเทศ พบว่า ระบบเทคโนโลยีการร้องเรียนของประชาชนในท้องถิ่นของประเทศไทยยังขาดประสิทธิภาพในหลายด้าน เช่น ช่องทางการร้องเรียนที่หลากหลายไม่เพียงพอ กระบวนการร้องเรียนไม่ชัดเจน ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาล่าช้า เป็นต้น

ณัฐวัฒน์ ศรีนวล (2564) ศึกษาการพัฒนาระบบเทคโนโลยีการร้องเรียนของประชาชนในท้องถิ่นแบบบูรณาการ พบว่า ระบบเทคโนโลยีการร้องเรียนของประชาชนในท้องถิ่นของประเทศไทยยังขาดประสิทธิภาพในหลายด้าน จำเป็นต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาระบบ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างเหมาะสม และการประเมินผลระบบอย่างสม่ำเสมอ

จุฑาทิพย์ ศักดิ์เจริญ (2565) ศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชน กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า กระบวนการ

ปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ได้นำแนวคิดทฤษฎี 7S แบบจำลองของ Mckinsey (Mckinsey's Model) ที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงและประสิทธิภาพขององค์การ มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียน ทำให้ทราบถึงสภาพการดำเนินการปัจจุบันและสามารถกำหนดแนวทาง การพัฒนาเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ โดยอาศัยปัจจัย 7 ประการ ประกอบด้วย Strategy (กลยุทธ์) Structure (โครงสร้างหน่วยงาน) System (ระบบการปฏิบัติงาน) Staff (การจัดการบุคลากร) Skill (ทักษะ ความรู้ ความสามารถ) Style (รูปแบบการบริหารจัดการ) และ Shared value (ค่านิยมร่วม) โดยปัญหาอุปสรรคและข้อจำกัดที่พบ คือ ปัญหาบุคลากรมีจำกัด ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน ขาดการบูรณาการการทำงานกับหน่วยงานอื่นอย่างเบ็ดเสร็จ ขาดการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ด้านกฎหมาย ปัญหาการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ขาดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่ทันสมัยแนวทางแก้ไขปัญหาจากการนำข้อเสนอแนะมาวิเคราะห์ คือ 1) ควรนำเทคโนโลยีมาช่วยพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ทันสมัย 2) ควรบูรณาการการทำงานกับหน่วยงานอื่นอย่างเบ็ดเสร็จ 3) ควรพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง 4) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการสนับสนุนงบประมาณ 5) ควรประสานความร่วมมือกับเครือข่ายข้อมูลข่าวสารด้านการศึกษา 6) ควรเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนให้หลากหลายและทันสมัย 7) ควรวางหลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียน 8) ควรเพิ่มบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่และวางกรอบอัตรากำลังด้านกฎหมาย

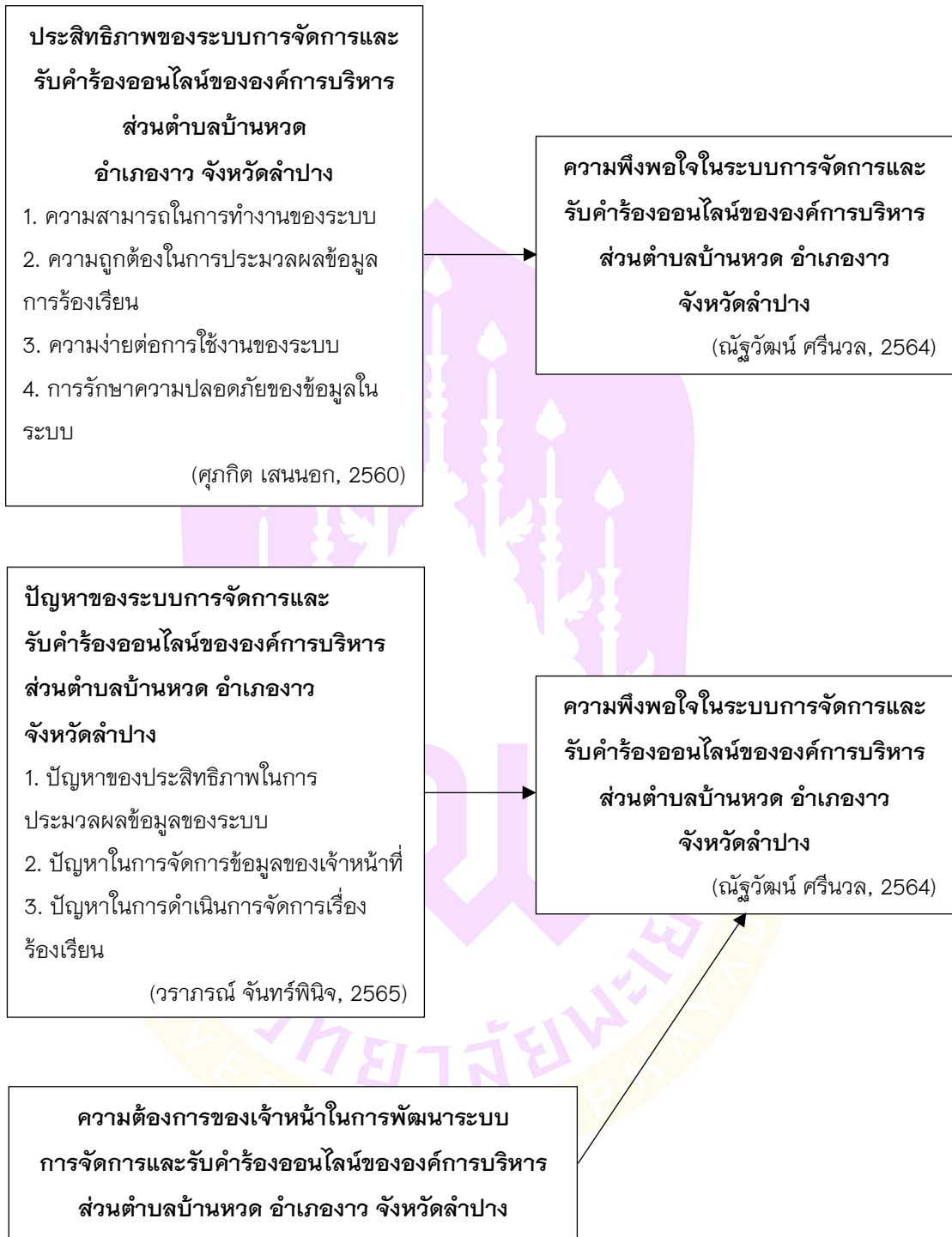
วรารัตน์ จันทรพิณี (2565) ศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนทุกข้อผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี พบว่า มีปัญหาอุปสรรคมากมายในการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง ซึ่งพบปัญหาในหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยี ด้านการทำงานล่าช้า ด้านอำนาจการไกลเกลี่ย ด้านครุภัณฑ์ ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลให้งานล่าช้า ดังนั้นศูนย์ดำรงธรรมอำเภอต้องแก้ปัญหาในด้านการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เพื่อสามารถบำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชนในพื้นที่ได้ควรนำหลักการจัดการความรู้กับการบริหารราชการแนวใหม่ การบริหารราชการแนวใหม่หรือการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Management) เป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ขององค์กรภาครัฐโดยมีแนวทางในการบริหารจัดการ 7 ประการประการ คือ 1) การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน 2) การคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก 3) รัฐพึงทำบทบาท เฉพาะที่รัฐทำได้ดีเท่านั้น 4) การลดการควบคุมจากส่วนกลางเพิ่มความอิสระแก่หน่วยงาน 5) ระบบการบริหารงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ 6) การมี

ระบบสนับสนุนทางด้านบุคลากรและเทคโนโลยี 7) เน้นการแข่งขันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับเอกชน

กรอบแนวคิด

การศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอหาง จังหวัดลำปาง ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้าและประมวลแนวคิดทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ที่ประกอบด้วยแนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน ประสิทธิภาพ ความพึงพอใจ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างรูปแบบการศึกษาแบบงานวิจัยเชิงปริมาณ และ คุณภาพ โดยมีการกำหนดกรอบแนวคิด ดังนี้





ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิด

สมมติฐาน

1. ความสามารถในการทำงานของระบบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอวัง จังหวัดลำปาง
2. ความถูกต้องในการประมวลผลข้อมูลการร้องเรียนมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอวัง จังหวัดลำปาง
3. ความง่ายต่อการใช้งานของระบบมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอวัง จังหวัดลำปาง
4. การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอวัง จังหวัดลำปาง
5. ประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอวัง จังหวัดลำปาง



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับการศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีการวิจัยโดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ประชากรและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1.1 ประชากร

1.1.1 ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ดูแลระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง สำหรับการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์

1.1.2 ประชาชนในพื้นที่ตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง อายุระหว่าง 25-60 ปี จำนวน 2,500 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 22 พฤษภาคม 2566) สำหรับการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

1.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1.2.1 ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ดูแลระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง จำนวน 5 ราย

1.2.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

N = จำนวนประชากร คือ 2,500 ราย

e = 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

สามารถคำนวณขนาดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามสูตรดังกล่าวได้ดังนี้

$$n = \frac{2,500}{1+ 2,500 (0.05)^2}$$

$$n = 344.8$$

นั่นคือต้องใช้ขนาดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 345 ราย และดำเนินการแจกแบบสอบถาม องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง ด้วยวิธีการสุ่มตามสะดวก

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ มีเครื่องมือ 2 เครื่องมือ ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

1. แบบสอบถาม สร้างขึ้นมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามประมาณค่าแบบจำกัดคำตอบ (ปลายปิด) โครงสร้างแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ลักษณะคำถามแบบปิด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปางแบบสอบถามชนิดมาตรฐานส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งได้กำหนดระดับเป็น 5 ระดับ ตามมาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale)

5	คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับมากที่สุด
4	คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับมาก
3	คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับปานกลาง
2	คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับน้อย
1	คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อเทคโนโลยีระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง

แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งได้กำหนดระดับเป็น 5 ระดับ ตามมาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale)

