



ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจ
ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

วิทยานิพนธ์

ของ

กัญฐาภรณ์ วุฒิมงาม

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ธันวาคม 2565

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจ
ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

วิทยานิพนธ์
ของ
กัณฐาภรณ์ วุฒิมงาม

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ธันวาคม 2565

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ADMINISTRATIVE FACTORS AFFECTING THE EFFECTIVENESS OF MISSION
OPERATIONS OF DAMRONGTHAM CENTER, MUEANG SAKON NAKHON
DISTRICT, SAKON NAKHON PROVINCE

By

KANTHAPORN WUTTINGAM

A Thesis Submitted to Partial Fulfillment of the Requirements for
The Master of Public Administration Degree in Public Administration
at Sakon Nakhon Rajabhat University

December 2022

All Rights Reserved by Sakon Nakhon Rajabhat University



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ บัณฑิตจบการศึกษาที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม
อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ชื่อผู้ทำวิทยานิพนธ์ กัญญาภรณ์ วุฒิมงาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการสอบ กรรมการสอบและ
(ดร.สัญญา เคนมาภูมิ) และผู้ทรงคุณวุฒิ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร) ประธานที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์

..... กรรมการสอบ กรรมการสอบและ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น) แต่งตั้งเพิ่มเติม (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล) กรรมการที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์

..... กรรมการสอบ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์โรสง) แต่งตั้งเพิ่มเติม

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรรับรองแล้ว

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร)
ประธานหลักสูตร
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เมื่อวันที่ 22 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2565
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือ เป็นอย่างดีจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร ประธานกรรมการที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล กรรมการที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ที่กรุณาแนะนำ เสนอแนะและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ ตลอดมาตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ให้การช่วยเหลือการทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลัญญาศรณี สวัสดิ์ไธสง

กรรมการบริหารหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น กรรมการบริหาร หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร นายสังสรรค์ อุ่นคำ ผู้อำนวยการกลุ่มงานอำนวยการ รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการ กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร นายศักดิ์ชัย บัวทองจันทร์ ปลัดอำเภอเมือง สกลนคร จังหวัดสกลนคร และว่าที่ร้อยตรีวิรุฒิ ทิพย์สุวรรณ เจ้าพนักงานสาธารณสุข ชำนาญงาน รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสกลนคร ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในการวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วง ตลอดจนเป็นผู้เชี่ยวชาญในการเสนอแนวทางการพัฒนาวิจัยครั้งนี้ให้สำเร็จลุล่วง

ขอขอบพระคุณ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ที่ได้กรุณา ตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยและอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ พ.ต.ต.วิภพ วุฒิมงาม บิดา นางเจียมจิตรา มหาชัย มารดา เป็นบุคคลสำคัญที่สุดที่ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน คอยดูแลและให้ กำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บิดา มารดาของ ผู้วิจัย และบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนจนผู้วิจัยสามารถดำรงตนและบรรลุผล สำเร็จในปัจจุบัน

กัณฐาภรณ์ วุฒิมงาม

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจ ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร
ผู้วิจัย	กัญญาภรณ์ วุฒิมิงาม
กรรมการที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล
ปริญญา	รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)
สถาบัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปีที่พิมพ์	2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร และระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ประชากรกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และระดับตำบล ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม จำนวน 270 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย พบว่า

1) ระดับปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$) และประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.28$)

2) ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $<.05$

โดยผลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลสูงที่สุด ($\beta = .354$) รองลงมา คือ ปัจจัยการบริหารด้านภาวะผู้นำ ($\beta = .208$) ด้านวัฒนธรรมองค์กร ($\beta = .193$) ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ = .338 อธิบายได้ว่าปัจจัยการบริหารทำนายประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 33.80 (Adjusted R² = .338)

3) แนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ควรมีการนำระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมการให้บริการด้านด้านการบริการและส่งต่อฐานข้อมูลต่าง ๆ ควรมีการพัฒนากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ แทนการเขียนเรื่องร้องเรียนผ่านกระดาษแบบฟอร์มการร้องเรียน และควรมีการประชาสัมพันธ์อำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และประชาสัมพันธ์ขั้นตอน วิธีการ และสิ่งที่ต้องเตรียมประกอบการร้องเรียนเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการบริการและการส่งต่อตามลำดับขั้นตอนเพื่อความสะดวกรวดเร็ว ควรส่งเสริมบุคลากรได้เข้ารับการอบรมฝึกประสบการณ์ให้มีความชำนาญ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ เพื่อจะได้นำความรู้มาปฏิบัติงานให้ถูก ต้องและปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ให้เพียงพอต่อจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ

คำสำคัญ: ปัจจัยการบริหาร, ประสิทธิภาพการดำเนินงาน, ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

TITLE	Administrative Factors Affecting the Effectiveness of Mission Operations of Damrongtham Center, Mueang Sakon Nakhon District, Sakon Nakhon Province
AUTHOR	Kanthaporn Wuttingam
ADVISORS	Asst. Prof. Dr. Samart Aiyakorn Asst. Prof. Dr. Chardchai Udomkijmongkol
DEGREE	M.P.A. (Public Administration)
INSTITUTION	Sakon Nakhon Rajabhat University
YEAR	2022

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study the level of administrative factors of Damrongtham Center, Mueang Sakon Nakhon District, Sakon Nakhon Province and the effectiveness level of operating the missions of Damrongtham Center, Mueang Sakon Nakhon District, Sakon Nakhon Province, 2) to investigate the influences of the administrative factors on the mission effectiveness of Damrongtham Center, Mueang Sakon Nakhon District, Sakon Nakhon Province, and 3) to explore and gain guidelines for developing the effectiveness of operating the missions of Damrongtham Center, Mueang Sakon Nakhon District, Sakon Nakhon Province. The sample group as well as the target group included 270 government officials and staff who handled the people's complaints in every sub-district, district and the province for Mueang Sakon Nakhon Damrongtham Center. The tool used for data collection was a questionnaire and statistics employed for data analysis were frequency, percentage, mean (\bar{x}), standard deviation (S.D.), and Multiple Linear Regression Analysis.

The study revealed these results:

1. The overall administrative factors of Damrongtham Center, Mueang Sakon Nakhon District, Sakon Nakhon Province, were at a high level ($\bar{x} = 4.13$) while

the effectiveness of operating the missions of Damrongtham Center, Mueang Sakon Nakhon District, Sakon Nakhon Province, as a whole, was also at a high level ($\bar{x} = 4.28$).

2) Administrative factors significantly influenced on the effectiveness of operating the missions of Damrongtham Center, Mueang Sakon Nakhon District, Sakon Nakhon Province, at $<.05$ statistical level. Of all these administrative factors, the information technology contained the most influence ($\beta = .354$). At the same time, the leadership gained the second most influence ($\beta = .208$), and the organizational culture had the third most influence ($\beta = .193$), respectively. With the predictive coefficient of $.338$, it could be explained that these administrative factors could be used to correctly predict the effectiveness of operating the missions of Damrongtham Center, Mueang Sakon Nakhon District, Sakon Nakhon Province, 33.80% (Adjusted $R^2 = .338$).

3) Many guidelines were obtained for improving the effectiveness of operating the missions of the Damrongtham Center, Mueang Sakon Nakhon District, Sakon Nakhon Province. The online computer system, information technology system, as well as other innovations should be provided for the services and database transfer. An electronic complaint system should be developed instead of using paper-based writing forms. Mueang Sakon Nakhon Dhamrongtham Center's authorities and missions together with its procedures, methods and documents required for filing the complaints should be publicized to speed up and facilitate the orders of the processes. The personnel of Dhamrongtham Center should be sent to attend trainings so that they would have knowledge, experience and expertise needed for receiving and tackling complaints. The tasks of these personnel should be improved for better efficiency. The Center should be adequately equipped with various facilitators such as people's seats for service users, parking lot, restrooms, drinking water, and so on.

Keywords: Administrative Factors, Operational Effectiveness, Damrongtham District Center

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
คำถามของการวิจัย	6
ความมุ่งหมายของการวิจัย	7
สมมติฐานของการวิจัย	7
ความสำคัญของการวิจัย	7
ขอบเขตของการวิจัย	8
กรอบแนวคิดของการวิจัย	9
นิยามศัพท์เฉพาะ	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยการบริหาร	15
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงาน	37
แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม	41
บริบททั่วไปของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร	63
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	70
งานวิจัยในประเทศ	70
งานวิจัยต่างประเทศ	88
3 วิธีดำเนินการวิจัย	90
ประชากรกลุ่มเป้าหมาย	90
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	91
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ	92

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	95
การวิเคราะห์ข้อมูล	96
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	96
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	102
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	102
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	104
ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	104
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัย	106
ตอนที่ 3 แนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ ดำรงธรรมในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร	128
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	140
สรุปผลการวิจัย	140
อภิปรายผลการวิจัย	142
ข้อเสนอแนะการวิจัย	145
บรรณานุกรม	149
ภาคผนวก	159
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์	160
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญ	179
ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	182

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก ง ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ	197
ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย	203
ภาคผนวก ฉ ค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเพื่อการวิจัย	205
ภาคผนวก ช ภาพกิจกรรมสัมมนาเพื่อหาแนวทางพัฒนา	213
ประวัติย่อของผู้วิจัย	219

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	ผลการดำเนินงานตามภารกิจ ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร	69
2	ขนาดของประชากรและกลุ่มเป้าหมาย	91
3	ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	104
4	ระดับปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัด สกลนคร โดยรวมและรายด้าน	106
5	ระดับปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัด สกลนคร ด้านภาวะผู้นำ รายข้อ	107
6	ระดับปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัด สกลนคร ด้านโครงสร้างองค์การ รายข้อ	109
7	ระดับปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัด สกลนคร ด้านวัฒนธรรมองค์กร รายข้อ	110
8	ระดับปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัด สกลนคร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รายข้อ	112
9	ระดับปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัด สกลนคร ด้านการติดต่อสื่อสาร รายข้อ	113
10	ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้าน	114
11	ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมือง สกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ รายข้อ ..	115
12	ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมือง สกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านการบริการเบ็ดเสร็จ รายข้อ	117

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13	ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมือง สกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านการบริการและส่งต่อ รายชื่อ 118
14	ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมือง สกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร รายชื่อ 120
15	ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมือง สกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านบริการให้คำปรึกษา รายชื่อ 121
16	ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมือง สกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านการแจ้งเบาะแส รายชื่อ 122
17	ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมือง สกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านหน่วยเคลื่อนที่เร็ว รายชื่อ 123
18	ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) โดยวิธี Pearson correlation ระหว่างปัจจัยการบริหารกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร 125
19	อิทธิพลของปัจจัยการบริหารที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจ ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร 127
20	แสดงผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของ ศูนย์ดำรงธรรมในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร..... 128

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ		หน้า
1	กรอบแนวคิดของการวิจัย	10
2	โครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ	56
3	โครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสกลนคร	68

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

กระทรวงมหาดไทยในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้แก่ประชาชน โดยได้เปิด “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2536 โดยมีเป้าหมายเพื่อรับทราบความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง ให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับงานของกระทรวงมหาดไทย ต่อมาบทบาทของ “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน กระทรวงมหาดไทย จึงได้ปรับปรุง “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” ให้มีเอกภาพและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยใช้ชื่อว่า “ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย” ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2537 กระทรวงมหาดไทย มีนโยบายการปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยให้เป็นไปในเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ จึงทำให้ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีบทบาทในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างจริงจัง มีลักษณะการทำงานที่เน้นเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ ทำให้ประชาชนรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่างแพร่หลายและสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ได้ทุกเรื่องตลอดเวลา โดยให้องค์กรภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมและสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย มีภารกิจเสริมในด้านส่งเสริมสงเคราะห์ ยกย่องเชิดชูพลเมืองดีที่เสียสละ กล้าหาญ เสียชีวิตเข้าช่วยเหลือผู้อื่นที่ตกอยู่ในภาวะคับขันอันตรายด้วยคุณธรรมและเพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยมีบทบาทในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” แก่ประชาชนอย่างจริงจังบังเกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรม กระทรวงมหาดไทย จึงได้ปรับปรุงศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยจัดให้มีสถานที่ตั้งอย่างชัดเจนและเหมาะสม มีเจ้าหน้าที่และเครื่องมือสื่อสารที่มีเครือข่ายเชื่อมโยงถึงกันในทุกกระดับ สามารถติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็ว และมีพิธีเปิดศูนย์ดำรงธรรมในมิติใหม่อย่างเป็นทางการพร้อมกันทั่วประเทศในวันที่ 1 ธันวาคม 2545 ซึ่งตรงกับวันดำรงราชานุภาพ ศูนย์ดำรงธรรมที่ปรับปรุงขึ้นใหม่ ประกอบด้วย ศูนย์ดำรงธรรม

ในส่วนกลาง แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรมหรือศูนย์ให้บริการประชาชนในลักษณะเดียวกับศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ของหน่วยงานระดับกรมและรัฐวิสาหกิจ และศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาค แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ (สำนักงานท้องถิ่นอำเภอ เมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร, 2564, หน้า 1-2)

การบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/ อำเภอ เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญยิ่งที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและตอบสนองความต้องการของประชาชนในส่วนภูมิภาค ผู้บังคับบัญชาสูงสุดทุกระดับมีบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบในการตอบสนองภารกิจศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงให้เป็นที่พึงของประชาชน สนองตอบนโยบายรัฐบาล แต่อย่างไรก็ตาม ยังปรากฏข้อมูลข่าวสารในลักษณะที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยังไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เท่าที่ควร หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/ อำเภอ ยังไม่ได้เป็นที่พึงของประชาชนผู้ประสบความเดือดร้อนในส่วนภูมิภาคอย่างเต็มที่ (เอกรัฐ หลีเส็น, 2560, หน้า ข)

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารอดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น (สำนักงานท้องถิ่นอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร, 2564, หน้า 1)

ในวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศ ฉบับที่ 96/2557 เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ

ซึ่งหลังจากมีประกาศ ฉบับที่ 96/2557 ทำให้ส่วนจังหวัดกลายเป็นหน่วยงานหลักที่จะขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมในแต่ละพื้นที่เพราะสามารถสั่งการให้ข้าราชการภายใต้สังกัดได้อย่างทันท่วงที โดยเดิมก่อนที่จะมีประกาศนั้นมีการปฏิบัติงานในลักษณะนี้อยู่แล้วแต่เป็นการแยกส่วนงานกันทำให้การดำเนินงานไม่เป็นองค์รวม นอกจากนั้นยังให้อำนาจผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถสั่งการ บังคับบัญชา กำกับ ดูแลบรรดาข้าราชการและพนักงานของรัฐในเขตจังหวัดได้ และในแนวทางปฏิบัติผู้ว่าราชการจังหวัดยังสามารถมอบอำนาจให้นายอำเภอสามารถสั่งการบังคับบัญชา กำกับ ดูแลบรรดาข้าราชการและพนักงานของรัฐในเขตอำเภอได้เช่นกัน ดังนั้นการประกาศของคณะรักษาความสงบแห่งชาติดังกล่าวจึงเป็นการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมที่เดิมเป็นเพียงหน่วยงานที่รับเรื่องร้องทุกข์เท่านั้น ยังจะทำให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากมีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานซึ่งหากประชาชนมาที่ศูนย์ดำรงธรรมแล้ว เรื่องใดที่สามารถให้บริการแบบเบ็ดเสร็จได้จะสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ในศูนย์เดียว แสดงถึงความพยายามเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมให้ครอบคลุมในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้การบริการและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนบรรลุเป้าหมายตามนโยบายของภาครัฐโดยยึดถือประโยชน์ของประชาชน และประเทศชาติเป็นที่ตั้ง (ภรณ์ยุ มายูร, 2561, หน้า 79)

การขยายให้มีการตั้ง “ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มีปัญหา ความเดือดร้อน จะได้แจ้งให้ภาครัฐได้รับรู้แล้วนำปัญหาต่าง ๆ ไปกระจายให้หน่วยงานที่รับผิดชอบไปแก้ไขได้โดยตรง ถือเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะได้รับรู้ปัญหาของชาวบ้าน ที่ผ่านมาประชาชนจะต้องเดินทางเข้ามาร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร ซึ่งก็มีความยากลำบาก หรือจะเข้าจังหวัดก็เช่นกัน เมื่อมีการขยายออกไปสู่ระดับอำเภอ จึงเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนโดยตรง ที่ผ่านมาจะเกิดปัญหาเมื่อไปร้องเรียน หรือแจ้งปัญหาให้หน่วยงานที่รับผิดชอบในระดับจังหวัด มักจะเป็นลักษณะ “รับเรื่องไว้” แต่ยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีประชาชนจึงเกิดความรู้สึกท้อในในระดับจังหวัดยังไม่สามารถแก้ไขเยียวยาได้สุดท้ายก็ต้องเดินทางเข้ามาร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร รวมทั้งประชาชนไม่เชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ระดับจังหวัดจะรับรู้หรือไม่ และอาจจะถูกกลุ่มผู้มีอิทธิพลขัดขวางก็ต้องเดินทางเข้ามาเพื่อแจ้งให้รัฐบาลได้รับรู้เรื่องเหล่านี้ซึ่งนับว่าเป็นช่องว่างระหว่างรัฐกับประชาชนที่ไม่สามารถสื่อสาร

ถึงกันได้และสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อภาครัฐ หลายปัญหาหลายเรื่องราวในแต่ละจังหวัด นั้นมีความแตกต่างกัน เช่น การบุกรุกพื้นที่ป่า นายทุนเข้าไปรังแกชาวบ้าน โรงงานปล่อย น้ำเสีย ปัญหาผู้มีอิทธิพล และอื่น ๆ อีกหลายเรื่องที่เกิดขึ้น ถ้าหากผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ ฝ่ายปกครองท้องถิ่นต่าง ๆ รับรู้และแก้ไขแต่เบื้องต้น จากปัญหาที่สามารถรีบ แก้ไขได้ก็จะเป็นเรื่องใหญ่โตบานปลายอย่างที่ไม่ควรเกิดขึ้น นอกจากนี้การอำนวยความสะดวก เป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งของกรมการปกครอง (ปก.) ที่อยู่ภายใต้ การกำกับดูแลของกระทรวงมหาดไทย (มท.) ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของ ประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรม ทำให้สังคมมีความสงบสุขภายใต้กฎหมายที่เท่าเทียมกัน เพื่อเป็นการลดข้อขัดแย้งภายในหมู่บ้าน ชุมชน โดยให้ทุกส่วนราชการในอำเภอไม่ว่าจะเป็น หน่วยราชการในอำเภอ หน่วยราชการ ภูมิภาค และหน่วยราชการท้องถิ่น รวมทั้งกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน และกรรมการหมู่บ้านอาสาสมัครหมู่บ้าน (อสม.) ภาคประชาชน มาร่วมกับนายอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือให้บริการ ต่าง ๆ แก่ประชาชนในอำเภอนั้น ๆ โดยกรมการปกครอง (ปก.) ได้ดำเนินการตามนโยบาย ของกระทรวงมหาดไทย (มท.) โดยให้ทุกอำเภอจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขึ้น เพื่อ ให้บริการและแก้ไขปัญหาของชาวบ้านในระดับอำเภอ ระดับตำบล หมู่บ้าน แบบเบ็ดเสร็จ (one stop service) ทำให้ประชาชนไม่ต้องเดินทางเข้ามาเรียกร้องถึงในจังหวัด และ ส่วนกลาง โดยกรมการปกครอง (ปก.) ได้ให้นายอำเภอใช้อำนาจตามพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยความสะดวกระดับอำเภอ ที่มีหัวหน้าส่วนราชการทุกส่วนในอำเภอเข้าร่วมเป็นกรรมการและร่วมกันรับผิดชอบใน การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยมีอำนาจหน้าที่ในการทำงานด้านอำนวยความสะดวก และเพื่อให้การ แก้ไขปัญหาของประชาชนเป็นไปด้วยความรวดเร็วจึงได้จัดตั้ง “ชุดปฏิบัติการตำบล (ชปต.)” ขึ้น โดยมีกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กรรมการหมู่บ้าน อาสาสมัครหมู่บ้าน (อสม.) ผู้นำศาสนาหรือประชาชนที่ต้องการอาสาเข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาก็พร้อมด้วยหน่วยงาน ที่รับผิดชอบเข้าทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงของปัญหาหรือข้อร้องเรียนของประชาชนใน หมู่บ้านหรือตำบลนั้น และดำเนินการไกล่เกลี่ยในเบื้องต้น แต่ถ้าไม่สามารถแก้ไขได้จะส่ง เรื่องให้คณะกรรมการระดับอำเภอดำเนินการแก้ไขต่อไปดังนั้น “การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม อำเภอ” ขึ้นมา ถือเป็นแนวทางหนึ่งในการอำนวยความสะดวกให้เกิดผลเป็นรูปธรรม และเป็นศูนย์กลางให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

ในทุก ๆ เรื่อง เพื่อลดความขัดแย้งในพื้นที่ โดยเน้นการปฏิบัติการในเชิงรุก ทั้งนี้หากพบพฤติกรรมไม่ถูกต้องชอบธรรม หรือมีข้อเสนอนะติ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมไทย หรือไม่ได้รับความสะดวก มีปัญหาเดือดร้อนคับข้องใจ สามารถไปศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอำเภอ ได้ทั่วประเทศ รวมทั้งเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะสื่อถึงกันระหว่างผู้ปกครองกับประชาชน อีกทั้งเจ้าหน้าที่จะสามารถรู้ถึงปัญหาความเดือดร้อน สภาพความเป็นไปต่าง ๆ ของพื้นที่ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อภาครัฐ เมื่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอได้รับรู้ถึงปัญหาต่าง ๆ ก็จะต้องเร่งแก้ไขเยียวยา สร้างความเข้าใจด้วยการชี้แจงด้วยเหตุด้วยผล ซึ่งเป็นแบบอย่างที่นักปกครองต้องนำไปปฏิบัติเพื่อ “บำบัดทุกข์บำรุงสุข” ให้กับประชาชนซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่สุด (โชคสุข กรกิตติชัย, 2560, หน้า 11-12)

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ได้ตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นเพื่อให้บริการอำนวยความสะดวก และช่วยเหลือให้กับประชาชนช่วยประสานหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้นและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร มีความประสงค์ตามโครงการการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ตามนโยบายนายกรัฐมนตรี (พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา) โดยที่ผ่านมามีประชาชนได้เข้ามายื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อศูนย์ดำรงธรรมเป็นจำนวนมาก แต่อย่างไรก็ตามในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมที่ว่าการอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ต้องอาศัยความพร้อมหน่วยงานทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ เจ้าหน้าที่ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการประสานงานระหว่างหน่วยงานราชการต่าง ๆ ดังนั้นจึงส่งผลให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนในบางกรณีก็ได้รับการแก้ไขปัญหา บางกรณีต้องใช้ระยะเวลาเกินกว่าจะได้รับการแก้ไขปัญหา หรือบางก็กรณีก็อาจจะไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้ โดยอาจติดขัดในประเด็นกฎหมาย ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญณัท สุนทรวิภาต (2562, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จังหวัดพิจิตร การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ กำหนดวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จังหวัดพิจิตร และเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ สามารถจำแนกได้ดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า บุคลากรประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีจำนวนไม่เพียงพอ เพราะจะต้องรับผิดชอบงานในหลาย ๆ ด้านควบคู่กัน และประเด็นในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้

สัมภาษณ์ทั้งหมดให้ข้อมูลว่า เจ้าหน้าที่ที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอยังขาดความรู้ความสามารถเฉพาะทาง เช่น ด้านกฎหมาย ศิลปะในการไกล่เกลี่ย ยังมีปัจจัยด้านงบประมาณ พบว่า งบประมาณที่มีอยู่มีอย่างจำกัด ซึ่งงบประมาณที่ใช้มาจากการเบิกค่าใช้จ่ายในการลงพื้นที่ของปลัดอำเภอ ส่วนงบประมาณที่เป็นของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนั้นไม่มี และปัจจัยด้านวัสดุและครุภัณฑ์รถยนต์ คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก เป็นต้น ยังมีจำนวนที่ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน อันเนื่องมาจากภารกิจและหน้าที่ของอำเภอที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก 4) ปัจจัยด้านการบริการ/สถานที่ พบว่าห้องไกล่เกลี่ย รับเรื่องราวร้องทุกข์ ยังไม่มีความเป็นส่วนตัว และไม่มิดชิด และมีพื้นที่จำกัด ซึ่งอาจทำให้การดำเนินงานเกิดความไม่สะดวกต่อผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์

จากประเด็นดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เพื่อเป็นข้อมูลให้ศูนย์ดำรงธรรมในเขตอำเภอเมืองสกลนคร ได้นำไปปรับปรุงการดำเนินงาน การให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น

คำถามของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร และประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยการบริหารมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร หรือไม่
3. แนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ควรเป็นอย่างไร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร และระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

สมมติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัย ไว้ดังนี้

ปัจจัยการบริหารมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ความสำคัญของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความสำคัญของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. เพื่อทราบถึงระดับปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร และระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร
2. เพื่อทราบถึงอิทธิพลของปัจจัยการบริหารกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร
3. เพื่อทราบถึงแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

1.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยนี้ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม จำนวน 270 คน ได้แก่ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ระดับจังหวัดที่เกี่ยวข้อง จำนวน 60 คน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ระดับอำเภอที่เกี่ยวข้อง จำนวน 50 คน ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในระดับตำบล จำนวน 160 คน (สำนักงานท้องถิ่นอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร, 2564) เนื่องจากจำนวนประชากรทั้งหมดไม่ถึง 400 คน ผู้วิจัยจึงไม่ได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้จำนวนประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มเป้าหมายของการวิจัย จำนวน 270 คน

2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยการบริหาร (สำนักงาน กพร., 2564) ประกอบด้วย

- 2.1.1 ด้านภาวะผู้นำ
- 2.1.2 ด้านโครงสร้างองค์กร
- 2.1.3 ด้านวัฒนธรรมองค์กร
- 2.1.4 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.1.5 ด้านการติดต่อสื่อสาร

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ศูนย์ดำรงธรรม มีภารกิจ 7 ด้าน (ตามประกาศ คสช. 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 นโยบายรัฐบาล ประเด็นที่ 10.3) ประกอบด้วย

- 2.2.1 ด้านการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์
- 2.2.2 ด้านการบริการเบ็ดเสร็จ
- 2.2.3 ด้านการบริการและส่งต่อ
- 2.2.4 ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร
- 2.2.5 ด้านบริการให้คำปรึกษา

2.2.6 ด้านการแจ้งเบาะแส

2.2.7 ด้านหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการวิจัย

ศูนย์ดำรงธรรมในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการวิจัย

ช่วงเวลาที่ทำการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลคือ ระหว่างวันที่ 1 มกราคม พ.ศ.

