

การจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Service quality management of Damrongtham District justice provision center
Prachuabkirikhan Province.

¹สุประวีณ์ ชัยบาล

Suprawee Chaiban¹

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต¹

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

Master of Public Administration student¹

College of Management Innovation Rajamangala University of Technology Rattanakosin

¹E-mail: suprawee.cha@rmutr.ac.th

Retrieved 01-12-2024; Revised 16-12-2024; Accepted 18-12-2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (1) เพื่อประเมินการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการ และ (3) เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาติดต่อราชการที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 200 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและสมการถดถอยเชิงพหุ พบว่า (1) การจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ และ (3) ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพ สามารถพยากรณ์ การจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ ได้ร้อยละ 72.4 ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การโน้มน้าทักษะการปฏิบัติ การควบคุมและติดตามผลงาน และการพัฒนาพฤติกรรม

คำสำคัญ: การจัดการ; คุณภาพการให้บริการ; ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Abstract

This research aimed at the following objectives (1) explore Service quality management of Damrongtham District justice provision center Prachuabkirikhan Province (2) explain correlation between Service quality management of Damrongtham District justice provision center with affecting factors. and (3) present an approach of Service quality management of Damrongtham District justice provision center. This was quantitative research 200 attendants of Damrongtham District justice provision center Prachuabkirikhan Province. Questionnaires was data collection tools, statistical analysis were percentages mean and standard deviation Pearson correlation coefficient and multiple regression. It was found that (1) service quality management of Damrongtham District justice provision center Prachuabkirikhan Province was high level. (2) there was statistical positive correlation between Service quality management of Damrongtham District justice provision center Prachuabkirikhan Province with affecting factors. (3) affecting factors could forecast Service quality management of Damrongtham District justice provision center Prachuabkirikhan Province at 72.4, approach consist of planning. organizing leading, skill, control and monitor, behavior.

Keywords: Management, explore Service quality management, Damrongtham District justice provision center

บทนำ

เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2536 กระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้ง “ศูนย์บริการข่าวสารของกระทรวงมหาดไทย” เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ให้บริการข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เกี่ยวกับงานของกระทรวงมหาดไทยทางโทรศัพท์หมายเลข 1567 และทางไปรษณีย์ตู้ป.ณ. 101 ปณ.มหาดไทย กรุงเทพมหานคร 10206 ต่อมาบทบาทของศูนย์บริการข่าวสารของกระทรวงมหาดไทยได้เพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน จึงได้มีการปรับปรุงศูนย์บริการข่าวสารของกระทรวงมหาดไทยให้มีเอกภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยใช้ชื่อใหม่ว่า “ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย” (Damrongdharma Center of Ministry of Interior) ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2537 เป็นต้นมา การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย มีลักษณะการทำงานแบบปิด โดยบริหารเป็นการภายในจะทำงานในเชิงรับมากกว่าเชิงรุก ซึ่งในขณะนั้น นายวันมูหะมัดนอร์ มะทา อดีต

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ได้มีนโยบายที่จะปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นไปในลักษณะเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ โดยพิจารณาเห็นว่าการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจะเป็นอีกกลไกหนึ่ง ที่จะช่วยให้บ้านเมืองน่าอยู่ เชิดชูคุณธรรม และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม จึงได้มอบนโยบายและแนวคิดในการปรับบทบาทของศูนย์ดำรงธรรม ดังนี้

1. ให้ศูนย์ดำรงธรรมมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างจริงจัง โดยมีลักษณะการทำงานเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ
2. ให้ประชาชนรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่างแพร่หลายและสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือในเรื่องความเดือดร้อนต่าง ๆ ได้ทุกเรื่องตลอดเวลา
3. ให้องค์กรภาคเอกชนมีส่วนร่วมและสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม
4. ให้ศูนย์ดำรงธรรมมีภารกิจเสริมในด้านส่งเสริมเชิดชูคนดีและให้ความรู้ทางศีลธรรม จริยธรรมแก่ประชาชนทั่วไป

