

รูปแบบการพัฒนาการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม
ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

Models for the Development of Operations of Operational Staff Damrongdharma Center
in the Northeastern Region

เด่นภูมิ ถาดไธสง

ยุภาพร ยุภาศ

ภักดี โพธิ์สิงห์

นักศึกษาระดับปริญญาเอก ปร.ค. (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Denphum Thadthaisong

Yupaporn Yupass

Phakdee Phosing

D.P.A. Student (Public Administration), Rajabhat Mahasarakham University

Lecturer of Political Science and Public Administration, Rajabhat Maha Sarakham University

Lecturer of Political Science and Public Administration, Rajabhat Maha Sarakham University

Corresponding E-mail : smankesi63@gmail.com

วันที่รับบทความ: 22 เมษายน 2566; วันที่แก้ไขบทความ 11 ตุลาคม 2566; วันที่ตอบรับบทความ: 20 ตุลาคม 2566

Received: April 22, 2023; Revised: October 11, 2023; Accepted: October 20, 2023

บทคัดย่อ

นโยบายของรัฐบาลที่ต้องการยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการสร้างคามพึงพอใจให้กับประชาชน ดังนั้น การพัฒนาการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมให้มีความเป็นมืออาชีพ และสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างตรงจุดและรวดเร็ว การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษา 1) การยกระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการดำเนินงาน และศึกษายืนยันโมเดลต้นแบบการพัฒนาการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม ในเขตภาคตะวันออกเฉียง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม จำนวน 364 คน ด้วยสูตรทาร์เยมานะ และการสุ่มแบบบังเอิญ กลุ่มเป้าหมายในการสัมภาษณ์ ได้แก่ ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรม จำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามโดยมีค่าพิสัยค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง .670-.849 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยให้ผู้ตอบทำเครื่องมือถูกเพื่อระบุตอบและหรือให้ผู้ตอบระบุตอบให้ข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ (Google Form) และการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สถิติที่ได้ สถิติพื้นฐาน สถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์และสถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า 1) การยกระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์

ดำรงธรรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านการบริการ ด้านอำนาจหน้าที่ ด้านพันธกิจ ด้านกฎหมาย ด้านแผนยุทธศาสตร์ ด้านแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคม ด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก โดยเป็นตัวทำนายสำคัญของ 2.1) ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ $R^2 = 51.5$ 2.2) ด้านการตอบสนองผู้มาร้องเรียนผู้ร้องทุกข์ $R^2 = 52.8$ และ 2.3) ด้านรู้จักเข้าใจผู้มาใช้บริการ $R^2 = .680$ 3) รูปแบบการพัฒนาการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย ด้านโครงสร้าง ด้านการบริการ ด้านอำนาจหน้าที่ ด้านพันธกิจ ด้านกฎหมาย ด้านแผนยุทธศาสตร์ ด้านแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคม ด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก โดยผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่ารูปแบบมีความเหมาะสมเป็นอย่างดี

คำสำคัญ : การพัฒนา; การดำเนินงาน; การบริหารจัดการ; เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม

Abstract

Government policy that wants to raise the efficiency of government service delivery by focusing on creating satisfaction for the people, therefore, developing the operations of the Damrongtham Center operators to be professional. and be able to solve the problems of the people directly and quickly. This research aims to study 1) the improvement of the service quality of the Damrongdharma Center staff, 2) factors affecting the development of operations. and confirming the prototype model for the operational development of the Damrongdharma Center operational staff. in the northeastern region The sample group consisted of 400 recipients of the service from the Damrongdharma Center operational staff with Taro Yamane formula. and random randomness The target group for the interview was 20 civil servants working in the Damrongdharma Center. The tool used was a questionnaire with a confidence interval between .670-.849. and/or allow respondents to specify their responses through online information (Google Form) and structured interviews, statistics obtained, basic statistics, relationship analysis statistics and multiple regression analysis statistics.

The results of the research revealed that 1) improving the service quality of the staff of the Damrongdharma Center. Overall, the mean was at a moderate level ($\bar{X} = 3.30$). service Authorities, duties, missions, laws, strategic plans, economic and social development plans Support from external agencies which was a significant predictor of 2.1) the concreteness of the service $R^2 = 51.5$ 2.2) the response to the complainant $R^2 = 52.8$ and 2.3) the understanding of the service users $R^2 = .680$ 3) Figure Operational Development Model for Damrongdharma Center

Operational Officers in the Northeastern Region service Authorities, duties, missions, laws, strategic plans, economic and social development plans Support from external agencies In which the Minister of Experts opines that the format is appropriate as well.