2565 ถึงวันที่ 28 ธันวาคม พ.ศ. 2565

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดปัจจัยการบริหารจากการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากนักวิชาการหลายๆท่านในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของสำนักงาน ก.พ.ร. (2564) แนวคิดของเสนาะ กลิ่นงาม (2551, หน้า 82-95) และยุทธศักดิ์ ไชยสีหา (2556, หน้า 145) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดตามบริบทพื้นที่ของอำเภอเมืองสกลนคร และแนวคิดการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม ตามประกาศ คสช. 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 นโยบายรัฐบาล ประเด็นที่ 10.3 เพื่อตอบคำถามของการวิจัย และกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยได้ ดังภาพประกอบ 1

องค์กรหรือหน่วยงานอื่น ๆ มีการนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้และผู้ที่บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ และมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา ตัดสินใจที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาทุกคน

1.2 ด้านโครงสร้างองค์การ หมายถึง ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการจัดโครงสร้าง มอบหมายงานและความรับผิดชอบให้ฝ่ายงานต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ มีกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้บุคลากรปฏิบัติงานตรงตามความรู้ความสามารถและเหมาะสมกับงาน มีการจัดโครงสร้างองค์การที่มีความยืดหยุ่นเน้นการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ มีการจัดโครงสร้างการบริหารงานที่ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความสะดวกและคล่องตัว มีการประสานงานและติดตาม ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างใกล้ชิด มีการรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารศูนย์ดำรงธรรมฯ ทราบอย่างสม่ำเสมอ และมีการกระตุ้นให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มความสามารถ

1.3 ด้านวัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ศูนย์ดำรงธรรม ตั้งอยู่ในภูมิทัศน์ที่เหมาะสม สะดวกต่อราษฎรที่มาติดต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน มีความรักความผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีการจัดทำแผนปฏิบัติการ แผนงาน โครงการ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และเป้าหมาย รวมถึงนโยบายในระดับต่าง ๆ มีระบบจัดการและการให้บริการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีการประสานสัมพันธ์กับทีมงาน เพื่อให้ดำเนินงานราบรื่นและบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ มีบรรยากาศของความไว้วางใจซึ่งกันและกันที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน มีการแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบของกฎหมาย และวิธีปฏิบัติงานเสริมสร้างองค์ความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม และมีการจัดอบรมเรื่องกฎหมายต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น กฎหมายที่ดิน กฎหมายหนี้สิน เป็นต้น

1.4 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ศูนย์ดำรงธรรม มีเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับบริบทของศูนย์ดำรงธรรมฯ ผู้บริหารให้ความสำคัญของการเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมฯ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการจัดการงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีการพัฒนาบุคลากรให้ใช้ระบบสารสนเทศ

ในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีผู้รับผิดชอบต่อการบำรุงรักษาเทคโนโลยีสารสนเทศ และพัฒนาระบบฐานข้อมูลอย่างเหมาะสม

1.5 ด้านการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ศูนย์ดำรงธรรม ได้ประสานงานกับชุมชน เพื่อแสวงหาความร่วมมือ ช่วยเหลือ สนับสนุนงานเกี่ยวกับการร้องเรียน ร้องทุกข์ของราษฎร บุคลากรได้รับข้อมูลข่าวสาร มีระบบการสื่อสารที่มีความเที่ยงตรง มีการนำเอาข้อมูลย้อนกลับไปใช้เพื่อปรับปรุงงานด้านการบริหาร มีการพัฒนาเครื่องมือที่ทันสมัย และวิธีใช้ในการติดต่อสื่อสาร และมีเครือข่ายในการประสานงานอย่างหลากหลายช่องทางระหว่างศูนย์ดำรงธรรมระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และระดับตำบล

2. ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม หมายถึง ภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมมี 7 ด้าน ประกอบด้วย

2.1 ด้านการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ หมายถึง ศูนย์ดำรงธรรม มีกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมเป็นผู้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน มีการชี้แจงกับประชาชนที่มาใช้บริการร้องเรียนร้องทุกข์ได้ทราบเกี่ยวกับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมให้ชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน และขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวกคล่องตัว มีการแก้ไขปัญหาที่สามารถยุติเรื่องได้

2.2 ด้านการบริการเบ็ดเสร็จ หมายถึง การให้บริการตามคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการของส่วนราชการต่าง ๆ ในกระทรวง/จังหวัด ที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันทีโดยไม่ต้องส่งเรื่องไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่อง และการให้บริการที่เป็นกิจการที่ง่าย สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นในจุดเดียว เช่น การชำระค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ การต่อทะเบียนรถยนต์ การคัดสำเนาทะเบียนบ้าน การทำบัตรประจำตัวประชาชน การชำระเงินประกันสังคม หรือ บริการประชาชนอื่นในทำนองเดียวกัน ทั้งนี้ต้องเป็นการให้บริการนอกสำนักงาน หรือนอกสถานที่ให้บริการตามปกติ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่ศาลากลางจังหวัด/ศูนย์ราชการ ที่ว่าการอำเภอที่ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น สำนักงานของศูนย์ดำรงธรรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นเหมาะสม เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายสำนักงาน มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย

2.3 ด้านการบริการและส่งต่อ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม มีความรับผิดชอบเอาใจใส่ติดตามผลหลังรับเรื่องราวร้องทุกข์ ปัญหาความต้องการของประชาชน มีการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมมีการจัดการอย่างเป็นระบบ มีการรับเรื่องร้องเรียนและส่งไปยังฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังมีแนวทางแก้ไขไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ปัญหาของประชาชนที่มา ร้องเรียน

2.4 ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร หมายถึง มีการสร้างความรู้ความเข้าใจ ให้กับประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ของศูนย์ดำรงธรรม มีการสร้างความเข้าใจเบื้องต้นแก่ประชาชนในการยื่นเรื่องกรณีขอรับบริการหลาย ๆ เรื่อง พร้อมกันในคราวเดียว ซึ่งมักจะใช้กับงานบริการที่มีความซับซ้อนและต้องมีขั้นตอน เฉพาะที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จทันทีได้และการให้บริการที่ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการ ก่อนเข้าสู่บริการอื่น ๆ ของรัฐ ซึ่งจะช่วยนำพา ผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

2.5 ด้านบริการให้คำปรึกษา หมายถึง มีการให้คำปรึกษาต่อประชาชนที่มา ขอคำปรึกษาในเรื่องกฎหมาย คดีความ มีการให้คำปรึกษาต่อประชาชนที่มาขอคำปรึกษา ในเรื่องการจดทะเบียนต่าง ๆ การประกอบอาชีพ ด้านการศึกษา เป็นต้น มีทีมเจรจา ต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะ พ้องร้องหรือร้องเรียน

2.6 ด้านการแจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีสถานที่ในการแจ้ง ข้อมูล การแจ้งเบาะแส การร้องเรียน ที่เหมาะสม มีการเก็บข้อมูลของผู้มาแจ้ง การแจ้ง เบาะแส การร้องเรียนการกระทำที่สงสัยว่าเป็นการกระทำผิดกฎหมาย ผ่าฝืน ไร่เป็น ความลับเพื่อความปลอดภัยของผู้แจ้งเบาะแส และเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมปฏิบัติหน้าที่ ตามจรรยาบรรณและจริยธรรม

2.7 ด้านหน่วยเคลื่อนที่เร็ว หมายถึง ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีขั้นตอนการทำงาน ของระบบรับร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์ เพจศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร มีการส่ง เจ้าหน้าที่ของหน่วยเคลื่อนที่เร็ว เพื่อไประงับ/ช่วยเหลือ/ติดตาม จับกุม เมื่อปกครอง จังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ได้รับแจ้งเหตุ กรณีประสบเหตุ

ฉุกเฉิน เร่งด่วนที่ต้องการความช่วยเหลือหรือมีการกระทำผิดกฎหมายที่เกิดขึ้นซึ่งหน้า
หรือมีเหตุทะเลาะวิวาท

3. แนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม
ในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร หมายถึง การที่ผู้วิจัยได้นำระดับประสิทธิผล
การดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมมาหา
แนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมในเขตอำเภอ
เมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยการใช้การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 ท่าน
แล้วจึงสรุปผลการสัมภาษณ์นำเสนอเป็นความเรียง

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยการบริหาร
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม
4. บริบททั่วไปของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยการบริหาร

ความหมายของปัจจัยการบริหาร

Mescon, Albert and Kheddouri (1985, p.4) ได้ให้ความหมายของคำว่า การบริหาร คือ กระบวนการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการและการควบคุมการปฏิบัติงาน ของสมาชิกในองค์การ และการใช้ทรัพยากรอื่นใดที่ทำให้องค์การบรรลุเป้าหมาย

Stoner, James A. F. & Freeman, E. R. (1989, p. 4) การให้ความหมาย คำว่า การบริหาร คือ กระบวนการเป็นวิธีการที่เป็นระบบในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่กล่าวว่าการบริหารเป็นวิธีการที่เป็นระบบก็เพราะว่าผู้บริหารทุกคนจะมีความสามารถในการจัดการลำดับกิจกรรม เพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ และในความหมายนี้ได้เน้นว่าการบริหารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การซึ่งหมายถึงว่า ผู้บริหารขององค์การใด ๆ ก็ตามจะพยายามให้บรรลุผลสุดท้ายเฉพาะที่กำหนดไว้ในงาน

Shafritz, Jay M. & Ott, J. Steven (2001, p. 30) และ Dessler, (2002, p. 2) ได้แบ่งกระบวนการบริหารออกเป็น 5 องค์ประกอบ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชา การประสานงาน และการควบคุม ดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายไว้ชัดเจนและเป็นลำดับขั้นตอน
2. กำหนดบทบาทไว้ชัดเจน
3. จัดระบบภายในองค์การเป็นไปตามลำดับขั้นตอน
4. มีสายงานการบังคับบัญชา

Pfiffner, J.M. & Sherwood, F.P. (1964, p. 3) เห็นว่าการบริหาร คือ การจัดการดำเนินการใช้ทรัพยากรมนุษย์และวัสดุเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

Simon, E.A. (1966, p. 3) ได้ให้คำนิยามการบริหารไว้ว่า คือ การทำงานระหว่างคน 2 คนขึ้นไป และทำงานที่มีประสิทธิภาพ ผู้ร่วมงานจะต้องมีความรู้มีทักษะ และทัศนคติในการทำงานที่สอดคล้องกัน

สมยศ นาวิการ (2550, หน้า 23) ได้กล่าวว่า ปัจจัยการบริหาร คือ กระบวนการของการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุมกำลังความพยายามของสมาชิกขององค์การและใช้ทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้

สมคิด บางโม (2555, หน้า 63) กล่าวว่า การจัดการหรือการบริหารกิจการต่าง ๆ จำเป็นต้องมีทรัพยากรเป็นปัจจัยพื้นฐานทางการจัดการ ปัจจัยสำคัญของการจัดการมี 4 ประการ ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และการจัดการ (Method) ปัจจัยทางการบริหาร 4 ประการ เป็นสิ่งจำเป็นเพราะประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการขึ้นอยู่กับความสมบูรณ์และคุณภาพของปัจจัยในด้านธุรกิจ ได้กล่าวถึง ปัจจัยของการจัดการว่า 6 M's คือ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และการจัดการ (Method) โดยเพิ่ม ตลาด (Market) และเครื่องจักร (Machine)

จากความหมายของปัจจัยทางการบริหารข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยทางการบริหาร หมายถึง องค์ประกอบทางการบริหารที่ทำให้เกิดควมมีประสิทธิภาพต่อการจัดการองค์การ

ความสำคัญของการบริหาร

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2541, หน้า 8 อ้างถึงใน ธวัช ราชมณี, 2561, หน้า 12) กล่าวว่า การบริหารเป็นภารกิจหลักของผู้บริหารที่ต้องกำหนดแบบแผน วิธีและขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานไว้อย่างมีระบบ เพราะถ้าระบบบริหารงานไม่ดีจะกระทบกระเทือนต่อส่วนอื่น ๆ ของหน่วยงาน นักบริหารที่ดีต้องรู้จักเลือกวิธีการบริหารที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะให้งานได้บรรลุจุดมุ่งหมายที่วางไว้การบริหารงานนั้นจะต้องใช้

ศาสตร์และศิลป์ทุกประการ เพราะการดำเนินการต่าง ๆ มิใช่เพียงแต่กิจกรรมที่ผู้บริหาร จะกระทำเพียงลำพังคนเดียว แต่ยังมีเพื่อนร่วมงานอีก หลายคนที่มีส่วนทำให้งานนั้น ประสบความสำเร็จผู้ช่วยงานแต่ละคนมีความแตกต่างกัน ทั้งในด้านสติปัญญา ความสามารถความถนัดและความต้องการที่ไม่เหมือนกันจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะนำ เทคนิควิธีและกระบวนการการบริหารที่เหมาะสมมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุ เป้าหมายขององค์การ

ธวัช ราชมี (2561, หน้า 12) ความสำคัญของการบริหารที่ดีที่จะก่อให้เกิดในสิ่งต่อไปนี้

1. คุณค่าในด้านการประหยัด การบริหารจะช่วยให้เกิดการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เช่น คน เงินเวลา วัสดุอุปกรณ์ได้อย่างประหยัด การสิ้นเปลืองสูญเปล่ามีน้อย แต่ได้ประโยชน์สูงสุด

2. คุณค่าในด้านประสิทธิภาพ การบริหารจะช่วยให้การทำงานเกิดผล งานที่คุ้มค่ากับการลงทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ไป ก่อให้เกิดความพึงพอใจในผลงานที่ได้รับ ตามความปรารถนาในงาานนั้นด้วย

3. คุณค่าในด้านประสิทธิผล การบริหารงานจะก่อให้เกิดประสิทธิผลของงาน ซึ่งหมายถึงการทำงานที่สำเร็จลุล่วงดังประสงค์หรือคาดหมายไว้เป็นหลัก

4. คุณค่าในด้านความเป็นธรรม การบริหารเป็นการดำเนินงานด้วยความ เป็นธรรมอย่างทั่วหน้าและทั่วถึง ปราศจากการเลือกที่รักมักที่ชัง โดยไม่ได้เลือกแบ่งแยกวรรณะ เชื้อชาติและศาสนา

5. การควบคุม คือ การควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ที่วางไว้หรือตามแผนที่วางไว้เพื่อให้งานดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยรวดเร็ว หน้าที่ในการบริหารเป็นของผู้บริหารทุกระดับชั้น

Luther Gulick ให้ความสำคัญของการควบคุม การสั่งการ การประสานงาน จะต้องสร้างขอบข่ายกาควบคุม (Span of control) ให้มีประสิทธิภาพ ต้องพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ประกอบ เช่น จำนวนคนที่เป็นหัวหน้า จำนวนคนที่เป็นลูกน้อง ความสามารถเฉพาะตัวของหัวหน้า ลักษณะเฉพาะของงานที่ทำ และเสถียรภาพขององค์การ อีกสิ่งหนึ่งที่ต้องคำนึงถึงในการบริหารจัดการองค์การ คือ เอกภาพการควบคุม (Unity of command) องค์การที่ดีต้องสามารถสร้างโครงสร้างอำนาจภายในองค์การในลักษณะที่มีหัวหน้าฝ่ายบริหารควบคุมและประสานงานต่าง ๆ แต่เพียงผู้เดียว องค์การเกิดขึ้นมา เพราะมนุษย์ที่มา

อยู่ร่วมกันได้ช่วยกันแบ่งงานกันทำตามความชำนาญพิเศษของแต่ละคน ซึ่งเป็นการประหยัดเวลาและแรงงานในการทำงานอย่างยิ่ง เมื่อสังคมขยายตัวขึ้นลักษณะการแบ่งงานกันทำจะสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้นจนในที่สุดจำเป็นต้องสร้างกลไกหรือโครงสร้างบางประการเพื่อผูกโยงประสานหน่วยงานแต่ละหน่วย (Work unit) เข้าด้วยกัน ดังนั้นหัวใจทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การจึงเป็นเรื่องของความพยายามจัดโครงสร้าง การประสานงานระหว่างหน่วยงานย่อยให้มีประสิทธิภาพ หลักในการประสานงานหน่วยงานย่อยมีอยู่สองวิธีที่ต้องใช้ควบคู่กันไป คือ วิธีแรกเรียกว่า การประสานงานโดยการสร้างกลไกในความควบคุมภายในขององค์การ หมายถึงการจัดตั้งโครงสร้างอำนาจ (Structure of authority) ซึ่งประกอบด้วยสายการบังคับบัญชาระหว่างหัวหน้าและลูกน้องเป็นลำดับชั้น เชื่อมโยงจากยอดถึงฐานของโครงสร้างอำนาจ โดยให้คนในแต่ละชั้นของโครงสร้างดังกล่าวแบ่งงานกันทำเป็นหน่วยงาน วิธีที่สอง เรียกว่า การประสานงานโดยการผูกมัดทางใจ ทำให้คนที่มาร่วมกันทำงานมีพลังจิตตั้งใจประกอบกรงานเต็มความสามารถและทำด้วยความกระตือรือร้นบรรยากาศในการทำงานดังกล่าวจะสร้างขึ้นได้ต้องอาศัยความสามารถของผู้นำ (Leadership) กิจกรรม 7 ประการมีดังนี้

P คือ การวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดเป้าหมายขององค์การว่าควรทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อะไร และจะดำเนินการอย่างไร

O คือ การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การจัดตั้งโครงสร้างอำนาจอย่างเป็นทางการภายในขององค์การเพื่อประสานงานหน่วยงานย่อยต่าง ๆ ให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การได้

D คือ การสั่งการ (Directing) หมายถึง การที่หัวหน้าฝ่ายบริหารมีหน้าที่ต้องตัดสินใจอยู่ตลอดเวลาโดยพยายามนำเอาการตัดสินใจดังกล่าวมาเปลี่ยนเป็นคำสั่งและคำแนะนำนอกจากนี้ยังหมายถึงการที่หัวหน้าฝ่ายบริหารต้องทำหน้าที่เป็นผู้นำขององค์การ

S คือ การบรรจุ (Staffing) หมายถึง หน้าที่ด้านบริหารงานบุคคลเพื่อฝึกอบรมเจ้าหน้าที่และจัดเตรียมบรรยากาศในการทำงานที่ดีไว้

CO คือ การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง หน้าที่สำคัญต่าง ๆ ในการประสานส่วนต่าง ๆ ของงานให้เข้าด้วยกันอย่างดี

R คือ การรายงาน (Reporting) หมายถึง การรายงานความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ในองค์การให้ทุกฝ่ายทราบ ทั้งนี้อาจใช้วิธีการต่าง ๆ เช่น การวิจัยและการตรวจสอบ

B คือ การงบประมาณ (Budgeting) หมายถึง หน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณในรูปของการวางแผนและการควบคุมด้านการเงินการบัญชี

องค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารจัดการ

องค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารจัดการ ดังนี้

1. การทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จโดยลำพังคนเดียวไม่ใช่อำนาจการบริหารจัดการ การบริหารจัดการเกิดขึ้นในบริบทของกลุ่ม โดยอย่างน้อยที่สุดกลุ่มนั้นจะต้องมีจำนวนสมาชิกตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป

2. กลุ่มบุคคลดังกล่าวจะต้องมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ร่วมกันและผู้จัดการจะต้องมีบทบาทสำคัญในการชี้แนะแนวทางในการกำหนดเป้าหมายของกลุ่มหรือเป็นผู้กำหนดเป้าหมายของกลุ่มเองในกรณีที่เป้าหมายของกลุ่มไม่ได้ถูกกำหนดขึ้นจากภายนอกหรือจากหน่วยงานระดับเหนือขึ้นไป

3. การบริหารจัดการเป็นงานทางด้านสมอง ใช้ความคิด ปฏิภาณ และการตัดสินใจ เพื่อสร้างเงื่อนไขและรักษาไว้ซึ่งเงื่อนไขสำหรับการบรรลุเป้าหมายของกลุ่ม

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารศูนย์ดำรงธรรม

ปัจจัยทางการบริหาร มีผู้วิจัยและศึกษาไว้เป็นจำนวนมาก ทั้งให้แนวคิดและทฤษฎีที่แตกต่างกัน ดังนี้

การบริหารจัดการองค์กรในปัจจุบัน ทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างก็มีการนำเทคนิคในการบริหารงานเรื่อง “ การจัดการความรู้ ” มาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้สามารถปฏิบัติงานบรรลุวิสัยทัศน์และเป้าหมายของแต่ละองค์กรได้อย่างไรก็ตาม การจัดการความรู้ของแต่ละองค์กรจะประสบผลสำเร็จได้มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อม ปัจจัยที่เอื้อหรือเป็นอุปสรรคต่อกระบวนการจัดการความรู้ขององค์กรนั้น ๆ ดังนั้นจึงได้นำเนื้อหาส่วนหนึ่งเกี่ยวกับ “ ปัจจัยเอื้อที่ทำให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ ” ตามโครงการพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. มานำเสนอให้ทราบว่า การที่องค์กรจะสามารถจัดการความรู้ให้บรรลุผลสำเร็จได้นั้นประกอบด้วย ปัจจัยการบริหาร 5 ประการ ดังนี้ (สำนักงาน ก.พ.ร., 2564)

1. ภาวะผู้นำและกลยุทธ์

การจัดการความรู้จะประสบผลสำเร็จได้อย่างดีนั้น จะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารองค์กร ผู้บริหารจะต้องเข้าใจแนวคิดและตระหนักถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการจัดการความรู้ เพื่อที่จะสามารถสื่อสารและผลักดันให้มีการจัดการความรู้ในองค์กร นอกเหนือจากการสนับสนุนจากผู้บริหารแล้ว อีกปัจจัยหลักที่ช่วยให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จในการจัดการความรู้ได้คือ ทิศทางและกลยุทธ์ที่ชัดเจนของการจัดการความรู้ เพื่อที่จะนำเอาเป้าหมายของการจัดการความรู้มากำหนดเป็นแผนงานและกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้สิ่งสำคัญคือ กลยุทธ์ของการจัดการความรู้ จะต้องสนับสนุนและสอดคล้องกับทิศทางในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อที่จะช่วยให้องค์กรเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

2. วัฒนธรรมองค์กร

สิ่งที่จะช่วยให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จในการจัดการความรู้ได้ก็คือ วัฒนธรรมของการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ระหว่างบุคคลภายในองค์กร บางองค์กรพบว่า บุคลากรภายในองค์กรไม่ยอมที่จะแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน เพราะกลัวว่าตัวเองจะหมดความสำคัญไป สิ่งเหล่านี้จะเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่กีดขวางการแบ่งปันความรู้ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาอันยาวนาน ดังนั้น องค์กรจะต้องทำความเข้าใจถึงอุปสรรคต่าง ๆ พยายามหาวิธีการที่จะกำจัดอุปสรรคต่าง ๆ เหล่านี้ออกไป โดยการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรให้เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ จะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารอย่างเต็มที่ เพื่อที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการเปลี่ยนแปลง

3. เทคโนโลยีสารสนเทศทางการจัดการความรู้

เทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนสำคัญ โดยเฉพาะ Internet และ Intranet ช่วยทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้สามารถทำได้ง่ายขึ้น รวมทั้งระบบฐานข้อมูลและ Knowledge Portal ที่ทันสมัย ก็จะมีส่วนช่วยให้การจัดการความรู้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยภาพรวมแล้วเทคโนโลยีสารสนเทศ มีส่วนสำคัญในการช่วยให้คนสามารถค้นหาความรู้ ดึงเอาความรู้ไปใช้ การวิเคราะห์ข้อมูลและการจัดเก็บเป็นระเบียบ แต่อย่างไรก็ตามการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรจะต้องมั่นใจว่าระบบเทคโนโลยีนั้นสามารถเชื่อมต่อหรือบูรณาการเข้ากับระบบเดิมที่มีอยู่และใช้ได้ง่าย ทำให้การแลกเปลี่ยนความรู้เกิดได้รวดเร็วและสะดวกยิ่งขึ้น

4. การวัดผล

การวัดผลของการจัดการความรู้จะช่วยให้องค์กรทราบถึงสถานะปัจจุบัน การดำเนินการมีความคืบหน้าเพียงใดและได้ผลตามที่คาดหวังไว้หรือไม่อย่างไร ทำให้องค์กรสามารถทบทวน ประเมินผล และทำการปรับปรุงกลยุทธ์และกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการจัดการความรู้ได้

5. โครงสร้างพื้นฐาน

ถึงแม้ว่าองค์กรจะมีแผนกลยุทธ์ในการจัดการความรู้ที่ดี ผู้บริหารให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่และบุคลากรในองค์กรทุกระดับตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ ก็ตาม กิจกรรมในการแลกเปลี่ยนความรู้อาจดำเนินไปอย่างไม่ราบรื่น ถ้าขาดโครงสร้างหรือระบบรองรับสำหรับบุคลากรให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้กันได้สะดวก โครงสร้างพื้นฐานนี้หมายถึงทั้งสิ่งที่จับต้องได้ เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ หรือสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เช่น โครงสร้างหรือระบบงานที่เอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ นอกจากนี้แล้วควรพิจารณาถึงโครงสร้างของหน่วยงานหรือบุคลากรที่จะรับผิดชอบในการจัดการความรู้ เช่น การจัดตั้งทีมงานข้ามฝ่าย เพื่อให้บุคลากรจากทุกฝ่ายสามารถเข้ามาร่วมกันวางแผนและดำเนินการในเรื่องของการจัดการความรู้ ประการสุดท้ายคือระบบบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น ระบบการประเมินผลงานและระบบการยกย่องชมเชยและให้รางวัล ต้องเอื้อต่อการจัดการความรู้ขององค์กร จะเห็นได้ว่าปัจจัยการบริหารเอื้อทั้ง 5 ประการนี้ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยองค์กรควรบริหารจัดการปัจจัยเอื้อทั้ง 5 ประการอย่างเป็นระบบและให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสอดคล้องเชื่อมโยงกัน ก็จะทำให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จเป็นอย่างดียิ่งขึ้น (สำนักงาน ก.พ.ร., 2564)

ฉลงรัฐ อินทรีย์ (2550, หน้า 10) กล่าวว่า ปัจจัยที่เอื้อ/มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ ได้แก่ 1) ผู้บริหาร (Administrators) 2) การสื่อสารของการจัดการความรู้ (Communication of KM) 3) วัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานในสถานศึกษาเอกชน (Culture of the Private Higher Educational Staff) 4) ยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ (Strategy in KM)

เสนาะ กลิ่นงาม (2551, หน้า 82-95) อธิบายว่า ปัจจัยการบริหารที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดการองค์การ มีรายละเอียดต่อไปนี้

1. ภาวะผู้นำ (Leadership) คือ ความสามารถที่จะสร้างอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับแผนกลยุทธ์การจัดการความรู้ ซึ่งเป็นแผนหลักขององค์การ โดยการโน้มน้าว (Persuasion) จูงใจ (Motivation) การเปลี่ยนแปลงค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์การ (Corporate Values and Culture) ผู้บริหารจะต้องใช้ภาวะผู้นำเพื่อชักนำให้บุคลากรเดินไปในทิศทางเดียวกัน ร่วมมือกันอย่างเข้มแข็ง เพื่อนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างเต็มที่ จูงใจให้บุคลากรปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมใหม่ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ เปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์เพื่อสร้างความผูกพัน และง่ายต่อการผลักดันกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริง ดังนั้น ภาวะผู้นำจึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของผู้บริหารในการบริหารการการจัดการความรู้ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันต่อไป

2. วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture) วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง แบบแผนวิธีการและกฎเกณฑ์ของการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากรของหน่วยงาน ส่วนความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กร คือ การทำงานของคนในองค์กรนั้นจะต้องมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยีสมัยใหม่ ด้วยวิธีการศึกษา อบรมความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำความรู้นั้นมาปรับใช้พัฒนาการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม

3. เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารความรู้ (Information Technology and Knowledge Communication) เป็นเครื่องมือสำคัญในการสนับสนุนการจัดการความรู้ได้เป็นอย่างดี ช่วยจัดเก็บ รวบรวม ประมวล เก็บรักษา เผยแพร่และการนำความรู้ไปใช้ แต่เทคโนโลยีสารสนเทศไม่ใช่หลักประกันแห่งความสำเร็จเสมอไป ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวช่วยให้การจัดการความรู้แพร่หลายมีความเป็นไปได้มากขึ้น ช่วยให้บุคลากรค้นหาความรู้ ดึงความรู้มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และการจัดเก็บเป็นระเบียบ เช่น อินเทอร์เน็ต และอินทราเน็ต ช่วยให้มีการแลกเปลี่ยนและแบ่งความรู้ได้ง่าย รวมทั้งการจัดระบบฐานข้อมูลและช่องทางสื่อสารความรู้ (Knowledge Portal) ที่ทันสมัยมีส่วนช่วยให้การจัดการความรู้มีประสิทธิภาพ ซึ่งเทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดการความรู้ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1) เทคโนโลยีการสื่อสาร (Communication Technology) ช่วยทำให้การเข้าถึงความรู้ทำได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว น่าสนใจ เช่น จาก Intranet หรือ Internet 2) เทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานร่วมกันของคนในองค์กร (Collaboration Technology) องค์กรสามารถประสานการทำงานการใช้ข้อมูลร่วมกันจาก Groupware, Web band,

Web blog เป็นต้น 3) เทคโนโลยีการจัดเก็บ (Storage Technology) ช่วยในการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นเสมือนคลังความรู้ เช่น Data Warehouse

4. โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) โครงสร้างพื้นฐานและระบบรองรับ หมายถึง สิ่งที่จับต้องได้ เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือสิ่งจับต้องไม่ได้ เช่น โครงสร้างและระบบที่เอื้ออำนวยให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ รวมถึงโครงสร้างหน่วยงาน การจัดบุคลากรที่จะรับผิดชอบในการจัดการความรู้ เช่น การตั้งทีมงานข้ามฝ่าย เพื่อให้มีการวางแผนและการดำเนินงานร่วมกัน และระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ ตำแหน่งของบุคคล การฝึกอบรมพนักงาน การหมุนเวียนงานและระบบรางวัล เพื่อการจูงใจ ระบบประเมินผลงาน ระบบการยกย่องชมเชย และระบบรางวัล เพื่อการจูงใจเอื้อต่อการจัดการความรู้ และการถ่ายทอดความรู้ สำเร็จได้ไม่ใช่เรื่องเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์หรือเอกสาร แต่เป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างคน

5. การวัดและประเมินผล เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่ง ที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ การวัดผลการจัดการความรู้จะช่วยให้องค์การทราบสถานะปัจจุบัน การดำเนินการมีความคืบหน้าและผลเป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ทำให้องค์การสามารถทบทวน ประเมินผล และปรับปรุงกลยุทธ์และกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการจัดการความรู้ได้ เช่น การวัดและประเมินทรัพย์สินทางปัญญา การหาความเชื่อมโยงระหว่างผลตอบแทนการลงทุนกับความรู้ขององค์การ และความเชื่อมโยงระหว่างความรู้ ความสามารถในการปรับตัวบุคคลกับผลการปฏิบัติงาน ทำให้ทราบแนวโน้มของการพัฒนาการจัดการความรู้ ช่วยให้สามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และขั้นตอนการพัฒนาการจัดการความรู้ในองค์การให้มีคุณค่า มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ในทัศนะของนักวิชาการเกี่ยวกับการวัดผลและการประเมินผลการจัดการความรู้ นั้น เรียกต่างกันหลายอย่าง เช่น “การวัดผลการเรียนรู้” หรือ “การวัดความรู้” และ “การวัดการดำเนินการ” แอลลี (Allee, 1977) หรือ “การวัดทรัพย์สินทางปัญญา” (Intellectual Capital-IC) การวัดผลและการประเมินผลความรู้ในองค์การแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ 1) การวัดผลด้านระบบ (System Performance Phase) เพื่อวัดประสิทธิภาพของโปรแกรม Knowledge Portal และพฤติกรรมขององค์การ 2) การวัดผลลัพธ์ของระบบ (Outcome Performance Phase) การจัดการความรู้และการแลกเปลี่ยนความรู้ที่เกิดขึ้นจะต้องส่งผลทางบวกต่อสมรรถภาพด้านเทคนิคของพนักงาน 3) ผลลัพธ์สุดท้ายของระบบ (Outcome Performance Phase) สุดท้ายการจัดการความรู้และการแลกเปลี่ยนที่เกิดขึ้นจะต้องส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์การ

เตือนใจ รักษาพงศ์ (2551, หน้า 8) กล่าวว่า ปัจจัยที่เอื้อ/มีอิทธิพลต่อการจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำ (Leadership) 2) กลยุทธ์ (Strategy) 3) วัฒนธรรมองค์การ (Culture) 4) โครงสร้าง (Structure) 5) เทคโนโลยี (Technology) 6) การวัดผล (Measurement)

ยุทธศักดิ์ ไชยสีหา (2556, หน้า 145) ได้ศึกษาปัจจัยทางการบริหาร 5 ด้าน ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ 2) ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร 3) ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร 4) ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 5) ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ตัวแปรตามคือ การบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน 4 ด้าน ได้แก่ 1) การกระจายอำนาจ 2) การบริหารแบบมีส่วนร่วม 3) การบริหารตนเอง 4) การบริหารที่ยืดหยุ่นต่อเนื่อง เป็นระบบ

ประยงค์ ศรีโทมี (2561, หน้า 7) ศึกษาปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดการศึกษาของโรงเรียน ได้ปัจจัยทางการบริหาร 5 ด้าน ดังนี้ 1) ภาวะผู้นำ 2) การติดต่อสื่อสาร 3) บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ 4) โครงสร้างองค์การ 5) เทคโนโลยีสารสนเทศ

วิมาลย์ สีทอง (2563, หน้า 9) ศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในจังหวัดสกลนคร โดยกล่าวว่า ปัจจัยการบริหาร มี 8 ด้าน คือ 1) ภาวะผู้นำ 2) บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ 3) การบริหารจัดการ 4) การพัฒนาบุคลากร 5) หลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน 6) โครงสร้างองค์การ 7) เทคโนโลยีสารสนเทศ 8) งบประมาณ

ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร แต่ละด้านมีรายละเอียดที่จะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ด้านภาวะผู้นำ

1.1 ความหมายของภาวะผู้นำ

กวี วงศ์พุด (2550, หน้า 14-15 อ้างถึงใน วิมาลย์ สีทอง, 2563, หน้า 29-30) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับผู้นำไว้ 5 ประการคือ

1) ผู้นำ หมายถึง ผู้ซึ่งเป็นศูนย์กลางหรือจุดรวมของกิจกรรมภายในกลุ่มเปรียบเสมือนแกนของกลุ่ม เป็นผู้มีโอกาสติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นมากกว่าทุกคนในกลุ่ม มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของกลุ่มสูง

2) ผู้นำ หมายถึง บุคคลซึ่งนำกลุ่มหรือพากันไปสู่วัตถุประสงค์หรือจุดหมายที่วางไว้แม้แต่เพียงชี้แนะให้กลุ่มไปสู่จุดหมายปลายทางก็ถือว่าเป็นผู้นำ

3) ผู้นำ หมายถึง บุคคลซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่คัดเลือกหรือยกให้เขาเป็นผู้นำของกลุ่มซึ่งเป็นไปโดยอาศัยลักษณะทางสังคมมิติของบุคคลเป็นฐาน และสามารถแสดงพฤติกรรมของผู้นำได้

4) ผู้นำ หมายถึง บุคคลซึ่งมีคุณสมบัติเฉพาะบางอย่าง คือ สามารถสอดแทรกอิทธิพลบางประการอันก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของกลุ่มได้มากที่สุด

5) ผู้นำ หมายถึง บุคคลผู้ซึ่งสามารถนำกลุ่มไปในทางที่ต้องการเป็นบุคคลที่มีส่วนร่วมและเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการแสดงบทบาทหรือพฤติกรรมความเป็นผู้นำ

วิมาลย์ สีทอง (2563, หน้า 31) อธิบายว่า ภาวะผู้นำหรือความเป็นผู้นำ คือ พฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงถึงความรู้ความสามารถในการบริหาร การสร้างสรรค์ สร้างศรัทธา และสร้างความกลมเกลียว ความร่วมมือร่วมใจให้เกิดขึ้นระหว่างผู้ร่วมงาน หรือผู้ตามเพื่อปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางที่ผู้นำหรือผู้บริหารต้องการบรรลุตาม วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

1.2 แนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำ

ทฤษฎีภาวะผู้นำมีวิวัฒนาการจากการศึกษา ตามแนวความคิด ความเชื่อของทฤษฎีภาวะผู้นำในแต่ละช่วง เป็นผลทำให้เกิดแนวคิดมาพัฒนาเป็นภาวะผู้นำ และนำมาใช้ในการพัฒนาผู้นำกลุ่มและองค์กร การศึกษาแนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำนั้น ได้มีผู้ศึกษาทฤษฎีความเป็นผู้นำไว้มาก ความคิดเกี่ยวกับทฤษฎีภาวะผู้นำตามที เสริมศักดิ์ วิศาลภรณ์ (2552, หน้า 42 อ้างถึงใน วิมาลย์ สีทอง, 2563, หน้า 31) ได้ จัดแบ่งทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำออกเป็น 4 กลุ่ม คือ 1) ทฤษฎีคุณลักษณะผู้นำ 2) ทฤษฎี พฤติกรรมผู้นำ 3) ทฤษฎีผู้นำตามสถานการณ์ และ 4) ทฤษฎีผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและ เปลี่ยนสภาพ

1.2.1 ทฤษฎีคุณลักษณะผู้นำ

ทฤษฎีคุณลักษณะผู้นำ (Trait Theory) แนวความคิดของทฤษฎี เชื่อว่า ผู้นำจะมีลักษณะแตกต่างไปจากบุคคลธรรมดาในสองลักษณะ คือ ลักษณะทาง กายภาพ (Physical traits) และลักษณะทางบุคลิกภาพ (Personality traits) การศึกษา ลักษณะทางกายภาพนั้นเป็นการศึกษาเกี่ยวกับรูปร่าง รูปทรง ส่วนสูง น้ำหนัก ความแข็งแรง ส่วนลักษณะทางบุคลิกภาพเป็นการศึกษาถึงเรื่องลักษณะท่าทาง

ความตื่นตัว การรู้จักเข้าสังคม ความทะเยอทะยาน และความคิดริเริ่ม เป็นต้น

1.2.2 ทฤษฎีพฤติกรรมผู้นำ

ทฤษฎีพฤติกรรมผู้นำ (Leader Behavior Theory) ทฤษฎีนี้ เริ่มต้นประมาณตอนต้นสงครามโลกครั้งที่ 2 จนถึงประมาณปี ค.ศ. 1967 เนื่องจากความเจริญทางด้านจิตวิทยาการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ และทฤษฎีคุณลักษณะของผู้นำมีข้อบกพร่องทางด้านต่าง ๆ นักวิจัยจึงมุ่งมาสนใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้นำที่เหมาะสม ซึ่งจะทำให้ผู้นำเป็นผู้มีประสิทธิภาพ โดยการศึกษาตามทฤษฎีพฤติกรรมผู้นำนี้ มี 2 แบบ คือ แบบที่ 1 ศึกษาหน้าที่ของผู้นำ (Leadership functions) และแบบที่ 2 ศึกษาแบบของผู้นำ หรือแบบภาวะผู้นำ (Leadership styles) (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2552 หน้า 48) การศึกษาแบบภาวะผู้นำ คือ การศึกษาวิธีการจัดการกับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมากนักวิจัยจะแบ่งแบบของผู้นำออกเป็น 2 แบบ คือ แบบมุ่งงาน (Task-oriented style) กับแบบมุ่งคน (Employee-oriented style)

1.2.3 ทฤษฎีผู้นำตามสถานการณ์

การศึกษาภาวะผู้นำตามสถานการณ์นี้มีทฤษฎีสำคัญ ๆ ที่ควรศึกษา คือ ทฤษฎีผู้นำตามสถานการณ์ ของฟีดเลอร์ (Fiedler) ทฤษฎีวิถีทาง-เป้าหมายของเฮาส์ (House) ทฤษฎีภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของเฮอร์เชย์และแบลนชาร์ด Hersey & Blanchard เป็นต้น ดังที่ เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2552, หน้า 85-104) ได้สรุปไว้ ดังนี้

1. ตัวแบบสถานการณ์ ของฟีดเลอร์ เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกลุ่มที่มีประสิทธิผล ซึ่งขึ้นอยู่กับความเหมาะสมระหว่างรูปแบบปฏิกริยาความสัมพันธ์ ระหว่างผู้นำกับผู้ใต้บังคับบัญชาและสถานการณ์ขององค์การที่มีอิทธิพลต่อผู้นำแบบภาวะผู้นำ ฟีดเลอร์ ได้ชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมภาวะผู้นำที่สำคัญของบุคคลคนเดียวกันอาจเปลี่ยนแปลงไปในแต่ละสถานการณ์ แต่แรงจูงใจที่แสดงแต่ละพฤติกรรมนั้น ๆ อาจไม่เปลี่ยนแปลงก็ได้จากการที่ฟีดเลอร์ สร้างแบบทดสอบชนิดสั้น ๆ ซึ่งแบบภาวะผู้นำ ออกเป็น 2 แบบ

1.1 ผู้นำที่มีแรงจูงใจมุ่งงาน (Task motivated)

มุ่งในความสำเร็จของงาน

1.2 ผู้นำที่มีแรงจูงใจให้มุ่งสัมพันธ์ (Relationship

motivated) มีความต้องการเห็นสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างบุคคล (Fiedler and Garcia อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2552, หน้า 86)

1.2.4 ทฤษฎีผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและเปลี่ยนสภาพ

ทฤษฎีผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและเปลี่ยนสภาพ ทฤษฎีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership Theory) และแบบเปลี่ยนสภาพ (Transformational Leadership Theory) เป็นการศึกษาภาวะผู้นำที่มุ่งเน้นการเสริมแรงอย่างเหมาะสม เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยน ซึ่งเป็นพฤติกรรมความต้องการของมนุษย์ขั้นพื้นฐานและเป็นการศึกษาที่มุ่งเน้น แบบการมอบอำนาจ แบบให้มีส่วนร่วม แบบการแนะนำแบบการสั่ง ยกระดับความต้องการ ความเชื่อ ทศนคติ คุณธรรมของผู้ตามให้สูงขึ้น เพื่อให้มีผลต่อการพัฒนาการเปลี่ยนแปลง กลุ่ม องค์การให้มีประสิทธิผล จึงทำให้เกิดแนวคิดภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและเปลี่ยนสภาพ เป็นวิธีการ 2 วิธีที่จะช่วยอธิบายวิธีที่ผู้นำและผู้ตามมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน ดังนี้ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2552, หน้า 57-71)

1) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและผู้นำเปลี่ยนสภาพ เกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ทำให้ความคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำกว้างขวางขึ้นบุคคลทั้งสองมีความเห็นว่า ภาวะผู้นำมีผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงในระดับต่ำ และการเปลี่ยนแปลงในระดับสูงของผู้ใต้บังคับบัญชาและองค์การ การเปลี่ยนแปลงระดับต่ำเป็นการที่ผู้นำสนองความต้องการในปัจจุบันของผู้ใต้บังคับบัญชาและทำงานตามมาตรฐานขององค์การโดยการใช้ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนในทางตรงกันข้าม ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงในระดับสูงของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งถูกกระตุ้นให้ทำงานที่ท้าทายและให้มีความรับผิดชอบมากขึ้น ขณะเดียวกันมีส่วนช่วยให้องค์การมีการเปลี่ยนแปลงและมีนวัตกรรมใหม่ ๆ ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพจะสามารถช่วยให้ผู้ตามหรือผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานได้ในระดับที่สูงสุด มีผลงานมากกว่าระดับที่คาดหวังการที่สามารถปฏิบัติงานได้ก็เพราะว่า ผู้นำมีความสามารถที่จะคลายผู้ใต้บังคับบัญชา ยกเกณฑ์ของความสำเร็จให้มีระดับสูงขึ้น และสามารถช่วยให้แก้ปัญหาได้หลายวิธี

2) ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนกับภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพต่างก็มีส่วนที่คล้ายกันและต่างกันในส่วนที่ต่างกันนั้นต่างกัน 2 ประการที่สำคัญ คือ ประการแรก แม้ว่าภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพจะทราบความต้องการในปัจจุบัน และเป้าหมายของผู้ใต้บังคับบัญชาคืออะไร แต่ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพแตกต่างจากภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนเชิงรุก ในประเด็นที่ว่าได้พยายามยกระดับความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาให้สูงขึ้น การยกระดับความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชา ทำได้โดย

ยกระดับความคาดหวังของผู้ใต้บังคับบัญชาในเรื่องเกี่ยวกับความต้องการ และปฏิบัติงาน เช่น ย้ำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารับผิดชอบมากขึ้น ให้มีอิสระในการทำงานมากขึ้น ประการที่สอง ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพแตกต่างจากภาวะผู้นำเชิงรุก โดยที่ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพนั้นพยายามพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีความเป็นผู้นำ และสามารถแก้ปัญหาของตนเองและของผู้อื่น

สรุปได้ว่า ปัจจัยการบริหารด้านภาวะผู้นำถือว่ามีความสำคัญยิ่งต่อผู้บริหารทุกคน เพราะจะเป็นแนวทางไปสู่การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้สำเร็จผลตามเป้าหมาย จะต้องใช้ศิลปะในการโน้มน้าวบุคคลในองค์กรให้คล้อยตาม เพื่อให้ความร่วมมือและช่วยปฏิบัติงาน ผู้นำเพียงคนเดียวจะไม่สามารถทำงานให้สำเร็จได้ แต่ความสามารถของผู้นำในการชักจูงให้บุคคลในองค์กรคล้อยตามและยินยอมปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจจะเป็นส่วนสำคัญให้งานสำเร็จ

2. ด้านโครงสร้างองค์การ

2.1 ความหมายของโครงสร้างองค์การ

ยุทธศักดิ์ ไชยสีหา (2555, หน้า 14) ได้สรุปว่า โครงสร้างองค์การ หมายถึง กระบวนการของการกำหนดความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการระหว่างบุคคล โดยการจัดสายงาน การแบ่งงาน การกำหนดบุคคลตามความเหมาะสมของงาน ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

อัชราภรณ์ มาตรา (2555, หน้า 27) ได้สรุปไว้ว่า โครงสร้างองค์การ เป็นการจัดโครงสร้างที่เอื้อต่อการมีส่วนร่วม การจัดระบบมอบหมายงานและความรับผิดชอบเป็นระบบ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดสายงานการบังคับบัญชา และมีกฎระเบียบแนวปฏิบัติที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และมีการจัดบุคลากรให้ปฏิบัติหน้าที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ

อุณหยา ผาผง (2556, หน้า 15) ได้สรุปไว้ว่า โครงสร้างองค์การ หมายถึง การกำหนดบทบาทหน้าที่ กลุ่มของงานที่เป็นทางการซึ่งมอบหมายให้ปัจเจกบุคคลหรือฝ่ายเป็นผู้ดำเนินการดำเนินงาน การจัดกลุ่มงานตามจุดประสงค์หรือหน้าที่ของงาน การกำหนดบทบาทและจัดสรรอำนาจหน้าที่ชัดเจน การกระจายอำนาจ การควบคุม การปฏิบัติงาน การวางแผนการปฏิบัติงาน การใช้อำนาจหน้าที่ในการบริหารงาน การใช้กฎระเบียบข้อบังคับในองค์การ

สรุปได้ว่า โครงสร้างองค์การ หมายถึง การกำหนดการจัดสายงาน การบังคับบัญชา การกำหนดบทบาทหน้าที่ การแบ่งงาน การกำหนดบุคคลตามความเหมาะสมของงาน การกระจายอำนาจ การควบคุมการปฏิบัติงาน การวางแผนการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงานตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การ

Hodge and Anthony (1998, pp. 373-379 อ้างถึงใน วิมาลย์ สีทอง, 2563, หน้า 56) ได้กล่าวถึง ลักษณะของโครงสร้างที่มีประสิทธิผลไว้ 6 ประการ ดังนี้

- 1) ช่วยให้สามารถดำเนินงานให้บรรลุโดยใช้ค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด
- 2) กระตุ้นให้มีการคิดค้นนวัตกรรมในองค์การ
- 3) มีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวได้
- 4) เชื้อต่อการทำงานของบุคลากรในองค์การและส่งเสริมการ

พัฒนาบุคลากร

- 5) ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน
- 6) ส่งเสริมให้เกิดกลยุทธ์ในการทำงาน

สัมฤทธิ์ กางเพ็ง (2551, หน้า 126) ได้กล่าวถึง การจัดโครงสร้างที่เหมาะสมไว้ว่าการจัดโครงสร้างที่เหมาะสมควรเป็นการจัดโครงสร้างการบริหารเชื้อให้มีความร่วมมือในหมู่สมาชิก มีขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่ซ้ำซ้อน สะดวกและคล่องตัว มีการมอบหมายงานได้ตรงกับความรู้ความสามารถของบุคลากร และมีกฎ ระเบียบ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่เชื้อต่อการปฏิบัติงาน

Daft (2004 อ้างถึงใน สุเมณฑิพย์ สามิภักดิ์, 2557, หน้า 16) ที่สรุปเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การได้เป็น 5 ด้านหลัก ๆ คือ การแบ่งงานกันทำ (Division of Work) สายการบังคับบัญชา (Chain of Command) การสื่อสารในองค์การ (Communication) การทำงานเป็นทีม (Team) การกระจายอำนาจการตัดสินใจ (Decentralization decision) ซึ่งเป็นแนวคิดที่มีความชัดเจนและได้รับการอ้างอิงอย่างกว้างขวางศึกษาโครงสร้างองค์การและมีความครอบคลุมบริบท

สรุปได้ว่าโครงสร้างองค์การควรเป็นโครงสร้างที่เชื้อต่อการเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ควรจัดโครงสร้างมอบหมายงานและความรับผิดชอบให้ฝ่ายงานต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ และเชื้อต่อการทำงานของบุคลากร ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มี

ความสะดวกและคล่องตัว และมีกฎระเบียบ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงจัดโครงสร้างองค์การที่มีความยืดหยุ่นเน้นการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ

3. ด้านวัฒนธรรมองค์กร

3.1 ความหมายของวัฒนธรรมขององค์กร

ยุกตักดี ไชยสีหา (2555, หน้า 24-25) สรุปไว้ว่า วัฒนธรรมขององค์กร หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่มีอยู่ในองค์กรที่ประกอบด้วย 2 ลักษณะ คือ ลักษณะรูปธรรม ได้แก่ สิ่งประดิษฐ์ สัญลักษณ์ วิธีการทำงาน โครงสร้างองค์กร ขนบธรรมเนียมประเพณี พฤติกรรม เป็นต้น และลักษณะนามธรรม ได้แก่ ค่านิยม ความเชื่อ ข้อสมมติ คุณดมการณ์ ความเข้าใจ เป็นต้น ซึ่งบุคลากรในองค์กรยึดถือเป็นแนวทางหรือเป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ และมีการถ่ายทอดให้สมาชิกใหม่ได้เรียนรู้ และยอมรับว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้อง ซึ่งจะทำให้แต่ละองค์กรมีความแตกต่างกันตามลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรนั้น ๆ

อุณหยา ผาผง (2556, หน้า 38) ได้สรุปว่า วัฒนธรรมขององค์กร หมายถึง แนวทางการประพฤติและวิธีปฏิบัติที่เราใช้อยู่เป็นประจำของบุคลากรในองค์การ ได้แก่ ความเชื่อ และค่านิยมในองค์การ ขนบธรรมเนียมประเพณีปฏิบัติของโรงเรียน ซึ่งเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและการปฏิบัติงานประจำวันในองค์การโดยไม่ยึดติดกับโครงสร้างองค์กร

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ คือ สภาพแวดล้อมภายในองค์การ สภาพการดำเนินการใด ๆ ภายในองค์การที่ทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จลงด้วยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากร บรรยากาศการบริหารจัดการ การเอื้ออำนวยต่อการสร้างบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ

ลัดดา อ่ำสอาด (2555, หน้า 9-10 อ้างถึงใน วิมาลย์ สีทอง, 2563, หน้า 39) กล่าวว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอก และสภาพแวดล้อมภายใน ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลมาจากนอกโรงเรียนที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมภายในโรงเรียน ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี

1.1 เศรษฐกิจ หมายถึง สภาพเศรษฐกิจของผู้ปกครอง ซึ่งมีรายได้ที่มั่นคง สามารถสนับสนุนการศึกษาของนักเรียน และโรงเรียนมีการปรับตัวให้เท่าทันสภาพเศรษฐกิจเพื่อการบริหารงานที่มีความคุ้มค่า คุ่มทุน

1.2 สังคม หมายถึง การคิดและการปฏิบัติที่เกิดจากการเรียนรู้ร่วมกันของกลุ่มผู้ปกครองและชุมชน เห็นคุณค่าความสำคัญของการศึกษาว่า การศึกษา คือ กระบวนการพัฒนาคนให้สมบูรณ์ และชุมชนมีแหล่งการเรียนรู้นอกโรงเรียน เพื่อให้บริการทางการศึกษาแก่นักเรียน

1.3 การเมือง หมายถึง แนวนโยบายของรัฐบาลในการส่งเสริมให้บุคคลมีสิทธิและโอกาสเสมอกันในการได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่า 12 ปี และบทบาทของนักการเมืองที่มีอิทธิพลต่อองค์การ

1.4 เทคโนโลยี หมายถึง การนำความรู้ แนวคิดกระบวนการ และผลผลิตทางวิทยาศาสตร์มาใช้ร่วมกันอย่างมีระบบ เพื่อพัฒนาให้ก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง ปัจจัยผลลัพธ์จากบุคลากร ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล และการดำเนินงานภายในโรงเรียน ได้แก่ วัฒนธรรมองค์การ และบรรยากาศองค์การ

2.1 วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง องค์การมีแบบแผน ค่านิยม ความเชื่อ บรรทัดฐานที่ยึดถือร่วมกัน มีระบบมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีคณะกรรมการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม มีการบริหารจัดการต่อความเสี่ยงและมีการบริหารงานที่โปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การ

2.2 บรรยากาศองค์การ หมายถึง องค์การมีการเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บริหาร และครูมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และมีสภาพแวดล้อมที่ดีเอื้อต่อการปฏิบัติงานไปในทิศทางที่พึงประสงค์

สรุปได้ว่า บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การควรมีการจัดบรรยากาศให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานของครูมีความเป็นมิตร ความเอื้ออารีต่อกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันด้วยความจริงใจ ให้เกียรติซึ่งกันและกันเกื้อกูลกันมีการสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ทุกคนเข้าใจตรงกันและยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ และดำรงวัฒนธรรมที่ดีของโรงเรียนให้มีความยั่งยืนในองค์การ

4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ยุทธศักดิ์ ไชยสีหา (2555, หน้า 27) ได้สรุปว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้จัดการสารสนเทศ เป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องตั้งแต่การเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล การแสดงผลลัพธ์ การทำสำเนา และการสื่อสารโทรคมนาคม เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เหมาะสมและสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้

