

การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวจ้างทุกซ์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี

PETITION EFFICIENCY DEVELOPMENT OF DAMRONGTHAMIN NONG SAENG DISTRICT, UDON THANI ROVINCE

วารภรณ์ จันทร์พินิจ^{1*} และ เขมณัฐ ภูทองไชย²

YARAPORN JANPINID^{1*} and KHEMMANAT POOKONGCHAI²

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวจ้างทุกซ์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี” มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพการบริหารจัดการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวจ้างทุกซ์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี (2) ศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อจำกัดการรับเรื่องราวจ้างทุกซ์ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี โดยใช้ระเบียบวิธี การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดจำนวน 12 คน เป็นเพศชายจำนวน 7 คน และเป็นเพศหญิงจำนวน 5 คน มีช่วงอายุที่ช่วงอายุ 43-67 ปี ผลการวิจัยพบว่า

มีปัญหามากมายในการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง ซึ่งพบปัญหาในหลายๆ ด้าน เช่น ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยี ด้านการทำงานล่าช้า ด้านอำนาจการไกล่เกลี่ย ด้านครุภัณฑ์ ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลให้งานล่าช้า ดังนั้นศูนย์ดำรงธรรมอำเภอต้องแก้ปัญหาในด้านการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เพื่อสามารถบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ของประชาชนในพื้นที่ได้ควรนำหลักการจัดการความรู้กับการบริหารราชการแนวใหม่ การบริหารราชการแนวใหม่หรือการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Management) เป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง ระบบต่าง ๆ ขององค์กรภาครัฐโดยมีแนวทางในการบริหารจัดการ 7 ประการประการ คือ 1) การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน 2) การคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก 3) รัฐพึงทำบทบาท เฉพาะที่รัฐทำได้เท่านั้น 4) การลดการควบคุมจากส่วนกลาง เพิ่มความอิสระแก่หน่วยงาน 5) ระบบการบริหารงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ 6) การมีระบบสนับสนุนทางด้านบุคลากรและเทคโนโลยี 7) เน้นการแข่งขันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับเอกชน

คำสำคัญ : การพัฒนาประสิทธิภาพ ; การรับเรื่องราวจ้างทุกซ์

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, Master Student, Program in Public Administration, Udonthani Raiabhat University

² รองศาสตราจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, Associate Professor, Faculty of Humanities and Social Sciences, Udonthani Raiabhat University

* Corresponding Author, Email: 63611152113@udru.ac.th

Received: Mar 10, 2022, Revised: May 01, 2022, Accepted: May 14, 2022

ABSTRACT

The objectives of the research were (1) to study the efficiency of management and to improve the process of receiving complaints from the Damrongtham Center, Nong Saeng District, Udon Thani Province, (2) to study the problems, obstacles and limitations when receiving complaints from the Damrongtham Center, Nong Saeng District, Udon Thani Province, using a qualitative research by in-depth interview method of the 12 interviewees, seven of whom were males and five were females, each within the age range of 43 – 63 years.

The results showed that there are many problems and obstacles in the operation of the Damrongtham Center, Nong Saeng District, Udon Thani Province, which encountered many difficulties such as personnel, technology, equipment, work delays and the effective use of mediation and negotiation which resulted in delays in various tasks. Therefore, the Damrongtham Center, Nong Saeng District, Udon Thani Province must improve the level of service with convenience and speed in order to be able to heal the suffering and to maintain the well-being of the people in the area. The principles of knowledge management to the new government administration should be applied. A new approach to public administration or a new approach to public management is a fundamental concept of public administration that will lead to a change in the various systems of public sector organizations with seven management approaches: 1) providing quality services to people, 2) establishing and prioritizing the needs of the people, 3) the state should only play a role that the state can do well, 4) decreasing centralized control and increasing agency autonomy, 5) performance-oriented management system, 6) having a support system for personnel and technology, and 7) emphasis on competition between government agencies and the private sector.