Keywords: Development; Operations; Management; Damrongdhama Center Operations Staff

บทนำ

กระทรวงมหาดไทยได้มีการปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนระบบงานเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทย โดยได้กำหนดให้กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นหน่วยงานกลาง รับผิดชอบการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์และเพื่อให้การปฏิบัติราชการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย มีความสอดคล้องกับแนวทางการปรับปรุงกระบวนการ และขั้นตอนระบบงานเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทยที่มีการปรับปรุงใหม่จึงมอบอำนาจให้หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงมหาดไทยในงานศูนย์ดำรงธรรมแทนรองปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยมีแผนผังโครงสร้างสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2552: 4-5)

“ศูนย์ดำรงธรรม” ถือเป็นเครื่องมือหลักในการบริหารงานของรัฐบาลพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา ในการปรับเปลี่ยนบทบาทใหม่ โดยเพิ่มอำนาจให้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในแต่ละจังหวัดตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ 96/2557 โดยกำหนดอำนาจหน้าที่ของศูนย์ ดังกล่าวเพิ่มขึ้น ทั้งในส่วนกลางและระดับจังหวัดขึ้นตรงกับกระทรวงมหาดไทยเพื่อให้ประสิทธิภาพ การบริหารงานระดับจังหวัด และการปฏิบัติงานของส่วนราชการในการบริการประชาชนมีคุณภาพรวดเร็วและลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน รวมถึงรับเรื่องราวร้องเรียนจากประชาชน และการปฏิรูปประเทศ ทั้งนี้กระทรวงมหาดไทยได้มีการจัดประชุมระดับผู้บริหารของกระทรวงและผู้ว่าราชการจังหวัดทั่วประเทศเพื่อขับเคลื่อนตามนโยบายของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) โดยเห็นว่า การเพิ่มอำนาจให้กับ ศูนย์ดำรงธรรมให้กลายเป็นศูนย์ที่สั่งการเบ็ดเสร็จ หลังจากเปิดศูนย์ดำรงธรรมมาแล้วตั้งแต่ปี 2537 แต่ค่อย ๆ หมดบทบาทลงเมื่อรัฐบาลที่มาจากการเลือกตั้งเลือกใช้ศูนย์บริการประชาชนที่ทำเนียบรัฐบาล และร้องเรียนผ่านทางสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (ส.ส.) ดังนั้นรัฐบาลจึงได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติหรือคำสั่งดังกล่าว โดยมีเหตุผล ดังต่อไปนี้ 1) ต้องการให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจเพิ่มขึ้น เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมเป็นศูนย์สั่งการเบ็ดเสร็จเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับม็อบที่ขบวนการเกษตรกรที่มีอยู่ ทั่วประเทศให้จำกัดอยู่ในเฉพาะพื้นที่นั้น ๆ 2) ต้องการจัดโครงสร้างการบริหารใหม่ ให้มีการแบ่งลักษณะงานเป็น 2 ประเภท คือ งานปกติ ได้แก่ การรับเรื่องราวร้องทุกข์การให้คำปรึกษาการให้บริการ ข้อมูล การจัดตั้งบอร์ดบริหารและกำหนดเป็น

คณะทำงาน 4 กลุ่ม และอีกประเภทหนึ่ง คือ งานกรณีพิเศษ ขึ้นอยู่กับบอร์ดบริหารในการพิจารณาเป็นกรณีไป เช่น ปัญหาน้ำท่วมปัญหาภัยพิบัติปัญหายาเสพติด เป็นต้น (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2552)