คำเตียง กำเก็ลียง (2556, หน้า 32 อ้างถึงใน วิมาลย์ สิทธิทอง, 2563, หน้า 59) ได้สรุปว่า การใช้เทคโนโลยีเป็นการที่นำอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่เหมาะสม เช่น การนำคอมพิวเตอร์เป็นสื่อการเรียนการสอน เอาความรู้ ความคิด วิธีการทาง วิทยาศาสตร์ ศิลปะและอุปกรณ์ไปประยุกต์ใช้ในงานในด้านต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์ในทาง ปฏิบัติ ทั้งส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่สูงขึ้นในการ ดำเนินการเพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์

วุฒิพร ประทุมพงษ์ (2556, หน้า 44 อ้างถึงใน วิมาลย์ สิทธิทอง, 2563, หน้า 59) สรุปไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง การนำข้อมูลที่ได้มา กลับกรองให้เป็นข้อมูลสารสนเทศ การใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือสนับสนุนการเรียนรู้ การค้นหาข้อมูลข่าวสารเพื่อการเรียนรู้ และการเผยแพร่ข้อมูล

จากความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศข้างต้น สรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำข้อมูลที่ได้มากลับกรองให้เป็นข้อมูลสารสนเทศเป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องตั้งแต่การเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล การแสดงผลลัพธ์การทำสำเนา และการสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อให้ได้สารสนเทศที่เหมาะสม และการใช้เครื่อง คอมพิวเตอร์เพื่อค้นหา เพื่อการเรียนรู้ และการเผยแพร่ข้อมูล

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

วุฒิพร ประทุมพงษ์ (2556, หน้า 43-44) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทต่อการศึกษามาก โดยเฉพาะเทคโนโลยีทางด้าน คอมพิวเตอร์และการสื่อสารโทรคมนาคมมีบทบาทที่สำคัญต่อการพัฒนาการศึกษา ดังนี้

1) เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีส่วนช่วยเรื่องการเรียนรู้

ปัจจุบันมีเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการเรียนรู้หลายด้าน มีระบบคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (CAI) ระบบสนับสนุน การรับรู้ ข่าวสาร เช่น การค้นหาข้อมูลข่าวสารเพื่อการเรียนรู้ ใน World Wide Web เป็นต้น

2) เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการจัดการศึกษา โดยเฉพาะการจัดการศึกษา สมัยใหม่จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลข่าวสารเพื่อการวางแผน การดำเนิน การติดตามและประเมินผลซึ่งอาศัยคอมพิวเตอร์ และระบบสื่อสาร โทรคมนาคมเข้ามามีบทบาทที่สำคัญ

3) เทคโนโลยีสารสนเทศกับการสื่อสารระหว่างบุคคล ในเกือบ ทุกวงการทั้งทางด้านการศึกษา จำเป็นต้องอาศัยสื่อสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคล เช่น การสื่อสารระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน โดยใช้องค์ประกอบที่สำคัญช่วยสนับสนุนให้เกิด ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เช่น การใช้โทรศัพท์โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ วิดีโอคอนเฟอเรนซ์ เป็นต้น

จากแนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมควรมีการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อ มีสื่อเทคโนโลยีที่เหมาะสมและพร้อมใช้งาน และเกิดประโยชน์สูงสุด มีการพัฒนาบุคลากร ให้ใช้ระบบสารสนเทศในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบฐานข้อมูลใน ด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารข้อมูลและกำหนดผู้รับผิดชอบต่อการบำรุงรักษา เทคโนโลยี และพัฒนาระบบฐานข้อมูล

5. ด้านการติดต่อสื่อสาร

5.1 ความหมายของการติดต่อสื่อสาร

Frank & Brownell (1989 อ้างถึงใน แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธ์ (2559, หน้า 11) อธิบายว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การแลกเปลี่ยนข่าวสาร (Communication Transactions) ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในระดับต่าง ๆ และที่มีความ เชี่ยวชาญต่างกันหลายพื้นที่โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการปรับรูปแบบองค์กรใหม่ หรือ เพื่อการเปลี่ยนแปลงการปรับรูปแบบองค์กรแล้วดำเนินการตามรูปแบบองค์กรใหม่นั้น ๆ และเพื่อการประสานงานกิจกรรมประจำวันต่าง ๆ ในองค์กร

McCroskey, J. C. (1992 อ้างถึงใน แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธ์, 2559, หน้า 11) อธิบายว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการที่บุคคลสื่อความหมายให้เกิด ในใจของอีกคนโดยเนื้อหาเป็นได้ทั้งวจนภาษาและอวจนภาษาในบริบทขององค์กรที่เป็น แบบทางการ

ยาเบ็น เรืองจรรยาศรี (2564, ออนไลน์) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร เป็นความหมายของมนุษย์ที่ต้องการถ่ายทอด (Transmit) เพื่อแลกเปลี่ยน (Share) ข่าวสาร (Information) ความคิด (Idea) และทัศนคติ (Attitudes) ระหว่างกัน

สรุปได้ว่า การสื่อสารในองค์กร หมายถึง กระบวนการติดต่อสื่อสาร รูปแบบต่าง ๆ ระหว่างคนในองค์กร เป็นสื่อกลางให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรก่อให้เกิดการสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรในทุกส่วนงานในองค์กร สร้างความเข้าใจร่วมกันไปในทิศทางเดียวกันและบรรลุเป้าหมายสู่ผลสำเร็จขององค์กร

5.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร

5.2.1 ทฤษฎีทางจิตวิทยา (Psychological Theory) พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร คือ คุณลักษณะเฉพาะของอวัยวะต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล เกิดขึ้นระหว่างเวลาที่บุคคลเปิดรับข่าวสารกับเวลาที่บุคคลนั้นตอบรับข่าวสารนั้น

ทฤษฎีสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารของมนุษย์ที่สำคัญ ได้แก่ ทฤษฎีเกี่ยวกับสิ่งเร้า การตอบสนอง ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงกระตุ้น (Motivation) โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการทางร่างกายของมนุษย์ (Physical needs) และความต้องการทางด้านจิตใจ (Psychological needs) อันเป็นพื้นฐานสำคัญของการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ (Persuasion) ในกระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล

5.2.2 ทฤษฎีทางสังคม (Sociological Theory) แนวคิดนี้มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีและการวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบรรดาสัญลักษณ์ต่าง ๆ (Symbolic interaction) ในสังคม ทฤษฎีนี้ถือว่า พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ที่เกิดขึ้นในสังคมเป็นผลมาจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันและกันของการติดต่อสื่อสารระหว่างมนุษย์

William J. Reddin. (1970, pp. 102–105) นักจิตวิทยาอธิบายว่าที่มนุษย์ต้องการติดต่อสื่อสารนั้นก็เพื่อสนองความต้องการทางสังคมที่สำคัญ 3 ประการ คือ 1) การเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Inclusion) 2) ความต้องการการควบคุม (Control) 3) ความต้องการความรัก (Affection)

สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสาร คือ กระบวนการถ่ายทอดข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรือจากกลุ่มหนึ่งไปยังอีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งการถ่ายทอดอาจใช้ภาษาพูด ภาษาเขียน หรือสัญลักษณ์อื่น ๆ ที่สามารถทำให้เข้าใจข่าวสารได้ตรงกัน

เนื่องจากการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมในห้วงระยะเวลาการดำเนินงานที่ผ่านมา ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นของการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ทั้งด้านการปรับเปลี่ยนแนวคิดเกี่ยวกับบริหารจัดการ การจัดการเรียนรู้ บทบาทของชุมชน ทำให้ทุกฝ่ายเกิดองค์ความรู้ใหม่ในเชิงหลักการ แต่ยังมีปัญหาอุปสรรค ด้านปัจจัยหลายด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม การบริหารงานของผู้บริหาร การกระจายอำนาจยังไม่ชัดเจน การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียค่อนข้างน้อย ดังนั้นจากแนวคิดทฤษฎีปัจจัย การบริการที่กล่าวมาข้างต้น เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของสำนักงาน ก.พ.ร. (2564) แนวคิดของเสนาะ กลิ่นงาม (2551, หน้า 82-95) และแนวคิดของยุทธศักดิ์ ไชยสีหา (2556, หน้า 145) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดตามบริบทพื้นที่ของอำเภอเมืองสกลนคร จึงกำหนดเป็นปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จ 5 ประการ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นในการดำเนินงานขององค์กร ผู้วิจัยจึงนำมาสรุปและปรับใช้ในการวิจัยเป็นปัจจัยทางการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรม ในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ดังนี้

1. ด้านภาวะผู้นำ หมายถึง ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีวิสัยทัศน์ในการบริหารงานมองการณ์ไกลมีการคาดคะเนแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนครได้อย่างถูกต้อง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในการพัฒนางานให้บรรลุวัตถุประสงค์ มีการใช้ความรู้ ความสามารถในการบริหารมาประยุกต์ในการบริหารงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิผล มีความสามารถในการใช้ข้อมูลพิจารณาผลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนครอย่างเที่ยงตรงและเป็นธรรม ผู้บริหาร ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบวินัย มีคุณธรรมและจริยธรรม มีความสามารถในการประสานงานกับบุคคลองค์กรหรือหน่วยงานอื่น ๆ มีการนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ และมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาตัดสินใจที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและเป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน

2. ด้านโครงสร้างองค์กร หมายถึง ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการจัดโครงสร้างมอบหมายงานและความรับผิดชอบให้ฝ่ายงานต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ มีกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้บุคลากรปฏิบัติงานตรงตามความรู้ความสามารถและเหมาะสมกับงาน มีการจัดโครงสร้างองค์กรที่มีความยืดหยุ่นเน้นการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ มีการจัดโครงสร้างการบริหารงานที่ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความสะดวก

และคลองตัว มีการประสานงานและติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างใกล้ชิด มีการรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารศูนย์ดำรงธรรมฯ ทราบอย่างสม่ำเสมอ และมีการกระตุ้นให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มความสามารถ

3. ด้านวัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ศูนย์ดำรงธรรม ตั้งอยู่ในภูมิทัศน์ที่เหมาะสม สะดวกต่อราษฎรที่มาติดต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน มีความรักความผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีการจัดทำแผนปฏิบัติการ แผนงาน โครงการ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และเป้าหมาย รวมถึงนโยบายในระดับต่าง ๆ มีระบบจัดการและการให้บริการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีการประสานสัมพันธ์กับทีมงาน เพื่อให้ดำเนินงานราบรื่นและบรรลุ วัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ มีบรรยากาศของความไว้วางใจซึ่งกันและกันที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน มีการแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบของกฎหมาย และวิธีปฏิบัติงานเสริมสร้างองค์ความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม และมีการจัดอบรมเรื่องกฎหมายต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น กฎหมายที่ดิน กฎหมายหนี้สิน เป็นต้น

4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ศูนย์ดำรงธรรม มีเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับบริบทของศูนย์ดำรงธรรมฯ ผู้บริหารให้ความสำคัญของการเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมฯ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการจัดการงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีการพัฒนาบุคลากรให้ใช้ระบบสารสนเทศในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีผู้รับผิดชอบต่อการบำรุงรักษาเทคโนโลยีสารสนเทศ และพัฒนาระบบฐานข้อมูลอย่างเหมาะสม

5. ด้านการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ศูนย์ดำรงธรรม ได้ประสานงานกับชุมชน เพื่อแสวงหาความร่วมมือ ช่วยเหลือ สนับสนุนงานเกี่ยวกับการร้องเรียน ร้องทุกข์ของราษฎร บุคลากรได้รับข้อมูลข่าวสาร มีระบบการสื่อสารที่มีความเที่ยงตรง มีการนำเอาข้อมูลย้อนกลับไปใช้เพื่อปรับปรุงงานด้านการบริหาร มีการพัฒนาเครื่องมือที่ทันสมัย และวิธีใช้ในการติดต่อสื่อสาร และมีเครือข่ายในการประสานงานอย่างหลากหลายช่องทาง ระหว่างศูนย์ดำรงธรรมระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และระดับตำบล

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงาน

ความหมายของประสิทธิผล

ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของประสิทธิผลไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

Hoy and Miskel (1991, p. 379) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิผลการจัดการองค์การ หมายถึง การที่ผู้บริหารสามารถใช้ภาวะผู้นำเป็นจุดศูนย์รวมในการจัดการองค์การทำให้พนักงานเกิดความพอใจ ส่งผลให้การดำเนินงานขององค์การมีประสิทธิผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

Hoy, and Miskel (1991, p. 384) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินประสิทธิผลองค์การโดยพิจารณาจากความสามารถในการปรับเปลี่ยน การบรรลุเป้าหมาย ความพึงพอใจ ความสนใจในชีวิต

Etzioni (1964, p. 8) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การว่า หมายถึง ขนาดของความสามารถขององค์การในการที่จะสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่กำหนดไว้

Schein (1970, p. 117) ได้ให้ความหมายของ ประสิทธิผลขององค์การว่า หมายถึง สมรรถนะ (Capacity) ขององค์การในการที่จะอยู่รอด (Survive) ปรับตัว (Adapt) รักษาสภาพ (Maintain) และเติบโต (Grow) ไม่ว่าองค์การนั้นจะมีหน้าที่ใดต้องการให้ลุล่วง

Hall (2002, p. 7) กล่าวถึงการที่องค์การจะมีประสิทธิผลได้นั้น จำเป็นต้องทำการจัดวางองค์การใหม่ โดยพิจารณาถึงประเด็นที่สำคัญ คือ ทิศทางของกลยุทธ์หรือจุดมุ่งเน้นขององค์การ วิสัยทัศน์ ค่านิยม ความเป็นผู้นำ การเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้ากระบวนการภายในขององค์การ และมาตรการการตรวจสอบความก้าวหน้าในการบรรลุถึงสิ่งที่องค์การปรารถนา

สมใจ พรหมทองบุญ (2559, หน้า 10) กล่าวว่า ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้เกิดผลสำเร็จที่ก่อให้เกิดผลดีทั้งกับตัวบุคคลและองค์กร ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ทั้งในเชิงปริมาณ และคุณภาพรวมถึงความพึงพอใจของบุคลากรทุกฝ่าย

เยาวดี รวงชัยกุล วิบูลย์ศรี (2551, หน้า 102-103) กล่าวว่า การประเมินผลหรือการวัดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ตามระยะเวลาที่ทำการประเมิน ดังนี้

1. การประเมินระหว่างการทำงาน เป็นการประเมินเพื่อติดตาม
 ความสำเร็จของโครงการในขณะที่โครงการนั้น ๆ กำลังดำเนินอยู่ การประเมินประเภทนี้ให้
 ข้อมูลเชิงวิเคราะห์ที่จำเป็นแก่ผู้จัดการโครงการและผู้ตัดสินใจเพื่อปรับนโยบาย
 วัตถุประสงค์ ตลอดจนการจัดการทรัพยากรของโครงการ ผลจากการประเมินระหว่าง
 ดำเนินการนี้ อาจจะทำให้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์สำหรับการวางแผนโครงการใหม่ได้ด้วย
2. การประเมินเมื่อสิ้นสุดโครงการ เป็นการประเมินเพื่อวิเคราะห์ผลผลิต
 ทั้งหมดที่เกิดขึ้นเมื่อสิ้นสุดโครงการ การประเมินประเภทนี้จะให้สารสนเทศที่จำเป็น
 ทั้งหมดแก่ผู้ตัดสินใจและผู้วางแผน สำหรับใช้เพื่อการวางแผนโครงการใหม่ และเพื่อเป็นแนว
 ทางการประเมินผลในอนาคตต่อไป
3. การประเมินย้อนหลัง เป็นการประเมินเพื่อตรวจสอบย้อนหลังเมื่อ
 โครงการสิ้นสุดไปแล้วในช่วงระยะเวลาหนึ่งว่า มีผลกระทบจากโครงการหรือไม่อย่างไร
 Mott (1972, p. 96) ได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิผลของ
 องค์กรโดยพิจารณาจาก ปริมาณและคุณภาพของผลผลิต ประสิทธิภาพ ความสามารถ
 ในการปรับตัว ความสามารถในการยืดหยุ่น
 Thompson, James D. (1967, p. 534) ได้ให้คำจำกัดความของประสิทธิผล
 ขององค์กรว่า หมายถึง การที่องค์กรในฐานะที่เป็นระบบสังคมสามารถบรรลุถึง
 เป้าหมายได้
 Etzioni, A. (1964, p. 8) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ชีตชั้นของ
 ความสามารถของประสิทธิผลขององค์กรในการทำให้บรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่กำหนดไว้
 William J. Reddin (1970, p. 3) ได้ให้คำจำกัดความของประสิทธิผลของ
 องค์กรว่า เป็นผลสัมฤทธิ์ทางการบริหาร ที่ผู้บริหารได้สร้างผลผลิต (Output) ที่เป็นไป
 ตามตำแหน่งงานของตนและตามมาตรฐานงานที่กำหนดไว้ในองค์กร
 Richard L. Daft (2001, pp. 29–30) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพขององค์กร
 ตามแนวคิดทรัพยากร (Resource-based Approach) หมายถึง องค์กรที่ประสบ
 ความสำเร็จในการสรรหาทรัพยากรที่มีคุณค่าและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรนั้นได้อย่างมี
 ประสิทธิภาพ และได้ให้คำจำกัดความของประสิทธิผลขององค์กร ตามแนวคิด
 กระบวนการภายใน (Internal Process Approach) ไว้ว่า หมายถึง องค์กรที่มีการจัดการ
 ภายในที่ดี มีสุขภาพ และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และราบรื่น สมาชิกในองค์กรมี
 ความสุขและพอใจกับองค์กร หน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรสามารถประสานการทำงาน

ซึ่งกันและกันได้อย่างดี ส่งเสริมให้ได้ผลผลิตสูง

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ระดับความสามารถของคนงาน ในการดำเนินปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามความสัมพันธ์ และสอดคล้องกับบริบทขององค์การนั้น ๆ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์การ

Steers (1977 อ้างถึงใน ทวีลาภ แสนพาน, 2560, หน้า 23) ได้เสนอตัวแปร สำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์การโดยแยกออกตามลักษณะได้ 4 ประเภท ใหญ่ ๆ คือ

1. ลักษณะขององค์การ ประกอบด้วย โครงสร้างและเทคโนโลยี โครงสร้าง หมายถึง ความสัมพันธ์ของทรัพยากรด้านมนุษย์ที่ได้กำหนดไว้ในองค์การ การวิเคราะห์ โครงสร้างจึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้คือ การกระจายอำนาจความชำนาญ เฉพาะอย่าง ความเป็นทางการสายการบังคับบัญชา ขนาดขององค์การ ขนาดของ คณะกรรมการ เทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือหรือวิธีการซึ่งองค์การใช้ในการแปรสภาพ ตัวป้อนออกเป็นผลผลิต ซึ่งมีผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์การด้วยเช่นกัน การวิเคราะห์เทคโนโลยีจึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้ คือ การปฏิบัติการ วัสดุ อุปกรณ์ความรู้

2. ลักษณะของสภาพแวดล้อม ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมภายนอก และสภาพแวดล้อมภายใน สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง สภาพแวดล้อมของงานซึ่งมี ความหมายต่อกิจกรรมในการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ภายนอกจึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ ความสลับซับซ้อน ความมั่นคง ความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อมองค์การ สภาพสภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง บรรยากาศขององค์การ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในจึง รวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ โอกาสของความสำเร็จ ความเอาใจใส่ การให้รางวัล การลงโทษ ความมั่นคง ความเสี่ยง ความเปิดเผย

3. ลักษณะของบุคคลในองค์การ ประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์การ และการปฏิบัติงาน ความผูกพันขององค์การ หมายถึง ความปรารถนาของบุคคลที่จะ รักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ความผูกพัน แบบเป็นทางการ และความผูกพันทางจิตใจและความรู้สึก การวิเคราะห์ความผูกพัน ต่อองค์การจึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ ความสนใจ และความผูกพัน

ที่บุคลากรมีต่อองค์กร การปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่ดีตามที่องค์กรต้องการ ในทุกระดับขององค์กร การวิเคราะห์การปฏิบัติงานจึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ แรงจูงใจ เป้าหมาย ความต้องการ ความสามารถ และความชัดเจนในบทบาทของบุคลากรในองค์กร

4. นโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน หมายถึง เครื่องมือที่จะช่วยฝ่ายบริหารให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้และมีประสิทธิภาพ การวิเคราะห์นโยบายการบริหารและการปฏิบัติจึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ การกำหนดเป้าหมายที่แน่นอน การจัดการ และการใช้ทรัพยากร การสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน แบบของผู้นำ ภาวะผู้นำ

กรณี มหานนท์ (2529, หน้า 107-110) และสมพงษ์ เกษมสิน (2514, หน้า 34-35) ได้อธิบายถึงลักษณะระดับของประสิทธิผลไปในทิศทางเดียวกัน คือ ประสิทธิภาพในบริบทของความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (Cause and effect) ได้แบ่งความมีประสิทธิภาพออกเป็น 3 ระดับ กล่าวคือ

1. ประสิทธิภาพของบุคคล (Individual effectiveness) เป็นผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของพนักงานหรือสมาชิกขององค์กร ซึ่งหน้าที่งานที่ถูกปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งของงานหรือตำแหน่งในองค์กร และโดยทั่วไปผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้ประเมินผล และใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพิจารณาขึ้นค่าตอบแทน หรือการให้รางวัลตอบแทน สำหรับปัจจัยที่เป็นเหตุให้เกิดประสิทธิผลระดับบุคคล ได้แก่ ความสามารถ (Ability) ทักษะ (Skill) ความรู้ (Knowledge) เจตคติ (Attitude) แรงจูงใจ (Motivation) และความเครียด (Stress)

2. ประสิทธิภาพกลุ่ม (Group effectiveness) เป็นผลรวมของการช่วยเหลือสนับสนุนของสมาชิกในกลุ่มทั้งหมด โดยที่ประสิทธิผลของกลุ่มเป็นมากกว่าผลรวมของการช่วยเหลือสนับสนุนของแต่ละบุคคลในงานประเภทระบบสายพาน แต่เป็นในรูปของพลังร่วม (Synergy) ที่แสดงถึงการรวมตัวกันของการร่วมมือร่วมใจช่วยเหลือกันของบุคคลที่มีลักษณะเกินกว่า การรวมตัวกันธรรมดา สำหรับ ปัจจัยที่เป็นเหตุให้เกิดประสิทธิผลระดับกลุ่ม ได้แก่ ความสามัคคี (Cohesiveness) ภาวะผู้นำ (Leadership) โครงสร้าง (Structure) สถานภาพ (Status) บทบาท (Roles) และบรรทัดฐาน (Norms)

3. ประสิทธิภาพขององค์กร (Organizational Effectiveness) องค์กรประกอบไปด้วยบุคคลและกลุ่ม

ดังนั้น ประสิทธิภาพขององค์การ จึงประกอบด้วย ประสิทธิภาพของบุคคล และกลุ่ม แต่ประสิทธิภาพขององค์การ ได้รับผลกระทบของพลังร่วม (Synergistic effects) ที่ทำให้องค์การมีประสิทธิภาพในระดับสูงกว่าความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพของกลุ่มจะขึ้นอยู่กับ ประสิทธิภาพของบุคคล ในขณะที่ประสิทธิภาพขององค์การขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคคล และกลุ่ม ความสัมพันธ์ทั้ง 3 ระดับนี้ จะมีพลังร่วม ซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพของกลุ่มมี มากกว่าผลรวมของประสิทธิภาพของบุคคล เพราะว่า การใช้พลังร่วมจะตระหนักถึงการใช้ ความพยายามร่วมกัน สำหรับปัจจัยที่เป็นเหตุให้เกิดประสิทธิภาพระดับองค์การ ได้แก่ สภาพแวดล้อม (Environment) เทคโนโลยี (Technology) กลยุทธ์ (Strategy) โครงสร้าง (Structure) กระบวนการต่าง ๆ (Process) และวัฒนธรรม (Culture) (ลูซี่ อินทา, 2561, หน้า 41-42)

จากที่กล่าวถึงข้างต้นเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์การ ผลสำเร็จหรือผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เป็นเรื่องการเน้น ความสำคัญของสิ่งที่ออก แทนที่จะเป็นสิ่งที่ป้อนเข้า จุดมุ่งหมายที่สำคัญของผลลัพธ์ จึงได้แก่การศึกษาว่าผลลัพธ์ที่ปรากฏบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่เพียงใด

แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม

ประวัติความเป็นมาของศูนย์ดำรงธรรม

กระทรวงมหาดไทย ถือเป็นกระทรวงที่มีประวัติความเป็นมาอย่างช้านาน โดยในยุคแรกเริ่มได้มีการกำหนดภารกิจของกระทรวง คือ “บำรุงรักษาความสงบเรียบร้อย และให้มีความเจริญในเมืองต่าง ๆ” จนกระทั่งในยุคสมัยที่สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระยาดำรงราชานุภาพ เสนาบดีกระทรวงมหาดไทยพระองค์แรก ได้ทรงขยายบรมราชาบายของกระทรวงมหาดไทย เมื่อแรกเริ่มก่อตั้งจากเดิม ให้กลายเป็น “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ซึ่งถือเป็นการขยายขอบเขตภารกิจหน้าที่ให้มีความกว้างขวาง ครอบคลุมชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนมากยิ่งขึ้น และถูกใช้มาจนกระทั่งถึงปัจจุบัน อีกทั้งกระทรวงมหาดไทยมีหน่วยงานในสังกัดและบุคลากรประจำอยู่ทั้งในส่วนกลางและ ส่วนภูมิภาค ครอบคลุมทุกพื้นที่ของประเทศ ทำให้มีความใกล้ชิดกับประชาชนเป็นอย่างยิ่ง กระทรวงมหาดไทย จึงเปรียบเสมือนหน่วยงานหลักในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในทุกพื้นที่เพื่อนำมาดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้สำเร็จลุล่วงได้

(ประยูร พรหมพันธ์, 2556, หน้า 218)

ในยุคสมัยที่ประเทศไทยปกครองด้วยระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ พระมหากษัตริย์ทรงเป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตย หรือองค์รัฐสภาธิปัตย์ สามารถใช้อำนาจได้ในฐานะฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร และฝ่ายตุลาการ สำเร็จเด็ดขาดด้วยพระองค์เอง เสนาบดีเป็นเพียงผู้ทำการต่างพระเนตรพระกรรณ และกราบบังคมทูลเรื่องเกี่ยวกับราชการบ้านเมือง เพื่อทราบฝ่าละอองธุลีพระบาทเท่านั้นเอง จนกระทั่งภายหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครองเป็นระบอบประชาธิปไตยใน พ.ศ. 2475 งานบริหารราชการแผ่นดินที่เคยอยู่กับพระมหากษัตริย์ก็ถูกโอนไปอยู่ที่คณะรัฐมนตรี ตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ กรมเลขาธิการคณะกรรมการราษฎรก็ได้ถูกตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 14 กันยายน 2475 ก็ได้เปลี่ยนชื่อเป็นกรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี โดยสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี และทำหน้าที่เป็นสำนักงานปลัดกระทรวงของสำนักนายกรัฐมนตรีด้วย ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2495 ภายหลังจากนั้นได้มีประชาชนร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการว่าทุจริตต่อหน้าที่ โดยได้ส่งมายังนายกรัฐมนตรีในขณะนั้น คือ จอมพล ป. พิบูลสงคราม กรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรีจึงได้มีหนังสือเวียนที่ น.ว. 253/2495 ลงวันที่ 5 พฤศจิกายน 2495 แจงกระทรวง ทบวง กรม เรื่องการสอบสวนเรื่องร่ำร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการ เพื่อให้กระทรวง ทบวง กรม พิจารณาแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชน และดำเนินการสอบสวนเรื่องร่ำร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการในสังกัดตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้ ต่อมาคณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ ก.พ. พิจารณาวางระเบียบการสอบสวนเรื่องร่ำร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยตามหนังสือเวียน กรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ น.ว. 197/2496 ลงวันที่ 22 สิงหาคม 2496 คำสั่งตามหนังสือเวียนดังกล่าวจึงเป็นการวางแนวทางการสอบสวนข้าราชการ และมีผลผูกพันต่อการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร่ำร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทยด้วย ถึงแม้ว่ากระทรวงมหาดไทยจะมีภารกิจในการอำนวยความสะดวกอยู่แล้วก็ตาม ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมาการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทยก็ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ผนวกกับภายหลังก็ได้มี “ศูนย์บริการข่าวสารมหาดไทย” ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนสอบถามข้อมูล แสดงความคิดเห็น และร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของกระทรวงมหาดไทย โดยให้บริการทั้งทางไปรษณีย์และทางโทรศัพท์พร้อมกันทุกจังหวัดทั่วประเทศเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2536 แต่เมื่อดำเนินการมาได้ชั่วระยะก็พบกับอุปสรรคในการจัดการกับเรื่องร่ำร้องทุกข์ทั้งในแง่ของความซ้ำซ้อนของปัญหาและผู้ปฏิบัติ และ