Keywords: Performance Improvement ; Receiving a complaint

บทนำ

อำเภอหนองแสงตั้งอยู่ทางทิศใต้ของจังหวัดมอญาเขตติดต่อกับอำเภอข้างเคียง ดังนี้ ทิศเหนือ ติดกับอำเภอกุมภวาปี ทิศตะวันออก ติดกับอำเภอกุมภวาปี ทิศใต้ติดกับอำเภอกุมภวาปี อำเภอโนนสะอาดและอำเภอเขาสวนกวาง (จังหวัดขอนแก่น) ทิศตะวันตก ติดกับอำเภอหนองวัวซอ มีประชาชนทั้งสิ้นจำนวน 12,453 คน และประชาชนทำการเกษตรเป็นส่วนมาก

เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2557 เกิดการรัฐประหาร โดยมีพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชาเป็นหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ คสช.จึงทำให้มีการชุมนุมทางการเมืองของประชาชนเพื่อการเปลี่ยนแปลงประเทศไทยให้เป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์อัน มีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ในการยึดอำนาจของ คสช. คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ทำให้เกิดการนำไปสู่ความขัดแย้งอย่างรุนแรงเกิดการทุจริตมีคดีความจำนวนมากอยู่

ในชั้นศาล และยังรบกวนการยุติธรรมตัดสินการบริหารราชการแผ่นดินได้ คสช. คณะรักษาความสงบแห่งชาติ จึงได้คิดหาทางในการที่จะแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ประชาชนจนได้ค้นพบศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งเป็นส่วนงานหนึ่งที่รับผิดชอบโดยกระทรวงมหาดไทย ที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้กับประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชน ได้รับความพึงพอใจ คณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงมีประกาศให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้น เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความ ต้องการและข้อเสนอแนะ และให้ทุกกระทรวง กรมส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐสนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรม

เมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2559 มีมติให้อำเภอจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขึ้นโดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีคำสั่งจัดตั้งพร้อมมอบอำนาจให้นายอำเภอปฏิบัติราชการแทนผู้ว่าราชการจังหวัด อำเภอหนองแสงจึงได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขึ้น เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสงยังขาดประสิทธิภาพในการทำงานเนื่องจากพบว่าประชาชนที่เข้ารับบริการร้องเรียนอยู่บ่อยครั้ง

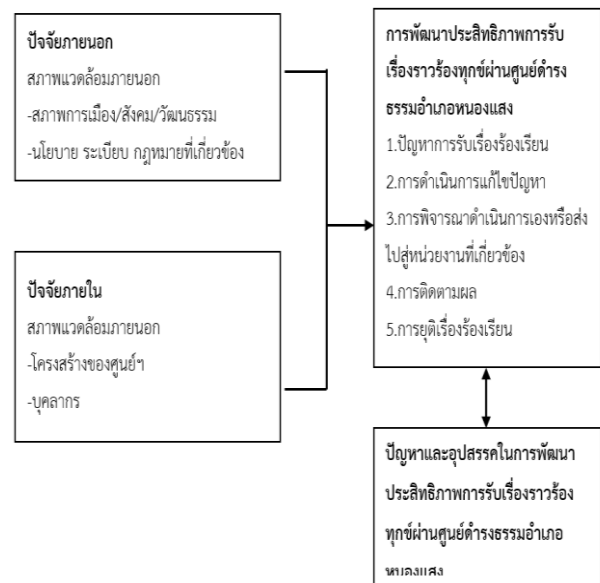
จากสภาพปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าว โดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ซึ่งถือว่าเป็นสาระสำคัญของรัฐศาสตร์การเมืองการปกครองว่าด้วยเรื่องการแข่งขันของหน่วยงานส่วนกลางสู่อำเภอในการเพิ่มช่องทางการให้บริการภาครัฐ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาอำเภอ ให้เป็นหน่วยบริการพื้นฐานของคนในพื้นที่ที่สามารถร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของภาครัฐให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจากการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการภาครัฐของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเปรียบเสมือนการส่งมอบบริการจากผู้ให้ (หน่วยงานของรัฐ) ไปยังผู้รับบริการ (ประชาชน)

ดังนั้น การศึกษาในเชิงพื้นที่จึงมีความสำคัญและจำเป็นที่ต้องมีการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกอำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี เป็นอำเภอตัวแบบ (Model) ในการ วิจัยนี้ เนื่องจากเป็นอำเภอที่อยู่ไกลจากพื้นที่ที่มีความเจริญ ทำให้มีเรื่องร้องเรียนที่มีความหลากหลายของปัญหา

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาสภาพการบริหารการจัดการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี
2. ศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อจำกัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสงจังหวัดอุดรธานี

กรอบแนวคิดงานวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี แบบเชิงลึก (Indepth Interview) และศึกษาปัญหา อุปสรรค ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ในการนำเสนอระเบียบวิธีวิจัย ประกอบด้วย ระเบียบวิธีวิจัย กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ขั้นตอนการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูล

- 1) นายอำเภอ
- 2) หัวหน้าส่วนราชการอำเภอหนองแสง
- 3) ผู้ร้องเรียน หรือ/ผู้ร้องทุกข์
- 4) ผู้ถูกร้องเรียน หรือ/ผู้ร้องทุกข์
- 5) ข้อร้องเรียนจากกล่องรับความคิดเห็นจากประชาชนผู้มารับบริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสัมภาษณ์

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า แบบสัมภาษณ์สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง (เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ และเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการที่เคยประสานการปฏิบัติงานกับศูนย์ฯ) และแบบสัมภาษณ์ประชาชนผู้ที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง โดยมีประเด็นสำคัญตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

ประเด็นที่ 1 วิเคราะห์หาหนทางหรือนโยบายในการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง ตำบลทับกุง จังหวัดอุดรธานี

ประเด็นที่ 2 ปัญหา อุปสรรค ในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีมีคำถามครอบคลุมประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้ ปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสงเช่นสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง นโยบายของรัฐบาล ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง ลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชา ความรู้ความสามารถและทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงงบประมาณที่ใช้ดำเนินงานและปัจจัยด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นที่ 3 ขั้นตอนการดำเนินงานทั้งหมดของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในแต่ละเรื่อง บทบาทของเจ้าหน้าที่แต่ละคนในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นโยบายของรัฐบาลที่มีผลต่อการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง วัสดุอุปกรณ์ จำนวนบุคลากร ความรู้ความสามารถของบุคลากร ตลอดจนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

ประเด็นที่ 4 แบบสัมภาษณ์ประชาชนผู้ที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสงมีคำถาม ครอบคลุมประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมหนองแสง ตั้งแต่กระบวนการแรกในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูลเบื้องต้น การรับเรื่องร้องเรียน การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มาร้องเรียนรวมถึงกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ว่าสอดคล้องกับคู่มือหรือเอกสารตามที่ศูนย์ดำรงธรรมได้ชี้แจงไว้หรือไม่ตลอดจนการติดตามเรื่องร้องเรียนหลังจากที่ได้

ยุติเรื่องแล้วว่าประชาชนผู้ที่เคยมา ใช้บริการได้รับความเป็นธรรมจริงหรือไม่

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1) กำหนดประเด็นการสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมตามกรอบแนวคิดของการวิจัย

2) เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหา และให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขปรับปรุงประเด็นในการสัมภาษณ์

3) ปรับปรุงและแก้ไขประเด็นสัมภาษณ์ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

4) นำประเด็นสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

ขั้นตอนการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การพัฒนารูปแบบการมีส่วนร่วมด้านความสามารถในการอ่านในพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวดของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนชุมชนวัดหนองค้อ จังหวัดชลบุรีใช้รูปแบบการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

การได้มาซึ่งข้อมูลภาคสนามในลักษณะของการสัมภาษณ์ แนวสื่อกับผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญที่รู้เรื่องราวเป็นอย่างดีที่เรียกว่า ผู้ให้ข่าวโดยมีขั้นตอนการสัมภาษณ์รายละเอียดดังนี้

1) ขออนุญาตผู้วิจัยประสานงานกับสาธารณสุขประจำตำบล และบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี เพื่อจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลส่งถึงนายอำเภอหนองแสง และหัวหน้าส่วนที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง ติดต่อประสานงานกับผู้ให้ข้อมูลนัดหมาย วัน เวลา และสถานที่ในการสัมภาษณ์

2) ก่อนการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจัดส่งแนวทางสัมภาษณ์ให้กับผู้ให้ข้อมูลได้เตรียมตัวสำหรับตอบคำถามก่อนสัมภาษณ์จริง เพื่อให้การสัมภาษณ์ได้ข้อมูลครบถ้วนทุกประเด็น

3) การสัมภาษณ์ แนะนำตนเอง บอกจุดมุ่งหมายของการสัมภาษณ์สร้างบรรยากาศ และสัมพันธ์ภาพที่ดีในการสัมภาษณ์ พร้อมทั้งมีการชี้แนะให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เห็นว่าเขามีส่วนสำคัญมากในการที่จะทำงานเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้

อย่างสมบูรณ์และมีชี้แจงแก่ผู้ให้สัมภาษณ์ด้วยว่า ข้อมูลครั้งนี้ถือเป็นความลับและแจ้งแก่ผู้ถูกสัมภาษณ์ว่าจะมีการบันทึกเทป