กระทรวงมหาดไทย มีมติให้อำเภอจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขึ้นโดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีคำสั่งจัดตั้งพร้อมมอบอำนาจให้นายอำเภอปฏิบัติราชการแทนผู้ว่าราชการจังหวัด (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกำแพงเพชร, 2567) อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์จึงได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขึ้น เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ยังขาดประสิทธิภาพในการทำงานเนื่องจากพบว่ามีประชาชนที่เข้ารับบริการร้องเรียนอยู่บ่อยครั้ง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการ
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง

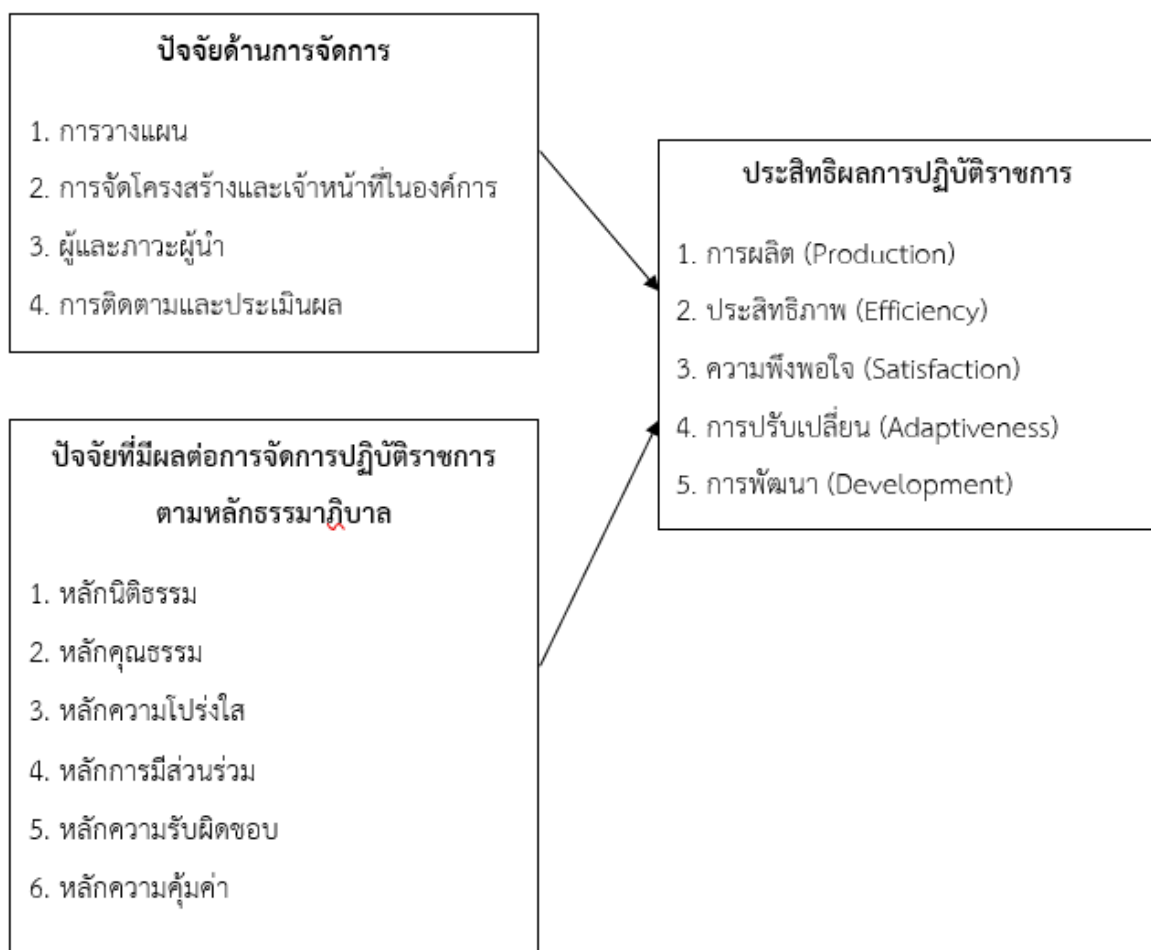
สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการไม่เป็นเชิงบวก