ไม่มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน ดังนั้น เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2537 กระทรวงมหาดไทยจึงได้ปรับปรุงศูนย์บริการข่าวสารมหาดไทยขึ้นใหม่ โดยใช้ชื่อว่า “ศูนย์ดำรงธรรม” ซึ่งมีทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค สอดคล้องกับในระยะต่อมาได้มีการปรับบทบาทให้ศูนย์ดำรงธรรมดำเนินการเชิงรุกมากยิ่งขึ้นโดยเพิ่มบทบาทให้สามารถรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้ตลอดเวลา และให้องค์กรภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ฯลฯ เป็นต้น (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2558, หน้า 6)

เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการกำหนดสถานที่ตั้งอย่างชัดเจน เหมาะสม มีบุคลากรและเครื่องมือสื่อสารที่พร้อมเพรียง ติดต่อประสานงานกันได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น อนึ่ง ศูนย์ดำรงธรรมเกิดจากการนำเอาคำว่า “ดำรง” ที่หมายความว่า ทรงไว้ ชูไว้ ให้คงอยู่ อีกทั้งยังสอดคล้องกับพระนามของสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระยาดำรงราชานุภาพ เสนาบดีกระทรวงมหาดไทยพระองค์แรกอีกด้วย กับคำว่า “ธรรม” ที่หมายความว่า ความยุติธรรมและความถูกต้อง เมื่อรวมทั้งสองคำนี้ไว้ด้วยกัน หมายความว่า แห่งที่ทรงไว้ซึ่งความยุติธรรม จึงถือ ได้ว่าเป็นคำอันเป็นมงคลยิ่ง (ศุภกิต เสนนอก, 2558, หน้า 15)

แนวคิดและรูปแบบการดำเนินงาน

แนวคิดในการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย จะเน้นรูปแบบการสื่อสารทางโทรศัพท์ไม่เน้นเอกสาร เน้นการมีส่วนร่วมระหว่างภาคราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรพัฒนาเอกชน มูลนิธิชมรม สมาคม สถาบัน อาสาสมัคร และองค์กรภาคเอกชนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นแกนหลักในการประสานความร่วมมือของทุกองค์กร ส่วนรูปแบบการดำเนินงานของ “ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย” นั้น มีการจัดตั้งครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค โดยส่วนกลาง จะแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย มีที่ตั้งบริเวณชั้น 1 อาคารศาลาว่าการกระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรมหรือศูนย์ให้บริการประชาชนในลักษณะเดียวกับศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงของหน่วยงานระดับกรม และรัฐวิสาหกิจ มีที่ตั้งอยู่ในกรมและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแต่ละแห่ง ส่วนภูมิภาค จะแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/กิ่งอำเภอ ณ ที่ว่าการอำเภอและกิ่งอำเภอทุกแห่ง (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560, หน้า 2)

รูปแบบการจัดองค์กร

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้วเห็นว่า ศูนย์ดำรงธรรมเป็นช่องทางหนึ่งที่จะขับเคลื่อนนโยบายในการบริหารราชการให้เป็นรูปธรรม ดังนั้นเพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยการเพิ่มช่องทางการร้องทุกข์ที่มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ กระทรวงมหาดไทยจึงได้จัดวางโครงการศูนย์ดำรงธรรมรวม 2 ระดับ ประกอบด้วยส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย มีฐานะเป็นหน่วยงานเทียบเท่าระดับกองภายในสำนักงานปลัดกระทรวง มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตลอด 24 ชั่วโมง วิเคราะห์ติดตาม ประสาน และประเมินผลการทำงาน ส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดีรวมทั้งการปฏิบัติการในพื้นที่กรณีมีเรื่องสำคัญเร่งด่วน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยมีการจัดโครงสร้างในการแบ่งส่วนงานภายในออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

1. ส่วนวิเคราะห์รับเรื่อง มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตลอด 24 ชั่วโมง ลงทะเบียนรับเรื่องตอบปัญหาข้อซักถาม (กรณีที่ตอบได้) ประสานการรับเรื่องร้องเรียน และการแก้ไขปัญหาให้กับศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาค สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างภาคราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคเอกชน ประสานการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานติดตามประเมินผล และจัดทำรายงานประจำปีของศูนย์ดำรงธรรมฯ โดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากประชาชน ตลอดทั้งวัน (ไม่มีช่วงพักเที่ยง) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แล้วสรุปเรื่องแยกตามกลุ่มเรื่องและประเภท วิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน แยกเรื่องส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2. ส่วนเร่งรัดติดตามและประสานงาน มีหน้าที่เร่งรัด ติดตามผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในและนอกสังกัด กระทรวงมหาดไทย เสนอรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณาสั่งการ แจ้งผลการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ ตลอดจนจัดทำรายงานผลการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประจำเดือน

3. ส่วนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องกองทุนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดีวิเคราะห์และตรวจสอบเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ดูแลพลเมืองดีที่ได้รับความเดือดร้อนประกาศเกียรติคุณหรือให้รางวัลพลเมืองดีประจำปีจัดทำทะเบียนพลเมืองดีและติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนทั้งในส่วนกลางและจังหวัด

4. ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ มีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วน ทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และการสงเคราะห์พลเมืองดีทันทีที่ได้รับแจ้ง โดยลงไปปฏิบัติงานในพื้นที่ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ร่วมปฏิบัติ

ศูนย์ดำรงธรรมส่วนภูมิภาค แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับจังหวัด และระดับอำเภอ โดยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด แบ่งงานออกเป็น 5 ส่วน คือ

1. ส่วนรับเรื่อง มอบหมายให้กลุ่มงานปกครองจังหวัดรับผิดชอบ ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตลอด 24 ชั่วโมง ลงทะเบียนรับเรื่อง ตอบปัญหาข้อซักถาม (กรณีที่ต้องได้) แยกเรื่องและส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และข่าวพลเมืองดีให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว) หรือส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน หรือส่วนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดีสร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างภาคราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคเอกชน จัดทำทะเบียนอาสาสมัครผู้แจ้งข่าวจัดทำสถิติรายงานผลการดำเนินการให้กระทรวงทราบทุกเดือน

2. ส่วนวิเคราะห์ ติดตามและประสานงาน มอบหมายให้สำนักงานจังหวัด รับผิดชอบ ทำหน้าที่วิเคราะห์ติดตาม ประสานงาน และประเมินเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสาน แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาหาแนวทางแก้ไข รวมทั้งเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงาน และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

3. ส่วนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี มอบหมายให้กลุ่มส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดรับผิดชอบ ทำหน้าที่เรื่องกองทุนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดีจัดหาทุนรับผิดชอบการใช้จ่ายเงินกองทุน วิเคราะห์และตรวจสอบเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ดูแลพลเมืองดีที่ได้รับความเดือดร้อน ประกาศเกียรติคุณ หรือให้รางวัลพลเมืองดีประจำปีจัดทำทะเบียนพลเมืองดีและติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดีจังหวัด

4. ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว มอบหมายให้นายอำเภอเมืองรับผิดชอบทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วน ทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และการสงเคราะห์พลเมืองดีพื้นที่ที่ได้รับแจ้ง โดยการลงไปปฏิบัติในพื้นที่ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ร่วมปฏิบัติ

5. ส่วนประชาสัมพันธ์มอบหมายให้ประชาสัมพันธ์จังหวัด รับผิดชอบทำหน้าที่จัดทำแผนและบริหารงานประชาสัมพันธ์จัดรายการวิทยุ ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์สถานีที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560, หน้า 3-5)

ภารกิจของกระทรวงมหาดไทยในปัจจุบันกับการรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรม

ปัจจุบันภารกิจของกระทรวงมหาดไทยสามารถสรุปได้ 4 ภารกิจ คือ

1. การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน สังคม และการรักษาความมั่นคงภายใน
2. การอำนวยความสะดวกเป็นธรรมของสังคม
3. การพัฒนาและการช่วยเหลือประชาชนด้านต่าง ๆ
4. การส่งเสริมและพัฒนาการปกครอง การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม การจัดระเบียบชุมชน การสร้างสังคมที่ดีมีวินัยและส่งเสริมวัฒนธรรม ค่านิยม และสำนึกความเป็นไทย

ทุกภารกิจของกระทรวงมหาดไทยล้วนแล้วแต่เป็นการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” แทบจะทั้งสิ้น การร้องทุกข์ของประชาชนทุกเรื่องสามารถจัดแบ่งให้อยู่ในหมวดหมู่ของภารกิจของกระทรวงมหาดไทยได้ เช่น การร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาเสาพิทิดในชุมชนอยู่ในภารกิจที่ 1. การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน สังคม และการรักษาความมั่นคงภายใน การร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาข้อพิพาททางแพ่งของประชาชนที่จะต้องมีคนกลางในการไกล่เกลี่ย อยู่ในภารกิจที่ 2. การอำนวยความสะดวกเป็นธรรมของสังคม การร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาภัยธรรมชาติต่าง ๆ อยู่ในภารกิจที่ 3. การพัฒนาและการช่วยเหลือประชาชนด้านต่าง ๆ หรือแม้กระทั่งการร้องทุกข์เกี่ยวกับการขาดปัจจัยในการสนับสนุนการส่งเสริมวัฒนธรรมชุมชน ซึ่งจะอยู่ในภารกิจที่ 4. การส่งเสริมและพัฒนาการปกครอง การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม การจัดระเบียบชุมชน การสร้างสังคมที่ดีมีวินัยและส่งเสริมวัฒนธรรม ค่านิยม และสำนึกความเป็นไทย ฯลฯ เป็นต้น การร้องทุกข์ของประชาชนจึง

เปรียบเสมือนกุญแจดอกสำคัญที่จะเปิดประตูสู่การเข้ารับบริการขอความช่วยเหลือ
ต่อหน่วยงานของรัฐ (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2557, หน้า 2-3)

ศูนย์ดำรงธรรมมีภารกิจ 7 ด้าน (ภรณ์ยู มายูร, 2561, หน้า 81) คือ

1. ด้านการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์
2. ด้านการบริการเบ็ดเสร็จ
3. ด้านการบริการและส่งต่อ
4. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษา
5. ด้านการรับเรื่องราวความต้อการและข้อเสนอแนะของประชาชน
6. ด้านการปฏิบัติตามนโยบายสำคัญ เร่งด่วนของรัฐบาล/หัวหน้าคณะ
รักษาความสงบแห่งชาติ
7. ด้านการจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

“ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” ถือเป็นเครื่องมือหลักในการบริหารงานของรัฐบาล
พลเอก ประยุทธ์จันทร์โอชา ในการปรับเปลี่ยนบทบาทใหม่ โดยเพิ่มอำนาจให้มีการจัดตั้ง
“ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” ในแต่ละจังหวัด ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับ
ที่ 96/2557 โดยกำหนดอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดังกล่าวเพิ่มขึ้น ทั้งในส่วนกลางและระดับ
จังหวัดขึ้นตรงกับกระทรวงมหาดไทย เพื่อให้ประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด
และการปฏิบัติงานของส่วนราชการในการบริการประชาชนมีคุณภาพ รวดเร็วและลด
ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน รวมถึงรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน และการปฏิรูปประเทศ
ทั้งนี้กระทรวงมหาดไทยได้มีการจัดประชุมระดับผู้บริหารของกระทรวงและผู้ว่าราชการ
จังหวัดทั่วประเทศ เพื่อขับเคลื่อนตามนโยบายของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.)
โดยเห็นว่า การเพิ่มอำนาจให้กับศูนย์ดำรงธรรมให้กลายเป็น “ศูนย์ที่สั่งการเบ็ดเสร็จ”
หลังจากเปิดศูนย์ดำรงธรรมมาแล้วตั้งแต่ปี 2537 แต่ค่อย ๆ หมดบทบาทลง เมื่อรัฐบาล
ที่มาจากการเลือกตั้งเลือกใช้ศูนย์บริการประชาชนที่ทำเนียบรัฐบาลและร้องเรียนผ่านทาง
สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (ส.ส.) ดังนั้น รัฐบาลพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา จึงได้มีประกาศ
คณะรักษาความสงบแห่งชาติหรือคำสั่งดังกล่าว โดยมีเหตุผล ดังต่อไปนี้

1. ต้องการให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจเพิ่มขึ้น เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมเป็น
“ศูนย์สั่งการเบ็ดเสร็จ” เพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับ
มีอบพิชผลการเกษตรที่มีอยู่ทั่วประเทศให้จำกัดอยู่ในเฉพาะพื้นที่นั้น ๆ

2. ต้องการจัดโครงสร้างการบริหารใหม่ ให้มีการแบ่งลักษณะงานเป็น 2 ประเภท คือ งานปกติได้แก่การรับเรื่องร้องทุกข์การให้คำปรึกษา การให้บริการ ข้อมูล การจัดตั้งบอร์ดบริหารและกำหนดเป็นคณะทำงาน 4 กลุ่ม และอีกประเภทหนึ่ง คือ งานกรณีพิเศษ ขึ้นอยู่กับบอร์ดบริหารในการพิจารณาเป็นกรณีไป เช่น ปัญหาน้ำท่วม ปัญหาร้ายพิบัติปัญหายาเสพติด เป็นต้น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ได้มีชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน

3. เมื่อแต่ละจังหวัดได้จัดตั้ง “ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” ตามนโยบายของคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) เรียบร้อยแล้ว จะเป็นการแก้ไขปัญหาในเชิงรุก โดยเน้นการมีส่วนร่วมของคนในพื้นที่ให้มากที่สุด ก่อให้เกิดลักษณะงานที่ปฏิบัติงานเป็นรูปธรรม คือ One Stop Service รวมทั้งเป็นการวางนโยบายเชิงรุกและวางยุทธศาสตร์ให้กับศูนย์ดำรงธรรม เพื่อจัดตั้งคณะทำงานที่จะเข้าไปศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายล่วงหน้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาราคาพืชผลทางการเกษตร และปัญหาน้ำท่วม ซึ่งเป็นปัญหาที่เผชิญอยู่ซ้ำซากทุกปีหากสามารถใช้กลไกการประสานหน่วยงานราชการที่มีอยู่ตอนนี้อย่างเป็นองค์รวม จะช่วยแก้ไขปัญหาได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ก่อนมีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) จะพบว่าประเด็นปัญหาที่พบมากที่สุดจะเป็นเรื่องปัญหาราคาพืชผลเกษตรตกต่ำ ปัญหาร้ายธรรมชาติเช่น น้ำท่วม โดยปัญหาดังกล่าวไม่สามารถแก้ไขได้ทันทีเนื่องจากจังหวัดไม่มีอำนาจในการตัดสินใจทั้งหมด จึงต้องส่งเรื่องมายังส่วนกลางโดยตรง แต่อย่างไรก็ตามปัญหาอุปสรรคที่คิดว่าจะพบในช่วงแรก น่าจะเป็นเรื่องความเข้าใจของประชาชนและเจ้าหน้าที่ต่อศูนย์ดำรงธรรม และงบประมาณที่ไม่เพียงพอ เพราะเดิมเป็นเพียงหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่อยู่ภายใต้การดูแลของกระทรวงมหาดไทย แต่หลังจากมีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ทำให้จังหวัดกลายเป็นแกนนำหลักในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมในแต่ละพื้นที่ เพราะสามารถสั่งการให้หน่วยงานข้าราชการภายใต้สังกัดดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงทีซึ่งจริง ๆ แล้ว การปฏิบัติงานในลักษณะนี้มีอยู่แล้ว เพียงแต่แยกส่วนงานกันทำ ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นองค์รวม คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) อยากให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีขึ้น รวมทั้งการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพราะถ้ามาศูนย์ดำรงธรรมแล้ว สามารถจบได้ในศูนย์เดียว (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560, หน้า 10-11)

คำนิยาม/คำจำกัดความ

ศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ หมายถึง ศูนย์ดำรงธรรมที่จัดตั้งขึ้นโดยอาศัยอำนาจตามประกาศ คสช.ฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

1. เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ รวมทั้งการแจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยยื่นเรื่องต่อนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงมหาดไทย ผ่านทางศูนย์ดำรงธรรมหรือช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ทั้งนี้ ให้หมายความรวมถึงผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของแจ้งให้ดำเนินการหรือส่งมาให้ดำเนินการ

“คำร้องทุกข์” หมายถึง คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้อื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องทุกข์” หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

“ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร

2. บริการเบ็ดเสร็จ หมายถึง การให้บริการตามคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการของส่วนราชการต่าง ๆ ในกระทรวง/จังหวัด ที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันทีโดยไม่ต้องส่งเรื่องไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

หมายความรวมถึง การให้บริการที่เป็นกิจการที่ง่าย สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นในจุดเดียว เช่น การชำระค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ การต่อทะเบียนรถยนต์ การคัดสำเนาทะเบียนบ้าน การทำบัตรประจำตัวประชาชน การชำระเงินประกันสังคม หรือ บริการประชาชนอื่นในทำนองเดียวกัน ทั้งนี้ต้องเป็นการให้บริการนอกสำนักงาน หรือนอกสถานที่ให้บริการตามปกติ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่ศาลากลางจังหวัด/ศูนย์ราชการ ที่ว่าการอำเภอ ที่ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

3. บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ หมายถึง การให้บริการรับคำร้องหรือคำขอของประชาชน ในงานบริการของส่วนราชการต่าง ๆ ในกระทรวง/จังหวัด แต่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จในทันที เนื่องจากอำนาจอนุมัติเป็นของหน่วยงานต้นสังกัด มีกระบวนการ ขั้นตอน เวลาเป็นการเฉพาะของแต่ละเรื่อง รวมทั้งอาจมีกฎหมาย ระเบียบ กำหนดเงื่อนไขเวลาไว้ เช่น ต้องส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป การให้บริการประเภทนี้จะช่วยอำนวยความสะดวกสร้างความเข้าใจเบื้องต้นแก่ประชาชนในการยื่นเรื่องกรณีขอรับบริการหลาย ๆ เรื่องพร้อมกันในคราวเดียว ซึ่งมักจะใช้กับงานบริการที่มีความซับซ้อนและต้องมีขั้นตอนเฉพาะที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จทันทีได้

หมายความรวมถึง การให้บริการที่นอกเหนือจากการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ และมีใช้เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น การออกใบอนุญาตต่าง ๆ ซึ่งต้องมีระยะเวลาในการตรวจสอบข้อมูลก่อนออกใบอนุญาต และมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของส่วนราชการนั้น ๆ เป็นการเฉพาะ ซึ่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเป็นผู้รับเรื่องแล้วส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงดำเนินการต่อไป หรือการบริการอื่นในทำนองเดียวกัน

4. บริการข้อมูล ข่าวสาร หมายถึง การรวมงานบริการด้านการให้ข้อมูล ข่าวสารของส่วนราชการต่าง ๆ ในกระทรวง จังหวัด เพื่อให้ข้อมูล/ข่าวสารเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการ ก่อนเข้าสู่บริการอื่น ๆ ของรัฐ ซึ่งจะช่วยนำพาผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

หมายความรวมถึงการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยข้อมูลได้ให้แก่ประชาชนที่มาร้องขอ เช่น นโยบายของรัฐบาล ข้อมูลทางการเกษตร ราคาปุ๋ย สารเคมีทางการเกษตร ราคาผลผลิตทางการเกษตร ข้อมูลสภาพอากาศ ข้อมูลน้ำฝน ข้อมูลการท่องเที่ยว เส้นทางเดินทางโรงพยาบาล เป็นต้น ส่วนข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยไม่ได้ต้องขออนุญาตเจ้าของข้อมูลก่อน

5. บริการให้คำปรึกษา หมายถึง การให้คำปรึกษาต่อประชาชนที่มาขอคำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ เช่น การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย คดีความ ด้านการประกอบอาชีพ ด้านการศึกษา เป็นต้น

6. แจ้งเบาะแส หมายถึง การแจ้งข้อมูล การแจ้งเบาะแส การร้องเรียน หรือการสอบถามข้อสงสัยในการกระทำที่สงสัยว่า เป็นการกระทำผิดกฎหมาย ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณและจริยธรรม

7. หน่วยเคลื่อนที่เร็ว หมายถึง การส่งเจ้าหน้าที่ของหน่วยเคลื่อนที่เร็ว เพื่อไป ระวังช่วยเหลือ ติดตาม จับกุม เมื่อกระทรวงมหาดไทย (ปกครองจังหวัด) ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ได้รับแจ้งเหตุ กรณีประสบเหตุฉุกเฉิน เร่งด่วน ที่ต้องการ ความช่วยเหลือ หรือมีการกระทำผิดกฎหมายที่เกิดขึ้นซึ่งหน้า หรือมีเหตุทะเลาะวิวาท ซึ่งเมื่อมีการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดจากประชาชนให้เข้าติดตามจับกุม หน่วย เคลื่อนที่เร็ว โดยผู้ว่าราชการจังหวัดจัดให้มีการประสานกำลัง ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ ศูนย์ดำรงธรรม เจ้าหน้าที่ตำรวจ กองกำลังรักษาความสงบเรียบร้อย กองอาสารักษาดินแดน หรือเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือหน่วยกู้ชีพกู้ภัยของมูลนิธิต่าง ๆ ในพื้นที่ ลงพื้นที่ตรวจสอบหรือเข้าดำเนินการ

กรณีเรื่องปกติไม่ซับซ้อน หมายถึง เรื่องที่ส่งหน่วยงานดำเนินการแก้ไข ปัญหาตามขอบเขตอำนาจหน้าที่โดยปกติ ปัญหาไม่มีความยุ่งยากหรือซับซ้อนกับอำนาจ หน้าที่ของหน่วยงานอื่นในการแก้ไขปัญหาหรือสามารถประสานงานแก้ไขปัญหาได้โดย ปกติทันที ได้แก่เรื่องร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือรายย่อยในกรณีทั่วไปที่หน่วยงาน รับผิดชอบ สามารถดำเนินการแก้ไขได้ในทันที เช่น ประเด็นเกี่ยวกับสังคมและสวัสดิการ เป็นต้น นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการแสดงความคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม ฯลฯ

กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน หมายถึง เรื่องตามกรณี ดังนี้

- 1) การรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน
- 2) เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคล
- 3) เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน
- 4) เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- 5) เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง
- 6) เรื่องที่ต้องแก้ไขในเชิงนโยบาย
- 7) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กลั่นกรองและเสนอ

ความเห็นด้านกฎหมาย

- 8) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน
- 9) เรื่องที่ไม่สามารถประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ เช่น ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ ต้องมีการจัดประชุม เป็นต้น
- 10) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมในปัจจุบัน

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 วันที่ 18 กรกฎาคม 2557 เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมของรัฐบาลชุดปัจจุบัน ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นของผู้บริหารกระทรวงมหาดไทยต่อการวางแผนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมเป็นอย่างมาก เพราะศูนย์ดำรงธรรมที่มีอยู่ในขณะนั้น ขาดแรงศรัทธาจากประชาชนมาเป็นเวลานานพอสมควร เนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ เช่น การดำเนินการที่ล่าช้า และการขาดความเอาใจใส่ของผู้ปฏิบัติงาน ผลสัมฤทธิ์ที่ยังไม่อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ หรือการขาดการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ อีกหลายด้าน ฯลฯ เป็นต้น ทำให้มีความจำเป็นที่จะต้องจัดวางโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมขึ้นมาใหม่ เพื่อกำหนดบทบาท อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ของผู้ปฏิบัติงาน รวมไปถึงแนวทางการดำเนินงานให้ชัดเจน เกิดความรับผิดชอบตามกฎหมายของผู้ปฏิบัติงานทุกคน โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 2546 และนโยบายของรัฐบาล เรื่องการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งอยู่ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 10.3 ยุทธศาสตร์สมรรถนะของหน่วยงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพ โดยกำหนดโครงสร้างในแต่ละระดับไว้ 5 ระดับ ได้แก่ (ราชกิจจานุเบกษา, 2546, หน้า 9 อ้างถึงใน ศุภกิต เสนนอก, 2558, หน้า 17)

1. **กระทรวง** มีคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมระดับกระทรวง ประกอบด้วย

- | | |
|-------------------------------------------|-----------|
| 1) ปลัดกระทรวงมหาดไทย | ประธาน |
| 2) รองปลัดกระทรวงมหาดไทย | รองประธาน |
| 3) หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย | กรรมการ |
| 4) อธิบดีกรมการปกครอง | กรรมการ |
| 5) อธิบดีกรมพัฒนาชุมชน | กรรมการ |
| 6) อธิบดีกรมที่ดิน | กรรมการ |
| 7) อธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | กรรมการ |
| 8) อธิบดีกรมโยธาธิการและผังเมือง | กรรมการ |
| 9) อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น | กรรมการ |
| 10) ผู้ว่าการไฟฟ้านครหลวง | กรรมการ |
| 11) ผู้ว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค | กรรมการ |

รูปแบบที่ 1

1) งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แบ่งเป็นฝ่ายรับเรื่องราร้องทุกข์ และฝ่ายปฏิบัติการ

2) งานบริการข้อมูลข่าวสาร

3) งานบริการประชาชน

รูปแบบที่ 2

1) งานรับเรื่องราร้องทุกข์และบริการข้อมูลประชาชน แบ่งเป็นฝ่ายรับเรื่องและฝ่ายปฏิบัติการ

2) งานบริการประชาชน

รูปแบบที่ 3

ดำเนินการตามรูปแบบที่ 1 และ 2 แต่แยกฝ่ายปฏิบัติการออกมาเป็นหน่วยเคลื่อนที่เร็วและหน่วยเฉพาะกิจ

จะเห็นว่าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดไม่มีรูปแบบที่ตายตัว สามารถปรับปรุงและยืดหยุ่นให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมภายในจังหวัด แต่อาจกล่าวได้ว่าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแบ่งเป็นส่วน ๆ ได้ประมาณ 5 ส่วน ดังนี้

1) คณะกรรมการบริหาร (หรือคณะกรรมการอำนวยการ)

2) คณะที่ปรึกษา

3) คณะทำงานที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการไกล่เกลี่ยและยุติปัญหาเรื่องร้องทุกข์