4) ดำเนินการสัมภาษณ์ตามประเด็นหัวข้อวิจัยแสดงความเข้าใจในเรื่องของผู้ให้สัมภาษณ์ และพยายามสอบถามข้อมูลให้ได้ความจริงมากที่สุด

5) หากผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ได้ตอบคำถามอย่างชัดเจนหรือเป็นที่พอใจ อาจจะผ่านไปก่อนเมื่อจบการสัมภาษณ์แล้วค่อยย้อนกลับมาถามใหม่ โดยกล่าวในเชิงทบทวนคำถามหรือทบทวนคำตอบแบบสุภาพ

6) การยุติการสัมภาษณ์กล่าวขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการสัมภาษณ์และขออนุญาตติดต่อกลับในกรณีที่ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม และมีการทบทวนความถูกต้องและความเชื่อถือได้ของข้อมูล โดยการแจ้งข้อมูลให้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้รับทราบเพื่อความชัดเจน หรือแก้ไขปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้องมากขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบไปด้วย 2 ขั้นตอน

การเก็บรวบรวมข้อมูลขั้นที่ 1 คือ การเก็บข้อมูลปฐมภูมิเป็นการศึกษาเอกสารตำราหนังสือวิชาการ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง และเอกสารแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การเก็บรวบรวมข้อมูลขั้นที่ 2 คือ การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการเก็บข้อมูลภาคสนาม (Field Data) ซึ่งจะสัมภาษณ์จากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสงโดยตรงในการเข้าถึงข้อมูลหรือการได้มาซึ่งข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงการทำความเข้าใจในข้อมูลและปรากฏการณ์ที่แท้จริงเพื่อจะได้ความเป็นจริง โดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษรและวาจาที่ต่าง ๆ ของผู้ให้สัมภาษณ์ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและรอบด้าน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ดังนี้

1) ทำการจัดหมวดหมู่และจำแนกประเภทของปรากฏการณ์ให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อให้สามารถเข้าใจความหลากหลายของปรากฏการณ์

2) ทำการจัดระบบข้อมูลตามวัตถุประสงค์และประเด็นปัญหาการวิจัยเพื่อทำความเข้าใจความหลากหลายความหมายและเหตุผลของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

3) ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้มาว่าครบถ้วนหรือไม่ หลังจากนั้นทำการสรุปและยืนยันข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) นำข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์มาอ่านหลายๆครั้ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมของ ข้อมูลที่ได้และพิจารณาประเด็นที่สำคัญ

2) นำข้อมูลกลับมาอ่านอีกครั้งโดยละเอียดทุกบรรทัด และจึงตีความ พร้อมทำการดึงข้อความหรือประโยคที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี และเกี่ยวข้องกับปัญหา/อุปสรรคในการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี

3) นำข้อความหรือประโยคที่มีความหมายเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันมาไว้กลุ่มเดียวกัน โดยมีรหัสข้อมูลกำกับทุกข้อความหรือทุกประโยคแล้วจึงตั้งชื่อคำสำคัญ ซึ่งจะจัดเป็นทั้งกลุ่มใหญ่ (Themes) และกลุ่มย่อย (Sub-theme) ที่อยู่ภายใต้ความหมายของกลุ่มใหญ่ ซึ่งกระบวนการดังกล่าว คือการสร้างหัวข้อสรุปและกลุ่มหัวข้อสรุปแนวคิดในตัวข้อมูลตั้งที่ 2 2548: 236) อธิบายว่า กระทำโดยอ่านทบทวนข้อมูลปฐมภูมิที่อยู่ในรูปข้อความทางภาษา (Textual Primary Data) ซึ่งเก็บรวบรวมได้จากแหล่งต่าง ๆ ในภาคสนาม เสร็จแล้วจึงแบ่งแยกข้อมูลดังกล่าวออกเป็นส่วนย่อย (Breaking Down) ตามหน่วยความหมาย (Meaning Unit) หรือหน่วยวิเคราะห์ (Analysis Unit) ในระดับเบื้องต้น จากนั้นทำการกำหนดข้อความสั้น ๆ เพื่อใช้เป็นโน้ตทัศน์หรือหัวข้อสรุป แนวคิดที่สะท้อนความหมายสำคัญทั้งที่ปรากฏชัดแจ้งและแฝงอยู่ในข้อมูลส่วนย่อยนั้นแล้วจึงนำหัวข้อสรุปแนวคิดที่มีความหมายคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันมาจัดเป็นกลุ่มหัวข้อสรุปแนวคิด (Conceptual Categories) ต่าง ๆ กลายเป็นหน่วยความหมายของข้อมูลที่มีขนาดใหญ่และมีระดับความเป็นนามธรรมมากขึ้น