นอกจากนี้การอำนวยความสะดวกเป็นธรรมถือเป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งของกรมการปกครอง (ปค.) ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงมหาดไทย (มท.) ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรม ทำให้สังคมมีความสงบสุขภายใต้กฎหมายที่เท่าเทียมกันเพื่อเป็นการลดข้อขัดแย้ง ภายในหมู่บ้าน ชุมชน โดยให้ทุกส่วนราชการในอำเภอไม่ว่าจะเป็นหน่วยราชการ ในอำเภอหน่วยราชการ 12 ภูมิภาค และหน่วยราชการท้องถิ่น รวมทั้งกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน และกรรมการหมู่บ้าน อาสาสมัครหมู่บ้าน ภาคประชาชน มาร่วมกับนายอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือ ให้บริการต่าง ๆ แก่ประชาชนในอำเภอนั้น โดยกรมการปกครอง (ปค.) ได้ดำเนินการตามนโยบาย ของกระทรวงมหาดไทย (มท.) โดยให้ทุกอำเภอจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขึ้น เพื่อให้บริการและแก้ไขปัญหา ของชาวบ้านในระดับอำเภอ ระดับตำบล หมู่บ้าน แบบเบ็ดเสร็จ (one stop service) ทำให้ประชาชนไม่ต้อง เดินทางเข้ามาเรียกร้องถึงใน จังหวัด และส่วนกลาง โดยกรมการปกครอง (ปค.) ได้ให้นายอำเภอใช้อำนาจตาม พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยความสะดวกระดับอำเภอที่มี หัวหน้าส่วนราชการทุก ส่วนในอำเภอเข้าร่วมเป็นกรรมการและร่วมกันรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยมีอำนาจหน้าที่ใน การทำงานด้านอำนาจการ และเพื่อให้การแก้ไขปัญหาของประชาชนเป็นไปด้วยความรวดเร็ว จึงได้จัดตั้ง ชุดปฏิบัติการตำบล (ขปต.)” ขึ้นโดยมีกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กรรมการหมู่บ้าน อาสาสมัครหมู่บ้าน ผู้นำศาสนาหรือ ประชาชนที่ต้องการอาสาเข้ามาช่วยแก้ไขปัญหา พร้อมด้วยหน่วยงานที่รับผิดชอบ เข้าทำการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงของปัญหาหรือข้อร้องเรียนของประชาชนในหมู่บ้านหรือตำบลนั้น และดำเนินการ โกล่เกลี่ยใน เบื้องต้น แต่ถ้าไม่สามารถแก้ไขได้จะส่งเรื่องให้คณะกรรมการระดับอำเภอดำเนินการแก้ไขต่อไป (สำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2552:6)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา รูปแบบพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ ดำรงธรรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อศึกษาสภาพปัญหาปัจจุบันและความต้องการของผู้มารับบริการ การทำงานไม่ตอบสนองความต้องการประชาชน เช่น ปัญหาโครงสร้าง ปัญหาเชิงอำนาจในการสร้างรูปแบบ การระบอบการของการดำเนินของศูนย์ดำรงธรรม และเพื่อยืนยันรูปแบบพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ดำรง ธรรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากการศึกษากรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีของการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมใน เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมในรูปแบบการเสนอเชิงนโยบายอันจะ นำมาสู่ประโยชน์ แก่ชุมชนสังคมและประเทศชาติโดยรวม ต่อไป

วัตถุประสงค์

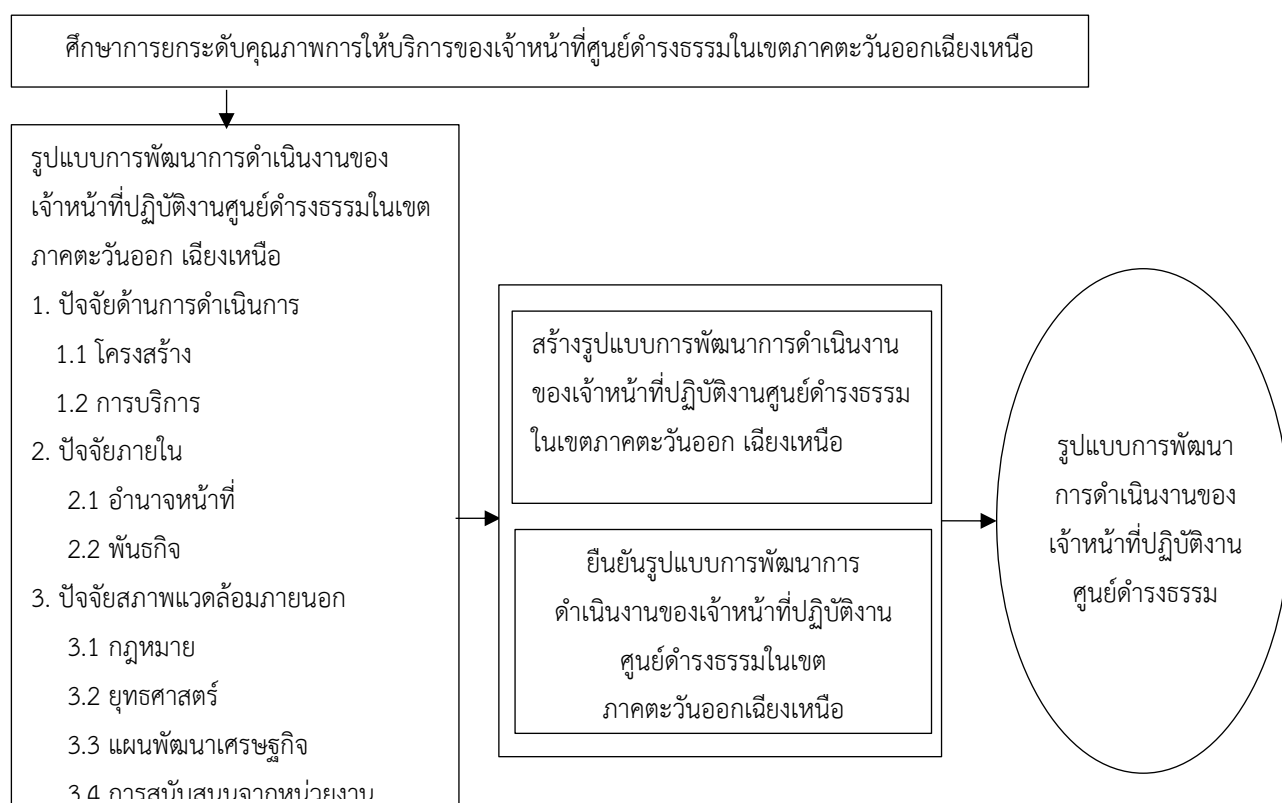
1. เพื่อศึกษาการยกระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ศูนย์ดำรงธรรมในเขตภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งต่อการพัฒนาการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3. เพื่อสร้างและยืนยันรูปแบบการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการพัฒนาการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สามารถนำตัวแปรอิสระที่คล้ายคลึงหรือเกี่ยวเนื่องกันมาจัดรวมอยู่ในกลุ่มเดียวกันเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบความคิดหรือ กรอบความคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินงานวิจัย

1. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิเคราะห์ ปัจจัยที่ส่งต่อการพัฒนาการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้จากแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ผู้มารับ

บริการ และการแบ่งเป็นกลุ่มใช้วิธีการสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม โดยมีพื้นที่เป้าหมายดำเนินการใน จังหวัด คือ จังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น ร้อยเอ็ด มหาสารคาม สกลนคร นครพนม อุดรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย ชัยภูมิ เลย นครราชสีมา สุรินทร์ บุรีรัมย์ ศรีสะเกษ อุบลราชธานี อำนาจเจริญ บึงกาฬ มุกดาหาร ยโสธร

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่เป้าหมายดำเนินการ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 20 จังหวัด

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม ในเขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้มีการสร้างกรอบแนวคิดเบื้องต้นจากการศึกษาเอกสารและทบทวน วรรณกรรมรวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยกำหนดกรอบแนวคิดให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยซึ่งแบ่ง ออกเป็น 3 ด้านที่สำคัญดังนี้

3.1 ด้านการยกระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในเขตภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ

3.2 ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมในเขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3.3 การสร้างและยืนยันรูปแบบพัฒนาการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมในเขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

4. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.1 ประชากร ได้แก่ ผู้มารับบริการศูนย์ดำรงธรรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 4,056 คน (กระทรวงมหาดไทย, 2565)

4.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มารับบริการศูนย์ดำรงธรรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 364 คน ด้วยสูตรทาร์ยามาเน และการสุ่มแบบบังเอิญ

4.3 กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ในศูนย์ดำรงธรรมจำนวน 20 จังหวัด โดยใช้วิธี สัมภาษณ์

5. ขอบเขตด้านระยะเวลา

อยู่ระหว่างเดือนกันยายน 2565-มกราคม 2566

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง รูปแบบพัฒนาการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมในเขตภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยนำเสนอ ดังนี้

1. การยกระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตารางที่ 1 การยกระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การยกระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	$\bar{X}$	SD.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ	3.34	.61	ปานกลาง	1
2. ด้านการตอบสนองผู้มาร้องเรียน ผู้ร้องทุกข์	3.27	.62	ปานกลาง	2
3. ด้านรู้จักเข้าใจผู้มาใช้บริการ	3.29	.64	ปานกลาง	3
สรุปภาพรวม	3.30	.62	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 1 พบว่า สรุปการยกระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) เมื่อพิจารณารายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.34$) รองลงมาด้านรู้จักเข้าใจผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.29$) และด้านการตอบสนองผู้มาร้องเรียน ผู้ร้องทุกข์ ($\bar{X} = 3.27$) ตามลำดับ

2. ผลวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การวิเคราะห์ในส่วนนี้เพื่ออธิบายและสร้างสมการทำนายพยากรณ์ ตัวแปรตาม 3 ตัวแปร คือการยกระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม กำหนดตัวแปรทำนาย 8 ตัว คือ XT_1 ด้านโครงสร้าง XT_2 ด้านการบริการ XT_3 ด้านอำนาจหน้าที่ XT_4 ด้านพันธกิจ XT_5 ด้านกฎหมาย XT_6 ด้านแผนยุทธศาสตร์ XT_7 ด้านแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม XT_8 ด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก โดยที่คาดว่าจะเป็นตัวทำนายสำคัญของการยกระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม ได้แก่ YT_1 ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ YT_2 ด้านการตอบสนองผู้มาร้องเรียน ผู้ร้องทุกข์ YT_3 ด้านรู้จักเข้าใจผู้มาใช้บริการ ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 1 ตัวทำนายของการยกระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ

ตัวทำนายสำคัญของด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย			t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	.810	.153	-	5.291	.000
ด้านโครงสร้าง XT_1	-.274	.049	-.280	-5.644	.000*
ด้านการบริการ XT_2	.107	.054	.105	1.981	.048*
ด้านอำนาจหน้าที่ XT_3	.160	.063	.147	2.544	.011*
ด้านพันธกิจ XT_4	.072	.052	.069	1.382	.168

ตัวทำนายสำคัญของด้านความเป็นรูปธรรม ในการให้บริการ	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย			t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	.810	.153	-	5.291	.000
ด้านกฎหมาย XT ₅	.041	.057	.040	.717	.474
ด้านแผนยุทธศาสตร์ XT ₆	.248	.057	.251	4.358	.000*
ด้านแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม XT ₇	.152	.047	.155	3.208	.001*
ด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก XT ₈	.282	.041	.313	6.888	.000*

R² = 51.5

จากตารางที่ 1 พบว่า XT₁ ด้านโครงสร้าง XT₂ ด้านการบริการ XT₃ ด้านอำนาจหน้าที่ XT₄ ด้านพันธกิจ XT₅ ด้านกฎหมาย XT₆ ด้านแผนยุทธศาสตร์ XT₇ ด้านแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม XT₈ ด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก โดยมีน้ำหนักทำนาย (β)-.280 .105 .147 .069 .040 .251 .155 .313 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามร้อยละ 51.5

ตารางที่ 2 ตัวทำนายของ การยกระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม ด้านการตอบสนองผู้มาร้องเรียน ผู้ร้องทุกข์

ด้านการตอบสนองผู้มาร้องเรียนผู้ร้องทุกข์	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย			t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	.339	.154	-	2.201	.028*
1. ด้านโครงสร้าง XT ₁	.138	.049	.139	2.835	.005*
2. ด้านการบริการ XT ₂	-.046	.055	-.045	-.851	.395
3. ด้านอำนาจหน้าที่ XT ₃	-.021	.063	-.019	-.337	.736
4. ด้านพันธกิจ XT ₄	.123	.053	.116	2.339	.020*
5. ด้านกฎหมาย XT ₅	.114	.057	.111	2.002	.046*
6. ด้านแผนยุทธศาสตร์ XT ₆	.265	.057	.264	4.638	.000*
7. ด้านแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม XT ₇	.170	.047	.171	3.571	.000*
8. ด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก XT ₈	.158	.041	.172	3.841	.000*

R² =52.8

จากตารางที่ 2 พบว่า XT₁ ด้านโครงสร้าง XT₂ ด้านการบริการ XT₃ ด้านอำนาจหน้าที่ XT₄ ด้านพันธกิจ XT₅ ด้านกฎหมาย XT₆ ด้านแผนยุทธศาสตร์ XT₇ ด้านแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม XT₈ ด้านการ

สนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก โดยมีน้ำหนักทำนาย .139 -.045 -.019 .116 .111 .264 .171 และ .172 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามร้อยละ 52.8

ตารางที่ 3 ตัวทำนายของ การยกระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม ด้านรู้จักเข้าใจผู้มาใช้บริการ