- | | | | |
|---|-------|---------|---------------------------|
| 5 | คะแนน | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับมากที่สุด |
| 4 | คะแนน | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับมาก |
| 3 | คะแนน | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับปานกลาง |
| 2 | คะแนน | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับน้อย |
| 1 | คะแนน | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด |

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามโดยมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดต่าง ๆ จากหนังสือ เอกสารทางวิชาการ ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ขั้นที่ 2 ศึกษาการหลักการสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอ งาว จังหวัดลำปาง เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

ขั้นที่ 3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบโครงสร้างของแบบสอบถาม ความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา ภาษาที่ใช้และปรับปรุงแก้ไข จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาค่า IOC คือ ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 – 1.0 ถือว่าเหมาะสมสามารถนำไปใช้ได้แต่สำหรับข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5

โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ ดังรายนามต่อไปนี้

1. ว่าที่ร้อยตรี นิกร จุมปา (ปลัด อบต.บ้านหวด)
2. นางพิมพ์ สมวงศ์ (รองปลัด อบต.บ้านหวด)
3. ผศ.ดร.นำทิพย์ เสมอเชื้อ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ม.พะเยา)

โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Item-Objective Congruence Index) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- | | | | |
|----------|----|---------|---|
| ให้คะแนน | +1 | หมายถึง | แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา |
| ให้คะแนน | 0 | หมายถึง | ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา |
| ให้คะแนน | -1 | หมายถึง | แน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา |

แล้วนำมาหาค่า IOC (Item-Objective Congruence Index) คำนวณจากสูตร ค่าดัชนีความสอดคล้อง

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา
 $\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาทั้งหมด
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ค่า IOC มีค่าระหว่าง -1 ถึง 1 ข้อคำถามที่ดีจะต้องมีค่า IOC ใกล้เคียงกับ 1 ถ้ามีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 จะต้องปรับปรุงเครื่องมือใหม่ จากนั้นพิจารณาปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ และพัฒนารูปแบบของเครื่องมือเพื่อให้เหมาะสมในการใช้ต่อไป และจากการตรวจค่า IOC มีค่าเฉลี่ยรวมของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.889 ถือว่าเหมาะสมสามารถนำไปใช้ได้

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ศึกษามาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง และนำไปทดลอง (Try-out) กับประชาชนที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach (1990) โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในภาพรวมเท่ากับ

ขั้นที่ 5 นำข้อบกพร่องจากการทดลองมาปรับปรุงครั้งสุดท้าย และจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

2. แบบสัมภาษณ์ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ จะเป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) โดยการสัมภาษณ์จะเป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi standardized interview) ซึ่งเป็นการ สัมภาษณ์แบบมีการเตรียมแนวคำถามไว้ล่วงหน้า และขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสให้ผู้สัมภาษณ์มี อิสระในการซักถามเจาะลึกนอกเหนือไปจากแนวคำถามที่ได้กำหนดไว้นั้น มีประเด็นการศึกษา ดังนี้

2.1 ความต้องการของเจ้าหน้าที่ในการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง

2.2 ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง

การหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ ผลวิจัยนำข้อคำถามของแบบสัมภาษณ์ และข้อคำถามการสนทนากลุ่มเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความถูกต้อง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวและจดหมายอนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อติดต่อขอความร่วมมือในการดำเนินการเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์กับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง

2. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง

3. มีขั้นตอนการเก็บรวบรวม ดังนี้

3.1 ขั้นตอนเตรียมการเก็บข้อมูล มีการดำเนินการ ดังนี้

3.1.1 การกำหนดวัน เวลา และสถานที่เก็บข้อมูล เพื่อจัดเก็บข้อมูล โดยขอความร่วมมือจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และนัดหมายกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

3.1.2 การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่ต้องใช้เพื่อการเก็บข้อมูล และการเดินทาง เช่น กล้องถ่ายรูป คอมพิวเตอร์แบบพกพา แบบสัมภาษณ์ ปากกา และยานพาหนะ เป็นต้น

3.2 ขั้นตอนการสัมภาษณ์ ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.2.1 แนะนำตัวผู้เก็บข้อมูลเป็นนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยพะเยา กำลังทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งการเก็บข้อมูลการวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ของหลักสูตรปริญญาเอก และเน้นย้ำในการนำข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์และนำเสนอในภาพรวม ไม่ได้นำเสนอข้อมูลของแต่ละคน เพื่อเป็นการสร้างความไว้วางใจ

3.2.2 ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย เป็นอย่างไร เกี่ยวข้องกับผู้ตอบแบบสัมภาษณ์อย่างไร และชี้แจงความสำคัญของข้อมูลงานวิจัยแก่ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริง และครบถ้วน

3.2.3 เริ่มดำเนินการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์ตามแบบสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล และจดบันทึกข้อมูลทุกข้อ

3.3 ขั้นสิ้นสุดของการสัมภาษณ์ มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

3.3.1 การทบทวนความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล ผู้วิจัยทบทวนความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูลเมื่อสิ้นสุดของการสัมภาษณ์

3.3.2 กล่าวขอบคุณ ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณผู้ให้ข้อมูลและผู้เกี่ยวข้องที่ให้ความร่วมมือและสนับสนุนการวิจัยในครั้งนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้ค้นคว้าจากเอกสารงานวิจัย ข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มาศึกษาและวิเคราะห์ตามกระบวนการของงานวิจัยเชิงคุณภาพ กล่าวคือวิเคราะห์ถึงประเด็นสำคัญที่ได้จากการสัมภาษณ์ จากนั้นนำประเด็นสำคัญมาแยกเป็นประเด็นย่อย (Sub-themes) และหัวข้อย่อย (Categories) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จากภาพรวมไปจนถึงวิเคราะห์ถึงประเด็นย่อย และนำเสนอผลการวิจัยด้วยวิธีการเชิงบรรยาย (Descriptive Research)

2. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยกำหนดสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. **สถิติเชิงพรรณนา** (Descriptive statistic) เพื่อใช้อธิบายลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ด้วยสถิติค่าร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency) และการประเมินผลคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามจากค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผู้ทำกรณีศึกษาค้นคว้าได้กำหนดความหมายของระดับค่าเฉลี่ยโดยคำนวณจาก ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยมีการแบ่งระดับของคะแนนด้วยการใช้สูตรของบุญชม ศรีสะอาด (2538) มาคำนวณและคำอธิบายสำหรับแต่ละช่วงชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ช่วงคะแนน	ความหมาย
1.00 – 1.80	เท่ากับ เห็นด้วยน้อยที่สุด
1.81 – 2.61	เท่ากับ เห็นด้วยน้อย
2.62 – 3.42	เท่ากับ เห็นด้วยปานกลาง
3.43 – 4.23	เท่ากับ เห็นด้วยมาก
4.24 – 5.00	เท่ากับ เห็นด้วยมากที่สุด

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression linear Analysis) คือ การวิเคราะห์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลต่อกันระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัว ซึ่งใช้มาตราวัดอันตรภาคกับตัวแปรตามหนึ่งตัว ซึ่งใช้มาตราวัดอันตรภาค และเพื่อทดสอบถึงความแตกต่างที่ตัวแปรอิสระดังกล่าวแต่ละตัวมีต่อตัวแปรตาม



บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอางว จังหวัดลำปาง เป็นการวิจัยเชิงผสมผสานข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์และแปลผลเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยแบ่งการแสดงผลการวิเคราะห์ หัวข้อต่อไปนี้

ผลการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ

การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอางว จังหวัดลำปาง แบ่งการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ เป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอางว จังหวัดลำปาง
3. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อเทคโนโลยีระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอางว
4. ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการนำเสนอผลการศึกษา

การนำเสนอผลการศึกษา เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ไว้ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าคำนวณจากการทดสอบที (t test)
F	แทน	ค่าคำนวณจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Fisher's F ratio)
Adjusted R ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่ปรับแก้แล้ว
Beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปแบบมาตรฐาน

R ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย
Sig.	แทน	ค่าสถิติที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และ 0.01
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

1. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	165	47.8
หญิง	180	52.2
รวม	345	100

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 52.2 และผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาเป็นเพศชาย จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
25-30 ปี	122	35.4
31-40 ปี	145	42.0
41-50 ปี	45	13.0
51 ปี ขึ้นไป	33	9.6
รวม	345	100

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25-30 ปี มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	145	42.0
ปริญญาตรี	184	53.3
สูงกว่าปริญญาตรี	16	4.7
รวม	345	100

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 184คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	56	16.2
พนักงานบริษัทเอกชน	34	9.9
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	76	22.0
อาชีพอิสระ	62	18.0
เกษตรกร	114	33.0
ว่างงาน	3	0.9
รวม	345	100

จากตารางแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร ซึ่งมีจำนวน 114 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีจำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.0 อาชีพอิสระ มีจำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.0 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.2 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.2 และว่างงาน มีจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.9

2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง ได้ผลการศึกษาดังแสดงในตารางมีผลการวิเคราะห์ตามเกณฑ์คะแนน ดังต่อไปนี้

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์

ประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	อันดับ
ด้านความสามารถในการทำงานของระบบ	3.74	0.859	มาก	3
ด้านความถูกต้องในการประมวลผลข้อมูลการร้องเรียน	3.92	0.719	มาก	2
ด้านความง่ายต่อการใช้งานของระบบ	4.05	0.880	มาก	1
ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ	3.66	0.842	มาก	4
ค่าเฉลี่ย	3.85	0.825	มาก	

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.85 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.825) เมื่อพิจารณาระดับความสำคัญ มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ ด้านความง่ายต่อการใช้งานของระบบ มีความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.05 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.880)

ลำดับที่ 2 คือ ด้านความถูกต้องในการประมวลผลข้อมูลการร้องเรียน มีความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.92 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.719)

ลำดับที่ 3 คือ ด้านความสามารถในการทำงานของระบบ มีความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.74 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.859)

ลำดับที่ 4 คือ ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ มีความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.66 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.842)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านความสามารถในการทำงานของระบบ