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการสามารถ พยากรณ์และนำเสนอแนะแนวทางการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ได้ไม่เกินร้อยละสามสิบ

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีเอกสาร ตำราต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการวิจัย โดยแยกประเด็นการวิจัยออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการองค์การภาครัฐสมัยใหม่ แนวคิดและทฤษฎีการบริหารงาน กิจกรรมบ้านเมืองที่ดี ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) ข้อมูลพื้นฐานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาติดต่อราชการที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 200 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์สเปียร์แมน และสมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัย

สรุปผลการศึกษาเชิงพรรณนา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 107คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มี อายุ 31-40 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 61.1 รองลงมาคือ 21-30 ปีขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด มีอายุมากกว่า 51 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ใน ระดับปริญญาตรี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 56.2 รองลงมา ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 และที่น้อยที่สุดระดับปริญญาโทจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2

ผลการวิจัยด้านการจัดการคุณภาพ

การจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม 4.49 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์การประเมินพบว่า การเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.53 รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 และน้อยที่สุด ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการวิจัยด้านปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะ

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด ลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องความชอบธรรมและจริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.48 ด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 และ ด้านการมุ่งสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.43 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการจัดการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม 4.41 และเมื่อพิจารณา

เป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์การประเมินพบว่า การจัดการองค์การ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมาคือ การโน้มนำ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.43 และ การวางแผน มีค่าเฉลี่ย 4.40 ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบพบว่าการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อยู่ในระดับมาก จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์ยอมรับสมมติฐานแย้ง

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับ ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการ ไม่สัมพันธ์กัน ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับ ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการ เป็นเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญปฏิเสธสมมติฐานศูนย์ยอมรับสมมติฐานแย้ง

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการ สามารถพยากรณ์และนำเสนอรูปแบบการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่ได้เกินร้อยละ 30 ผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการ สามารถพยากรณ์และนำเสนอรูปแบบการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้ร้อยละ 72.4 ส่วนที่เหลือเป็นปัจจัยอื่น ปฏิเสธสมมติฐานศูนย์ยอมรับสมมติฐานแย้ง

อภิปรายผล

จากการวิจัยพบว่า การจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม 4.49 และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์การประเมินพบว่า การเปลี่ยนแปลง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 และ น้อยที่สุด ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ สอดคล้องกับงานของศรีจุฑา เทพฉายโต (2561) การวิเคราะห์การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด : กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน ผลการวิเคราะห์พบว่า 1.การดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่านที่คงค้าง ไม่สามารถยุติได้ เกิดจากปัญหาหรือข้อร้องเรียนมีมาก ไม่สอดคล้องกับทรัพยากรของหน่วยงาน และบางปัญหามีความซับซ้อนเกินกว่าที่หน่วยงานที่แก้ไขได้ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเองเนื่องจากไม่มีกฎหมายรองรับในการดำเนินการ ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่านได้ประเมินการดำเนินงานของหน่วยงานโดยหากพบว่าปัญหาใด ยังไม่สามารถยุติได้ จะเร่งหาวิธีการที่เหมาะสมจัดการกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อไป 2. แนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่านที่คงค้าง ไม่สามารถยุติได้ พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจะต้องสร้างความเข้าใจให้ผู้ขอความช่วยเหลือก่อน และต้องสะท้อนความเดือดร้อน พร้อมแนวทางการแก้ไข ให้ผู้ที่กำหนดนโยบาย พร้อม

สนับสนุนทรัพยากรด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงพัฒนากฎหมายให้รองรับการปฏิบัติงาน จะช่วยแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่านที่คงค้างได้