4) คณะทำงานประจำสำนักงานศูนย์ดำรงธรรม

5) ชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

5. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ได้มีองค์ประกอบหลัก 2 องค์ประกอบ โดยปรับปรุงจากศูนย์อำนวยความสะดวกของกรมการปกครองเดิม ซึ่งมีแนวทางการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ดังนี้

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ประกอบด้วย

1) นายอำเภอ

ผู้อำนวยการ

2) หัวหน้าส่วนราชการที่นายอำเภอเห็นว่าเหมาะสม

รองผู้อำนวยการ

3) สาธารณสุขอำเภอ

กรรมการ

4) เกษตรอำเภอ

กรรมการ

- | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 5) ผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา | กรรมการ |
| 6) ท้องถิ่นอำเภอ | กรรมการ |
| 7) พัฒนาการอำเภอ | กรรมการ |
| 8) ปลัดตัวอำเภอ | กรรมการ |
| 9) เจ้าพนักงานที่ดิน/สาขา | กรรมการ |
| 10) ประมงอำเภอ | กรรมการ |
| 11) ผู้แทนโครงการชลประทาน | กรรมการ |
| 12) หัวหน้าส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง และ/หรือ | กรรมการ |
| 13) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/ภาคเอกชน
/ภาคประชาสังคม/องค์กรพัฒนาเอกชน | กรรมการ |
| 14) ประธานชมรมกำนันผู้ใหญ่บ้าน | กรรมการ |
| 15) ข้าราชการที่นายอำเภอเห็นว่าเหมาะสม | เลขานุการ |

ชุดปฏิบัติการตำบล ประกอบด้วย

- 1) ปลัดอำเภอหรือข้าราชการที่นายอำเภอเห็นว่าเหมาะสม หัวหน้าชุด

ปฏิบัติการตำบล

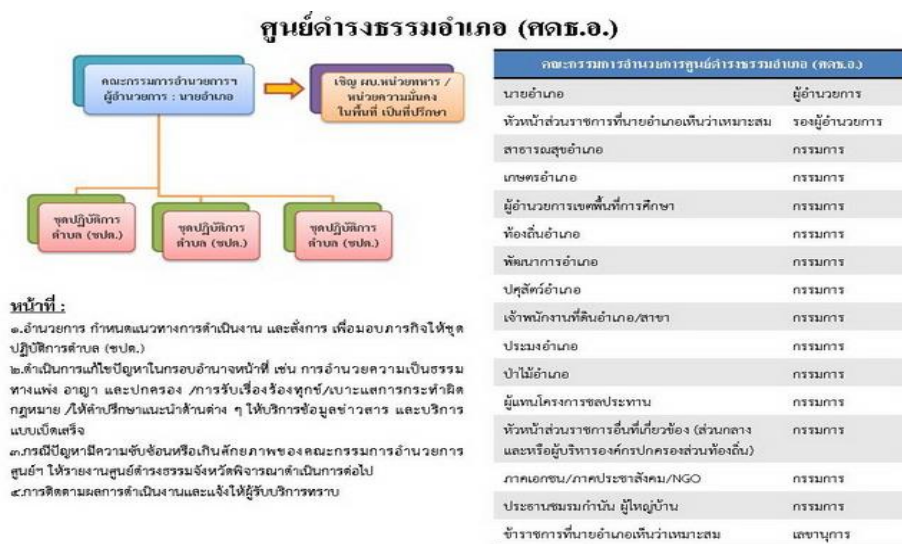
- | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 2) ทหารในพื้นที่ | คณะทำงาน |
| 3) ตำรวจในพื้นที่ | คณะทำงาน |
| 4) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล | คณะทำงาน |
| 5) เกษตรตำบล | คณะทำงาน |
| 6) พัฒนาการประจำตำบล | คณะทำงาน |
| 7) ข้าราชการส่วนภูมิภาคอื่น ๆ ที่รับผิดชอบตำบลนั้น ๆ | คณะทำงาน |
| 8) ผู้อำนวยการโรงเรียนในพื้นที่/ครู กคน./
ครู อาจารย์ที่เหมาะสม | คณะทำงาน |
| 9) ข้าราชการส่วนกลาง และ/หรือข้าราชการ
ส่วนท้องถิ่นที่ทำงานหรือมีที่ตั้งอยู่ในตำบลนั้น | คณะทำงาน |
| 10) กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน | คณะทำงาน |
| 11) ผู้นำทางศาสนา | คณะทำงาน |
| 12) คณะกรรมการหมู่บ้าน(กม.) | คณะทำงาน |
| 13) อาสาสมัครภาคประชาชน/ปราชญ์ชาวบ้าน | คณะทำงาน |

- 14) อาสาสมัครของรัฐ เช่น อส. หมอдин อาสาสมัครพิทักษ์ป่า คณะทำงาน
- 15) ภาคประชาสังคมอื่น ๆ (ถ้ามี) คณะทำงาน
- 16) ข้าราชการที่นายอำเภอเห็นว่าเหมาะสม เลขานุการ

จะเห็นว่าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีลักษณะที่คล้ายคลึงกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยสามารถแบ่งได้ประมาณ 4 ส่วน ดังนี้

- 1) คณะกรรมการบริหาร (หรือคณะกรรมการอำนวยการ)
- 2) คณะที่ปรึกษา
- 3) คณะทำงานประจำสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ซึ่งรับผิดชอบศูนย์บริการร่วมด้วย
- 4) ชุดปฏิบัติการตำบล

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีโครงสร้างการทำงานไปจนถึงในระดับหมู่บ้าน โดยอาศัยโครงสร้างทางการปกครองท้องถิ่น มีกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน คณะกรรมการหมู่บ้าน (กม.) ฯลฯ เป็นผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่อยู่แล้ว ทำให้สามารถยุติหรือระงับข้อพิพาทใด ๆ ในระดับหมู่บ้านได้โดยไม่ต้องส่งเรื่องขึ้นไปจนถึงระดับที่สูงขึ้นไปก็ได้ (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2557, หน้า 17-22)



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

ที่มา : https://multi.dopa.go.th/justice/info_organ/about7/topic24. (2564)

แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน ร้องทุกข์

ราชบัณฑิตยสถาน (2546, หน้า 928) ให้ความหมายของคำว่า ร้องเรียนร้องทุกข์ไว้ดังนี้

ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (2554, หน้า 2) ให้ความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ 2 ประการ คือ

1. เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม
2. เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

สรุป การร้องเรียน ร้องทุกข์ หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

ลักษณะของเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

1. เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตริสนเทห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที
2. เรื่องร้องเรียนทั่วไป ศูนย์ดำรงธรรมจะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้วจะแจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมและผู้ร้องทราบ หรือบางกรณีปัญหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือของแต่ละกรณีปัญหา ในกรณีเป็นเรื่อง

ร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะมีหนังสือเตือนขอทราบผลไปอีกครั้งหนึ่ง

3. เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมายหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน หรือบางกรณีศูนย์ดำรงธรรมอาจต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน เมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเข้ามาแล้วจึงจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป หรือหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. 2522 ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด 3 ได้บัญญัติสาระสำคัญของเรื่องราร้องทุกข์ไว้ดังต่อไปนี้

มาตรา 19 เรื่องราร้องทุกข์ที่จะรับไว้พิจารณาจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

(1) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(2) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่วานั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

มาตรา 20 เรื่องราร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะ ดังนี้

(1) เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา

(2) เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

(3) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

มาตรา 21 ส่วนประกอบของคำร้องทุกข์ ประกอบด้วย

- (1) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์
- (2) เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์
- (3) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- (4) ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ดำเนินการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่น จะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ผู้ร้องด้วย

วิธียื่นคำร้องเรียน ร้องทุกข์

คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ สำนักงาน ก.พ. (2541, หน้า 20-21 อ้างถึงใน สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2554, หน้า 3-4) กล่าวถึง วิธีการยื่นคำร้องเรียน ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐไว้ ดังนี้

1. ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีนี้จะเหมาะสำหรับเรื่องที่มีปัญหาหรืออุปสรรคที่ต้องการการแก้ไขในทันที
2. ร้องเรียนเป็นหนังสือ เป็นกรณีที่ใช้กับการร้องเรียนทั่วไปในทุกเรื่องที่ต้องการการแก้ไขปัญหา หรือต้องการการวินิจฉัยชี้ขาดโดยองค์กรที่เหนือกว่า ซึ่งการร้องเรียนโดยวิธีนี้ต้องทำโดยเขียนหนังสือ (หรือพิมพ์) เล่าถึงเหตุการณ์หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุดแจ้งชื่อ และที่อยู่ให้ชัดเจนเพียงพอที่เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียนถ้ามีเอกสารหรือหลักฐานควรส่งไปพร้อมกันด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นไปได้โดยรวดเร็วขึ้น และส่งคำร้องเรียนนั้นไปยังสถานที่ทำการของหน่วยงานของรัฐนั้น พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. 2522 ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด 3 ได้บัญญัติวิธีการยื่นเรื่องราร้องทุกข์ไว้ดังต่อไปนี้

มาตรา 22 การยื่นเรื่องราร้องทุกข์ หากผู้ใดประสงค์จะยื่นเรื่องราร้องทุกข์ให้ยื่นเรื่องราร้องทุกข์ได้ ดังนี้

- (1) ยื่นเรื่องราร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นยื่นแทน ซึ่งผู้นั้นจะต้องอยู่ในฐานะที่จะทราบข้อเท็จจริงอันเป็นสาเหตุแห่งการร้องทุกข์ร้องเรียน
- (2) ส่งเรื่องราร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2554, หน้า 3-4)

ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

1. ผู้ร้องทุกข์ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น มายื่นด้วยตนเองทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ หรือจากหน่วยงานอื่น ฯลฯ เป็นต้น
2. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะเป็นผู้รับเรื่อง โดยแยกเป็น 2 กรณี ดังนี้
 - 2.1 หากว่าเป็นกรณีมายื่นเรื่องด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องนำแบบฟอร์มให้ผู้ที่ยื่นกรอกข้อความให้ชัดเจนและลงลายมือชื่อ พร้อมกับแนบเอกสารเพื่อแสดงตัวตน เช่น บัตรประจำตัวประชาชน หรือเอกสารที่ทางราชการออกให้ซึ่งมีรูปถ่าย เป็นต้น
 - 2.2 หากว่าเป็นกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มิได้มายื่นด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบเอกสาร หรือพูดคุยทางโทรศัพท์ให้ชัดเจนถึงประเด็นที่จะร้องทุกข์ อนึ่ง อาจสอบถามถึงชื่อ นามสกุล หรือข้อมูลอื่น ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานก็ได้ หากเป็นการสะดวกสำหรับผู้ร้องทุกข์
3. เจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบเอกสาร หลักฐานต่าง ๆ ที่มีอยู่ พร้อมทั้งสรุปประเด็นการร้องทุกข์ให้ดูว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร และเกี่ยวข้องกับหน่วยงานไหน รวมไปถึงเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นหรือไม่ เพื่อที่จะได้นำเสนอผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขึ้นไปเพื่อวางแผนทางการแก้ไขได้อย่างถูกต้อง
4. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวร้องทุกข์จากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว ก็จะพิจารณาว่าเรื่องดังกล่าวควรดำเนินการอย่างไร ซึ่งสามารถจะสรุปได้ ดังนี้
 - 4.1 หากว่าเป็นเรื่องราวร้องทุกข์มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียน กล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที
 - 4.2 หากว่าเป็นเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ซึ่งเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบอยู่แล้ว ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนั้นเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามอำนาจหน้าที่ โดยศูนย์ดำรงธรรมจะคอยกำกับดูความคืบหน้าของการดำเนินการเป็นระยะ ๆ หากมีความล่าช้า ก็จะมีการเตือนไปยังหน่วยงานนั้น ๆ ให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จ โดยปกติแล้วจะ

เป็นเวลา 15 วัน ในการดำเนินการ และหากมีเหตุผลความจำเป็นสามารถต่ออีกระยะเวลา ออกไปได้อีก 15 วัน อนึ่งเรื่องราร้องทุกข์ทั่วไปนี้อาจดำเนินการได้โดยอำนาจของ นายอำเภอ หรือปลัดอำเภอ ก็ให้ดำเนินการรีบดำเนินการโดยเร็วที่สุดภายใน 15 วัน

4.3 หากว่าเป็นเรื่องราร้องทุกข์ที่สำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชน หนุมมาก เรื่องของส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน หรือในบางกรณี อาจเป็นเรื่องที่ยังไม่ทราบแน่ชัดว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดบ้าง ซึ่งอาจมีความจำเป็นที่จะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานลงไปตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แน่ชัดเสียก่อน เพื่อนำมาสรุปว่าเรื่องดังกล่าวนี้เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดบ้าง

5. เมื่อนายอำเภอหรือปลัดอำเภอได้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในกรณีนี้ เรื่องราร้องทุกข์อยู่ในอำนาจของตนเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการในกรณีที่เรื่องราร้องทุกข์เป็นอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้วเช่นกัน ให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสรุปเรื่องราร้องทุกข์ดังกล่าวผลเป็นอย่างไรให้แจ้งไปยังผู้ร้องทุกข์ (ศุภกิต เสนนอก, 2558, หน้า 21-22)

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราร้องทุกข์ได้มีการกำหนดแนวทางและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2552, หน้า 6-7) ดังต่อไปนี้

1. การรับและลงทะเบียนหนังสือเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
 - การรับและลงทะเบียนหนังสือที่ส่งมาจากหน่วยงานภายนอกและภายในกระทรวงมหาดไทย รวมทั้งที่มาร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย
2. การเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งการตรวจสอบ
 - หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ/ส่วนราชการ /จังหวัด ตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลให้ทราบ
 - มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยไปตรวจสอบ/ สอบสวน และสดับตรับฟังข้อเท็จจริงตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา แล้วรายงานผลให้ทราบ
 - แต่งตั้งคณะกรรมการประกอบด้วยผู้แทนส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปสอบสวนข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไข แล้วรายงานผลให้ทราบ

3. การติดตามผลการดำเนินการ

เมื่อมีการแจ้งให้หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ/ส่วนราชการ/จังหวัด ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วหากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้วยังไม่ได้รายงานผลจะมีการแจ้งเตือนเป็นระยะ ๆ ดังนี้

- เดือนครั้งที่ 1 เมื่อครบกำหนด 30 วัน
- เดือนครั้งที่ 2 เมื่อครบกำหนด 15 วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ 1
- เดือนครั้งที่ 3 เมื่อครบกำหนด 7 วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ 2

4. การรายงานผล

- เมื่อหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ/ส่วนราชการ/จังหวัด ตรวจสอบข้อเท็จจริงและสรุปรายงานผลมายังกระทรวงมหาดไทยแล้ว ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยจะดำเนินการสรุป วิเคราะห์และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อนำเรียน ปลัดกระทรวงมหาดไทย หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ทราบและพิจารณาสั่งการหรือยุติเรื่อง ถ้าเป็นกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยจะนำเรียนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเพื่อโปรดทราบ ส่วนเรื่องที่ยุติแล้วจะแจ้งให้หน่วยงานที่ส่งเรื่องมาให้กระทรวงมหาดไทยและแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

5. ระบบ E-Inspection

- เป็นโปรแกรมระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน โดยบันทึกรายละเอียดข้อมูลและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ในแต่ละเขตตรวจราชการลงในระบบ E-Inspection เพื่อจะเป็นข้อมูลในการตรวจสอบและติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ของจังหวัดและผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2557, หน้า 7)

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

1. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวยุติทุกข์ พ.ศ. 2552 เป็นระเบียบที่มีขึ้นเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องราวยุติทุกข์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน (ราชกิจจานุเบกษา, 2552, หน้า 1) ให้สอดคล้องกับมาตรา 59 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ที่บัญญัติให้บุคคลเสนอเรื่องราวยุติทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว ซึ่งภายในระเบียบนี้จะกล่าวถึงคณะกรรมการจัดการเรื่องราวยุติทุกข์ว่า มีองค์ประกอบเป็นผู้ดำรงตำแหน่งใดบ้างพร้อมทั้งอำนาจหน้าที่ การเสนอคำร้องทุกข์ และการพิจารณาคำร้องทุกข์ ฯลฯ เป็นต้น

2. ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ 96/2557 เรื่องการจัดตั้ง ศูนย์ดำรงธรรม

เป็นประกาศที่มีขึ้นเพื่อจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม โดยเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ (ราชกิจจานุเบกษา, 2557, หน้า 1) ซึ่งภายในประกาศนี้จะกล่าวถึงการให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัด การให้หน่วยงานราชการในจังหวัดให้ความช่วยเหลือศูนย์ ฯ การมอบหมายให้สำนักงานประมาณสนับสนุนเรื่องงบประมาณ การให้อำนาจผู้ว่าราชการจังหวัดในการกำกับดูแลและสั่งการข้าราชการในพื้นที่ เป็นต้น

3. คำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ 439/2557 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการ อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม

เป็นคำสั่งที่มีขึ้นเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรม เพื่อให้มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลอำนวยการให้บริการงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย และการบริหารงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เป็นต้น

บริบททั่วไปของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนคร ตั้งอยู่ศาลากลางจังหวัดสกลนคร ตำบล
ธาตุเชิงชุม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร 47000

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ตั้งอยู่ ที่ว่าการอำเภอ
เมืองสกลนคร ถนนศูนย์ราชการจังหวัด ตำบลธาตุเชิงชุม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัด
สกลนคร 47000

อำเภอเมืองสกลนคร มีประชากรมากที่สุดของจังหวัด หรืออีกชื่อหนึ่งว่า
"เมืองหนองหานหลวง" เป็นจังหวัดหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนตั้งอยู่ในแ่ง
สกลนคร และเป็นศูนย์ปฏิบัติการกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ซึ่งเป็น
แหล่งชุมชนตั้งแต่สมัยก่อนประวัติศาสตร์ ปัจจุบันเป็นศูนย์กลางการบริหาร การศึกษา
ความเจริญศูนย์กลางธุรกิจ และวัฒนธรรมของจังหวัดสกลนคร นับเป็นเมืองที่มีความเจริญ
(วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2563)

ที่ตั้งและอาณาเขต

อำเภอเมืองสกลนครตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของจังหวัด มีอาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองข้างเคียงดังต่อไปนี้

- ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอพรรณานิคม อำเภอนาหว้า (จังหวัดนครพนม) และอำเภอกุสุมาลย์

- ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอโพนนาแก้วและอำเภอโคกศรีสุพรรณ

- ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอเต่างอยและอำเภอภูพาน

- ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอกุดบากและอำเภอพรรณานิคม

การแบ่งเขตการปกครอง

1. การปกครองส่วนภูมิภาค

อำเภอเมืองสกลนคร แบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 16 ตำบล ได้แก่

1. ตำบลธาตุเชิงชุม (เขตเทศบาลนครสกลนคร)

2. ตำบลขมิ้น 13 หมู่บ้าน

3. ตำบลจิวตอน 16 หมู่บ้าน

4. ตำบลโนนหอม 11 หมู่บ้าน

5. ตำบลเชียงเครือ 17 หมู่บ้าน

6. ตำบลท่าแร่ 8 หมู่บ้าน

7. ตำบลม่วงลาย 8 หมู่บ้าน

8. ตำบลดงชน 10 หมู่บ้าน

9. ตำบลห้วยยาง 16 หมู่บ้าน

10. ตำบลพังขว้าง 14 หมู่บ้าน

11. ตำบลดงมะไฟ 11 หมู่บ้าน

12. ตำบลธาตุนาเวง 5 หมู่บ้าน

13. ตำบลเหล่าปอแดง 12 หมู่บ้าน

14. ตำบลหนองลาด 10 หมู่บ้าน

15. ตำบลฮางโฮง 11 หมู่บ้าน

16. ตำบลโคกก่อง 8 หมู่บ้าน

2. การปกครองส่วนท้องถิ่น

ท้องที่อำเภอเมืองสกลนคร ประกอบด้วย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
18 แห่ง โดยแยกเป็น

เทศบาลนคร 1 แห่ง ได้แก่

1. เทศบาลนครสกลนคร ครอบคลุมพื้นที่ตำบลธาตุเชิงชุมทั้งตำบล
เทศบาลตำบล 9 แห่ง ได้แก่

1. เทศบาลตำบลดงมะไฟ ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลขมิ้น
2. เทศบาลตำบลท่าแร่ ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลท่าแร่
3. เทศบาลตำบลธาตุนาเวง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลธาตุนาเวงทั้งตำบล
4. เทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลเชียงเคี่ยนทั้งตำบล
5. เทศบาลตำบลจิวัดอน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลจิวัดอนทั้งตำบล
6. เทศบาลตำบลเหล่าปอแดง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลเหล่าปอแดง
ทั้งตำบล

7. เทศบาลตำบลหนองลาด ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหนองลาดทั้งตำบล
8. เทศบาลตำบลฮางโฮง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลฮางโฮงทั้งตำบล
9. เทศบาลตำบลเมืองทองท่าแร่ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลท่าแร่ (เฉพาะ
นอกเขตเทศบาลตำบลท่าแร่)

องค์การบริหารส่วนตำบล 8 แห่ง ได้แก่

1. องค์การบริหารส่วนตำบลขมิ้น ครอบคลุมพื้นที่ตำบลขมิ้น
(เฉพาะนอกเขตเทศบาลตำบลดงมะไฟ)
2. องค์การบริหารส่วนตำบลโนนหอม ครอบคลุมพื้นที่ตำบลโนนหอม
ทั้งตำบล
3. องค์การบริหารส่วนตำบลม่วงลาย ครอบคลุมพื้นที่ตำบลม่วงลาย
ทั้งตำบล
4. องค์การบริหารส่วนตำบลดงชน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลดงชน
ทั้งตำบล
5. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลห้วยยาง
ทั้งตำบล

6. องค์การบริหารส่วนตำบลพังช้าง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลพังช้าง
ทั้งตำบล
7. องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลดงมะไฟ
ทั้งตำบล
8. องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลโคกก่อ
ทั้งตำบล (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2563)

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร มีหน้าที่ดังนี้

1. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
2. ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน
3. ให้บริการข้อมูลข่าวสารทางราชการที่ถูกต้อง รวดเร็วแก่ประชาชน
4. ให้บริการแก่ประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ (One stop Service) ณ ศูนย์ดำรงธรรม
อำเภอและประกาศให้ประชาชนทราบ
5. ให้บริการรับเรื่องจากประชาชน เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน
หากนอกเหนืออำนาจหน้าที่ให้ส่งต่อให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการให้แล้วเสร็จ
6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือผู้ว่าราชการจังหวัด
สกลนคร หรือกระทรวงมหาดไทยมอบหมาย

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร มีโครงสร้างส่วน งาน ดังต่อไปนี้

ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย ดังนี้

1. ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับข้อเสนอแนะและปัญหาความต้องการ
มีหน้าที่ดังนี้
 - 1.1 รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน
 - 1.2 ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของ
ประชาชน
 - 1.3 ประสานการดำเนินงานตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ปัญหาความต้องการ
และข้อเสนอแนะของประชาชนให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว
 - 1.4 ประสานการดำเนินงานตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ปัญหาความต้องการ
และข้อเสนอแนะของประชาชนให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว

2. ฝ่ายปฏิบัติการ มีหน้าที่ดังนี้

2.1 ตรวจสอบ หาข้อมูล แก้ไขปัญหาของประชาชน ในกรณีจำเป็นเร่งด่วน
ในพื้นที่

2.2 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนอื่นในพื้นที่ตำบล
ต่าง ๆ หรือที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรือนายอำเภอเมือง
สกลนคร

ส่วนงานบริการประชาชน แบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย ดังนี้

1. ฝ่ายรับบริการแบบเบ็ดเสร็จ มีหน้าที่ ดังนี้

1.1 จัดให้ทีมงานบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop Service) ที่ประชาชนจะ
สามารถใช้บริการ ในที่แห่งเดียวจนสำเร็จ

1.2 ปฏิบัติร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่
ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร หรือนายอำเภอ
เมืองสกลนคร

2. ฝ่ายบริการรับเรื่อง-ส่งต่อ มีหน้าที่ ดังนี้

2.1 รับเรื่องให้บริการแก่ประชาชน เพื่อส่งต่อให้ส่วนราชการ/หน่วยงานอื่น
ดำเนินการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของกฎหมาย หรือกฎระเบียบในเรื่องนั้น ๆ ทั้งนี้จะต้อง
จัดให้มีแบบพิมพ์ที่จำเป็น เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถบริการประชาชนได้อย่างครบถ้วน เช่น
การแจ้งรายละเอียด การรับเอกสารหลักฐานที่จำเป็นและการแจ้งให้ทราบถึงระยะเวลา
ดำเนินการ เป็นต้น

2.2 ปฏิบัติร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
หรือที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร หรือ
นายอำเภอเมืองสกลนคร

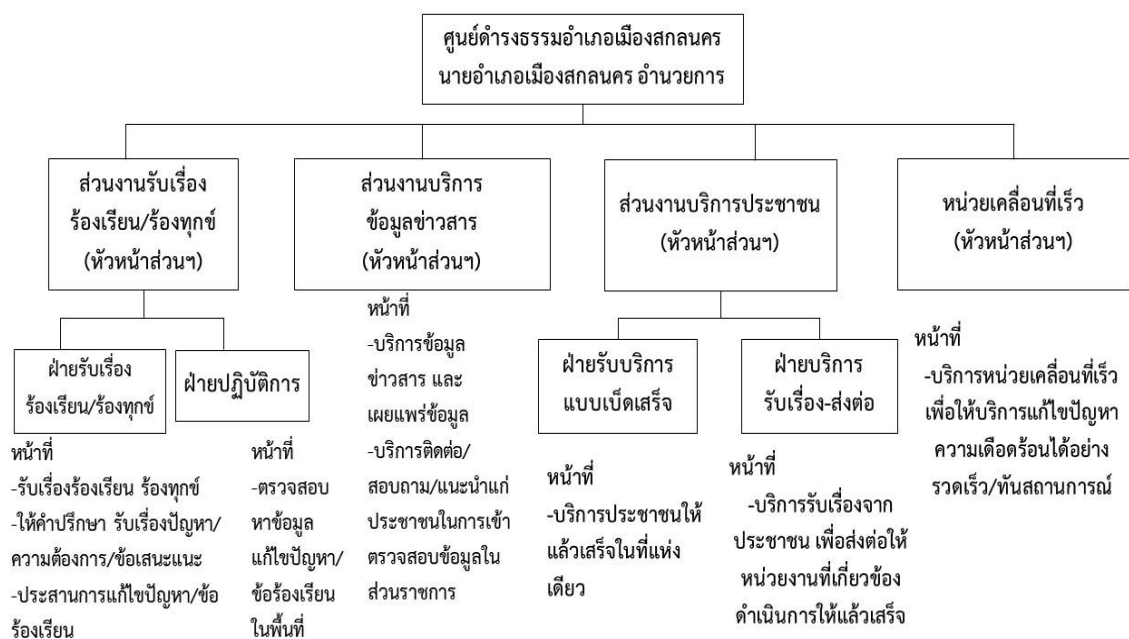
บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกแห่งและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เมืองสกลนคร

บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานของศูนย์
ดำรงธรรมอำเภอ สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ ซึ่งปกติแล้วบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานของ
ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนั้นจะมีใช้ผู้ปฏิบัติงานด้านศูนย์ดำรงธรรมเพียงอย่างเดียว แต่จะ
เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในด้านอื่น ๆ ด้วย เช่น งานสำนักงานอำเภอ งานด้านการบริหารงาน
ปกครอง งานด้านความมั่นคง งานด้านการอำนวยความสะดวก หรืองานด้านการ

ทะเบียนและบัตร เป็นต้น โดยบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแทบจะทุกแห่ง รวมไปถึงศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนครด้วยนั้น มีจำนวนทั้งสิ้น ดังนี้

1. ปลัดอำเภอซึ่งเป็นเลขานุการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จำนวน 1 คน ทำหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์เพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา และเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชาในระดับที่สูงกว่า เช่น นายอำเภอ เพื่อพิจารณาลี้ภัย
2. เจ้าหน้าที่ปกครองหรือลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 1 คน ทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน และสอบถามข้อมูลที่จำเป็น เพื่อนำเสนอต่อปลัดอำเภอเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป
3. สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน (อส.) จำนวน 1-2 คน (ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร มีจำนวน 1 คน) ทำหน้าที่สนับสนุนการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงของปลัดอำเภอ เช่น การขั้บรถยนต์ การคุ้มกันความปลอดภัยของปลัดอำเภอ หรือแม้กระทั่งการร่วมกันจับกุมผู้กระทำผิด เพื่อดำเนินการตามกฎหมาย ฯลฯ เป็นต้น

ผังโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร



ภาพประกอบ 3 โครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร

ที่มา : ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ตาราง 1 ผลการดำเนินงานตามภารกิจ ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร
จังหวัดสกลนคร

ลำดับ	ภารกิจ	ปีงบประมาณ 2560-ปัจจุบัน		
		การให้บริการ		
		รับเรื่อง	ยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
1	งานรับเรื่องรอร้องทุกข์	580	569	11
2	งานบริการเบ็ดเสร็จ	487	487	-
3	งานบริการและส่งต่อ	17	17	-
4	งานบริการข้อมูลข่าวสาร	163	163	-
5	ให้คำปรึกษา	90	90	-
6	การแจ้งเบาะแส	4	4	-
7	หน่วยเคลื่อนที่เร็ว	9	9	-
	รวม	1350	1339	11

ที่มา : ทะเบียนสารบบศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร ณ 31 มีนาคม 2564

สรุปได้ว่า ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มอบหมายนายอำเภอทุกอำเภอเป็นหัวหน้าศูนย์และจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมตามกรอบภารกิจที่เกี่ยวข้อง ณ ที่ว่าการอำเภอ หรือสถานที่อื่นที่เห็นสมควรโดยหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้อการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการรวมตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และกำกับดูแลการปฏิบัติการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยกเว้นศูนย์ดำรงธรรมส่วนจังหวัดสกลนครและศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมือง ศูนย์ดำรงธรรมปกครองส่วนท้องถิ่น มอบหมายให้ผู้บริหารท้องถิ่นทุกองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหัวหน้าศูนย์ และจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมตามกรอบภารกิจที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานหรือที่ตั้ง โดยดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ 2) ด้านการบริการเบ็ดเสร็จ 3) ด้านการบริการและส่งต่อ 4) ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร 5) ด้านบริการให้คำปรึกษา 6) ด้านการแจ้งเบาะแส และ 7) ด้านหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ยุทธศักดิ์ ไชยสีหา (2556, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการบริหาร ที่ส่งผลต่อการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครขอนแก่น การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาระดับการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครขอนแก่น 3) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการบริหารกับการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครขอนแก่น 4) เพื่อศึกษาปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครขอนแก่น จำนวน 11 โรงเรียน ผู้ให้ข้อมูลผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 32 คน ครูผู้สอน จำนวน 191 คน รวมทั้งสิ้น 223 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น ด้านปัจจัยทางการบริหาร เท่ากับ 0.990 และการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน เท่ากับ 0.991 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter เพื่อคัดเลือกตัวแปร และวิธี Stepwise เพื่อหารูปแบบที่ดีที่สุดในการนำไปสร้างสมการพยากรณ์ ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับปัจจัยทางการบริหารในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ด้านภาวะผู้นำมีระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านโครงสร้างองค์กร และด้านวัฒนธรรมองค์กร ตามลำดับ อันดับสุดท้ายคือ ด้านการติดต่อสื่อสาร 2) ระดับการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการกระจายอำนาจ ด้านการบริหารแบบมีส่วนร่วม มีระดับมากที่สุด ด้านการบริหารตนเอง มีระดับมาก อันดับสุดท้าย คือ ด้านการบริหารที่ยืดหยุ่น ต่อเนื่องเป็นระบบ มีระดับมาก 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการบริหารโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครขอนแก่น มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครขอนแก่น (Y) ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 4) ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่ามีตัวแปรปัจจัยทางการบริหารที่สามารถพยากรณ์ระดับการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์กร (X) ด้านการติดต่อสื่อสาร (X) และด้านวัฒนธรรม

องค์การ (X) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ร้อยละ 69.20 สามารถสร้างสมการถดถอย
 ในรูปคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้ สมการพยากรณ์ในรูปของคะแนนดิบ
 (Unstandardized score) $Y = 0.808 + 0.383 (X_2) + 0.235 (X_5) + 0.207 (X_3)$ สมการ
 พยากรณ์ในรูปของคะแนนมาตรฐาน (Standardized score) $ZY = 0.397 (X_2) + 0.319 (X_5)$
 $+ 0.241 (X_3)$

อมรศักดิ์ กิจชนานันท์ (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินศูนย์
 ดำรงธรรมมิติใหม่ตามทัศนะเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และ
 ประชาชนผู้มารับบริการ เป็นการศึกษาเพื่อประเมินผลกรดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม
 โดยภาพรวม ผ่านการศึกษาด้วยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยการเสนอข้อมูลผ่านแบบสอบถาม
 จำนวน 2 ชุด คือชุดแบบสำรวจความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม
 จังหวัด/อำเภอ และชุดสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ศูนย์ดำรงธรรม
 จังหวัด/อำเภอ และการศึกษาด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ในประเด็นการระบุปัญหา และ
 อุปสรรคในการยุติปัญหา เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรม บุคลากร
 ระบบการทำงาน งบประมาณ และทรัพยากร รวมทั้งข้อเสนอแนะ ผลการศึกษาพบว่า
 ในส่วนของการตอบแบบสอบถาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
 ของศูนย์ดำรงธรรม แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และคุณลักษณะที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน
 มีระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานทั้งในระดับศูนย์ดำรงธรรม
 จังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ อยู่ในระดับ “มาก” ทั้งหมด และในส่วนของระดับความ
 พึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ทั้งต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ สำนักงาน สถานที่ และการ
 ดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมตาม 5 ภารกิจ อยู่ในระดับ “มาก และมากที่สุด” ในส่วน
 ของปัญหา อุปสรรค การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมประสบ
 ปัญหาเกี่ยวกับกฎหมายในการดำเนินงานของศูนย์ ปัญหาเชิงโครงสร้างของศูนย์ที่ไม่มี
 โครงสร้างชัดเจน ปัญหาการขาดแคลนบุคลากร และปัญหา อุปสรรคของบุคลากรในการ
 ทำงาน ปัญหาระบบการทำงาน ปัญหางบประมาณ และทรัพยากรที่ได้รับการจัดสรร
 ที่ไม่เพียงพอ เป็นต้น ซึ่งในรายงานการวิจัยได้มีการเสนอข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางใน
 การจัดการกับปัญหาที่ประสบไว้ระดับหนึ่ง

ศุภกิต เสนนอก (2558, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพ
 การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ: กรณีศึกษาอำเภอหนองเสือ จังหวัด
 ปทุมธานี การวิจัยนี้มีจุดประสงค์ในการศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัด รวมทั้งสิ่ง

ที่อยากให้เกิดการพัฒนาของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี เพื่อนำมาวิเคราะห์หาหนทางหรือนโยบายในการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้กับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี และศูนย์ดำรงธรรมอื่นต่อไปได้ วิธีการวิจัยเป็นการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้ที่เคยเข้ารับบริการหรือเคยร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ ตั้งแต่มีการก่อตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้น จำนวน 3 คน จากจำนวนทั้งสิ้น 200 คน และจากประสบการณ์ตรงในการเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ ๆ ของผู้ศึกษาเอง ว่าพบเห็นอุปสรรคปัญหา และข้อจำกัดอย่างไร และต้องการให้เกิดการพัฒนาในเรื่องใดบ้าง ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่พบของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี คือ การดำเนินการมีความล่าช้า บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ งบประมาณมีอยู่อย่างจำกัดและไม่มีความเป็นอิสระ รวมทั้งวัสดุและครุภัณฑ์ไม่เพียงพอ ข้อเสนอแนะที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือขึ้นคือ ควรมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียน ผู้ปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้ศูนย์ดำรงธรรมได้ใช้งบประมาณที่มีอยู่ของอำเภอ (งบบูรณาการ) นำวัสดุ และครุภัณฑ์มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ควบคุมคุณภาพงานอย่างสม่ำเสมอ และตรวจสอบ และกวดขัน ผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามกฎหมาย

กนกขวัญ สังข์เพ็ญ (2559, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ ประการแรก เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดลพบุรี ประการที่สองเป็นการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และประการสุดท้าย เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรีกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คัดเลือกมาจากประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี จำนวน 274 คน ผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ในการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแปรด้านอายุ ที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี แตกต่างกัน และความรู้เกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี ไม่มีความสัมพันธ์กับ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี โดยมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พิชิตศักดิ์ รากเงิน (2560, หน้า 162-163) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์
ระหว่างปัจจัยทางการบริหารกับการบริหารจัดการสถานศึกษา โดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน
ของโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อ
ศึกษาระดับปัจจัยทางการบริหาร ของโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด
2) เพื่อศึกษาระดับการบริหารจัดการสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานของโรงเรียนสังกัด
องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการ
บริหารกับการบริหารจัดการสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ของโรงเรียนสังกัด
องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย คือ ครูและบุคลากร
ทางการศึกษาในโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ปีการศึกษา 2559
จำนวน 4 โรงเรียน จำนวนกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด 81 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม
มีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 และค่าความ
เชื่อมั่น (Reliability) ด้านปัจจัยทางการบริหาร เท่ากับ 0.87 และการบริหารจัดการ
สถานศึกษา โดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน เท่ากับ 0.90 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์
โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับปัจจัยทางการบริหาร
ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.06$, $\sigma = 0.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
พบว่า ปัจจัยทางการบริหารที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกเรียงตามลำดับ คือ ด้าน
วัฒนธรรมองค์กร มีระดับมาก ($\mu = 4.18$, $\sigma = 0.67$) รองลงมาคือ ด้านโครงสร้างองค์กร
มีระดับมาก ($\mu = 4.17$, $\sigma = 0.73$) และ ด้านภาวะผู้นำมีระดับมาก ($\mu = 4.09$, $\sigma = 0.68$)
ตามลำดับ ส่วนปัจจัยทางการบริหารที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
มีระดับมาก ($\mu = 3.92$, $\sigma = 0.74$) 2) ระดับการบริหารจัดการสถานศึกษาโดยใช้
โรงเรียนเป็นฐานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.11$, $\sigma = 0.73$) เมื่อพิจารณาเป็น
รายด้าน พบว่า การบริหารจัดการสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
3 อันดับแรก เรียงตามลำดับ คือ การกระจายอำนาจ มีระดับมาก ($\mu = 4.17$, $\sigma = 0.68$)
รองลงมาคือ การบริหารตนเอง มีระดับมาก ($\mu = 4.13$, $\sigma = 0.74$) และการบริหาร
แบบมีส่วนร่วม มีระดับมาก ($\mu = 4.11$, $\sigma = 0.77$) ตามลำดับ ส่วนระดับการบริหาร
จัดการสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การบริหารที่ยืดหยุ่น

ต่อเนื่องเป็นระบบ มีระดับมาก ($\mu = 3.99$, $\sigma = 0.74$) 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการบริหาร มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับการบริหารจัดการสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ของโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด (Y) ในระดับสูงถึงสูงมาก ($r = 0.70-0.82$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วีระโชติ ชุณหะรุ่งโรจน์ (2560, หน้า 1225) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียนในประเทศไทย การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียนในประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียนในประเทศไทย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุดจาก จำนวน 17,335 คน โดยใช้ตารางของ Yamane และแบบสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหารสหกรณ์เครดิตยูเนียนทั้ง 4 แห่ง สถิติที่ใช้ ได้แก่ จำนวนร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์เส้นทาง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชายร้อยละ 53.50 สถานภาพสมรสร้อยละ 64.75 การศึกษาส่วนใหญ่จบต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 44.75 มีอายุอยู่ในช่วง 25-35 ปีร้อยละ 44.25 และส่วนใหญ่เป็นสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนในช่วง 1-3 ปีร้อยละ 25.25 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากในด้านประสิทธิผลของสหกรณ์ ($\bar{x} = 3.80$) รองลงมาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ($\bar{x} = 3.76$) และด้านวัฒนธรรมองค์การ ($\bar{x} = 3.73$) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ การจัดการความรู้ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และประสิทธิผลของสหกรณ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของสหกรณ์เครดิตยูเนียนไปแนวทางเดียวกันกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหาร

อลงกต สุขมาลัย (2560, หน้า 1) ได้ทำการศึกษาเรื่อง โครงสร้างองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของศูนย์อำนวยการบริหาร จังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) ภายหลังจากปรับเปลี่ยนตามแนวทางการบริหารงานของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของศูนย์อำนวยการบริหาร จังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) ภายหลังจากปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การตามแนวทางการบริหารงานของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) 2) เพื่อศึกษาโครงสร้างองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของ ศอ.บต. ภายหลังจากปรับเปลี่ยนตามแนวทางการบริหารงานของ คสช. และ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การเพื่อการพัฒนาประสิทธิผลของ ศอ.บต. ซึ่งกลุ่ม

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการและพนักงานราชการ จำนวน 223 คน ส่วนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้อำนวยการในสังกัดย่อย จำนวน 5 คน เครื่องมือการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ผลข้อมูลจากแบบสอบถามใช้เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และ 2 ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และวิเคราะห์ออกมาเป็นสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) รวมทั้งนำค่าที่ได้มาอภิปรายร่วมกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) และสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพของ คอ.บต. ภายหลังจากปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การตามแนวทางการบริหารงานของ คสช. ทุกด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมุ่งเน้นไปในด้านการสร้างพื้นที่และสภาพแวดล้อมเพื่อแสวงหาทางออกจากความขัดแย้งโดยสันติวิธี ด้านการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีต่อกัน และด้านการพัฒนาการบริหารด้วยการมีส่วนร่วมและบูรณาการแก้ไขปัญหาพื้นที่พิเศษ ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นสามอันดับแรก เนื่องจาก คอ.บต. มีลักษณะโครงสร้างองค์การที่เน้นการจัดสายการบังคับบัญชา การกระจายอำนาจ และการแบ่งงานกันทำตามความชำนาญ ปัจจัยดังกล่าวถือว่ามีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของหน่วยงาน โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 49.5 ดังนั้น คอ.บต. จึงควรมีแนวทางปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การ ได้แก่ การออกแบบโครงสร้างองค์การที่ยึดหลักของความสามารถในการจัดแบ่งภาคส่วนต่าง ๆ เน้นการจัดสายการบังคับบัญชาที่ทำให้เกิดความร่วมมือของบุคลากร มีการปรับลดขั้นตอนความเป็นทางการ จนเกิดเป็นแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ที่เหมาะสม หลีกเลียงโครงสร้างองค์การที่มีลักษณะของการรวมอำนาจ และยึดหลักของการกระจายอำนาจในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงาน

ภรณ์ญ มายูร (2561, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง บทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำในเขตอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของประชาชนในระดับอำเภอ บทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไขปัญหา และความคาดหวังของประชาชนในเขตอำเภอบรบือ ตอบบทบาทการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัย ทั้งนี้เก็บข้อมูลจากเอกสารเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ และบทสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่และผู้มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือ ในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ. 2557 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2560 ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้มีรายชื่อตามโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือ จำนวน 17

คน และประชาชนผู้เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือ จำนวน 30 คน ผลการศึกษา พบว่า บทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนั้นจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับมิติการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ โดยส่วนใหญ่เรื่องที่ประชาชนมาร้องเรียน-ร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้ช่วยแก้ไขจะเป็นปัญหาเกี่ยวกับความเหลื่อมล้ำทางด้านสิทธิและโอกาสในการได้รับความยุติธรรมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57 ของผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด ทั้งนี้บทบาทในการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะอยู่ในรูปแบบเจรจาไกล่เกลี่ย ซึ่งสามารถช่วยแก้ไขปัญหาของประชาชนที่มาร้องเรียน-ร้องทุกข์ได้เป็นอย่างดี สำหรับความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือ พบว่า ขอบข่ายยังไม่เป็นไปตามความคาดหวังของประชาชนเท่าที่ควรโดย ทั้งนี้เป็นผลมาจากมีข้อจำกัดในด้านอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและอำนาจของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ทินกร โสภารักษ์ (2561, หน้า 207) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การดำเนินการการร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบการร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย เพื่อวิเคราะห์หาข้อมูลการร้องเรียนจากประชาชนในพื้นที่ และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่เคยร้องเรียน เป็นงานวิจัยเชิงผสม ผลการศึกษา พบว่า 1) ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ด้านคุณภาพการให้บริการในการติดต่อที่หน่วย พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ 3) ด้านกระบวนการไกล่เกลี่ยของศูนย์ดำรงธรรมพบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ขณะที่ การสัมภาษณ์เชิงลึกกับเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม พบว่า จำนวนเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย ตำบลพานพร้าว จำนวน 9 เรื่อง ตำบลหนองปลาปาก จำนวน 15 เรื่อง ตำบลบ้านหม้อ จำนวน 10 เรื่อง และตำบลพระพุทธรบาท จำนวน 6 เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องเรียน (แบ่งเป็นประเภท) เช่น ที่สาธารณะ จำนวน 8 เรื่อง หนีรถระบบ จำนวน 10 เรื่อง เหตุเดือดร้อนรำคาญจำนวน 6 เรื่อง เรื่องอื่น ๆ (ได้แก่ ทรัพย์สินมรดก) จำนวน 6 เรื่อง ขณะที่ วิธีการไกล่เกลี่ยและแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ได้แก่ ตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีร้องเรียน เชิญคู่กรณีเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย คณะกรรมการไกล่เกลี่ย ประนีประนอมยอมความตกลงกัน และหากมีความผิดตามข้อร้องเรียน ดำเนินการตามกฎหมาย นอกจากนี้ปัญหาและอุปสรรคที่ควรได้รับการแก้ไขหรือสนับสนุนของศูนย์ดำรงธรรม คือ คู่กรณีผู้ถูกร้องเรียนไม่ให้ความร่วมมือ การบังคับใช้กฎหมายได้ไม่เต็มอำนาจ

หน้าที่และผู้ร้องขาดความรู้เรื่องกฎหมาย อย่างไรก็ตามไม่มีการใช้งบประมาณในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่าง ๆ

พชร ประชุมแดง (2561, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาเอกสารคู่มือระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานีและผู้ปฏิบัติงานในส่วนราชการที่เคยประสานการปฏิบัติกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี รวมถึงประชาชนผู้เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า 1) การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี สามารถแบ่งขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนออกได้เป็น 5 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหา ขั้นตอนการดำเนินการส่งเรื่องไปสู่ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนการติดตามผล และขั้นตอนการยุติเรื่อง โดยการดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี มีปัญหาและอุปสรรคแตกต่างกันไปในแต่ละขั้นตอนทั้ง 5 ขั้นตอน กล่าวคือ ในขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียนปัญหา อุปสรรคจะเกิดจากช่องทางการรับเรื่องจากผู้ร้องไม่ได้มาร้องเรียนด้วยตนเองเนื่องจากต้องอาศัยเวลาพิสูจน์ตัวตนของผู้ร้องเพื่อป้องกันการใช้ศูนย์ดำรงธรรมเป็นเครื่องมือกลั่นแกล้ง ในขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหามีปัญหาอุปสรรคเรื่องข้อมูลที่ได้จากการรับเรื่องไม่ละเอียดเพียงพอจึงต้องลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อมูลเบื้องต้นให้เพียงพอที่จะเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการได้ ซึ่งต้องอาศัยเวลา ปัญหาอุปสรรคในขั้นตอนการติดตามผลคือการที่ส่วนราชการหรือหน่วยงานบางหน่วยงานไม่รายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมทราบ บางหน่วยงานไม่ดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือดำเนินการแต่ไม่มีความคืบหน้า เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ มีจำนวนน้อยแต่ต้องติดตามเรื่องร้องเรียนจำนวนมากทำให้การติดตามล่าช้า ปัญหา

อุปสรรคในขั้นตอนการยุติเรื่องร้องเรียน ผู้วิจัยค้นพบว่า มีปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นหลายประการ ส่วนหนึ่งเกิดจากลักษณะของเรื่องร้องเรียนเองซึ่งบางเรื่องเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องอาศัยการแก้ปัญหาในระดับนโยบาย ซึ่งเกินอำนาจที่ผู้ว่าราชการจังหวัดในฐานะผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะสามารถแก้ไขได้

วรรณะ มหาศีตะ (2561, หน้า 547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ: กรณีศึกษาอำเภอ บางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา การศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ: กรณีศึกษาอำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางปะกง และเพื่อศึกษาถึงแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางปะกงให้ดียิ่งขึ้น โดยใช้การศึกษาเอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นหลักผลการศึกษาพบว่า ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางปะกงมีปัญหาและอุปสรรคในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ปัญหาด้านการจัดโครงสร้างองค์การ พบว่า ไม่มีการแบ่งกลุ่มงานรับผิดชอบอย่างชัดเจน ขาดตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประจำอย่างเพียงพอ 2) ปัญหาด้านระบบการปฏิบัติงาน พบว่า ขาดระบบการกลั่นกรองและตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องทุกข์ในเบื้องต้น และประสบปัญหาการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานในระดับจังหวัดและหน่วยงานของส่วนกลางในเขตพื้นที่อำเภอ 3) ปัญหาด้านระเบียบกฎหมาย พบว่า ระเบียบกฎหมายที่ใช้สำหรับแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ยังเป็นอุปสรรคไม่มีความยืดหยุ่นในการแก้ไขข้อพิพาท และยังขาดระเบียบกฎหมายที่รองรับอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอย่างเพียงพอ 4) ปัญหาด้านบุคลากร พบว่า มีปัญหาการขาดแคลนบุคลากรในการปฏิบัติงาน และยังมีขาดบุคลากรที่มีความรู้ด้านกฎหมายโดยเฉพาะ 5) ปัญหาด้านอาคารสถานที่ พบว่า ไม่มีอาคารสถานที่ในการบริการที่มีความเป็นส่วนตัวและเป็นสัดส่วนจากการศึกษาได้ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางปะกง โดยในมุมมองของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชนผู้รับบริการ เห็นว่าควรมีการปรับปรุงโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้เป็นอิสระจากอำเภอ รับผิดชอบงานร้องทุกข์ร้องเรียนโดยเฉพาะ และให้มีงบประมาณและกรอบตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประจำของตนเอง ส่วนในด้านระบบการปฏิบัติงาน ควรมีเจ้าหน้าที่กลั่นกรองเรื่องร้องทุกข์ และมีชุดเจ้าหน้าที่ในการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นโดยทันที ด้านระเบียบกฎหมาย ควรปรับปรุงแก้ไข

กฎหมายที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อกำหนดรูปแบบและขั้นตอนให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว และเพิ่มอำนาจในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอกันให้มากยิ่งขึ้น ด้านบุคลากร ควรเพิ่มตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประจำของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอกันให้เพียงพอกับปริมาณงานและให้มีตำแหน่งนิติกรประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันในด้านอาคารสถานที่ ควรจัดพื้นที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันให้มีความเป็นส่วนตัว เพื่อรองรับการร้องทุกข์ของประชาชน โดยในมุมมองของผู้วิจัยเห็นว่าแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกัน ต้องกระทำให้ครอบคลุม ทั้งในระดับนโยบายและในระดับพื้นที่ โดยนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ มาเป็นกรอบในการพิจารณาเพื่อให้การดำเนินงานของรัฐบรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และความคุ้มค่า เช่น การปรับปรุงโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกัน ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และนำแนวคิดการจัดการข้อร้องเรียนมาออกแบบ การวางแผน และปรับปรุงกระบวนการในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันให้ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และต้องมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำผลสะท้อนที่ได้กลับมา ปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันอยู่เสมอ เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันสามารถตอบสนองต่อการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนได้อย่างแท้จริง

วีระศักดิ์ เลิศสิทธิชัย (2561, หน้า 578) ได้ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบโครงสร้างองค์การ และบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมที่เหมาะสม ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด การวิจัยนี้มีจุดประสงค์ในการศึกษาถึงรูปแบบโครงสร้างองค์การ และบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมที่เหมาะสม ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อศึกษาถึงโครงสร้างรูปแบบหน้าที่ การบริหารจัดการองค์การที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยและจังหวัด ตามคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่ 399/2559 ลงวันที่ 16 พฤษภาคม 2559 ซึ่งเป็นการจัดทำรูปแบบโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมรองรับการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 รวมทั้งวิเคราะห์สภาพปัญหาที่เกิดจากรูปแบบโครงสร้างองค์การ และบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมในระดับส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่ใช้อยู่ในปัจจุบันว่า มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือไม่

แล้วเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงโครงสร้างรูปแบบองค์กร และบทบาทหน้าที่ที่เหมาะสม เพื่อให้การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมาตรฐานการดำเนินการมากกว่าที่ผ่านมา โดยวิธีการศึกษาวิจัยจากเอกสาร หนังสือสิ่งการต่าง ๆ ทั้งของคณะรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย รวมทั้ง การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ที่เกี่ยวข้องในระดับนโยบาย และผู้ปฏิบัติ จำนวน 16 คน ผู้ศึกษาวิจัยได้ผลการวิจัยทั้งด้านรูปแบบโครงสร้างและบทบาทหน้าที่ รวมทั้ง ปัญหาอุปสรรค และได้รับข้อเสนอแนะที่จะมีผลต่อประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ปัญหา อุปสรรค ที่พบของศูนย์ดำรงธรรม คือ รูปแบบโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมที่ไม่มีความชัดเจนมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมทุกภารกิจ ข้อเสนอแนะที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม คือ ควรหลีกเลี่ยงโครงสร้างองค์การที่มีลักษณะการรวมศูนย์อำนาจ แบ่งหน่วยงานภายในตามความชำนาญโดยออกแบบโครงสร้างที่มีการยึดหลักของความสามารถในการจัดหาคบุคลากร จัดสายการบังคับบัญชา โดยเน้นสายการบังคับบัญชาที่ทำให้เกิดความร่วมมือของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และปรับแต่งโครงสร้างองค์การให้ศูนย์ดำรงธรรมมีขนาดองค์การที่สามารถควบคุมตรวจสอบ และติดตามการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมได้ครอบคลุมทุกระดับ