4) ใช้การเขียนบรรยายสิ่งที่ค้นพบอย่างละเอียดและชัดเจน โดยจะมีการนำทฤษฎี/แนวคิดที่ได้ศึกษาไปเขียนบรรยายควบคู่ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งยกตัวอย่างคำพูดประกอบคำหลักสำคัญที่ได้เพื่อแสดงความชัดเจนของการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี และปัญหา/อุปสรรคในการพัฒนา

ประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
หนองแสง จังหวัดอุดรธานี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราว
ร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี
ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม
โดยการลงพื้นที่ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมกับสัมภาษณ์เชิง
ลึกผู้ที่ให้ข้อมูลหลักในส่วนที่เกี่ยวข้องของประชาชนผู้มารับ
บริการผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง ผู้วิจัยได้นำข้อมูล
ดังกล่าวมา วิเคราะห์และตีความประกอบการอธิบายและตอบ
ปัญหาของการวิจัยในครั้งนี้

จากการที่ผู้ศึกษาได้ลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลของปัญหา
อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
หนองแสง จากผู้ที่เคยใช้บริการจำนวน 12 คน โดยใช้วิธีการ
สัมภาษณ์และจากประสบการณ์ตรงในการเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ศูนย์
ดำรงธรรมอำเภอหนองแสงของผู้ศึกษาเองนั้น พบว่ามีปัญหา
อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง
นั้น ดังนั้นการนำเสนอในบทนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอ
ดังต่อไปนี้

ปัญหาและอุปสรรค

1.ปัญหาด้านบุคลากร

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบปัญหาในด้านบุคลากร
คือ มีบุคลากรไม่เพียงพอ บุคลากรขาดแคลนในตำแหน่งสำคัญ
บุคลากรที่มีอยู่ขาดทักษะ ขาดประสบการณ์ ขาดการให้
คำแนะนำกับประชาชนที่มาให้บริการ เนื่องจากบุคลากรไม่ได้ทำ
หน้าที่งานศูนย์ดำรงธรรมแต่อย่างใด (ผู้ที่เข้ารับบริการ,
สัมภาษณ์, 2564)

2.ปัญหาด้านเทคโนโลยี

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบปัญหาในด้านเทคโนโลยี
ระบบการจัดการข้อมูลไม่ทันสมัยและไม่อัปเดตขาดระบบข้อมูล
ที่ทันสมัย ปัญหาการช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการ
ติดต่อศูนย์ดำรงธรรม ทำให้การบริการประชาชนล่าช้า การ
จัดเก็บข้อมูลยังต้องต่อคิวกรอกเอกสารเพื่อแจ้งและร้องเรียน
เรื่องราวต่างๆ (นิสิต อนุสรราช, สัมภาษณ์, 2564)

3.ปัญหาด้านการทำงานล่าช้า

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบปัญหาด้านการทำงานล่าช้า
ของเจ้าหน้าที่ คือ ซึ่งเกิดจากหลายสาเหตุ ซึ่งเรื่องร้องเรียนบาง
เรื่องเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำ หรือตัดสินใจด้วยตัวเองได้
จึงต้องส่งเรื่องร้องเรียนบางเรื่องไปยังหน่วยงานอื่น หรือ
เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องไม่มีอำนาจในการตัดสินใจด้วยตัวเองได้ เกิด
จากการที่หน่วยงานราชการมีระบบ ระเบียบ ข้อกำหนดที่ซับซ้อน
ของระบบราชการที่เป็นอยู่ (ยุพิน พร้อมสมุทร, สัมภาษณ์, 2564)

4. อำนาจในการไกล่เกลี่ย
นายอำเภอต้องอาศัยนิติกรและเจ้าหน้าที่ของส่วน
ราชการ ส่วนภูมิภาคอื่น เช่น เจ้าหน้าที่ที่ดิน เจ้าหน้าที่สืบสวน
สอบสวน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น
5. ครุภัณฑ์ไม่เพียงพอ

