

ยุทธศาสตร์การจัดการระบบร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของสำนักงาน
กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ

STRATEGY FOR COMPLAINT MANAGEMENT VILLAGE AND URBAN
COMMUNITY FUND OF NATIONAL AND URBAN COMMUNITY FUND OFFICE
IN THAILAND

สุชาติ พิเมย์¹ กฤตติกา แสนโชน² บุษกร สุขแสน³ และเกรียงไกร ชูระพันธ์⁴
Suchart Pimoei¹, Krittikar Sanposh², Bussagorn Suksan³ and Kraingkri Thuraphun⁴

¹ ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
^{2,3,4} สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

¹ Doctor of Philosophy in Development Strategy, Udon Thani Rajabhat University

^{2,3,4} Development Strategy, Udon Thani Rajabhat University

E-mail: suchartpimoei1@gmail.com

Received:	May 7, 2023
Revised:	August 24, 2023
Accepted:	August 29, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการจัดการระบบร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ และ 2) เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์การจัดการระบบร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน วิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีผู้ให้ข้อมูลได้แก่ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 14 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง วิจัยเชิงปริมาณ ประชากรทั้งหมด จำนวน 292 คน เครื่องมือวิจัยใช้แบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการกำหนดยุทธศาสตร์การจัดการระบบร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ วิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 15 คน ทำการประชุมเชิงปฏิบัติการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นประเด็นการประชุมและแบบบันทึก วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและการประเมินยุทธศาสตร์ ประชากรที่ศึกษาได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบประเมิน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัญหาการจัดการระบบร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองค่าเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.61$, $\sigma = 1.06$) เรียงลำดับจากมากไปน้อย ลำดับที่ 1 ด้านการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.83$, $\sigma = 0.95$) ลำดับที่

2 ด้านการประสานงานรับเรื่องราวร้องทุกข์หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.63$, $\sigma = 1.08$) ลำดับที่ 3 ด้านรายงานและติดตามความก้าวหน้าเรื่องราวร้องทุกข์ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.55$, $\sigma = 1.07$) ลำดับที่ 4 ด้านการรับเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.54$, $\sigma = 1.10$) และด้านการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากการได้รับความเดือดร้อน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.52$, $\sigma = 1.08$) และ 2) การกำหนดยุทธศาสตร์ จำนวน 5 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากการร้องเรียน 2 การประสานงานรับเรื่องราวร้องทุกข์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3 การรายงานและติดตามความก้าวหน้าเรื่องราวร้องทุกข์ 4 การรับข้อเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และ 5 การตรวจสอบข้อเท็จจริงจากการได้รับความเดือดร้อน และผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของยุทธศาสตร์ ผ่านเกณฑ์การประเมินที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 ขึ้นไปทุกด้าน

คำสำคัญ

ยุทธศาสตร์ การจัดการระบบร้องเรียน กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

ABSTRACT

The objectives of this research were: 1) to study the problems of Complaint Management Village and Urban Community Fund of National and Urban Community Fund office in Thailand, and 2) to Determine the strategy for managing the Village and Urban Community Fund complaint system of the National Village and Urban Community Fund Office. The design of this research was a mixed method qualitative research the informants were 14 experts. The research tools were semi-structured interviews. Quantitative research. The population was 292 people. The research tool used questionnaires. By analyzing qualitative data with content analysis and quantitative data analysis with statistics, frequency, percentage, mean and standard deviation, and setting strategies for managing village and urban fund complaint systems of the National Village and Urban Community Fund Office. qualitative research with information Including 15 experts conducting workshops the tools used in the research are conference issues and memorandums. Qualitative data were analyzed by content analysis and strategic assessment. The study population was Officers, 30 people. The tools used in the research were assessment forms. Data were analyzed using mean and standard deviation statistics.

The results of the research were as follows: 1) The status of the problem management of the village fund complaint system and urban community averages in all 5 aspects were at a high level ($\mu = 3.61$, $\sigma = 1.06$), ranked in descending order. Take action to resolve problems was at a high level ($\mu = 3.83$, $\sigma = 0.95$). was at a high level ($\mu = 3.63$, $\sigma = 1.08$). The third level was reporting and monitoring the progress of complaints. was at a high level ($\mu = 3.55$, $\sigma = 1.07$). is at a high level ($\mu = 3.54$, $\sigma =$

1.10) and the scrutiny aspect of having suffered was at a high level ($\mu = 3.52$, $\sigma = 1.08$). And 2) the results of 5 strategies were formulated, namely Strategy 1 Solving the problem of complaints 2 Coordinating complaints with relevant agencies 3 Reporting and Follow up on the progress of the complaint; 4. Accepting the proposal of the complaint; and 5. Investigating the facts of suffering. and the results of evaluation of the strategy's suitability and feasibility. Passed the assessment criteria with an average of 3.51 or higher in all aspects.