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด ลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องความชอบธรรมและจริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.48 ด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 และด้านการมุ่งสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.43 ตามลำดับสอดคล้องกับ กนกขวัญ สังข์เพ็ญ (2017) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตบางเขน ผลการศึกษาครั้งพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรีอยู่ในระดับปานกลาง ในการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแปรด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรีแตกต่างกัน และความรู้เกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรีไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการจัดการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม 4.41 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์การประเมินพบว่าการจัดองค์การ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมาคือ การโน้มน้าว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.43 และ การวางแผน มีค่าเฉลี่ย 4.40 ตามลำดับ สอดคล้องกับวรารักษ์ จันทรพิณิจ และ เขมณัฐ ภูกองไชย (2565) “การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี” ผลการวิจัยพบว่า มีปัญหาอุปสรรคมากมายในการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง ซึ่งพบปัญหาในหลายๆ ด้าน เช่น ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยี ด้านการทำงานล่าช้า ด้านอำนาจการไกล่เกลี่ย ด้านครุภัณฑ์ ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลให้งานล่าช้า ดังนั้นศูนย์ดำรงธรรมอำเภอต้องแก้ปัญหาในด้านการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เพื่อสามารถบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ของประชาชนในพื้นที่ ได้ควรนำหลักการจัดการความรู้กับการบริหารราชการแนวใหม่ การบริหารราชการแนวใหม่หรือการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Management) เป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง ระบบต่าง ๆ ขององค์กรภาครัฐ โดยมีแนวทางในการบริหารจัดการ 7 ประการ คือ 1) การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน 2) การคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก 3) รัฐพึงทำบทบาทเฉพาะที่รัฐทำได้ดีเท่านั้น 4) การลดการควบคุมจากส่วนกลาง เพิ่มความอิสระแก่หน่วยงาน 5) ระบบการบริหารงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ 6) การมีระบบสนับสนุนทางด้านบุคลากรและเทคโนโลยี 7) เน้นการแข่งขันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับเอกชน และ พชร ประชุมแดง (2557) การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า 1) การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี สามารถแบ่งขั้นตอน การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนออกได้เป็น 5 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหา ขั้นตอนการดำเนินการส่งเรื่องไปสู่

ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนการติดตามผล และขั้นตอนการยุติเรื่อง โดยการดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นสภาพแวดล้อมทั้งสภาพแวดล้อมภายในภายนอก อันประกอบไปด้วย นโยบาย ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง การตอบสนองของส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของเรื่องร้องเรียนรวมถึงลักษณะของผู้ร้องเรียนด้วย และขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมภายในของศูนย์ดำรงธรรมเอง

2) ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า มีปัญหาและอุปสรรคแตกต่างกันไปในแต่ละขั้นตอนทั้ง 5 ขั้นตอน กล่าวคือ ในขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียนปัญหา อุปสรรคจะเกิดจากช่องทางการรับเรื่องจากผู้ร้องไม่ได้มาร้องเรียนด้วยตนเองเนื่องจากต้องอาศัยเวลาพิสูจน์ตัวตนของผู้ร้องเพื่อป้องกันการใช้ศูนย์ดำรงธรรมเป็นเครื่องมือกลั่นแกล้ง ในขั้นตอนการ ดำเนินการแก้ไขปัญหามีปัญหาอุปสรรคเรื่องข้อมูลที่ได้จากการรับเรื่องไม่ละเอียดเพียงพอจึงต้องลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อมูลเบื้องต้นให้เพียงพอที่จะเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการได้ซึ่งต้องอาศัยเวลา ปัญหาอุปสรรคในขั้นตอนการติดตามผลคือการที่ส่วนราชการหรือหน่วยงานบางหน่วยงาน ไม่รายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมทราบ บางหน่วยงานไม่ดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือ ดำเนินการแต่ไม่มีความคืบหน้า เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯมีจำนวนน้อยแต่ต้องติดตามเรื่องร้องเรียน จำนวนมากทำให้การติดตามล่าช้า ปัญหาอุปสรรคในขั้นตอนการยุติเรื่องร้องเรียนผู้วิจัยค้นพบว่า มีปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นหลายประการ ส่วนหนึ่งเกิดจากลักษณะของเรื่องร้องเรียนเองซึ่งบางเรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องอาศัยการแก้ปัญหาในระดับนโยบาย ซึ่งเกินอำนาจที่ผู้ว่าราชการจังหวัดในฐานะผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะสามารถแก้ไขได้