เนื่องจากอำเภอหนองแสงเป็นอำเภอขนาดกลาง
มีการให้บริการในด้านต่างๆหลายด้าน เช่น ด้านงานทะเบียน
ราษฎร งานด้านความมั่นคง งานด้านศูนย์ดำรงธรรม งานด้าน
ปกครอง งานด้านการเงิน ทำให้การใช้ครุภัณฑ์ เช่น การใช้
รถยนต์ซึ่งรถยนต์ของที่ว่าการอำเภอหนองแสง มีเพียง 2 คัน
จึงทำให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอไม่สามารถลงพื้นที่ตรวจสอบ
ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้อย่างทันที

แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของการบริหารการ
จัดการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรง
ธรรม อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี

1. ด้านบุคลากร

ควรจัดการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความจำเป็น
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมในการแก้ไขปัญหา
ความเดือดร้อนหรือข้อขัดแย้งต่างๆ ในพื้นที่ กำหนดคุณสมบัติ
ของผู้อำนวยความสะดวกกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี
ให้ชัดเจน และสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน (สุภา
วดี พร้อมสมุทร, สัมภาษณ์, 2564)

2. ด้านเทคโนโลยี

ควรให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้
ในหลายรูปแบบ เช่น ทางรูปแบบเว็บไซต์ การลงพื้นที่ให้บริการ
ประชาชนในการร้องเรียนร้องทุกข์ การรับเรื่องทางโทรศัพท์ โดย
มิให้ต้องประชาชนเสียเวลาในการเดินทางมายังศูนย์ดำรงธรรม
อำเภอ

3. ด้านการทำงานล่าช้า

ควรเพิ่มบุคลากรในการทำงานให้ตรงกับสายงาน
ในการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพใน

การทำงาน และสามารถตัดสินใจ ให้คำแนะนำกับผู้มาใช้บริการได้ ไม่ต้องรออำนาจตัดสินใจจากใครเพื่อให้ช่วยทำงาน (มะลิ หงส์สีทอง, สัมภาษณ์, 2564)

4. ด้านอำนาจในการไกล่เกลี่ย

ควรมีการปรับปรุงกฎหมายให้อำนาจแก่เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนบางกรณี ได้อย่างเบ็ดเสร็จ สามารถยุติปัญหาได้โดยศูนย์ดำรงธรรม

5. ด้านครุภัณฑ์ของหน่วยงาน

ควรมีครุภัณฑ์ที่หลากหลาย เช่น ยานพาหนะ สามารถเข้าถึงประชาชนได้ทัน หรือถ้าครุภัณฑ์ไม่เพียงพอ ให้เจ้าหน้าที่ใช้ ยานพาหนะส่วนตัวในการปฏิบัติงานได้ แต่ต้องมีแรงจูงใจให้ เช่น สามารถเบิกค่าน้ำมัน ค่าตอบแทนได้

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรม อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการบริหารจัดการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี 2) ศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อจำกัด การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี โดยใช้ระเบียบวิจัย การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research)

ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้ที่ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดจำนวน 12 คน เป็นเพศชายจำนวน 7 คน และเป็นเพศหญิงจำนวน 5 คน มีช่วงอายุที่ช่วงอายุ 43-67 ปี โดยได้นำเสนอผลการศึกษาวิเคราะห์ในประเด็นต่างๆ ไว้แล้วใน บทที่ 4 ซึ่งผู้วิจัยได้นำผลการศึกษาดังนั้นมาสรุปไว้ในบทที่ 5 ดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดจำนวน 12 คน เป็นเพศชาย จำนวน 7 คน และเป็นเพศหญิงจำนวน 5 คน มีช่วงอายุที่ช่วงอายุ 43-67 ปี เป็นผู้มาใช้บริการกับศูนย์ดำรงธรรม อำเภอนองแสง สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1) ด้านบุคลากร เนื่องจากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนองแสง มีการขาดแคลนด้านบุคลากรในการทำงาน และผู้ปฏิบัติงานด้านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนองแสงต้องรับผิดชอบ

งานหลายด้านและปริมาณงานไม่สัมพันธ์กับบุคลากร การมี ลูกจ้างชั่วคราว ทำให้ไม่ตอบสนองต่อการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม

2) ด้านเทคโนโลยี ปัจจุบันศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนองแสงพบปัญหาในด้านเทคโนโลยี ยังขาดแคลนเครื่องมือ ในการสืบสวนสอบสวนเบื้องต้น เครื่องมือสื่อสาร ระบบจัดการข้อมูล ปัญหาเว็บไซต์ไม่ทันสมัย ในยุคข้อมูลข่าวสาร ปัจจุบันแต่ละอำเภอควรมีระบบในการประสานงาน เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ระหว่างส่วนราชการในพื้นที่ ควรมีการจัดระบบข้อมูลข่าวสาร การจัดระบบข้อมูล การติดตาม เชื่อมโยงกัน

3) ด้านการทำงานล่าช้า ปัจจุบันอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนองแสงเพื่อรองรับภารกิจที่มีความจำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่ประจำยังมีไม่เพียงพอ ปัจจุบันยังต้องอาศัยกำลังคนจากส่วนราชการส่วนภูมิภาคอื่น ที่มีภารกิจประจำอยู่แล้วมาช่วยงานหรือว่าจ้างพนักงานรายปีมาทำหน้าที่ ทำให้การปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนองแสงขาดความต่อเนื่องและรวดเร็ว จึงทำให้เกิดการล่าช้าในการทำงานเป็นอย่างมาก

4) ด้านอำนาจการไกล่เกลี่ย ในปัจจุบันศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนองแสงไม่สามารถตัดสินใจและยุติข้อร้องเรียนได้ ยังต้องอาศัยหน่วยงานอื่น จำต้องส่งเรื่องหรือส่งต่อส่วนราชการส่วนกลาง จึงทำให้ประชาชนไม่ได้รับความพึงพอใจได้ ทำให้การแก้ไขปัญหาในพื้นที่ในบางเรื่องไม่ได้ ส่งผลให้ไม่สามารถบำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชนในพื้นที่ได้

5) ด้านครุภัณฑ์ของหน่วยงาน การบริหารงานในการทำงานภายในอำเภอนองแสง อาทิเช่น งานฝ่ายด้านงานทะเบียนราษฎร งานด้านความมั่นคง งานด้านศูนย์ดำรงธรรม งานด้านปกครอง งานด้านการเงิน ทำให้องค์กรขาดวัสดุและครุภัณฑ์ เช่น รถยนต์ น้ำมันเชื้อเพลิงค่าสาธารณูปโภค ซึ่งมีไม่เพียงพอที่จะใช้ปฏิบัติงานเชิงรุกได้

อภิปรายผล

จากการวิจัยพบว่า มีปัญหาอุปสรรคมากมายในการทำงานของศูนย์ ดำรงธรรมอำเภอนองแสง ซึ่งพบปัญหาในหลายๆ ด้าน เช่น ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยี ด้านการทำงานล่าช้า ด้านอำนาจการไกล่เกลี่ย ด้านครุภัณฑ์ ซึ่งปัญหาล่าช้าส่งผลให้งานล่าช้า ดังนั้นศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนองแสง

แก้ปัญหาในด้านการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว
เพื่อสามารถบำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชนในพื้นที่ได้

ควรนำหลักการจัดการความรู้กับการบริหารราชการแนว
ใหม่ การบริหารราชการแนวใหม่หรือการบริหารจัดการภาครัฐ
แนวใหม่ (New Public Management) เป็นแนวคิดพื้นฐานของ
การบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง ระบบ
ต่าง ๆ ขององค์กรภาครัฐโดยมีแนวทางในการบริหารจัดการ
7 ประการประการ คือ

- 1) การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
- 2) การคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก
- 3) รัฐพึงทำบทบาท เฉพาะที่รัฐทำได้เท่านั้น
- 4) การลดการควบคุมจากส่วนกลางเพิ่มความอิสระแก่
หน่วยงาน
- 5) ระบบการบริหารงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์
- 6) การมีระบบสนับสนุนทางด้านบุคลากรและเทคโนโลยี
- 7) เน้นการแข่งขันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับเอกชน

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร
กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 จะต้องมีการวางแผนการปฏิบัติ
ราชการทุกระยะ มีการปรับแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
มีการกำหนด ผลสัมฤทธิ์ ของงานที่เป็นความจริง ดังนั้น
แนวความคิดของผู้ปฏิบัติงานภาครัฐจะต้องเปลี่ยนแปลง ทักษะ
เดิมเสียใหม่ จากการที่ยึดแนวคิด “ต้องปฏิบัติงานตามระเบียบ
แบบแผนที่วางไว้ตั้งแต่อดีต จนต่อเนื่องถึงปัจจุบันเน้นการสร้าง
ความคิดใหม่ ๆ ตามวิชาการสมัยใหม่ และนำมาปรับใช้กับการ
ปฏิบัติราชการตลอดเวลา ประกอบกับส่วนราชการต้องมีการ
พัฒนาความรู้เพื่อให้มีลักษณะเป็นดังนี้