Keywords

Strategy, Complaint System Management, Village and Urban Fund

ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองทั่วประเทศ มีจำนวนทั้งหมด 79,598 กองทุน และเพื่อให้การดำเนินนโยบายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองเป็นไปตามวัตถุประสงค์ รัฐบาลจึงได้ตราพระราชบัญญัติกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ พ.ศ. 2547 ขึ้นโดยผ่านรัฐสภา ภายใต้พระราชบัญญัตินี้กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง จึงมีสถานะเป็นนิติบุคคล ต่อมารัฐบาลได้เล็งเห็นว่ากองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองควรมีการพัฒนาอย่างยั่งยืนและมีการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่เหมาะสมครอบคลุม สอดคล้องตามหลักการและเหตุผล อีกทั้งเป็นไปตามสาระสำคัญของพระราชบัญญัติกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ พ.ศ. 2547 จึงอาศัยอำนาจตามมาตรา 19 และมาตรา 31 วรรคท้าย ออกระเบียบของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ว่าด้วยการจัดตั้งและบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ พ.ศ. 2551 เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านหรือกองทุนชุมชนเมืองตามวัตถุประสงค์และเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ พ.ศ. 2547 โดยแท้จริง (National Village and Urban Community Fund Office, 2019)

การดำเนินงานกองทุนหมู่บ้าน รัฐบาลได้สนับสนุนเงินงบประมาณให้กับกองทุนหมู่บ้านในช่วง 13 ปี ที่ผ่านมา เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนในหมู่บ้านทั่วประเทศ รวมทั้งสิ้น 151,565.82 ล้านบาท (จากวงเงินที่อนุมัติ 166,895.8041 ล้านบาท) รัฐบาลได้เพิ่มทุนไปทั้งหมด 3 ครั้ง ผลการเพิ่มทุนในระยะที่ 3 ณ เดือนกันยายน 2556 โอนเงินให้กองทุนหมู่บ้านแล้ว 53,590 กองทุน จำนวน 53,590 ล้านบาท (คิดเป็นร้อยละ 67.62 ของเป้าหมาย) คงเหลือยังไม่ได้โอนเงินจำนวน 25,665 กองทุน กองทุน กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองหลายแห่งดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาระดับกองทุนเป็นสถาบันการเงินชุมชนต้นแบบตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง กองทุนมีเงินทุนหมุนเวียนสม่ำเสมอ เกิดการมีส่วนร่วมของคนในหมู่บ้านและชุมชน สามารถพึ่งพาตนเองได้ มีการส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียงในหมู่บ้าน และยังมีกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองอีกหลายแห่งที่ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง การดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองมีการจัดตั้งคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน จำนวน 9-15 คน ซึ่งมาจากการสมาชิก โดยการคัดเลือกกันเองจากบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถเป็นที่ยอมรับ ของสมาชิกกองทุน และมีความรับผิดชอบที่จะ

บริหารจัดการกองทุนหมู่บ้าน คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านจึงเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้าน จะต้องมีความบทบาทในการบริหารจัดการ ช่วยกันดูแลรักษาเงินกองทุนให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน หากคณะกรรมการกองทุนมีการบริหารจัดการที่ดีจะนำพากองทุนหมู่บ้านสู่ความสำเร็จ ในการจัดตั้งกองทุนหมู่บ้านไม่มีรูปแบบการบริหารจัดการที่ชัดเจน เพียงกำหนดให้ภาครัฐคอยสนับสนุนช่วยเหลือการบริหารจัดการให้อยู่ภายใต้กรอบระเบียบที่กำหนดไว้ คณะกรรมการและสมาชิกกองทุนหมู่บ้านเป็นผู้กำหนดระเบียบ กฎเกณฑ์ให้สอดคล้องและไม่ขัดต่อกรอบระเบียบที่ภาครัฐกำหนดตามมติของสมาชิก โดยสามารถยืดหยุ่นบรรณนิยมประเพณีและภูมิปัญญาของหมู่บ้านได้ เกิดการบริหารจัดการที่แตกต่างกันไปในแต่ละกองทุนหมู่บ้าน (National Village and Urban Community Fund Office, 2022)

ดังนั้น หลักธรรมาภิบาลซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับสากล และประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับหลักธรรมาภิบาล เนื่องจากเป็นหลักการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตั้งมั่นอยู่บนหลักการบริหารงานที่เที่ยงธรรม สุจริต โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ หลักธรรมาภิบาลจึงมีความสำคัญต่อทุกระบบและทุกหน่วยงานให้สามารถขับเคลื่อนนโยบายต่าง ๆ ไปสู่การปฏิบัติให้บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือผู้รับบริการกองทุนหมู่บ้านเป็นหน่วยงานหนึ่งในหมู่บ้าน หากคณะกรรมการและสมาชิกนำหลักธรรมาภิบาลมาเป็นแนวทางในการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านเชื่อได้ว่าจะไม่มีปัญหาการร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ แต่ในความเป็นจริงแล้วยังมีการร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองต่อสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติจำนวนมาก และยังคงขาดระบบการจัดการปัญหาการร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว (Office of Rights Protection and Legal Assistance for the People, 2017)

จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงศึกษาวิจัยเรื่อง ยุทธศาสตร์การจัดการระบบร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากการทำวิจัยได้ทราบข้อมูลของสภาพปัญหาการจัดการระบบร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ เพื่อนำไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์ในการแก้ไขปัญหา เพื่อนำไปเป็นข้อมูลสารสนเทศพัฒนาระบบการร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ให้มีความทันสมัย รวดเร็วและมีประสิทธิภาพต่อไป

โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

1. สภาพปัญหาการจัดการระบบร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ เป็นอย่างไร
2. ยุทธศาสตร์การจัดการระบบร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการจัดการระบบร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ
2. เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์การจัดการระบบร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ระหว่างวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการ 2 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพปัญหาการจัดการระบบร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ดำเนินการ 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ มีรายละเอียดการดำเนินงาน ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์ในต้องการจัด การระบบร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ จำนวน 14 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำวิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ที่ แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ทรงคุณวุฒิ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการจัดการระบบร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ประกอบด้วย 1) การรับเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ 2) การตรวจสอบข้อเท็จจริงจากการได้รับความเดือดร้อน 3) การดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน 4) การประสานงานรับเรื่องราวร้องทุกข์หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 5) รายงานและติดตามความก้าวหน้าเรื่องราวร้องทุกข์

การตรวจสอบข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยตรวจสอบหาความถูกต้อง ความครอบคลุมของเนื้อหาและภาษาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้ 1) ส่งหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือผู้ทรงคุณวุฒิตอบแบบสัมภาษณ์ 2) ประสานกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 3) นัดวันเวลาสัมภาษณ์ ทำหนังสือเชิญ พร้อมทั้งดำเนินการสัมภาษณ์และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เมื่อได้ข้อมูลมาแล้วผู้วิจัยทำการเรียบเรียงแยกแยะ จัดหมวดหมู่ หาความสัมพันธ์ของหมวดหมู่ประเภทต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ 2 การใช้แบบสอบถามสภาพปัญหาการจัดการระบบร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ มีรายละเอียดดังนี้

ประชากรในการศึกษา

ประชากร คือ ผู้บริหารและปฏิบัติงานของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 292 คน ผู้วิจัยใช้ประชากรทั้งหมดในการทำวิจัยครั้งนี้

เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย

คือแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารและปฏิบัติงานของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ มี 2 ขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารและปฏิบัติงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในปัจจุบัน และประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาการจัดการระบบร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ประกอบด้วย 1) การรับเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ 2) การตรวจสอบข้อเท็จจริงจากการได้รับความเดือดร้อน 3) การดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน 4) การประสานงานรับเรื่องราวร้องทุกข์หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 5) รายงานและติดตามความก้าวหน้าเรื่องราวร้องทุกข์

