

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการวิจัยเรื่อง

ประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์อำนาจความเป็นธรรม

ภาคประชาสังคมระดับตำบล

(KEADILAN CENTER)

นายสุทธิศักดิ์ ดือระ ผศ.ดร.นิเลาะ แวอุเซ็ง ดร.อัปดุลรอNING สือแต
นายฮาฟิส สาและ นายอนุกุล อาแวปุเตะ นางสาวรุดียะห์ หะ

ภายใต้

โครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งและการมีส่วนร่วมในภาคใต้ของประเทศไทย
Southern Thailand Empowerment and Participation (STEP) Project

หัวข้อวิจัย	ประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์อำนวยความสะดวกประชาชนระดับตำบล (KEADILAN CENTER)
ชื่อนักวิจัย	นายสุทธิศักดิ์ ดีอระ, ผศ.ดร.นิเลาะ แวอุเซ็ง, ดร.อับดุลรอหนิง สือแต, นายฮาฟิส สาและ, นายอนุกุล อาแวปุเตะ และนางสาวรุดียะห์ ทะ
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	วิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งและการมีส่วนร่วมในภาคใต้ของประเทศไทย และศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้
ปีที่ทำการวิจัย	2555

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์อำนวยความสะดวกประชาชนระดับตำบล (KEADILAN CENTER) โดยใช้กรอบแนวคิด CIPP Model ได้แก่ บริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยประชาชนจำนวน 978 คน เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ จำนวน 163 คน และกลุ่มตัวอย่างสำหรับการประชุมกลุ่มจำนวน 30 คน ใช้แบบสอบถามและแนวคำถามประกอบการสัมภาษณ์กลุ่มในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

- 1) **บริบท** คณะกรรมการเห็นว่า ภารกิจของศูนย์มีความเหมาะสมในระดับมาก ประชาชนรับรู้เกี่ยวกับศูนย์ผ่านผู้นำในชุมชนและอาสาสมัครในพื้นที่ อย่างไรก็ตาม การรับรู้ของประชาชนต่อการมีอยู่ของศูนย์ยังน้อย
- 2) **ปัจจัยนำเข้า** คณะกรรมการบริหารศูนย์มาจากการแต่งตั้งของผู้นำในชุมชน โดย มีบันทึกอาสาเป็นเลขานุการ มีปลัดอำเภอประจำตำบลเป็นผู้ดูแลและให้คำปรึกษางบประมาณมีไม่เพียงพอ ที่ทำการศูนย์ไม่มีการกำหนดอย่างชัดเจน เครื่องใช้สำนักงานไม่มีความพร้อม และผู้นำชุมชนเป็นผู้กำหนดโครงสร้างการบริหารงาน

3) กระบวนการดำเนินงาน การปฏิบัติภารกิจของศูนย์อยู่ในขั้นพอใช้ ศูนย์มีการประเมินผลตนเองในการปฏิบัติงาน มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาและการแก้ปัญหาในการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม กรรมการศูนย์ยังขาดความรู้ในการบริหารจัดการ มีความความล่าช้าในการดำเนินงาน และไม่มีการจัดบันทึกผลการดำเนินงาน ในส่วนของประชาชนนั้นมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ในขั้นพอใช้ ไม่ทราบถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ และขาดการมีส่วนร่วม

4) ผลการดำเนินงาน ศูนย์ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามภารกิจที่กำหนดในระดับปานกลางแต่ประสบปัญหาในด้านงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ประชาชนเห็นว่าศูนย์ ให้ประโยชน์ต่อชุมชนในระดับมากที่สุดและเห็นว่าจำเป็นต้องดำรงอยู่ต่อไป โดยปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ คือภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรให้การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ

ข้อเสนอเพื่อการพัฒนา คือควรปรับรูปแบบศูนย์โดยการบูรณาการกับหน่วยงานที่มีอยู่ในพื้นที่หรือการผนวกรวมเข้ากับศูนย์ยุติธรรมชุมชน ควรคำนึงถึงความพร้อมของผู้ปฏิบัติงานและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ควรมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น และควรเน้นการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนอย่างแท้จริง

Research Title: Work Efficiency of KEADILAN CENTER

Authors: Suthisak Duereh, Niloh Wae-u-seng, Abdulraning Suetae, Hafiz Saleh, Anukul Awaeputeh and Rudiayah Ha

Responsible Institution: The College of Islamic Studies, Prince of Songkla University, Southern Thailand Empowerment and Participation Project (STEP) and Southern Border Provinces Administration Center

Year of Study: 2012

Abstract

The objective of this study is to evaluate efficiency of Keadilan Center using the CIPP Model which composes the context, input, process and output. In an attempt to achieve the objective, both qualitative and quantitative methods were employed. First, a survey-based questionnaire was administered to the respondents from general public (978 respondents) and staff of the center (163 respondents). Group interview was subsequently conducted with the general public (30 interviewees). Data from the survey was analyzed using descriptive tools i.e. frequency, percentage, mean, and standard deviation. Content analysis was employed to analyze data collected from the interview.

The findings in this study show that:

- 1) Context: The committee rated the mission of the centers as “very suitable”. The existence of the Centers was made known to the Public through community leaders and volunteers. However, their awareness on the existence of the centers was “low”.
- 2) Input: The committee were appointed by community leaders and graduate volunteers acted as secretary. Assistant Chief District Officers provided consultation and advice to the centers. It was found that the centers were lack of budget and had no permanent offices. Office equipment was found to be inadequate. Moreover, community leaders were the ones who set the administrative structure of the centre.
- 3) Process: The ability to discharge the duties of the centers was rated as “moderate”. The centers employed self-evaluating system and used the findings of self-evaluation exercise in improving their activities yet lacking of management knowledge; slowing in performing their tasks; and having no performance records. Meanwhile, the public moderately satisfied with the services provided at the centers, and were of the opinions that the staffs were not clear about their roles and lack of participation.

4) Output: The respondents rated the performance of the centers as “moderate”. They, however, felt that the centers had been facing a range of problems i.e. budget, equipment, and staffing. The public strongly believed that the centers could benefit the community and should make continuously available. In order to be more successful, government agencies and other related organizations should provide financial supports to the center.

In attempt to develop the centers, they should be integrated with other related organizations or Community justice in the area. Staff readiness should be taken into consideration so that the centers can effectively fulfill the needs of the people. Furthermore, strategic plan on public relation should be drawn in order to reach target groups. Finally, the centers should emphasize on active public involvement in the process executed.