ด้านความสามารถในการทำงาน ของระบบ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	อันดับ
ระบบการจัดการและรับคำร้อง ออนไลน์มีการประมวลผลด้วยความ รวดเร็ว	3.99	0.701	มาก	1
ระบบการจัดการและรับคำร้อง ออนไลน์มีการแสดงข้อมูลการ ร้องเรียนชัดเจน	3.73	0.851	มาก	2
ระบบการจัดการและรับคำร้อง ออนไลน์มีระบบการแจ้งเตือนกับ เจ้าหน้าที่	3.66	0.780	มาก	3
ระบบการจัดการและรับคำร้อง ออนไลน์มีความเสถียร	3.66	0.899	มาก	3
ค่าเฉลี่ย	3.74	0.859	มาก	

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความสำคัญกับด้านความสามารถในการทำงานของระบบ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.74 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.859) เมื่อพิจารณาระดับความสำคัญ มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ ระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์มีการประมวลผลด้วยความรวดเร็ว มีความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.99 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.701)

ลำดับที่ 2 คือ ระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์มีการแสดงข้อมูลการร้องเรียนชัดเจน มีความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.73 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.851)

ลำดับที่ 3 คือ ระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์มีระบบการแจ้งเตือนกับเจ้าหน้าที่ มีความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.66 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.780) และระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์มีความเสถียร มีความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.66 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.899)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านความถูกต้องในการประมวลผล
ข้อมูลการร้องเรียน

ด้านความถูกต้องในการ ประมวลผลข้อมูลการร้องเรียน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	อันดับ
ความถูกต้องในการแสดงข้อมูลการ ร้องเรียน	3.72	0.727	มาก	3
ความถูกต้องในการจัดประเภทเรื่อง ร้องเรียน	4.06	0.864	มาก	1
ความถูกต้องในการทำงานของระบบ ในภาพรวม	3.99	0.832	มาก	2
ค่าเฉลี่ย	3.92	0.719	มาก	

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความสำคัญกับด้านความถูกต้องในการ
ประมวลผลข้อมูลการร้องเรียน ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.92 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.719)
เมื่อพิจารณาระดับความสำคัญ มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ ความถูกต้องในการจัดประเภทเรื่องร้องเรียน มีความสำคัญในระดับ
มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.06 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.864)

ลำดับที่ 2 คือ ความถูกต้องในการทำงานของระบบในภาพรวม มีความสำคัญใน
ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.99 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.832)

ลำดับที่ 3 คือ ความถูกต้องในการแสดงข้อมูลการร้องเรียน มีความสำคัญในระดับ
มาก (ค่าเฉลี่ย = 3.72 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.727)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านความง่ายต่อการใช้งานของระบบ

ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ของระบบ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	อันดับ
ระบบการจัดการและรับคำร้อง ออนไลน์มีการใช้งานง่าย	4.14	0.820	มาก	1
ขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสม มองเห็นได้ง่าย	4.14	0.799	มาก	1
สีพื้นหลังของการแสดงข้อมูลมีความ สบายตาเวลาอ่านข้อความ	4.13	0.764	มาก	2
ระบบการประมวลผลมีความง่ายใน การทำความเข้าใจ	3.85	0.825	มาก	3
ค่าเฉลี่ย	4.05	0.880	มาก	

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความสำคัญกับด้านความง่ายต่อการใช้งานของระบบ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.05 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.880) เมื่อพิจารณา ระดับความสำคัญ มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ ระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์มีการใช้งานง่าย มีความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.14 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.820) และ ขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสมมองเห็นได้ง่าย มีความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.14 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.799)

ลำดับที่ 2 คือ สีพื้นหลังของการแสดงข้อมูลมีความสบายตาเวลาอ่านข้อความ มีความสำคัญในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.764)

ลำดับที่ 3 คือ ระบบการประมวลผลมีความง่ายในการทำความเข้าใจ มีความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.85 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.825)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านการรักษาความปลอดภัยของ
ข้อมูลในระบบ

ด้านการรักษาความปลอดภัยของ ข้อมูลในระบบ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	อันดับ
มีระบบการตรวจสอบที่มาของ ประชาชนที่ส่งเรื่องร้องเรียน	3.66	0.734	มาก	2
มีการควบคุมจำนวนสิทธิ์ในการ ร้องเรียนของประชาชนแต่ละคน	3.80	0.774	มาก	1
มีระบบการรักษาความปลอดภัยของ ผู้ใช้งาน	3.65	0.852	มาก	3
ค่าเฉลี่ย	3.86	0.842	มาก	

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความสำคัญกับด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.842) เมื่อพิจารณาระดับความสำคัญ มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ มีการควบคุมจำนวนสิทธิ์ในการร้องเรียนของประชาชนแต่ละคน มีความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.80 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.774)

ลำดับที่ 2 คือ มีระบบการตรวจสอบที่มาของประชาชนที่ส่งเรื่องร้องเรียน มีความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.66 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.734)

ลำดับที่ 3 คือ มีระบบการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้งาน มีความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.65 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.852)

3. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้อง ออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง ได้ผลการศึกษาดังแสดงในตารางมีผลการวิเคราะห์ตามเกณฑ์คะแนน ดังต่อไปนี้

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในระบบการจัดการ
และรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภองาว
จังหวัดลำปาง

ด้านการรักษาความปลอดภัยของ ข้อมูลในระบบ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	อันดับ
ความพึงพอใจต่อระบบการจัดการ และรับคำร้องออนไลน์	4.36	0.791	มากที่สุด	1
ความพึงพอใจต่อการจัดการการ ร้องเรียนหลังการแจ้งใช้งานในระบบ	4.11	0.778	มาก	4
ความพึงพอใจต่อการแจ้งเตือนหลัง การร้องเรียน	4.33	0.780	มากที่สุด	2
ความพึงพอใจต่อระบบการจัดการ และรับคำร้องออนไลน์	4.27	0.859	มากที่สุด	3
ค่าเฉลี่ย	4.27	0.769	มากที่สุด	

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความพึงพอใจในระบบการจัดการและ
รับคำร้องออนไลน์ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.27 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.769) เมื่อ
พิจารณาระดับความพึงพอใจ มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ มีความ
พึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.36 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.791)

ลำดับที่ 2 คือ ความพึงพอใจต่อการแจ้งเตือนหลังการร้องเรียน มีความพึงพอใจใน
ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.33 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.780)

ลำดับที่ 3 คือ ความพึงพอใจต่อระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ มีความ
พึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.27 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.859)

ลำดับที่ 4 คือ ความพึงพอใจต่อการจัดการการร้องเรียนหลังการแจ้งใช้งานในระบบ
มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.778)

4. ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Linear
Regression Analysis) คือ การวิเคราะห์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลต่อกัน

ระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัว ซึ่งใช้มาตรวัดอันตรภาคกับตัวแปรตามหนึ่งตัว ซึ่งใช้มาตรวัดอันตรภาค และเพื่อทดสอบถึงความแตกต่างที่ตัวแปรอิสระดังกล่าวแต่ละตัวมีต่อตัวแปรตาม

สมมติฐาน

1. ความสามารถในการทำงานของระบบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง
2. ความถูกต้องในการประมวลผลข้อมูลการร้องเรียนมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง
3. ความง่ายต่อการใช้งานของระบบมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง
4. การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง

ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ ส่งผลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์

ประสิทธิภาพของระบบการจัดการ และรับคำร้องออนไลน์	ความพึงพอใจในระบบการจัดการ และรับคำร้องออนไลน์			
	B	Beta	t	Sig
(Constant)	0.169		0.312	0.757
ด้านความสามารถในการทำงานของ ระบบ	0.327	0.182	1.629	0.111
ด้านความถูกต้องในการประมวลผล ข้อมูลการร้องเรียน	0.131	0.148	0.699	0.488
ด้านความง่ายต่อการใช้งานของระบบ	0.805	0.837	4.769	0.044*
ด้านการรักษาความปลอดภัยของ ข้อมูลในระบบ	0.948	0.957	4.618*	0.000*

$R^2 = 0.775$, Adjusted $R^2 = 0.738$, Durbin-Watson = 2.402, $F = 44.69$, * $P < 0.05$

สรุปผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R square) ระหว่างตัวแปรอิสระ “ประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์” และตัวแปรตาม “ความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์” พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.775 หมายความว่า การเปลี่ยนแปลงของ “ความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์” ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ร้อยละ 77.5 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว (Adjusted R squarer) เท่ากับ 0.738 สรุปว่า

ความง่ายต่อการใช้งานของระบบ (Beta = 0.837) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ (Beta = 0.957) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

มีสมการการพยากรณ์ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความพึงพอใจในระบบการจัดการ} &= 0.169 + 0.837 (\text{ด้านความง่ายต่อการใช้งานของระบบ}) + 0.957 (\text{ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ}) \\ \text{และรับคำร้องออนไลน์} & \end{aligned}$$

สรุปได้ว่า ถ้าเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ด้านความง่ายต่อการใช้งานของระบบ และ ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ จะทำให้ความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง เพิ่มขึ้น

ส่วนประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ด้านด้านความสามารถในการทำงานของระบบ และด้านความถูกต้องในการประมวลผลข้อมูลการร้องเรียนไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐาน

5. ประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง

ตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง

ประสิทธิภาพของระบบการจัดการ และรับคำร้องออนไลน์	ความพึงพอใจในระบบการจัดการ และรับคำร้องออนไลน์			
	B	Beta	t	Sig
(Constant)	1.199		5.598	0.000
ประสิทธิภาพของระบบการจัดการ และรับคำร้องออนไลน์	0.508	0.683	4.635*	0.000

$R^2 = 0.810$, Adjusted $R^2 = 0.797$, Durbin-Watson= 2.146, F= 162.839, *P<0.05

สรุปผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R square) ระหว่างตัวแปรอิสระ “ประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์” และตัวแปรตาม “ความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์” พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.810 หมายความว่า การเปลี่ยนแปลงของ “ความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์” ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ ร้อยละ 81.0 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว (Adjusted R squarer) เท่ากับ 0.797

ประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ (Beta = 0.683) ส่งผลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

มีสมการการพยากรณ์ ดังนี้

$$\text{ความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์} = 1.199 + 0.683 (\text{ประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์})$$

สรุปได้ว่า ถ้าเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ จะทำให้ความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง เพิ่มขึ้น

ผลการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ

ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ดูแลระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง จำนวน 5 ราย ดำเนินการวิจัยในรูปแบบเชิงคุณภาพ สามารถสรุปผลการสัมภาษณ์ในแต่ละประเด็น ดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1	เพศชาย	อายุ 36 ปี
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2	เพศหญิง	อายุ 31 ปี
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3	เพศชาย	อายุ 39 ปี
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4	เพศชาย	อายุ 69 ปี
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5	เพศหญิง	อายุ 47 ปี

1. ความต้องการของเจ้าหน้าที่ในการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง

ผลการสัมภาษณ์ในภาพรวมเกี่ยวกับความต้องการของเจ้าหน้าที่ในการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความคิดเห็นถึงประเด็นความต้องการ ดังนี้

1. ความต้องการในด้านความต่อเนื่องในการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ เนื่องจากระบบการร้องเรียนนี้เป็นความร่วมมือระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง กับมหาวิทยาลัยพาร์อีสเทิร์น เชียงใหม่ ในการพัฒนาระบบแบบประมาณส่วนใหญ่มากในการวิจัยเพื่อพัฒนาระบบ จะเป็นของมหาวิทยาลัยพาร์อีสเทิร์น เชียงใหม่ เป็นหลัก ซึ่งเป็นงบประมาณในการพัฒนาประมาณ 1 ปี ดังนั้น เจ้าหน้าที่ดูแลระบบจึงมีความต้องการให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง กับมหาวิทยาลัยพาร์อีสเทิร์น เชียงใหม่ ขอสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาระบบให้ต่อเนื่องอย่างน้อย 3 ปี เพื่อให้ระบบมีประสิทธิภาพมากที่สุด

2. ความต้องการในการพัฒนาระบบอื่น ๆ ซึ่งระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง ถือเป็นระบบต้นแบบในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด ที่มีประสิทธิภาพและสามารถลดปัญหาความยุ่งยากด้านการจัดการข้อมูลการร้องเรียน ดังนั้น ทางกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจึงมีความต้องการให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง กับ

มหาวิทยาลัยพาร์อีส์เทิร์น เชียงใหม่ พัฒนาระบบการบริหารในส่วนอื่น เช่น งานด้านการบริหารบุคลากร งานด้านการบริการประชาชน ฯลฯ

3. ความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง ในรูปแบบแอปพลิเคชันซึ่งปัจจุบันประชาชนส่วนใหญ่มีความนิยมใช้แอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจึงมีความต้องการให้มีการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ในรูปแบบแอปพลิเคชัน เพื่อรองรับการบริการที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้น

ตัวอย่างผลการสัมภาษณ์ ดังนี้

“ที่จริงระบบร้องเรียนนี้เกิดจากการที่อาจารย์มหาวิทยาลัย พาร์อีส์เทิร์น เชียงใหม่ เค้าได้ทุนมาพัฒนาระบบร้องเรียน และทาง อบต.บ้านหวด ก็ต้องการพอดี เลยได้ร่วมมือกัน พอทำ ๆ มาแล้วเราเจอราระบบมันดีมาก แต่ก็ยังเจออุปสรรคบ้างนิดหน่อย เลยอยากให้การพัฒนาระบบร้องเรียนนี้ทำต่อซัก 3 ปี จะได้ระบบที่สมบูรณ์ ขึ้น”

(ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2567)

“เราต้องการให้ต้องการให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง กับ มหาวิทยาลัย พาร์อีส์เทิร์น เชียงใหม่ ขอสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาระบบให้ต่อเนื่อง อย่างน้อย 3 ปี เพื่อให้ระบบมีประสิทธิภาพมากที่สุด”

(เจ้าหน้าที่ดูแลระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2567)

“จากที่เห็นและได้ดูแลระบบร้องเรียน เลยอยากให้ทางอบต. บ้านหวด กับ มหาวิทยาลัย พาร์อีส์เทิร์น เชียงใหม่ ลองพัฒนาระบบการบริหารในส่วนอื่น เช่น งานด้านการบริหารบุคลากร งานด้านการบริการประชาชนดูบ้าง”

(เจ้าหน้าที่ดูแลระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2567)

“ผมคิดว่าการทำระบบร้องเรียนแบบแอปพลิเคชันบ้างน่าจะดี ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่มีความนิยมใช้แอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือเพิ่มมากขึ้น จะได้รองรับการบริการที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้น”

“ตัวระบบจริง ๆ ก็อยากให้แก้ไข พัฒนา ไปเรื่อย ๆ ให้มีความเสถียร และปลอดภัยที่สุด”

(เจ้าหน้าที่ดูแลระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอางาว จังหวัดลำปาง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2567)

2. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอางาว จังหวัดลำปาง

2.1 ปัญหาของประสิทธิภาพในการประมวลผลข้อมูลของระบบ

ผลการสัมภาษณ์ในภาพรวมเกี่ยวกับปัญหาของประสิทธิภาพในการประมวลผลข้อมูลของระบบระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอางาว จังหวัดลำปาง พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความคิดเห็นถึงประเด็นปัญหา ดังนี้

1. ปัญหาการยืนยันตัวตนของผู้ร้องเรียน เนื่องจากระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอางาว จังหวัดลำปาง เป็นระบบที่ผู้เข้ามาร้องเรียนต้องดำเนินการกรอกข้อมูลเบื้องต้นก่อนการใส่เนื้อหาเกี่ยวกับการร้องเรียน แต่ระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ไม่ได้มีระบบการยืนยันตัวตนผ่านทางโทรศัพท์ หรือ อีเมล ก่อนการใส่ข้อมูลการร้องเรียน ทำให้เมื่อทางผู้บริหารต้องการตรวจสอบย้อนกลับถึงประเด็นสงสัยในข้อร้องเรียน จะไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ เนื่องจาก ผู้ร้องเรียนบางคนได้กรอกข้อมูลเบื้องต้นอันเป็นเท็จ

2. ปัญหาระยะเวลาการประมวลผลหลังการบันทึกข้อมูล ปัจจุบันยัง พบว่าระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ ยังมีปัญหาในด้านระยะเวลาการประมวลผลและการบันทึกข้อมูลหลังการใส่ข้อมูลร้องเรียนช้า หรือข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียนสูญหายไประหว่างการประมวลผลข้อมูล หรือระหว่างการบันทึกข้อมูล ส่งผลให้เกิดความซ้ำซ้อนในการใส่ข้อมูลร้องเรียน เพราะผู้ร้องเรียนต้องการความมั่นใจว่าข้อมูลการร้องเรียนได้เข้าระบบเรียบร้อยแล้ว จึงเกิดการใส่ข้อมูลซ้ำ ๆ

ตัวอย่างผลการสัมภาษณ์ ดังนี้

“ตอนนี้ระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ ถือว่าทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ที่ควรพัฒนาหรือปัญหาที่พบบ่อย ๆ คือ การประมวลผลช้า หรือบางครั้งระบบไม่บันทึกข้อมูล เลยทำให้ประชาชนบางท่าน รู้สึกว่าการทำงานของระบบไม่ดี อยากรู้ได้ความมั่นใจในการร้องเรียนผ่านกระดาษมากกว่า”

(เจ้าหน้าที่ดูแลระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2567)

“ต้องการให้พัฒนาด้านการยืนยันตัวตนคนร้องให้ชัดกว่านี้ ให้เค้าใส่ข้อมูลมาให้ครบ บางครั้งเจอผู้ร้องใส่เบอร์โทรแปลก ใส่อีเมล ไม่ตรง มันทำให้เสียเวลาในการจัดการข้อมูล”

(เจ้าหน้าที่ดูแลระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2567)

“เอาจริงตอนนี้ผมว่าเรื่องร้องเรียนที่ อบต.บ้านหวด ตอนนี้มีน้อยมาก ขนาดมีน้อยนะ การจัดการข้อมูลเรายังช้า เวลาประมวลผลข้อมูลก็ช้าถ้าหลาย ๆ คนทำงานพร้อมกัน น่าจะแย่อยู่นะ”

(เจ้าหน้าที่ดูแลระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2567)

2.2 ปัญหาในการจัดการข้อมูลของเจ้าหน้าที่

ผลการสัมภาษณ์ในภาพรวมเกี่ยวกับปัญหาในการจัดการข้อมูลการร้องเรียนของเจ้าหน้าที่พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความคิดเห็นถึงประเด็นปัญหา ดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับจำนวนเจ้าหน้าที่ในการจัดการข้อมูลเนื่องจาก องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง มีการจัดสรรเจ้าหน้าที่ในการจัดการข้อมูลร้องเรียน มีจำนวน 1 คน ซึ่งการทำงานของระบบร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องเข้าไปเช็คข้อมูลบ่อย ๆ เพราะถ้าเรื่องค้างในระบบจำนวนมาก จะกลายเป็นข้อมูลขยะ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อแผนในการจัดการข้อมูลร้องเรียนได้

2. ปัญหาการจับกลุ่มข้อมูลเรื่องร้องเรียน เนื่องจากระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ ไม่ได้มีการจับกลุ่มข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่มีเนื้อหา ข้อมูลที่ซ้ำกัน ที่เกิดจากผู้ร้องเรียน ร้องซ้ำ ๆ ทำให้ข้อมูลที่ซ้ำมีปริมาณมาก ส่งผลกระทบต่อการจัดการข้อมูลได้

3. ปัญหาในด้านการตรวจสอบข้อมูล ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น ก่อนแจ้งข้อมูลให้ผู้บริหาร ซึ่งในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นนั้น มีปัญหาที่จะเกิดจาก ข้อมูลร้องเรียนไม่ครบ ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งข้อมูลช/องทางการติดต่อ ทำให้ยากต่อการตรวจสอบ ข้อมูลเบื้องต้นได้