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และการใช้ภาษา (Wording) แล้วนำคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 5 คน ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ที่ต้องการวัด (Index of Item-objective Congruence: IOC) ตลอดจนครอบคลุมของข้อคำถามและความชัดเจนของภาษา มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์มีค่าระหว่าง 0.80-1.00 ถือว่ามีความสอดคล้องสามารถนำไปทดลองใช้ได้ เมื่อนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน จำนวน 30 คนผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นจากแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.964 จึงถือว่ามีความเชื่อมั่นสามารถนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยมีการติดต่อขอความร่วมมือจากผู้บริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ เพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อส่งหนังสือถึงผู้บริหารสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ประสานขอความร่วมมือไปยังประชากรที่ศึกษา เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้องด้วยตนเอง พร้อมนำแบบสอบถามมาแปลผลข้อมูล ลงรหัสที่เตรียมไว้บันทึกประมวลผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำเร็จรูปดังนี้

1. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าความถี่และร้อยละ

2. ข้อมูลปัญหาการจัดการระบบร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ประกอบด้วย 1) การรับเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ 2) การตรวจสอบข้อเท็จจริงจากการได้รับความเดือดร้อน 3) การดำเนินการแก้ไขปัญหาค่าความเดือดร้อน 4) การประสานงานรับเรื่องราวร้องทุกข์หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 5) รายงานและติดตามความก้าวหน้าเรื่องราวร้องทุกข์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard)

ระยะที่ 2 การกำหนดยุทธศาสตร์การจัดการระบบร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ดำเนินงานวิจัย 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยนำข้อมูลผลการวิจัยระยะที่ 1 มาเป็นข้อมูลสำคัญในการจัดทำร่างยุทธศาสตร์ จากนั้นทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกการจัดการระบบร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ โดยใช้เทคนิค SWOT Analysis โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 15 คน ด้วยการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ ได้ร่างยุทธศาสตร์การจัดการระบบร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ซึ่งประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด และประเด็นยุทธศาสตร์ ระหว่างการประชุมผู้วิจัยจะใช้การจดบันทึกการประชุม บันทึกเสียง และบันทึกภาพวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา สังเคราะห์เนื้อหา และสรุปภาพรวม

ขั้นตอนที่ 2 ประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของร่างยุทธศาสตร์การจัดการระบบร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ

กลุ่มเป้าหมาย

ผู้วิจัยใช้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ จำนวน 30 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของยุทธศาสตร์การจัดการระบบร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์ให้บัณฑิตวิทยาลัย ออกหนังสือถึงกลุ่มเป้าหมายที่ศึกษาเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ประสานกลุ่มเป้าหมายและนัดหมายวันเวลาเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้สถิติที่ได้จากแบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัย

1) สภาพปัญหาการจัดการระบบร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ พบว่า วิจัยเชิงคุณภาพ สภาพปัญหาด้านการรับเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ ไม่มีการจัดระบบร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ได้แก่ 1) ด้านการรับเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ ยังไม่มีระบบที่ชัดเจน 2) ด้านการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากการได้รับความเดือดร้อนพบว่าไม่มีระเบียบรองรับว่าด้วยการตรวจสอบ อำนาจในการตรวจสอบ นำไปสู่ข้อถกเถียงเรื่องของอำนาจในการตรวจสอบมีจริงหรือไม่และการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนยังไม่มีระเบียบ 3) ด้านการดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนพบว่า ศักยภาพของผู้ที่จะไปแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนยังไม่มียังค์ความพอที่จะเข้าไปแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนและสภาพปัญหาของการจัดการเรื่องร้องเรียนยังไม่สามารถแก้ไขได้อย่างตรงจุดเกิดความสับสนในการเข้าใจระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนเพราะไม่มีแนวทางปฏิบัติหรือทำความเข้าใจอย่างถูกต้อง 4) ด้านการประสานงานรับเรื่องราวร้องทุกข์หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พบว่าการประสานงานระหว่างหน่วยงานไม่เป็นไปตามระบบของทางราชการเนื่องจากการประสานงานของเรื่องร้องเรียนยังมีความเข้าใจที่ผิดเนื่องจากระเบียบกฎหมายยังไม่ให้อำนาจที่ชัดเจนในการตรวจสอบโดยการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นอำนาจหน้าที่ของอนุคณะกรรมการสนับสนุนจังหวัดที่มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบแบบแนวทางปฏิบัติ และ 5) ด้านรายงานและติดตามความก้าวหน้าเรื่องราวร้องทุกข์พบว่ารายงานควรมีระบบรายงานที่เป็นมาตรฐาน มีแบบฟอร์มการรายงานที่เป็นรูปแบบที่ชัดเจน กำหนดห้วงระยะเวลาในการรายงานให้ชัดเจนและการรายงานและติดตามความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียนไม่สม่ำเสมอเนื่องจากพนักงานรับผิดชอบหลายหน้าที่ทำให้งานเรื่องร้องเรียนไม่มีประสิทธิภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ ผลการศึกษาสภาพปัญหาการจัดการระบบร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ และการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.61, \sigma = 1.06$) เรียงลำดับจากมากไปน้อย ลำดับที่ 1 ด้านการดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.83, \sigma = 0.95$) ลำดับที่ 2 ด้านการประสานงานรับเรื่องราวร้องทุกข์หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.63, \sigma = 1.08$) ลำดับที่ 3 ด้านรายงานและติดตามความก้าวหน้าเรื่องราวร้องทุกข์ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.55, \sigma = 1.07$) ลำดับที่ 4 ด้านการรับเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.54, \sigma = 1.10$) และด้านการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากการได้รับความเดือดร้อน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.52, \sigma = 1.08$)