ด้านรู้จักเข้าใจผู้มาใช้บริการ	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย			t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	.286	.155	-	1.844	.066
1. ด้านโครงสร้าง XT ₁	-.033	.049	-.032	-.672	.502
2. ด้านการบริการ XT ₂	.011	.055	.010	.204	.838
3. ด้านอำนาจหน้าที่ XT ₃	.054	.064	.047	.851	.395
4. ด้านพันธกิจ XT ₄	.067	.053	.061	1.266	.206
5. ด้านกฎหมาย XT ₅	.147	.057	.138	2.556	.011*
6. ด้านแผนยุทธศาสตร์ XT ₆	.323	.058	.310	5.599	.000*
7. ด้านแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม XT ₇	.191	.048	.185	3.981	.000*
8. ด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก XT ₈	.171	.041	.180	4.127	.000*

R² = 55.1

จากตารางที่ 3 พบว่า XT₁ ด้านโครงสร้าง XT₂ ด้านการบริการ XT₃ ด้านอำนาจหน้าที่ XT₄ ด้านพันธกิจ XT₅ ด้านกฎหมาย XT₆ ด้านแผนยุทธศาสตร์ XT₇ ด้านแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม XT₈ ด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก โดยมีน้ำหนักทำนาย -.032 .010 .047 .061 .138 .310 .185 และ .180 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามร้อยละ 55.1

ตารางที่ 4 ตัวทำนายของการยกระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม ภาพรวม

การยกระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ศูนย์ดำรงธรรม ภาพรวม	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์			t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	1.434	.332	-	4.326	.000
1. ด้านโครงสร้าง XT ₁	-.169	.105	-.065	-1.604	.109
2. ด้านการบริการ XT ₂	.072	.117	.027	.615	.539
3. ด้านอำนาจหน้าที่ XT ₃	.193	.136	.067	1.415	.158
4. ด้านพันธกิจ XT ₄	.263	.114	.094	2.315	.021*
5. ด้านกฎหมาย XT ₅	.301	.123	.112	2.455	.015*

6. ด้านแผนยุทธศาสตร์ XT ₆	.836	.123	.318	6.781	.000*
7. ด้านแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม XT ₇	.512	.102	.197	4.999	.000*
8. ด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก XT ₈	.610	.089	.255	6.891	.000*

$R^2 = .680$

จากตารางที่ 4 พบว่า XT₁ ด้านโครงสร้าง XT₂ ด้านการบริการ XT₃ ด้านอำนาจหน้าที่ XT₄ ด้านพันธกิจ XT₅ ด้านกฎหมาย XT₆ ด้านแผนยุทธศาสตร์ XT₇ ด้านแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม XT₈ ด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก โดยมีน้ำหนักทำนาย -.065 .027 .067 .094 .112 .318 .197 และ .255 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามร้อยละ 68.0

สรุปตัวแปรทำนายสำคัญของการยกระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมีดังนี้

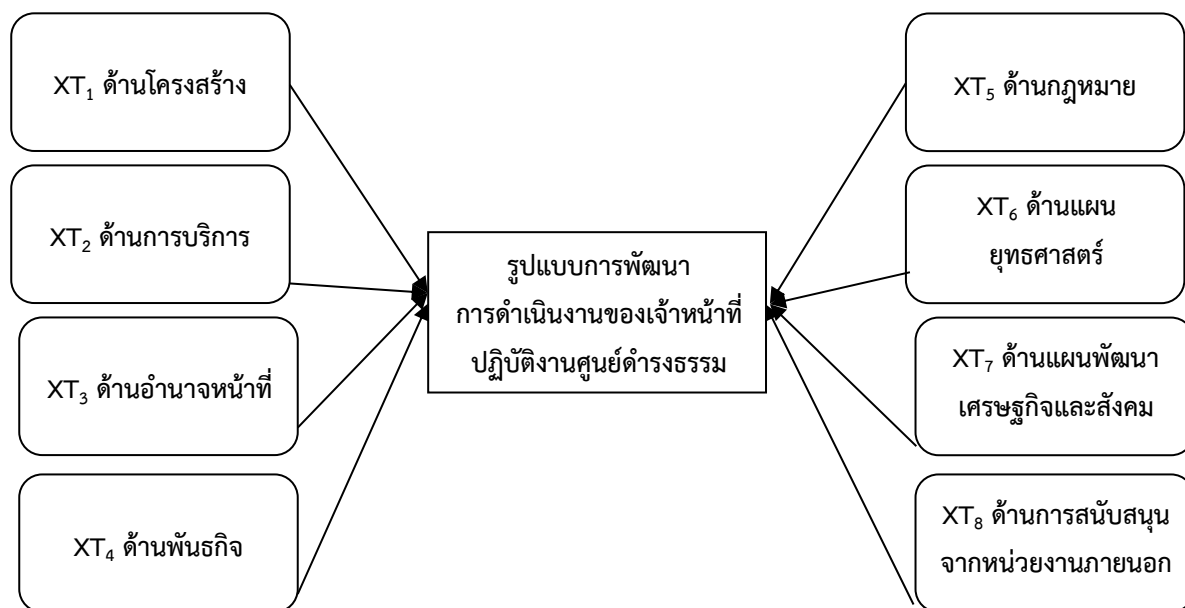
ประการที่ 1 ตัวแปรทำนาย คือ XT₁ ด้านโครงสร้าง XT₂ ด้านการบริการ XT₃ ด้านอำนาจหน้าที่ XT₄ ด้านพันธกิจ XT₅ ด้านกฎหมาย XT₆ ด้านแผนยุทธศาสตร์ XT₇ ด้านแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม XT₈ ด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก เป็นตัวทำนายสำคัญของ YT₁ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ โดยมีเปอร์เซ็นต์การทำนายภาพรวม $R^2 = 51.5$