- 1) หน่วยงานต้องสร้างระบบให้สามารถรับรู้ข่าวสาร
ได้อย่างกว้างขวาง
- 2) หน่วยงานต้องสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ
เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง
รวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไป

3) หน่วยงานต้องมีการส่งเสริมและพัฒนาความรู้
ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติ
ของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการทุกคนเป็นผู้มีความรู้
ความสามารถในวิชาการ สมัยใหม่ตลอดเวลา มีความสามารถในการ
ปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และมีคุณธรรม

4) หน่วยงานต้องมีการสร้างความมีส่วนร่วมในหมู่
ข้าราชการให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อการ
นำมาพัฒนาใช้ในการปฏิบัติราชการร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพ
สูงสุดกับประชาชนผู้มารับบริการกับหน่วยงาน (สำนักงาน
คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2556)

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1) ควรกำหนดระเบียบ รูปแบบ ขั้นตอนการดำเนินการ
ในภารกิจสำคัญให้ชัดเจน โดยเฉพาะภารกิจการรับเรื่อง
ร้องทุกข์/ร้องเรียน รวมถึงการเพิ่มอำนาจบทบาทในการ
ไกล่เกลี่ย การระงับข้อพิพาท การส่งต่อเรื่อง การประสาน
ในการแก้ปัญหา และที่สำคัญคือการมีชุดเคลื่อนที่เร็วเพื่อลงไป
เผชิญเหตุ แก้ไขปัญหาโดยอย่างทันท่วงที และขอสนับสนุน
งบประมาณจากส่วนกลาง

2) ควรพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน
เช่นทางด้านจิตวิทยามวลชล การสื่อสาร และต้องมีคุณสมบัติของ
บุคคลที่ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมซึ่งมีความรู้ความสามารถ
โดยเฉพาะด้านมาให้คำปรึกษาแก่ประชาชน และยุติเรื่องได้

3) ควรมีระบบติดต่อสื่อสารที่ทันสมัย สำหรับประชาชน
เพื่อให้เข้าถึงอย่างสะดวก มีการบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็น
ปัจจุบัน ทันสมัย และรวดเร็ว

เอกสารอ้างอิง

- [1] กรมการปกครอง. (2551). *บทบาท อำนาจหน้าที่ และกฎหมายในการอำนวยความสะดวกฝ่ายปกครอง*. กรุงเทพฯ: อาสาวิชาการดินแดน.
- [2] กรมการปกครอง. (2554). *คู่มือการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท*. กรุงเทพฯ: อาสาวิชาการดินแดน.

- [3] ประยูร พรหมพันธ์. (2556). 120 ปี กระทรวงมหาดไทย กรุงเทพฯ: สถาบันดำรงราชานุภาพสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.
- [4] พิรุณวรรณ กิตติคุณ. (2559). การพัฒนาระบบราชการโดยการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management: RBM). สืบค้นเมื่อ 25 มกราคม 2565, จาก <http://www.Parliament.go.th.30>
- [5] วชิรวัชร งามละม่อม. (2559). ทฤษฎีการมีส่วนร่วม. Media Learning of Public Administration. สืบค้นเมื่อ 24 มีนาคม 2564, จาก <http://learningofpublic.blogspot.com/2016/02/>
- [6] วินัย ศรีขวัญ. (2554). ข้อใกล้เกลี้ยขื่อพิพาท. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์, อาสารักษาดินแดน จำกัด.
- [7] วรเดช จันทรร. (2548). ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สหยาบล็อคและการพิมพ์.
- [8] ประยูร พรหมพันธ์. 120 ปี กระทรวงมหาดไทย กรุงเทพฯ : สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2556.
- [9] ศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2557). คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- [10] สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2545). บรรณานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. สืบค้นเมื่อ 20 เมษายน 2564, จาก <https://dictionary.orst.go.th/>
- [11] สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2557). คู่มือการ ดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรม. กรุงเทพฯ: สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์.
- [12] องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี. (มปป.) แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565) องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี. สืบค้นเมื่อ 7 สิงหาคม 2564, จาก: <https://infocenter.udonpao.go.th/plan-project-local-development-plan-2561-2565/>.