2) ผลการกำหนดยุทธศาสตร์การจัดการระบบร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ พบว่า ยุทธศาสตร์การจัดการระบบร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ซึ่งประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด และประเด็นยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนจากการร้องเรียน ยุทธศาสตร์ที่ 2 การประสานงานรับเรื่องราวร้องทุกข์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ยุทธศาสตร์ที่ 3 การรายงานและติดตามความก้าวหน้าเรื่องราวร้องทุกข์ ยุทธศาสตร์ที่ 4 การรับข้อเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และ ยุทธศาสตร์ที่ 5 การตรวจสอบข้อเท็จจริงจากการได้รับความเดือดร้อน

และสำหรับผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของยุทธศาสตร์การจัดการระบบร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ พบว่า ยุทธศาสตร์ที่ 1 การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากการร้องเรียน ผลการประเมินความเหมาะสม ($\bar{X}$ = 4.63, SD= 0.67) ความเป็นไปได้ ($\bar{X}$ = 4.12, SD= 0.81) ยุทธศาสตร์ที่ 2 การประสานงานรับเรื่องราวร้องทุกข์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผลการประเมินความเหมาะสม ($\bar{X}$ = 4.50, SD= 0.81) ความเป็นไปได้ ($\bar{X}$ = 4.60, SD= 0.70) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การรายงานและติดตามความก้าวหน้าเรื่องราวร้องทุกข์ผลการประเมินความเหมาะสม ($\bar{X}$ = 4.51, SD= 0.69) ความเป็นไปได้ ($\bar{X}$ = 4.60, SD= 0.70) ยุทธศาสตร์ที่ 4 การรับข้อเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ ผลการประเมินความเหมาะสม ($\bar{X}$ = 4.37, SD= 0.69) ความเป็นไปได้ ($\bar{X}$ = 4.54, SD= 0.74) ยุทธศาสตร์ที่ 5 การตรวจสอบข้อเท็จจริงจากการได้รับความเดือดร้อนผลการประเมินความเหมาะสม ($\bar{X}$ = 3.67, SD= 0.69) ความเป็นไปได้ ($\bar{X}$ = 4.11, SD= 0.58)

ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกประเด็นยุทธศาสตร์เมื่อนำเอาค่าเฉลี่ยที่ได้ไปประเมินทั้ง 2 ด้าน ไปเทียบเกณฑ์การประเมินที่กำหนดไว้ คือค่าเฉลี่ยมากกว่า 3.51 ขึ้นไปพบว่าผลการประเมินสูงกว่าเกณฑ์ทุกด้าน จึงถือว่ายุทธศาสตร์การจัดการระบบร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ จึงถือว่ายุทธศาสตร์มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