ประการที่ 2 ตัวแปรทำนาย คือ XT₁ ด้านโครงสร้าง XT₂ ด้านการบริการ XT₃ ด้านอำนาจหน้าที่ XT₄ ด้านพันธกิจ XT₅ ด้านกฎหมาย XT₆ ด้านแผนยุทธศาสตร์ XT₇ ด้านแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม XT₈ ด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก เป็นตัวทำนายสำคัญของ YT₂ ด้านการตอบสนองผู้มาร้องเรียนผู้ร้องทุกข์ โดยมีเปอร์เซ็นต์การทำนายภาพรวม $R^2 = 52.8$

ประการที่ 3 ตัวแปรทำนาย คือ XT₁ ด้านโครงสร้าง XT₂ ด้านการบริการ XT₃ ด้านอำนาจหน้าที่ XT₄ ด้านพันธกิจ XT₅ ด้านกฎหมาย XT₆ ด้านแผนยุทธศาสตร์ XT₇ ด้านแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม XT₈ ด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก เป็นตัวทำนายสำคัญของ YT₃ ด้านรู้จักเข้าใจผู้มาใช้บริการ โดยมีเปอร์เซ็นต์การทำนายภาพรวม $R^2 = 55.1$

3. การสร้างและยืนยันรูปแบบการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม ในเขตภาคตะวันออกเฉียง

การสร้างและยืนยันโมเดลโดยผู้เชี่ยวชาญ ในส่วนนี้เป็นการดำเนินการโดยการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อยืนยันโมเดลต้นแบบการพัฒนาการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม ผลจากการพิจารณาได้กำหนดเป็นโมเดลต้นแบบ ดังนี้



ภาพที่ 2 รูปแบบการพัฒนาการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม

จากภาพที่ 2 ผลจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญได้ร่วมกันยืนยันโมเดลต้นแบบ คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยเน้นการผ่านกระบวนการรูปแบบการให้บริการมิติต่างๆ ประกอบด้วย มิติโครงสร้าง มิติการบริการ มิติอำนาจหน้าที่ มิติพันธกิจ มิติกฎหมาย มิติแผนยุทธศาสตร์ มิติแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และมิติการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก เป็นสำคัญ

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยอภิปรายผลดังนี้

การอภิปรายผล ตัวแปรทำนายสำคัญของการยกระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการรู้จักเข้าใจผู้มาใช้บริการ โดยมีตัวแปร คือ ด้านโครงสร้าง ด้านการบริการ ด้านอำนาจหน้าที่ ด้านพันธกิจ ด้านกฎหมาย ด้านแผนยุทธศาสตร์ ด้านแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก มีเปอร์เซ็นต์การทำนาย ภาพรวม ร้อยละ 68.0 ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่า ตัวแปรสาเหตุ คือ รูปแบบการดำเนินงานจะเป็นการทำให้เกิดการสร้างการรู้จักเข้าใจผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น เป็นผลลัพธ์เชิงประจักษ์มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ จันทรพิณี และ เขมณัฐ ภูทองไชย (2565) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอต้องแก้ปัญหาในด้านการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เพื่อสามารถบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ของ