ตัวอย่างผลการสัมภาษณ์ ดังนี้

“ตอนนี้ อบต. เจ้าหน้าที่ในการจัดการข้อมูลร้องเรียน มีจำนวน 1 คน ซึ่งการทำงาน ของระบบร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องเข้าไปเช็คข้อมูลบ่อย ๆ เพราะถ้าเรื่องค้างในระบบ จำนวนมาก จะกลายเป็นข้อมูลขยะ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อแผนในการจัดการข้อมูลร้องเรียนได้”

(เจ้าหน้าที่ดูแลระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอางว จังหวัดลำปาง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2567)

“ปัญหาข้อมูลซ้ำ ๆ แล้วเจ้าหน้าที่ต้องมาตรวจสอบซ้ำ ๆ ทำให้เสียเวลาในการทำงานมาก ระบบน่าจะมีระบบการคัดกรองเรื่องร้องเรียนที่ซ้ำกัน หรือ คนที่ขอรับแต่เรื่องซ้ำ ๆ พวกนี้ให้เลิกทำซะที”

(เจ้าหน้าที่ดูแลระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอางว จังหวัดลำปาง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2567)

“การดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นจะยากตรงที่เรื่องร้องเรียนมีจำนวนมากและ ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นก่อนเสนอ นายครึบว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่ ครึบ ไม่อย่างนั้นจะถือเป็นการกลั่นแกล้งกัน มีนะครึบเยอะด้วย”

(เจ้าหน้าที่ดูแลระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอางว จังหวัดลำปาง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2567)

“การตรวจสอบข้อมูลสำคัญ เพราะที่ผู้บริหารจะสามารถสั่งการให้ดำเนินการแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้ผู้บริหารจำเป็นต้องทราบข้อเท็จจริง อย่างเพียงพอ ต้องทราบและเข้าใจข้อมูลกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียด การเสนอความเห็น ประกอบการพิจารณา ก็ต้องยึดระเบียบกฎหมายเป็นหลัก ผู้บริหารจึงจะสามารถพิจารณาสั่งการได้”

(เจ้าหน้าที่ดูแลระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอางว จังหวัดลำปาง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2567)

2.3 ปัญหาในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผลการสัมภาษณ์ในภาพรวมเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความคิดเห็นตรงกัน คือ ในการจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอาง จังหวัดลำปาง ส่วนใหญ่จะดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เนื่องจากปัญหาส่วนใหญ่เป็นปัญหาการร้องเรียนจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภค พื้นที่สาธารณะประโยชน์ต่าง ๆ ซึ่งจะอยู่ในการดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอาง จังหวัดลำปาง อยู่แล้ว อีกทั้งทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอาง จังหวัดลำปาง ยังมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการดูแลพื้นที่สาธารณะต่าง ๆ

ส่วนปัญหาร้องเรียนระหว่างประชาชนด้วยกัน ส่วนใหญ่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอาง จังหวัดลำปาง จะรับหน้าที่จัดพื้นที่ในการใกล้เคียงร่วมกับผู้นำชุมชน ซึ่งบางครั้งอาจเกิดปัญหาการหาข้อยุติไม่ได้ หรือมีการร้องเรียนซ้ำ เพราะไม่พึงพอใจต่อข้อยุติ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอาง จังหวัดลำปาง จะแก้ปัญหานี้โดยยึดหลักกฎหมายเป็นหลัก

ตัวอย่างผลการสัมภาษณ์ ดังนี้

“การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน ส่วนใหญ่ทาง อบต จะจัดการเรียบร้อย เพราะเรื่องร้องส่วนใหญ่ก็พวกไฟขาด ถนนเสีย ขยะล้น พวกนั้น ซึ่งเป็นหน้าที่ของ อบต อยู่แล้ว”

“ปัญหาส่วนใหญ่เป็นปัญหาการร้องเรียนจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภค พื้นที่สาธารณะประโยชน์ต่าง ๆ ซึ่งจะอยู่ในการดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอาง จังหวัดลำปาง อยู่แล้ว อีกทั้งทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอาง จังหวัดลำปาง ยังมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการดูแลพื้นที่สาธารณะต่าง ๆ”

(เจ้าหน้าที่ดูแลระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอาง จังหวัดลำปาง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2567)

“บางครั้ง ปัญหาในการจัดการเรื่องร้องเรียน จะเกิดจากลักษณะอุปนิสัยและความเข้าใจของผู้ร้องเรียนเอง ซึ่งเรื่องร้องเรียนบางกรณี อบต ได้ดำเนินการตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องและยุติเรื่องพร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ แต่ผู้ร้องยังไม่พอใจและยังไม่

ยินยอมยุติเรื่องจึงมาร้องเรียนผู้ใช้อีกในประเด็นเดิมทำให้การยุติเรื่องทำได้ยากเนื่องจากผู้ร้องยังไม่ยินยอมที่จะยุติเรื่อง”

(เจ้าหน้าที่ดูแลระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอางว จังหวัดลำปาง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2567)

แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอางว จังหวัดลำปาง

ในการนำเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอางว จังหวัดลำปาง ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มาประกอบใช้เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนา ดังนี้

1. ปรับปรุงขั้นตอนการประมวลผลและการบันทึกข้อมูล

จากผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า ระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอางว จังหวัดลำปาง มีปัญหาในด้านความเร็วในการประมวลผลและการบันทึกข้อมูล และผลการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความสำคัญกับระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์มีการประมวลผลด้วยความรวดเร็วเป็นลำดับที่ 1 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอางว จังหวัดลำปาง มุ่งเน้นการปรับปรุงพัฒนาในกระบวนการประมวลผลก่อนการบันทึกข้อมูลให้มีความเร็วเพิ่มขึ้น

2. ปรับปรุงด้านความปลอดภัยและการรักษาความลับของผู้ร้องเรียน

จากผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า ระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ไม่ได้มีระบบการยืนยันตัวตนผ่านทางโทรศัพท์ หรือ อีเมล ก่อนการใส่ข้อมูลการร้องเรียน และผลการศึกษาเชิงปริมาณพบว่า ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความสำคัญในระดับมาก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอางว จังหวัดลำปาง มุ่งเน้นการปรับปรุงด้านความปลอดภัยและการรักษาความลับของผู้ร้องเรียน

3. ปรับปรุงด้านการจัดการความซ้ำซ้อนของเรื่องร้องเรียน

จากผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า ระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ไม่ได้มีการจัดกลุ่มข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่มีเนื้อหา ข้อมูลที่ซ้ำกัน และผลการศึกษาเชิงปริมาณพบว่า ความถูกต้องในการจัดประเภทเรื่องร้องเรียน และระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์มีการแสดงข้อมูลการร้องเรียนชัดเจน กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความสำคัญในระดับมาก ดังนั้น

ผู้วิจัยจึงเสนอให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง มุ่งเน้นการปรับปรุงด้านการจัดการความซ้ำซ้อนของเรื่องร้องเรียน

4. พัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ ในรูปแบบแอปพลิเคชัน

จากผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจึงมีความต้องการให้มีการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ในรูปแบบแอปพลิเคชัน เพื่อรองรับการบริการที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้น และผลการศึกษาเชิงปริมาณพบว่า ด้านความง่ายต่อการใช้งานของระบบ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความสำคัญในระดับมาก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง พัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ ในรูปแบบแอปพลิเคชัน เพื่อให้มีระบบการบริการที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้น



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอวาร จังหวัดลำปาง เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน สามารถสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ

1. สรุปผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

สรุปผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเกษตรกร

2. สรุปผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอวาร จังหวัดลำปาง

สรุปผลการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ ในระดับมาก โดยลำดับที่ 1 คือ ด้านความง่ายต่อการใช้งานของระบบ ลำดับที่ 2 คือ ด้านความถูกต้องในการประมวลผลข้อมูลการร้องเรียน ลำดับที่ 3 คือ ด้านความสามารถในการทำงานของระบบ และลำดับที่ 4 คือ ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านความสามารถในการทำงานของระบบ พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความสำคัญกับด้านความสามารถในการทำงานของระบบในระดับมาก โดยลำดับที่ 1 คือ ระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์มีการประมวลผลด้วยความรวดเร็ว ลำดับที่ 2 คือ ระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์มีการแสดงข้อมูลการร้องเรียนชัดเจน ลำดับที่ 3 คือ ระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์มีระบบการแจ้งเตือนกับเจ้าหน้าที่ และระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์มีความเสถียร

ด้านความถูกต้องในการประมวลผลข้อมูลการร้องเรียน พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความสำคัญกับด้านความถูกต้องในการประมวลผลข้อมูลการร้องเรียน ในระดับมาก โดยลำดับที่ 1 คือ ความถูกต้องในการจัดประเภทเรื่องร้องเรียน ลำดับที่ 2 คือ ความถูกต้องในการทำงานของระบบในภาพรวม ลำดับที่ 3 คือ ความถูกต้องในการแสดงข้อมูลการร้องเรียน

ด้านความง่ายต่อการใช้งานของระบบ พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความสำคัญกับด้านความง่ายต่อการใช้งานของระบบ ในระดับมาก โดยลำดับที่ 1 คือ ระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์มีการใช้งานง่าย และขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสมมองเห็นได้ง่าย ลำดับที่ 2 คือ สีพื้นหลังของการแสดงข้อมูลมีความสบายตาเวลาอ่านข้อความ ลำดับที่ 3 คือ ระบบการประมวลผลมีความง่ายในการทำความเข้าใจ

ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความสำคัญกับด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.842) โดยลำดับที่ 1 คือ มีการควบคุมจำนวนสิทธิ์ในการร้องเรียนของประชาชนแต่ละคน ลำดับที่ 2 คือ มีระบบการตรวจสอบที่มาของประชาชนที่ส่งเรื่องร้องเรียน ลำดับที่ 3 คือ มีระบบการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้งาน

3. สรุปผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอางว จังหวัดลำปาง

สรุปผลการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.27 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.769) โดยลำดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ ลำดับที่ 2 คือ ความพึงพอใจต่อการแจ้งเตือนหลังการร้องเรียน ลำดับที่ 3 คือ ความพึงพอใจต่อระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ ลำดับที่ 4 คือ ความพึงพอใจต่อการจัดการการร้องเรียนหลังการแจ้งใช้งานในระบบ

4. ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความสามารถในการทำงานของระบบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอางว จังหวัดลำปาง

สมมติฐานที่ 2 ความถูกต้องในการประมวลผลข้อมูลการร้องเรียนมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอางว จังหวัดลำปาง

สมมติฐานที่ 3 ความง่ายต่อการใช้งานของระบบมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอางว จังหวัดลำปาง

สมมติฐานที่ 4 การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภองาว จังหวัดลำปาง

สรุปผลการศึกษา พบว่า

ความง่ายต่อการใช้งานของระบบ (Beta = 0.837) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภองาว จังหวัดลำปาง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ (Beta = 0.957) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภองาว จังหวัดลำปาง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

มีสมการการพยากรณ์ ดังนี้

$$\begin{array}{l} \text{ความพึงพอใจในระบบการจัดการ} \\ \text{และรับคำร้องออนไลน์} \end{array} = 0.169 + 0.837 (\text{ด้านความง่ายต่อการ} \\ \text{ใช้งานของระบบ}) + 0.957 (\text{ด้าน} \\ \text{รักษาความปลอดภัยของข้อมูลใน} \\ \text{ระบบ})$$

สรุปได้ว่า ถ้าเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ด้านความง่ายต่อการใช้งานของระบบ และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ จะทำให้ความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภองาว จังหวัดลำปาง เพิ่มขึ้น

สมมติฐานที่ 5 ประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภองาว จังหวัดลำปาง

สรุปผลการศึกษา พบว่า

ประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ (Beta = 0.683) ส่งผลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

มีสมการการพยากรณ์ ดังนี้

$$\begin{array}{l} \text{ความพึงพอใจในระบบการจัดการ} \\ \text{และรับคำร้องออนไลน์} \end{array} = 1.199 + 0.683 (\text{ประสิทธิภาพของ} \\ \text{ระบบการจัดการและรับคำร้อง} \\ \text{ออนไลน์})$$

สรุปได้ว่า ถ้าเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ จะทำให้ความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง เพิ่มขึ้น

ตาราง 13 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ความสามารถในการทำงานของระบบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง	ปฏิเสธ
2. ความถูกต้องในการประมวลผลข้อมูลการร้องเรียนมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง	ปฏิเสธ
3. ความง่ายต่อการใช้งานของระบบมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง	ยอมรับ
4. การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง	ยอมรับ
5. ประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง	ยอมรับ

สรุปผลการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. ความต้องการของเจ้าหน้าที่ในการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง

ผลการสัมภาษณ์ในภาพรวมเกี่ยวกับความต้องการของเจ้าหน้าที่ในการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความคิดเห็นถึงประเด็นความต้องการ ดังนี้

1. ความต้องการในด้านความต่อเนื่องในการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ เนื่องจากระบบการร้องเรียนนี้เป็นความร่วมมือระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองวาว จังหวัดลำปาง กับมหาวิทยาลัยพาร์อีสเทิร์น เชียงใหม่ ในการพัฒนาระบบแบบประมาณส่วนใหญ่ในการวิจัยเพื่อพัฒนาระบบ จะเป็นของมหาวิทยาลัยพาร์อีสเทิร์น เชียงใหม่ เป็นหลัก ซึ่งเป็นงบประมาณในการพัฒนาประมาณ 1 ปี ดังนั้นเจ้าหน้าที่ดูแลระบบจึงมีความต้องการให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองวาว จังหวัดลำปาง กับมหาวิทยาลัยพาร์อีสเทิร์น เชียงใหม่ ขอสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาระบบให้ต่อเนื่องอย่างน้อย 3 ปี เพื่อให้ระบบมีประสิทธิภาพมากที่สุด

2. ความต้องการในการพัฒนาระบบอื่น ๆ ซึ่งระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองวาว จังหวัดลำปาง ถือเป็นระบบต้นแบบในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด ที่มีประสิทธิภาพและสามารถลดปัญหาความยุ่งยากด้านการจัดการข้อมูลการร้องเรียน ดังนั้นทางกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจึงมีความต้องการให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองวาว จังหวัดลำปาง กับมหาวิทยาลัยพาร์อีสเทิร์น เชียงใหม่ พัฒนาระบบการบริหารในส่วนอื่น เช่น งานด้านการบริหารบุคลากร งานด้านการบริการประชาชน ฯลฯ

3. ความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองวาว จังหวัดลำปาง ในรูปแบบแอปพลิเคชัน ซึ่งปัจจุบันประชาชนส่วนใหญ่มีความนิยมใช้แอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจึงมีความต้องการให้มีการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ในรูปแบบแอปพลิเคชัน เพื่อรองรับการบริการที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้น

2. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองวาว จังหวัดลำปาง

2.1 ปัญหาของประสิทธิภาพในการประมวลผลข้อมูลของระบบ

ผลการสัมภาษณ์ในภาพรวมเกี่ยวกับปัญหาของประสิทธิภาพในการประมวลผลข้อมูลของระบบระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองวาว จังหวัดลำปาง พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความคิดเห็นถึงประเด็นปัญหา ดังนี้

1. ปัญหาการยืนยันตัวตนของผู้ร้องเรียน เนื่องจากระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองวาว จังหวัดลำปาง เป็นระบบที่ผู้เข้ามาร้องเรียนต้องดำเนินการกรอกข้อมูลเบื้องต้นก่อนการใส่เนื้อหาเกี่ยวกับประเด็นการร้องเรียน แต่ระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ไม่ได้มีระบบการยืนยันตัวตนผ่านทาง

โทรศัพท์ หรืออีเมล ก่อนการใส่ข้อมูลการร้องเรียน ทำให้เมื่อทางผู้บริหารต้องการตรวจสอบย้อนกลับถึงประเด็นสงสัยในข้อร้องเรียน จะไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ เนื่องจากผู้ร้องเรียนบางคนได้กรอกข้อมูลเบื้องต้นอันเป็นที่จ

2. ปัญหาระยะเวลาการประมวลผลหลังการบันทึกข้อมูล ปัจจุบันยัง พบว่าระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ ยังมีปัญหาในด้านระยะเวลาการประมวลผลและการบันทึกข้อมูลหลังการใส่ข้อมูลร้องเรียนซ้ำ หรือข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียนสูญหายไป ระหว่างการประมวลผลข้อมูล หรือระหว่างการบันทึกข้อมูล ส่งผลให้เกิดความซ้ำซ้อนในการใส่ข้อมูลร้องเรียน เพราะผู้ร้องเรียนต้องการความมั่นใจว่าข้อมูลการร้องเรียนได้เข้าระบบเรียบร้อยแล้ว จึงเกิดการใส่ข้อมูลซ้ำ ๆ

2.2 ปัญหาในการจัดการข้อมูลของเจ้าหน้าที่

ผลการสัมภาษณ์ในภาพรวมเกี่ยวกับปัญหาในการจัดการข้อมูลการร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความคิดเห็นถึงประเด็นปัญหา ดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับจำนวนเจ้าหน้าที่ในการจัดการข้อมูลเนื่องจาก องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอางาว จังหวัดลำปาง มีการจัดสรรเจ้าหน้าที่ในการจัดการข้อมูลร้องเรียน มีจำนวน 1 คน ซึ่งการทำงานของระบบร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องเข้าไปเช็คข้อมูลบ่อย ๆ เพราะถ้าเรื่องค้างในระบบจำนวนมาก จะกลายเป็นข้อมูลขยะ ซึ่งจะส่งผลต่อแผนในการจัดการข้อมูลร้องเรียนได้

2. ปัญหาการจับกลุ่มข้อมูลเรื่องร้องเรียน เนื่องจากระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ ไม่ได้มีการจับกลุ่มข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่มีเนื้อหา ข้อมูลที่ซ้ำกันที่เกิดจากผู้ร้องเรียน ร้องซ้ำ ๆ ทำให้ข้อมูลที่ซ้ำมีปริมาณมาก ส่งผลต่อการจัดการข้อมูลได้

3. ปัญหาในด้านการตรวจสอบข้อมูล ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นก่อนแจ้งข้อมูลให้ผู้บริหาร ซึ่งในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นนั้นมีปัญหาที่จะเกิดจากข้อมูลร้องเรียนไม่ครบ ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งข้อมูลช/องทางการติดต่อ ทำให้ยากต่อการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นได้

2.3 ปัญหาในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผลการสัมภาษณ์ในภาพรวมเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความคิดเห็นตรงกัน คือ ในการจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอางาว จังหวัดลำปาง ส่วนใหญ่จะดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เนื่องจากปัญหาส่วนใหญ่เป็นปัญหาการร้องเรียนจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภค พื้นที่สาธารณะประโยชน์ต่าง ๆ ซึ่งจะอยู่ในการดูแลขององค์การ

บริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง อยู่แล้ว อีกทั้งทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง ยังมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการดูแลพื้นที่สาธารณะต่าง ๆ

ส่วนปัญหาเรื่องเรียนระหว่างประชาชนด้วยกัน ส่วนใหญ่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง จะรับหน้าที่จัดพื้นที่ในการใกล้เคียงร่วมกับผู้นำชุมชน ซึ่งบางครั้งอาจเกิดปัญหาการหาข้อยุติไม่ได้ หรือมีการร้องเรียนซ้ำ เพราะไม่พึงพอใจต่อข้อยุติ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง จะแก้ปัญหานี้โดยยึดหลักกฎหมายเป็นหลัก

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง ผู้ศึกษาได้อภิปรายตามวัตถุประสงค์ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อเทคโนโลยีระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง

ประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ในภาพรวม และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ และความง่ายต่อการใช้งานของระบบ ส่งผลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากการรักษาความปลอดภัยในระบบส่งผลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์เป็นเรื่องสำคัญอย่างมาก เนื่องจากความปลอดภัยที่เสถียรสามารถช่วยลดความเสี่ยงในการเกิดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการแฮกหรือการละเมิดความเชื่อถือได้ นอกจากนี้ยังสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้งานว่าระบบมีความปลอดภัยและข้อมูลส่วนตัวของพวกเขาจะได้รับการคุ้มครองอย่างเหมาะสม อีกทั้งประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์จะหมายถึงความมั่นใจและความไว้วางใจที่ผู้ใช่มั่นใจว่าข้อมูลส่วนบุคคลของพวกเขาได้รับการป้องกันอย่างปลอดภัย พวกเขามีแนวโน้มที่จะรู้สึกสบายใจและไว้วางใจระบบมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจโดยรวมที่มากขึ้น อีกทั้งระบบที่ปลอดภัยมักจะมีประสิทธิภาพและใช้งานง่ายกว่า ระบบที่มีช่องโหว่ด้านความปลอดภัยอาจทำงานช้าหรือเกิดข้อผิดพลาดบ่อยครั้ง สิ่งนี้อาจทำให้ผู้ใช้หงุดหงิดและส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวม สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิทรภรณ์ แหวนวงษ์ (2558) ศึกษาการรับรู้เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่: กรณีศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลพินายเหนือ อำเภอปรางค์กู๋ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ประสิทธิภาพของระบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ที่พัฒนาขึ้นมาขึ้นมานั้น มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ในด้านสามารถความสะดวกสบายให้แก่ประชาชนในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถการตรวจสอบสถานการณ์ติดต่อหน่วยงาน ระบบทำงานได้อย่างรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภองาว จังหวัดลำปาง

ปัญหาของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภองาว จังหวัดลำปาง คือ ปัญหาการยืนยันตัวตนของผู้ร้องเรียน ปัญหาความล่าช้าในการประมวลผล ปัญหาความไม่เพียงพอของเจ้าหน้าที่ ปัญหาการจัดกลุ่มข้อมูลเรื่องร้องเรียน ปัญหาในด้านการตรวจสอบข้อมูล และปัญหาการหาข้อมูลไม่ได้ หรือมีการร้องเรียนซ้ำ ทั้งนี้ปัญหาที่ระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภองาว จังหวัดลำปางเผชิญอยู่ เป็นปัญหาที่สำคัญที่ต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจให้กับประชาชน ดังนี้

1. ปัญหาการยืนยันตัวตนของผู้ร้องเรียน ควรพัฒนาระบบการยืนยันตัวตนที่เข้มงวด เช่น การใช้รหัสผ่านที่ซับซ้อนและการส่งรหัสยืนยันผ่านทางอีเมลหรือ SMS เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ร้องเรียนเป็นบุคคลที่มีสิทธิ์และเชื่อถือได้
2. ปัญหาความล่าช้าในการประมวลผล: ควรพัฒนากระบวนการประมวลผลคำร้องอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การใช้เทคโนโลยีในการอัตโนมัติและการสร้างระบบที่มีประสิทธิภาพสูง
3. ปัญหาความไม่เพียงพอของเจ้าหน้าที่ ควรให้การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการการทำงานและปรับปรุงความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน
4. ปัญหาการจัดกลุ่มข้อมูลเรื่องร้องเรียน ควรพัฒนาระบบการจัดกลุ่มข้อมูลที่ชัดเจนและมีการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อให้สามารถดำเนินการต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. ปัญหาในด้านการตรวจสอบข้อมูล ควรมีการตรวจสอบข้อมูลอย่างเคร่งครัดและการใช้เทคโนโลยีในการตรวจสอบข้อมูลอย่างอัตโนมัติเพื่อลดความผิดพลาด
6. ปัญหาการหาข้อมูลไม่ได้ ควรมีการใช้เทคโนโลยีและวิธีการที่เหมาะสมในการวิเคราะห์ข้อมูลและการให้คำแนะนำหรือการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องเรียนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ วราภรณ์ จันทร์พินิจ (2565) ศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี พบว่า มีปัญหาอุปสรรคมากมายในการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง ซึ่งพบปัญหาในหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยี ด้านการทำงานล่าช้า ด้านอำนาจการใกล้เคียง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาทิพย์ ศักดิ์เจริญ (2565) ศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชน กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ปัญหาบุคลากรมีจำกัด ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน ขาดการบูรณาการการทำงานกับหน่วยงานอื่นอย่างเบ็ดเสร็จ ขาดการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ด้านกฎหมาย ปัญหาการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ขาดช่องทางการรับเรื่องที่ทันสมัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอวัง จังหวัดลำปาง

แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอวัง จังหวัดลำปาง คือ การปรับปรุงขั้นตอนการประมวลผลและการบันทึกข้อมูล ปรับปรุงด้านความปลอดภัยและการรักษาความลับของผู้ร้องเรียน ปรับปรุงด้านการจัดการความซ้ำซ้อนของเรื่องร้องเรียน พัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ในรูปแบบแอปพลิเคชัน ทั้งนี้เพื่อปรับปรุงระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอวัง จังหวัดลำปางให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น พัฒนาระบบที่มีการประมวลผลแบบอัตโนมัติเพื่อลดเวลาในการประมวลผลคำร้องและส่งผลการดำเนินงานกลับไปหาผู้ร้องเรียนได้เร็วขึ้น ใช้เทคโนโลยีการเข้ารหัสข้อมูลเพื่อปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและรักษาความลับ ใช้เทคโนโลยีการรับรองความปลอดภัยที่เข้มงวด มีมาตรการความปลอดภัยที่เข้มงวดสำหรับการเข้าถึงข้อมูลสำคัญและข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน ใช้เทคโนโลยีการจัดระบบและการจัดกลุ่มข้อมูลเพื่อลดความซ้ำซ้อนของเรื่องร้องเรียนและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการ รวมถึงพัฒนาระบบแอปพลิเคชันที่ใช้งานง่ายและมีประสิทธิภาพสำหรับผู้ร้องเรียนและเจ้าหน้าที่ ให้ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามสถานะของคำร้องได้แบบเรียลไทม์ และรับการแจ้งเตือนผ่านแอปพลิเคชัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิทรภรณ์ แหวงวงษ์ (2558) ศึกษากระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลพิมายเหนือ อำเภอปรางค์ภู จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ระบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ที่พัฒนาขึ้นมานั้นเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ประชาชนในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ การตรวจสอบสถานการณ์ติดต่อหน่วยงาน ระบบทำงานได้อย่างรวดเร็วตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับ

งานวิจัยของ จุฑาทิพย์ ศักดิ์เจริญ (2565) ศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชน กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า แนวทางแก้ไขปัญหาคือ ควรนำเทคโนโลยีมาช่วยพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ทันสมัย และควรเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนให้หลากหลายและทันสมัย อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐวัฒน์ ศรีนวล (2564) ศึกษาพัฒนาระบบเทคโนโลยีการร้องเรียนของประชาชนในท้องถิ่นแบบบูรณาการ พบว่า ระบบเทคโนโลยีการร้องเรียนของประชาชนในท้องถิ่นของประเทศไทยยังขาดประสิทธิภาพในหลายด้าน จำเป็นต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาระบบ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างเหมาะสม และการประเมินผลระบบอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ในการนำเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอวาร จังหวัดลำปาง ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มาประกอบใช้เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนา ดังนี้

1. ปรับปรุงขั้นตอนการประมวลผลและการบันทึกข้อมูล

จากผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า ระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอวาร จังหวัดลำปาง มีปัญหาในด้านความเร็วในการประมวลผลและการบันทึกข้อมูล และผลการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความสำคัญกับระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์มีการประมวลผลด้วยความรวดเร็วเป็นลำดับที่ 1 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอวาร จังหวัดลำปาง มุ่งเน้นการปรับปรุงพัฒนาในกระบวนการประมวลผลก่อนการบันทึกข้อมูลให้มีความเร็วเพิ่มขึ้น

2. ปรับปรุงด้านความปลอดภัยและการรักษาความลับของผู้ร้องเรียน

จากผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า ระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ไม่ได้มีระบบการยืนยันตัวตนผ่านทางโทรศัพท์ หรือ อีเมล ก่อนการใส่ข้อมูลการร้องเรียน และผลการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความสำคัญในระดับมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอวาร จังหวัดลำปาง มุ่งเน้นการปรับปรุงด้านความปลอดภัยและการรักษาความลับของผู้ร้องเรียน

3. ปรับปรุงด้านการจัดการความซ้ำซ้อนของเรื่องร้องเรียน

จากผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า ระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ ไม่ได้มีการจัดกลุ่มข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่มีเนื้อหา ข้อมูลที่ซ้ำกัน และผลการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า ความถูกต้องในการจัดประเภทเรื่องร้องเรียน และระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ มีการแสดงข้อมูลการร้องเรียนชัดเจน กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความสำคัญในระดับมาก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอางาว จังหวัดลำปาง มุ่งเน้นการปรับปรุงด้านการจัดการความซ้ำซ้อนของเรื่องร้องเรียน

4. พัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ ในรูปแบบแอปพลิเคชัน

จากผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจึงมีความต้องการให้มีการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ในรูปแบบแอปพลิเคชัน เพื่อรองรับการบริการที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้น และผลการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า ด้านความง่ายต่อการใช้งานของระบบ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความสำคัญในระดับมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอางาว จังหวัดลำปาง พัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ ในรูปแบบแอปพลิเคชัน เพื่อให้มีระบบการบริการที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้น

จากผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ ในภาพรวม และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ และความง่ายต่อการใช้งานของระบบ ส่งผลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งการรักษาความปลอดภัยในระบบส่งผลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์เป็นเรื่องสำคัญอย่างมาก เนื่องจากความปลอดภัยที่เสถียรสามารถช่วยลดความเสี่ยงในการเกิดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการแฮกหรือการละเมิดความเชื่อถือได้ นอกจากนี้ยังสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้งานว่าระบบมีความปลอดภัยและข้อมูลส่วนตัวของพวกเขาจะได้รับการคุ้มครองอย่างเหมาะสม ดังนั้นฝ่ายที่เกี่ยวข้องต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับความปลอดภัย โดยวิธีการรักษาความปลอดภัยในระบบสามารถทำได้โดยการใช้มาตรการที่หลากหลาย เช่น การใช้ระบบการรับรองความปลอดภัยที่เข้มงวด, การใช้เทคโนโลยีการเข้ารหัสข้อมูล, การตรวจสอบและควบคุมการเข้าถึงข้อมูลอย่างเคร่งครัด, และการฝึกอบรมพนักงาน เพื่อเพิ่มความตระหนักรู้เกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล นอกจากนี้ยังสำคัญที่จะมีการสื่อสารที่ชัดเจนเกี่ยวกับมาตรการที่มีอยู่ในการรักษาความปลอดภัยแก่ผู้ใช้งาน เพื่อให้พวกเขาเข้าใจถึงความสำคัญของการรักษาความปลอดภัยและรู้ว่าวิธีการใช้บริการให้ปลอดภัยอย่างไร ซึ่งการรักษาความปลอดภัยไม่เพียงแต่สร้างความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจให้กับผู้ใช้งานเท่านั้น แต่ยังช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นให้กับองค์กรหรือระบบที่ให้บริการ

ด้วยว่ามีความเชื่อถือได้ในด้านความปลอดภัยและความเข้าใจถึงความสำคัญของความปลอดภัยของข้อมูลในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ของพวกเขา

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรดำเนินการศึกษากับองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล แห่งอื่น ที่ทางมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทิร์น ได้นำระบบไปทดลองใช้ เพื่อให้ได้ทราบข้อมูล ประสิทธิภาพของระบบที่ชัดเจนมากขึ้น



บรรณานุกรม

- โกศล น้อย่าง. (2543). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จุฑาทิพย์ ศักดิ์เจริญ. (2565). **ศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน ศูนย์บริการประชาชน กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชินวัตร พิมพา. (2564). **ศึกษาการศึกษาประเด็นการร้องเรียนด้านการบริการและการบริหาร ของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนผ่านแอปพลิเคชันค่าธรรมเนียม Tracking ของศูนย์ ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น**. *วารสารจันทร์เกษมสาร*, 27(2), 317-332.
- ณัฐวัฒน์ ศรีนวล. (2564). **การพัฒนาระบบเทคโนโลยีการร้องเรียนของประชาชนในท้องถิ่นแบบ บูรณาการ**. *วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร*, 16(1), 1-12.
- ทัศนีย์ สิงห์เจริญ. (2544). **ความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ของโรงเรียนไกล กังวลและโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ต่อวิธีการเรียน การสอนทางไกลผ่านดาวเทียม**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- นวลอนงค์ วิเชียร. (2549). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด. (มหาชน) สาขาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- นิทรภรณ์ แหวงวงษ์. (2558). **ศึกษาระบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่**. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. ใน *การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8* (หน้า 1806). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บริศักดิ์ พลัปลอด. (2562). **ศึกษาการพัฒนาการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของ ประชาชนของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปพิชญา ศรีจันทร์. (2563). **แรงจูงใจและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบริษัทแห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร**. บธ.ม., มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

- พิรุณ กิ่งกานต์. (2561). **ศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการแก้ไข้ปัญหาและเพิ่มกรอบอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ: กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วรารณ จันท์พินิจ. (2565). **ศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริวัฒน์ เสงชัยโย. (2542). **การศึกษาคำพิงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการเรียนการสอน. ระดับปริญญาตรีโปรแกรมบริหารคอมพิวเตอร์ กลุ่มสถาบันราชภัฏภาคใต้.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศุภกิต เสนนอก. (2560). **ศึกษาเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ: กรณีศึกษา อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศุภชัย ศิริกุลชัย. (2564). **การศึกษเปรียบเทียบระบบเทคโนโลยีการร้องเรียนของประชาชนในท้องถิ่นของประเทศไทยและต่างประเทศ. วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 32(2), 1-20.**
- สมเกียรติ แก้วหอม. (2555). **แนวความคิด ทฤษฎี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.** สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2565, จาก http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html
- สิริวดี ชูเชิด. (2556). **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย. วารสารวิชาการบัณฑิตศึกษาและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตรต์, 6(2), 10.**
- องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด. (2566). **รายงานประจำปีองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด. ลำปาง: องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนง สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). **จิตวิทยาการบริการ.** กรุงเทพฯ: เพรสแอนด์ดีไซน์.
- Cronbach, L. J. (1990). **Essentials of psychological testing (5th ed.).** New York: Harper Collins.

Millet, J. D. (1954). **Management in the Public Service**. New York: McGraw Hill.

Yamane, T. (1973). **Statistics: an introductory analysis**. New York: Harper & Row.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยพะเยา

UNIVERSITY OF PHAYAO

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองอาจ จังหวัดลำปาง

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยในวิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง มหาวิทยาลัยพะเยา ผู้ศึกษาจะทำการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลการตอบของท่านในภาพรวม คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบใดๆ และขอรับรองว่าข้อมูลของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ โดยผู้ศึกษาจะนำผลของการศึกษาที่ได้ไปใช้ศึกษาวิจัยในเชิงวิชาการเท่านั้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป

คำชี้แจง: ตอบคำถามด้วยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ข้อมูลตรงกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ชาย หญิง ไม่ระบุ

2. อายุ

- 25-30 ปี 31-40 ปี
 41-50 ปี 51ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน
 ธุรกิจส่วนตัว อาชีพอิสระ
 ไม่มีอาชีพ อื่น ๆ ระบุ

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอหาง จังหวัดลำปาง

คำชี้แจง: ตอบคำถามด้วยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่มีระดับความคิดเห็นตามความเป็นจริงมากที่สุด เพียงระดับเดียวเท่านั้น

ประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความสามารถในการทำงานของระบบ					
ระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์มีการประมวลผลด้วยความรวดเร็ว					
ระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์มีการแสดงข้อมูลการร้องเรียนชัดเจน					
ระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์มีระบบการแจ้งเตือนกับเจ้าหน้าที่					
ระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์มีความเสถียร					
2. ความถูกต้องในการประมวลผลข้อมูลการร้องเรียน					
ความถูกต้องในการแสดงข้อมูลการร้องเรียน					
ความถูกต้องในการจัดประเภทเรื่องร้องเรียน					
ความถูกต้องในการทำงานของระบบในภาพรวม					
3. ความง่ายต่อการใช้งานของระบบ					
ระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์มีการใช้งานง่าย					
ขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสมมองเห็นได้ง่าย					
สีพื้นหลังของการแสดงข้อมูลมีความสบายตา					

ประสิทธิภาพของระบบการจัดการและรับคำ	ระดับความคิดเห็น				
เวลาอ่านข้อความ					
ระบบการประมวลผลมีความง่ายในการทำ ความเข้าใจ					
4. การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลใน ระบบ					
มีระบบการตรวจสอบที่มาของประชาชนที่ส่ง เรื่องร้องเรียน					
มีการควบคุมจำนวนสิทธิ์ในการร้องเรียนของ ประชาชนแต่ละคน					
มีระบบการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้งาน					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบ้านหวด อำเภองาว จังหวัดลำปาง

คำชี้แจง: ตอบคำถามด้วยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่มีระดับความคิดเห็นตาม
ความเป็นจริงมากที่สุด เพียงระดับเดียวเท่านั้น

ความพึงพอใจในระบบการจัดการและรับคำ ร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านหวด อำเภองาว จังหวัดลำปาง	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ท่านมีความพึงพอใจต่อระบบการจัดการและ รับคำร้องออนไลน์ ในระดับใด					
ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดการการ ร้องเรียนหลังการแจ้งใช้งานในระบบ ในระดับใด					
ท่านมีความพึงพอใจต่อการแจ้งเตือนหลังการ ร้องเรียน ในระดับใด					
ท่านมีความพึงพอใจต่อระบบการจัดการและ รับคำร้องออนไลน์					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์

แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอางาว จังหวัดลำปาง

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยในวิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง มหาวิทยาลัยพะเยา ผู้ศึกษาจะทำการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลการตอบของท่านในภาพรวม คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบใดๆและขอรับรองว่าข้อมูลของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ โดยผู้ศึกษาจะนำผลของการศึกษาที่ได้ไปใช้ศึกษาวิจัยในเชิงวิชาการเท่านั้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2567

ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว).....เพศ.....อายุ.....ปี

หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้.....

1. ท่านคิดว่าปัญหาในการจัดการข้อมูลของเจ้าหน้าที่ มีอะไรบ้าง

.....
.....
.....
.....

2. ท่านคิดว่าปัญหาในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน มีอะไรบ้าง

.....
.....
.....
.....

3. ท่านคิดว่าปัญหาของประสิทธิภาพในการประมวลผลข้อมูลของระบบ มีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

4. ท่านคิดว่าระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาร จังหวัดลำปาง ควรมีการพัฒนาในด้านใด

.....

.....

.....

.....



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	มณูญศักดิ์ พิบูลพิพัฒน์
วัน เดือน ปี เกิด	10 ธันวาคม 2523
สถานที่เกิด	จังหวัดลำปาง
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2565 นศ.บ. (การสื่อสารการตลาดดิจิทัล), มหาวิทยาลัยพาร์อิสเทอร์น, เชียงใหม่
ที่อยู่ปัจจุบัน	30/1 หมู่ 2 ตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง 52110
ผลงานตีพิมพ์	มณูญศักดิ์ พิบูลพิพัฒน์ และวรรณภา ทองแดง (ผู้บรรยาย). (20 เมษายน 2567). แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการและรับคำร้องออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง. ใน การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 10 (หน้า 618). พะเยา: มหาวิทยาลัยพะเยา.