อภิปรายผล

1) ผลการศึกษาสภาพปัญหาการจัดการระบบร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ พบว่า ปัญหาลำดับที่ 1 ด้านการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน สอดคล้องกับ อุกฤษ มงคลนาวิน (Mongkhonawin, 1997) กล่าวถึงการร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เป็นการที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อ หน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมายจึงต้องมีระบบการจัดการระบบร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ ลำดับที่ 2 ด้านการประสานงานรับเรื่องราวร้องทุกข์หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับ คณางค์จริยเจริญยิ่ง (Chariyachoenying, 2017) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติมี ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนบางประเภท ไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จทันตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด 30 วัน เนื่องจากการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จที่แน่นอน ไม่ยืดหยุ่นตามความซับซ้อนของกระบวนการตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียน ลำดับที่ 3 ด้านรายงานและติดตามความก้าวหน้าเรื่องราวร้องทุกข์ สอดคล้องกับ กรวรรณ ศิริพาณิชย์ และราเชนทร์ นพณัฐวงศ์ (Siriphanich & Noppanatwongsakorn, 2018) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนมีการจัดการอย่างเป็นระบบ มีการรับเรื่องร้องเรียนและส่งไปยังฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังมี มีแนวทางแก้ไขที่ไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเริ่มจากการตรวจสอบข้อร้องเรียน ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกรณีที่เรื่องร้องเรียนนั้น ๆ ไม่อยู่ในอำนาจความ

รับผิดชอบของสำนักงานเขต หากเป็นเรื่องที่สำนักงานเขตแก้ไขได้จะดำเนินการให้ทันที ลำดับที่ 4 ด้านการรับเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ สอดคล้องกับ พชร ประชุมแดง (Prachumdaeng, 2018) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ช่องทางการรับเรื่องจากผู้ร้องไม่ได้มาร้องเรียนด้วยตนเองเนื่องจากต้องอาศัยเวลาพิสูจน์ตัวตนของผู้ร้องเพื่อป้องกันการใช้ศูนย์ดำรงธรรมเป็นเครื่องมือกลั่นแกล้ง ในขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหามีปัญหาอุปสรรคเรื่องข้อมูลที่ได้จากการรับเรื่องไม่ละเอียดเพียงพอจึงต้องลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อมูลเบื้องต้นให้เพียงพอที่จะเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการได้ซึ่งต้องอาศัยเวลา และลำดับที่ 5 ด้านการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากการได้รับความเดือดร้อน สอดคล้องกับแนวคิดของ เทศบาลตำบลเวียงคุก (Wiangkhuk Local Administration, 2017) กล่าวว่า เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือ มาติดต่อดด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด 2) รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ

2) ยุทธศาสตร์การจัดการระบบร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของสำนักงาน กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ จากการวิเคราะห์ SWOT ได้ประเด็นยุทธศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด และประเด็นยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากการร้องเรียน ยุทธศาสตร์ที่ 2 การประสานงานรับเรื่องราวร้องทุกข์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ยุทธศาสตร์ที่ 3 การรายงานและติดตามความก้าวหน้าเรื่องราวร้องทุกข์ ยุทธศาสตร์ที่ 4 การรับข้อเสนอร้องเรื่องราวร้องทุกข์ และ ยุทธศาสตร์ที่ 5 การตรวจสอบข้อเท็จจริงจากการได้รับความเดือดร้อน และผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าอยู่ในระดับมากทุกประเด็น จึงถือว่าการยืนยันยุทธศาสตร์ด้วยการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ผ่านการประเมิน เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยมากกว่า 3.51 ขึ้นไป ยอมรับว่ายุทธศาสตร์การจัดการระบบร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของสำนักงาน กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการวิเคราะห์ SWOT อัลเบิร์ต ฮัมฟรีย์ (Albert Humphrey) ผู้คิดค้นทฤษฎีการวิเคราะห์ SWOT คือ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ประกอบด้วย การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์โอกาส-อุปสรรคการวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายนอก และภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้วและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้นที่มีต่อองค์กรธุรกิจและจุดแข็ง จุดอ่อนและความสามารถด้านต่าง ๆ ที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งข้อมูลเหล่านั้นจะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์การกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินตามกลยุทธ์ขององค์กรระดับองค์กรที่เหมาะสมต่อไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดมลักษณ์ เพ็ญรพัตน์ (Pengnorapat,

2017) ได้กล่าวว่ายุทธศาสตร์เป็นการกำหนดเป้าหมายหรือวางแนวทางในการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. สำนักงานกองทุนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ควรทำการสำรวจปัญหาความเดือดร้อนของกองทุนหมู่บ้านเพื่อจะต้องดำเนินการปรับให้สามารถประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในอย่างคล่องตัวมากขึ้น รวมถึงดำเนินการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเช่น การใช้ระบบสารสนเทศมาปรับใช้ให้เหมาะสมในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ในขณะที่ต้องสร้างเสริมความเข้าใจ ปรับเปลี่ยนทัศนคติในการเรียนรู้การทำงานในรูปแบบใหม่การทบทวนระเบียบ ประกาศ คำสั่ง หลักเกณฑ์ เพื่อให้เอื้อและยืดหยุ่นต่อการปฏิบัติงาน และใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ความร่วมมือในการประสานงานภายในและภายนอก

2. สำนักงานกองทุนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ควรประสานการทำงานให้มีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันอย่างเป็นระบบ สามารถแลกเปลี่ยนหรือใช้ข้อมูลร่วมกันโดยยึดถือผลสำเร็จของภารกิจหลักเป็นสำคัญ การกระจายอำนาจการตัดสินใจไปสู่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้มีอำนาจต้องกระจายอำนาจในการพิจารณาตัดสินใจข้อร้องเรียนในบางเรื่องที่ไม่ซับซ้อน ไปสู่ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละระดับมากขึ้น โดยผู้ที่มีอำนาจติดตาม ตรวจสอบ ผ่านระบบสารสนเทศ และตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญ และผลที่ได้จากการกำหนดยุทธศาสตร์การจัดการระบบร้องเรียน

3. เสนอให้สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติส่งเสริมสนับสนุนให้กองทุนหมู่บ้านได้จัดทำแผนพัฒนาเกี่ยวกับการจัดการระบบร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองเพื่อกำหนดเป้าหมาย การดำเนินงานตามแผนและประเมินแผนพัฒนา เพื่อทำให้การจัดการระบบร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำวิจัยเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การประสานงาน รายงาน การติดตามความก้าวหน้า รูปแบบการรับเสนอ และการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากการได้รับความเดือดร้อนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

2. ควรทำวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการจัดการระบบร้องเรียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

References

- Chariyacharoenying, K. (2017). Kānchat kān 'ong rōṅgrian khōṅg khana kammakān kitchakān krachāisīang kitchakān thōrathat læ kitchakān thōrakhamanākhom hæṅg chat [Complaint handling of the National broadcasting and telecommunications commission]. Retrieved from https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:126868

- Mongkhonnawin, U. (1997). **Panhā kotmaī samrap prachāchon kiēokap kān rōngthuk** [Legal issues for citizens regarding complaints]. Bangkok: pirayanavin school.
- National Village and Urban Community Fund Office. (2019). **Rabīap khana kammakān kōngthun mūbān læ chumchon mūāng hæng chat** [Regulations of the National village and urban community fund of National and urban community fund office]. Retrieved from <http://www.villagefund.or.th/document/>.
- National Village and Urban Community Fund Office. (2022). **Phæn patibatkān kōngthun mūbān læ chumchon mūāng hæng chat thopthuan pīngoppamān Phō.Sō. sōngphanhārōjhoksipā** [National village and urban community fund action plan review fiscal year 2022]. Retrieved from http://www.villagefund.or.th/uploads/document/document_623082e06fec4.pdf.
- Office of Rights Protection and Legal Assistance for the People. (2017). **Tittō sūn rap rūāngraō rōngthuk samnakngān ‘aiyakān sūngsut** [Contact the complaint center office of the attorney general]. Retrieved from <http://www.nkpt.ago.go.th/nkpt-lawaid/>.
- Pengnorapat, U. (2017). Yutthasāt kānphatthana sakkayaphāp kānthōngthīeo choēng watthanatham cāngwat Sī Sa Ket [The strategies for the development of the cultural tourism potentiality in Sisaket Province]. **The Journal of Thai Hospitality and Tourism**. 12(2), 28-42.
- Prachumdaeng, P. (2018). **Kānbōrihān chat kān ‘ong rōngriān khōng sūn rong tham cāngwat ‘Ubon Rāchathānī** [Complaint management at Ubon Ratchathani Damrongdhama Center]. Ubon Ratchathani: Ubon Ratchathani University.
- Siriphanich, K. & Noppanatwongsakorn, R. (2018). **suksā kānchatkān kækhai panhā khō ‘ōn ‘ong riān khōng prachāchon nai phūnthī khēt Nōng Khām Krung Thēp Mahā Nakhōn** [Management of people complaints against in Nong Kham Distric Office, Bangkok]. Retrieved from <http://journalgrad.sru.ac.th/index.php/8th/conference/article/view/1241>.
- Wiangkhuk Local Administration. (2017). **‘Ong rōngriān kān thutcharit** [Report fraud complaints]. Retrieved from <https://www.wiangkuk.go.th/complaints1.html>.