ประชาชนในพื้นที่ได้ควรนำหลักการจัดการความรู้กับการบริหารราชการแนวใหม่ การบริหารราชการแนวใหม่ หรือการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Management) เป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการ ภาครัฐ ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง ระบบต่าง ๆ ขององค์กรภาครัฐโดยมีแนวทางในการบริหารจัดการ 7 ประการประการ คือ 1) การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน 2) การคำนึงถึงความต้องการของประชาชน เป็นหลัก 3) รัฐพึงทำบทบาท เฉพาะที่รัฐทำได้ดีเท่านั้น 4) การลดการควบคุมจากส่วนกลางเพิ่มความอิสระแก่ หน่วยงาน 5) ระบบการบริหารงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ 6) การมีระบบสนับสนุนทางด้านบุคลากรและเทคโนโลยี 7) เน้นการแข่งขันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับเอกชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาทิพย์ ศักดิ์เจริญ (2564) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชน กรณีศึกษา สำนักงาน ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า มีข้อเสนอแนะคือ 1) ควรนำเทคโนโลยีมาช่วยพัฒนาระบบการ จัดการเรื่องร้องเรียนให้ทันสมัย 2) ควรบูรณาการการทำงานกับหน่วยงานอื่นอย่างเบ็ดเสร็จ 3) ควรพัฒนา บุคลากรให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง 4) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญใน การสนับสนุนงบประมาณ 5) ควรประสานความร่วมมือกับเครือข่ายข้อมูลข่าวสารด้านการศึกษา 6) ควรเพิ่ม ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนให้หลากหลายและทันสมัย 7) ควรวางหลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่อง ร้องเรียน 8) ควรเพิ่มบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่และวางกรอบอัตรากำลังด้านกฎหมาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ พชร ประชุมแดง (2561) ได้วิจัยเรื่อง การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า สามารถแบ่งขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนออกได้เป็น 5 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการ รับเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหา ขั้นตอนการดำเนินการส่งเรื่องไปสู่ส่วนราชการหรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องขั้นตอนการติดตามผล และขั้นตอนการยุติเรื่อง โดยการดำเนินการบริหารจัดการเรื่อง ร้องเรียนของศูนย์ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นสภาพแวดล้อมทั้งสภาพแวดล้อมภายในนอก อันประกอบไปด้วย นโยบายระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง การตอบสนองของส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของเรื่อง ร้องเรียนรวมถึงลักษณะของผู้ร้องเรียนด้วย และขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมภายในของศูนย์ดำรงธรรมเอง และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ผกาพรรณ ราชรักษ์ (2564) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของ ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอฟุนพิณ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการ ดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ควรเพิ่มช่องทางให้บริการรับข้อร้องเรียน ผ่านระบบออนไลน์หรือการโทรศัพท์ มากขึ้นเพื่อความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ และควรนำข้อคิดเห็นของประชาชนมาปรับปรุง กระบวนการด าเนินงานอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงควรรูปแบบการบริหารจัดการโครงสร้าง รวมทั้งพัฒนาขีด ความสามารถของบุคลากรในการประสานงาน พร้อมสร้างเครือข่ายความร่วมมือไปยังหน่วยงานเกี่ยวข้อง สำหรับกำหนดเป็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1.1 ควรพัฒนารูปแบบการพัฒนาการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม เช่น การสร้างเครือข่ายสำหรับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกเพื่อยกระดับคุณภาพ การให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ

1.2 ควรพัฒนารูปแบบการพัฒนาการดำเนินงาน โดยกำหนดเป็นแผนยุทธศาสตร์ กับ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองผู้มาร้องเรียนผู้ร้องทุกข์ และด้านรู้จักเข้าใจผู้มาใช้บริการเพื่อให้เกิดผลลัพธ์เชิงประจักษ์มากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษา รูปแบบการพัฒนาการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม ในพื้นที่อื่น เพื่อเป็นการยืนยันข้อมูลเชิงประจักษ์ สำหรับการยกระดับคุณภาพ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงทดลองโดยกำหนดตัวแปรเชิงสาเหตุเป็นโมเดลต้นแบบสำหรับการพัฒนาเชิงพื้นที่ เพื่อศึกษาอิทธิพลต่อ การยกระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมแตกต่างกันอย่างไร เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงมหาดไทย. (2565). ข้อมูลจำนวนบุคลากรศูนย์ดำรงธรรม. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.
- จุฑาทิพย์ ศักดิ์เจริญ. (2564). การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชน
กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ผกาวรรณ ราชรักษ์. (2564). การพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอพุนพิน
จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สุราษฎร์ธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สุราษฎร์ธานี.
- เพชร ประชุมแดง. (2561). การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี.
วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- วรภรณ์ จันทรพิณิจและเชมณัฐ ภูทองไชย (2565). การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์
ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี. วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล, 8(2).
- สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2552). คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/การร้องเรียน
ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย. กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.