ข้อเสนอแนะ

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม 4.41 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์การประเมินพบว่า ข้อ 2 การจัดการองค์การ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมาคือ การโน้มน้าวอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.43 และ การวางแผน มีค่าเฉลี่ย 4.40 ตามลำดับ สมควรวิจัยประเมินผลการวางแผนในการพัฒนาให้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิผล

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด ลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องความชอบธรรมและจริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.48 ด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 และ ด้านการมุ่งสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.43 ตามลำดับ เสนอให้ทำการวิจัยในด้านด้านการมุ่งสัมฤทธิ์ทั้งของผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีการจัดการฝึกอบรมและให้ความรู้การจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอย่างสม่ำเสมอ
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อยกย่องเชิดชูหน่วยงานและบุคลากรที่ได้รับรางวัล
3. การนำนโยบายการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ลงไปสู่หน่วยงานระดับ กองและแผนก เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิกา สุวรรณศรี. (2557). เอกสารประกอบการสอนวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือน ค้นเมื่อ พฤศจิกายน 2566 จาก <https://www.ocsc.go.th/sites/default>
- กนกขวัญ สังข์เพ็ญ. (2017). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดลพบุรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ค้นเมื่อ 22 มิถุนายน 2567 จาก <https://mapol.soc.ku.ac.th/wp-content/uploads/2017/09/14>
- ณัฐณิชา ดวงจรัส. (2565). การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเทศไทยในยุค 4.0 *Rajapark Journal* 16,(44) January – February 2022
- นเรศ หนูทอง. (2564). แนวทางการพัฒนางานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ฮาริฟ มาหิละ. (2563). พัฒนาการโครงสร้างและปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้. จาก <http://kb.psu.ac.th/psukb/handle/2016/14088>
- พชร ประชุมแดง. (2557). การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด อุบลราชธานี. จาก https://www.esanpedia.oar.ubu.ac.th/ereseach/sites/default/files/Photchara_Prach
- นิจปฏิภาณ มาตขาว. (2563). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนคร. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ พฤศจิกายน 2563 มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
- ธนรัฐ นันทนีย์. (2565). แนวทางการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการ สะดวก (GECC). สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วรภรณ์ จันทร์พินิจ และ เขมณัฐ ภูทองไชย . (2565). “การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี”. *วารสารวิชาการวิทยาลัย*, 8(2)กรกฎาคม – ธันวาคม 2565

- ผกาพรรณ ราชรักษ์. (2565). *การพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวน จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
- รัศรุท เทพฉายโต. (2561). *การวิเคราะห์การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด : กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2561
- วันเฉลิม ว่องสนั่นศิลป์. (2024). *การรับข้อพิพาทนอกศาล: ศึกษากรณีศูนย์ดำรงธรรมหาดใหญ่*. การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 15
- ประเวศ ะสี. (2545). *การสร้างธรรมาภิบาลในขบวนการพัฒนา*. จาก <https://web.codi.or.th/wp-content/uploads/2019/05/0>
- อานันท์ ปันยารชุน. (2542). *ธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการที่ดีในมหาวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ถวิลวดี บุรีกุล. (2546). “ธรรมาภิบาล: หลักการเพื่อการบริหารรัฐกิจแนวใหม่”. *วารสารสถาบันพระปกเกล้า*, ปี 2546.
- วรารณ รุ่งเรืองกลกิจ. (2550). *รูปแบบการพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของคณาจารย์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช* ดุษฎีนิพนธ์มหาวิทยาลัยนเรศวร/พิษณุโลก.
- ลัดดา ผลวัฒน์. (2557). *ธรรมาภิบาลกับการบริหารมหาวิทยาลัย* Vol. 8 No. 2 (2557): *วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา*
- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกำแพงเพชร.(2567). สืบค้นเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2567
จาก <https://sites.google.com/view/drtkppt/home/importance>