สุชี อินทา (2561, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารงบประมาณของสำนักงานการตรวจและขนส่ง กรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลของสภาพแวดล้อมขององค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงบประมาณ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงบประมาณ ของสำนักงานการตรวจและขนส่ง กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของสำนักงานการตรวจและขนส่ง กรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 400 คน ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม เป็นคำถาม ใช้ในการวิจัยการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยนำไปทดสอบกับบุคลากรสำนักโยธา และผังเมือง จำนวน 40 ชุด ทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคได้ค่า Cronbach's Alpha = 0.722 วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้าน

ต่าง ๆ ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลของสภาพแวดล้อมขององค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงบประมาณของสำนักการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานคร พบว่า 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน ปัจจัยกระบวนการบริหารภายในองค์การ ปัจจัยด้านสมรรถนะขององค์การ และปัจจัยด้านการพัฒนาองค์การ 2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลที่มีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการบริหารงบประมาณของสำนักการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน ปัจจัยด้านกระบวนการบริหารภายในองค์การและปัจจัยด้านการพัฒนาองค์การ ให้ค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ 0.869 สามารถอธิบายความผันแปรของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการบริหารงบประมาณของสำนักการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 ได้ร้อยละ 75.50 ($R^2=0.755$) สมการพยากรณ์ $Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + \dots + e$ $COM = .640 + 397EVN + 398PROC + 170RES$
(13.540) (10.038) (4.143)

สรณัญลักษณ์ สุภฤกษ์เดชาชัย (2561, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ใน 14 จังหวัดภาคใต้ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยประสิทธิผลองค์การ ระดับปัจจัยธรรมาภิบาล และระดับปัจจัยภาวะผู้นำ ความสัมพันธ์ของปัจจัยประสิทธิผลองค์การกับปัจจัยธรรมาภิบาล และปัจจัยภาวะผู้นำ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยดังกล่าวของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้ จำนวน 110 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) ใช้หลักสถิติคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้ มีระดับประสิทธิผลองค์การ อยู่ในระดับสูงมาก ระดับธรรมาภิบาลอยู่ในระดับสูงมาก และระดับภาวะผู้นำอยู่ในระดับสูงมาก 2) ปัจจัยด้านธรรมาภิบาล และปัจจัยด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลองค์การของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดใน 14 จังหวัด

ภาคใต้ โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิผล องค์การ ปัจจัยธรรมาภิบาล และปัจจัยภาวะผู้นำของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดใน 14 จังหวัด ภาคใต้ ได้แก่ การบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดผล ถูกต้องและเป็นธรรม การปลูกฝังและกระตุ้นการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลทั่วทั้ง องค์การ และการสั่งการของผู้นำที่มีเอกภาพ เพื่อลดความขัดแย้งและอำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จ

ปะการัง ชื่นจิต (2562, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมิน ชีตความสามารถขององค์การสาธารณะ: กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินชีตความสามารถในการปฏิบัติงานขององค์การ สาธารณะโดยใช้ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยเป็นกรณีศึกษา ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธี วิจัยเชิงปริมาณเพื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบประเมินผ่านแบบสอบถามออนไลน์ โดยเก็บ จากบุคลากรประจำศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยในทุกจังหวัด จำนวนทั้งสิ้น 428 ราย และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ผลการศึกษาพบว่าศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยมีชีตความสามารถในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.78 โดยมี ชีตความสามารถด้านภาพลักษณ์ และด้านค่านิยมร่วมในระดับสูงสุด ค่าเฉลี่ยคะแนน 3.19 และมีชีตความสามารถในด้านกฎหมายในระดับที่ต่ำที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.49

อภิญา ไล้โธสง (2562, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนา ประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกรณีศึกษา อำเภอลำปลาย มาศ จังหวัดบุรีรัมย์ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการพัฒนาประสิทธิภาพ การรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กรณีศึกษา อำเภอลำปลายมาศ จังหวัด บุรีรัมย์ ศึกษาปัญหา และอุปสรรค ในการการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านศูนย์ดำรงธรรม และศึกษาข้อเสนอแนะการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียน โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม การวิจัยสนามเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน สัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์การศึกษาวิจัยและ ตอบ คำถามที่กำหนดในแบบสัมภาษณ์เท่านั้น โดยวิธีจัดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียง ตามคำบอก ของผู้ถูกสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลำปลายมาศ ได้มีการแก้ไข ความเดือดร้อนของประชาชนได้เป็นอย่างดี ทำให้ประชาชนที่เข้ารับบริการมีความพึงพอใจ เป็นอย่างมาก ได้รับการแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที นำความรู้ความสามารถมาปรับใช้ให้เกิด ประโยชน์สูงสุด และมีการบูรณาการร่วมกันขึ้นระหว่างส่วนราชการเพื่อแก้ไขปัญหาทุกซ์

สุขของประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจกรมการปกครองเพื่อจะบำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่พี่น้องประชาชน ทั้งนี้อำเภอลำปลายมาศ ได้นำหลักแนวคิด คือกระบวนการที่จะใช้ประโยชน์สูงสุดจากบุคลากรทุกคนในองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ จำเป็นจะต้องเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ใช้ประโยชน์สูงสุดจากบุคลากร คือการจัดหาคนที่เหมาะสมเข้ามาทำงานในตำแหน่งที่ ซึ่งรวมถึงงานที่เกี่ยวกับฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร โดยสามารถดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และสามารถแก้ไขปัญหาก็ได้เป็นระบบ นั่นก็เป็นเพราะบุคลากรของอำเภอ มีความรู้ความสามารถและนำมาปรับใช้เพื่อแก้ไขปัญหาคความทุกข์ หรือความเดือดร้อนของประชาชน เมื่อข้าราชการ เจ้าหน้าที่ ลูกจ้างได้ดำเนินการตามขั้นตอน ก็สามารถแก้ไขข้อขัดข้อง หรือความขัดแย้งได้ เพื่อให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีและมีความสุข

กัญญณัท สุนทรวิภาต (2562, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จังหวัดพิจิตร การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ กำหนดวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จังหวัดพิจิตร 2) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จังหวัดพิจิตร และ 3) เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอประชากรที่จะศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ที่ทำงานประจำ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ในพื้นที่จังหวัดพิจิตร จำนวนอำเภอละ 1 คน ทั้งหมด 11 อำเภอ โดยใช้การเก็บข้อมูลคือ การสัมภาษณ์และใช้แบบสอบถามตั้งคำถามแบบปลายเปิด และแลกเปลี่ยนพูดคุยกันถึงปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานผลการศึกษาสามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วน พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ มีดังนี้ 1) เป็นเพศชาย จำนวน 9 คน และเป็นเพศหญิง จำนวน 2 คน 2) อายุระหว่าง 25-45 ปี 3) ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดจบการศึกษาระดับปริญญาตรี 4) มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 1-3 ปี และ 5) ตำแหน่งงานของผู้ให้สัมภาษณ์ประกอบไปด้วย ปลัดอำเภอ จำนวน 5 คน สมาชิกกองอาสาฯดินแดน 3 คน และพนักงานราชการจำนวน 3 คน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ สามารถจำแนกได้ดังนี้ 1) ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า บุคลากรประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีจำนวนไม่เพียงพอ เพราะจะต้องรับผิดชอบงานในหลาย ๆ ด้านควบคู่กัน และประเด็นในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้สัมภาษณ์

ทั้งหมดให้ข้อมูลว่า เจ้าหน้าที่ที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอยังขาดความรู้ความสามารถ เฉพาะทาง เช่น ด้านกฎหมาย ศิลปะในการไกล่เกลี่ย เป็นต้น 2) ปัจจัยด้านงบประมาณ พบว่า งบประมาณที่มีอยู่มีอย่างจำกัด ซึ่งงบประมาณที่เข้ามาจากการเบิกค่าใช้จ่ายในการ ลงพื้นที่ของปลัดอำเภอ ส่วนงบประมาณที่เป็นของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนั้นไม่มี 3) ปัจจัย ด้านวัสดุและครุภัณฑ์รถยนต์ คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก เป็นต้น ยังมีจำนวนที่ไม่เพียงพอต่อการ ใช้งาน อันเนื่องมาจากภารกิจและหน้าที่ของอำเภอที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก 4) ปัจจัยด้าน การบริการ/สถานที่ พบว่า ห้องไกล่เกลี่ย รับเรื่องราวร้องทุกข์ ยังไม่มีความเป็นส่วนตัว และไม่มิดชิด และมีพื้นที่จำกัด ซึ่งอาจทำให้การดำเนินงานเกิดความไม่สะดวกต่อผู้ ร้องเรียน ร้องทุกข์

คณะ พูลเกษม (2562, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินผล การดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดกำแพงเพชร การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการทำงาน ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกำแพงเพชร ตั้งแต่ 22 กรกฎาคม 2557 ถึง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2562 และเพื่อวิเคราะห์ปัญหาและ เสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกำแพงเพชร ในอนาคต การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการวิจัย พบว่า 1. ผลการดำเนินการ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ตั้งแต่เริ่มตั้งศูนย์ดำรงธรรม จังหวัด กำแพงเพชร จนถึงวันที่ 24 ตุลาคม 2562 มีประชาชนร้องเรียนร้องทุกข์และให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและขอรับคำปรึกษาผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกำแพงเพชรแล้วทั้งสิ้น 5,936 เรื่อง สามารถดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนได้ 4,488 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 92 ส่งผล ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกำแพงเพชรเป็นที่พึงพอใจและได้รับการไว้วางใจจากประชาชน ชาวจังหวัดกำแพงเพชร 2. วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด กำแพงเพชร ตามหลัก PESTEL Analysis ด้านการเมืองและนโยบายรัฐบาล ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและวัฒนธรรม พบว่า แต่ละด้านล้วนเป็นผลกระทบต่อการดำเนินงานศูนย์ดำรง ธรรมจังหวัดกำแพงเพชรทั้งสิ้น 3. วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดกำแพงเพชร ตามหลัก 7s Mckinsey พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกำแพงเพชร ยังไม่มีกลยุทธ์ที่ชัดเจน มีโครงสร้างเป็นเพียงกลุ่มงานในสำนักงานจังหวัดกำแพงเพชร มีระบบการทำงานเป็นสายชั้นบังคับบัญชา หลายขั้นตอนโดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็น ผู้บังคับบัญชา ทำให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกำแพงเพชร ขึ้นอยู่กับ วิสัยทัศน์ของผู้ว่าราชการ และการดำเนินงานที่ขาดแคลนบุคลากร ส่งผลให้เกิด

ปัญหาเรื่องร้องเรียนล้นมือ 4. นำข้อมูลสภาพแวดล้อมภายใน และภายนอกของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกำแพงเพชรมาวิเคราะห์ SWOT พบว่า จุดแข็งของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกำแพงเพชร คือ ประชาชนมีความเชื่อมั่นสามารถบูรณาการกับหน่วยงานอื่นได้ มีช่องทางการร้องเรียนที่หลากหลาย เป็นต้น จุดอ่อนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมไม่มีอำนาจตามกฎหมาย การให้ความสำคัญของผู้บริหารในพื้นที่มีความแตกต่างกัน งบประมาณวัสดุยังไม่เพียงพอ เป็นต้น ด้านโอกาส ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า รัฐบาลให้ความสำคัญและสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ทำให้ดำเนินงานตามภารกิจได้อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น และภัยคุกคาม พบว่า ระบบกฎหมายไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมส่งผลให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถยุติปัญหาได้สำเร็จ เป็นต้น 5. นำข้อมูล SWOT ที่ได้มากำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ โดยใช้เครื่องมือ TOWS MATRIX พบว่า ด้านรุกไปข้างหน้าโดยใช้จุดแข็งที่มีอยู่เพื่อสร้างโอกาส โดยการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกำแพงเพชร ให้เป็นศูนย์กลางในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เป็นต้น ด้านการใช้จุดแข็งเพื่อขจัดและลดผลกระทบจากอุปสรรค โดยการพัฒนาโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ที่ขอบเขตการปฏิบัติงานมาตรฐานการทำงาน พัฒนาระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกำแพงเพชรให้มีประสิทธิภาพ เป็นต้น ด้านการพัฒนาจากภายในเพื่อเอาชนะอุปสรรคและใช้ประโยชน์จากโอกาสที่มี โดยการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ส่งเสริมพัฒนาบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกำแพงเพชร ให้ความสำคัญมีอาชีพ เป็นต้น และด้านเสริมจุดอ่อนและเอาชนะอุปสรรคที่มี โดยการพัฒนากลไกของศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพมีความต่อเนื่องสนองตอบต่อนโยบายของรัฐบาลและความต้องการของประชาชน เป็นต้น

อนรรตน์ แพ่ทอง (2562, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกรณศึกษา อำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการดำเนินงานเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ รวมถึงการศึกษาถึงปัญหาอุปสรรค และข้อจำกัดของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตากาลี อันจะนำมาซึ่งข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาจากเอกสาร คู่มือ ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์

เชิงลึกจากข้าราชการงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรม เจ้าหน้าที่จากส่วนราชการอื่นที่เคยปฏิบัติงานกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และประชาชนผู้ที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม ผลการศึกษามีดังนี้ 1. การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตามลี้ผู้วิจัย พบว่า จะสามารถแบ่งขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนออกได้เป็น 5 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหา ขั้นตอนการดำเนินการส่งเรื่องไปสู่ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนการติดตามผล และขั้นตอนการยุติเรื่อง อย่างไรก็ตามการดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ฯขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นสภาพแวดล้อมทั้งสภาพแวดล้อมภายนอก อันประกอบไปด้วย นโยบาย ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง การตอบสนองของส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของเรื่องร้องเรียนรวมถึงลักษณะของผู้ร้องเรียนด้วย และขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมภายในของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเอง เช่น คุณลักษณะของนายอำเภอซึ่งเป็นผู้อำนวยความสะดวกศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โครงสร้างการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ความสามารถในการทำหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ วัสดุอุปกรณ์เครื่องมืองบประมาณ ที่ได้รับ ซึ่งเป็นทรัพยากรในการบริหาร 2. ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตามลี้ ปัญหาและอุปสรรคแตกต่างกันไปในแต่ละขั้นตอนทั้ง 5 ขั้นตอน กล่าวคือ ในขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียนปัญหาอุปสรรคจะเกิดจากช่องทางการรับเรื่องจากผู้ร้องไม่ได้มาร้องเรียนด้วยตนเอง เนื่องจากต้องอาศัยเวลาพิสูจน์ตัวตนของผู้ร้องเพื่อป้องกันการใช้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเป็นเครื่องมือกลั่นแกล้งกัน อีกทั้งมีประชาชนมาร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเป็นจำนวนมากแต่สถานที่ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนยังไม่เป็นสัดส่วน ในขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหามีปัญหาอุปสรรคเรื่องข้อมูลที่ได้จากการรับเรื่องไม่ละเอียดเพียงพอจึงต้องลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อมูลเบื้องต้นให้เพียงพอที่จะเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ อีกทั้งกรณีที่ต้องมีการไกล่เกลี่ยนั้นพบว่ามีปัญหาในด้านของคู่กรณีหรือคู่พิพาทไม่มาตามนัดหมายเพื่อเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยทำให้ไม่สามารถบรรเทาความเดือดร้อนได้ ในขั้นตอนการดำเนินการส่งเรื่องไปสู่ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีปัญหาอุปสรรค คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางท่านยังขาดประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเนื่องจาก ปฏิบัติหน้าที่ใหม่ ปัญหาอุปสรรคในขั้นตอนการติดตามผลคือการที่ส่วนราชการหรือบางหน่วยงานไม่รายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทราบ บางหน่วยงาน

ไม่ดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือดำเนินการแต่ไม่มีความคืบหน้า อีกทั้งไม่มีระบบการแจ้งเตือนทำให้การติดตามล่าช้าและทำได้ยากปัญหาอุปสรรคในขั้นตอนการยุติเรื่องร้องเรียน ผู้วิจัยค้นพบว่าปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นหลายประการส่วนหนึ่งเกิดจากลักษณะของเรื่องร้องเรียนเองซึ่งบางเรื่องเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องอาศัยการแก้ปัญหาในระดับนโยบาย ซึ่งเกินอำนาจที่ของนายอำเภอในฐานะผู้อำนวยการ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอที่จะสามารถแก้ไขปัญหาคือ ส่วนราชการที่ประสานการปฏิบัติกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีภาระงานมาก แต่บุคลากรที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาร้องเรียนมีจำนวนน้อยหรือมีทรัพยากรในการแก้ไขปัญหาร้องเรียนไม่เพียงพอ บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเองก็มีข้อจำกัดเช่นกัน นอกจากนี้ยังมีลักษณะของผู้ร้องเรียนซึ่งมาร้องเรียนซ้ำในเรื่องที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอได้ยุติเรื่องแล้ว หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในกระบวนการยุติธรรมหรือศาลได้มีคำพิพากษาถึงที่สุดไว้แล้ว

สมชาย สัตย์วัน และศิริศักดิ์ เหล่าจันทาม (2563, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและอธิบายถึงกระบวนการวิเคราะห์ จำแนก แยกแยะ และการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ตลอดจนการส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับแก้ไขปัญหามาใช้ระเบียบการวิจัยแบบกรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหามาใช้ระเบียบการวิจัยแบบกรณีศึกษา พบว่าผู้ร้องเรียน ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ดำเนินการวิเคราะห์แบบแก่นสาระ ผลการวิจัย พบว่าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี มีการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน โดยมุ่งให้ความสำคัญในประเด็นปัญหาที่ร้องเรียน ได้แก่ การขอความช่วยเหลือหรือขอความเป็นธรรม ส่วนการจำแนก แยกแยะเรื่องร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ดำเนินตามรูปแบบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดเป็นหลักปฏิบัติ โดยจำแนกเรื่องร้องเรียนได้ 6 ประเภท คือ เหตุเดือดร้อนรำคาญ, กล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ, ขอความช่วยเหลือ, แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด, ปัญหาที่ดิน และอื่น ๆ ลักษณะเรื่องร้องเรียนที่ต้องส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับแก้ไขปัญหามี 2 ลักษณะ คือ 1) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น และ 2) เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเจรจาไกล่เกลี่ย

คมสรวรค์ ศัตร์ภู่าย (2564, หน้า 153) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการโรงเรียนวิทยาศาสตร์

จุฬาราชวิทยาลัย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยการบริหาร
 เครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการโรงเรียนวิทยาศาสตร์จุฬาราชวิทยาลัย 2) ประสิทธิภาพ
 การบริหารเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการโรงเรียนวิทยาศาสตร์จุฬาราชวิทยาลัย
 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกับประสิทธิผลการบริหารเครือข่ายความ
 ร่วมมือทางวิชาการของโรงเรียนวิทยาศาสตร์จุฬาราชวิทยาลัย 4) ปัจจัยการบริหาร
 ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการของโรงเรียน
 วิทยาศาสตร์จุฬาราชวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอน
 โรงเรียนวิทยาศาสตร์จุฬาราชวิทยาลัย จำนวน 297 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นตาม
 สัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ
 แบบสอบถาม จำนวน 2 ฉบับ โดยมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 และ 0.98
 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์
 สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัย
 พบว่า 1) ปัจจัยการบริหารเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการโรงเรียนวิทยาศาสตร์จุฬ
 าราชวิทยาลัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ประสิทธิภาพการบริหารเครือข่าย
 ความร่วมมือทางวิชาการโรงเรียนวิทยาศาสตร์จุฬาราชวิทยาลัย โดยภาพรวมอยู่ใน
 ระดับมากที่สุด 3) ปัจจัยการบริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารเครือข่าย
 ความร่วมมือทางวิชาการในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) ปัจจัยการ
 บริหารสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการบริหารเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการโรงเรียน
 วิทยาศาสตร์จุฬาราชวิทยาลัย ได้ร้อยละ 84 ($R^2=0.84$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
 ที่ระดับ .01 จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านการจูงใจ (X_4) ด้านบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กร
 (X_2) ด้านการติดต่อสื่อสาร (X_6) ด้านโครงสร้างองค์กร (X_5) และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 (X_3) และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านภาวะผู้นำทางวิชาการ
 ของผู้บริหาร (X_1) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.92

งานวิจัยในต่างประเทศ

Bain (2001 อ้างถึงใน สราญลักษณ์ สุภฤกษ์เดชาชัย, 2561, หน้า 67) ได้ศึกษา
 ความเป็นอิสระของมหาวิทยาลัยในรัสเซีย ภายหลังจากใช้นโยบายพอโรสตรอยกา
 (Perestroika) โดยศึกษาหลักการของความเป็นอิสระภายใต้สภาพการณ์ 3 ประการ ได้แก่
 การกระจายอำนาจจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่น การเปลี่ยนแปลงไปสู่ระบบเศรษฐกิจแบบ
 การตลาด (Market Economy) และความเข้มงวดของรัฐ การศึกษาครั้งนี้ให้ข้อสรุปสำคัญ

ว่าความเป็นอิสระเป็นเสมือนทรัพยากรที่มีค่าของสถาบันอุดมศึกษาในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างสุดขีด (Extreme Change)

Nordin, Takim and Nawaw (2012) ได้ศึกษาองค์ประกอบความโปร่งใสในพฤติกรรมของมนุษย์ในสังคม พบว่า การทุจริตได้แทรกซึมเข้าไปในภาคส่วนต่าง ๆ และกลวิธีที่ใช้ลดปัญหาการทุจริตคือ การใช้กลุ่มคนกลุ่มเล็กเพื่อแก้ไขปัญหาาร่วมกัน เพื่อปรับปรุงระบบที่ไม่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนกำจัดที่มาของการทุจริต พฤติกรรมมนุษย์ในการตระหนักและเห็นถึงข้อเสียของการทุจริตและประพฤตินิยม จึงเป็นกลยุทธ์สำคัญในการต่อสู้กับการทุจริต

Petrou (2015) ศึกษา พบว่า การดำเนินงานในสายงานย่อยของหน่วยงานสนับสนุนสามารถช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงาน และลดแนวโน้มของการทุจริต และประพฤตินิยมได้วิธีการป้องกันการทุจริต และประพฤตินิยมของการดำเนินงานในหน่วยงานภาครัฐบาลจะต้องเสริมสร้างระเบียบวินัยและปลูกฝังจริยธรรมอันดี และมีระบบการตรวจติดตามการดำเนินงานภายในจึงจะเป็นการป้องกันการทุจริตในการดำเนินงานได้

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้สังเคราะห์ออกมาเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยการบริหาร ดังนี้ 1) ด้านภาวะผู้นำ 2) ด้านโครงสร้างองค์กร 3) ด้านวัฒนธรรมองค์กร 4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 5) ด้านการติดต่อสื่อสาร ซึ่งปัจจัยทางการบริหารเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เป็นผลสำเร็จของการจัดการต่าง ๆ ที่เกิดจากความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชา กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนประชาชนทั่วไปในการทำงานร่วมกันเพื่อให้การดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมประสบความสำเร็จ บรรลุเป้าหมาย และผู้วิจัยได้กำหนดกรอบเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย 1) ด้านการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ 2) ด้านการบริการเบ็ดเสร็จ 3) ด้านการบริการและส่งต่อ 4) ด้านการบริการข้อมูล ข่าวสาร 5) ด้านบริการให้คำปรึกษา 6) ด้านการแจ้งเบาะแส และ 7) ด้านหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เพื่อเป็นข้อมูลให้ศูนย์ดำรงธรรมในเขตการอำเภอเมืองสกลนคร ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา งานวิจัย และข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการสร้างแบบสอบถาม ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล และการสัมภาษณ์ (Interview) เพื่อหาแนวทางพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยแบ่งรายละเอียดเนื้อหาสำคัญของระเบียบวิธีวิจัย เป็นหัวข้อ ดังนี้

1. ประชากรกลุ่มเป้าหมาย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรกลุ่มเป้าหมาย

1. ประชากรกลุ่มเป้าหมาย
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม จำนวน 270 คน ได้แก่ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ระดับจังหวัดที่เกี่ยวข้อง จำนวน 60 คน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ระดับอำเภอที่เกี่ยวข้อง จำนวน 50 คน ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในระดับตำบล จำนวน 160 คน (สำนักงานท้องถิ่นอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร, 2564) ดังตาราง 2

ตาราง 2 ขนาดของประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	ประชากร กลุ่มเป้าหมาย (คน)
ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ระดับจังหวัด ที่เกี่ยวข้อง	60
ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ระดับอำเภอที่เกี่ยวข้อง	50
เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ระดับตำบล	160
รวม	270

ที่มา: สำนักงานท้องถิ่นอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร (2564)

2.2 การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ (Interview) การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา โดยการกำหนดจำนวนขึ้นมา (Quota Sampling) โดยการใช้การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 ท่าน เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ใช้วิธีเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 1 ชุด เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 ปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการติดต่อสื่อสาร

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย ด้านการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ด้านการ

บริการเบ็ดเสร็จ ด้านการบริการและส่งเสริม ด้านการบริการข้อมูล ข่าวสาร ด้านบริการให้คำปรึกษา ด้านการแจ้งเบาะแส และด้านหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

โดยแบบสอบถามในตอนต้นที่ 2,3 แบบสอบถามจะมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยกำหนดคะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดา บริสุทธิ, 2553, หน้า 197) คือ

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา บทความและงานวิจัยเกี่ยวข้อง
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยอาศัยข้อมูลจากการศึกษาตามข้อ 1. ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมขอบข่ายโครงสร้างองค์การและการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ตำรวจธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร แล้วกำหนดคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ ตามวิธีของเรนซิสไลเคิร์ต (Rensis Likert Method)
3. นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย

4. ปรับปรุงแก้ไขร่างแบบสอบถามตามคำแนะนำของคณะกรรมการที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจ
แก้ไขเนื้อหาและความถูกต้อง

5. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือ กระทำโดยนำแบบสอบถาม
ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)
หลังจากนั้นนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตร ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541,
หน้า 253-254)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item congruency)
R หมายถึง ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยที่ ค่า +1 หมายถึง ข้อคำถาม
สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน, ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าจะ
วัดได้ และค่า -1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สามารถนำไปวัดได้
อย่างแน่นอน

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยเลือกข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ส่วนข้อใดมีค่าน้อยกว่า 0.5

ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้น ข้อคำถามทุกข้อ จึงผ่าน
ความเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่านที่ได้ตรวจสอบและเห็นว่ามีความเที่ยงตรงเชิง
เนื้อหา ครอบคลุมในแต่ละด้านและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้ว ดังมีรายชื่อ
ต่อไปนี้

5.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาครณ์ สวัสดิ์ไธสง กรรมการบริหาร

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

5.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย รมเย็น กรรมการบริหารหลักสูตร

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

5.3 นายสังสรรค์ อุ่นคำ ผู้อำนวยการกลุ่มงานอำนวยการ รักษาการใน

ตำแหน่งผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร

5.4 นายศักชัย บัวทองจันทร์ ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ)

5.5 ว่าที่ร้อยตรีวรรุฒิ ทิพย์สุวรรณ เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน
รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสกลนคร

6. นำแบบสอบถามไปเสนอขอจริยธรรมวิจัยจากสถาบันวิจัยและพัฒนา
ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์เสนอแนะมา

7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามที่คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยใน
มนุษย์ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 ชุด

8. นำข้อคำถามที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power)
โดยใช้วิธีการหาค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) คัดข้อคำถาม
ที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.361 ขึ้นไป ค่าวิกฤตของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน
ที่ระดับนัยสำคัญ .05 จากสูตรต่อไปนี้ (ทรงศักดิ์ ภูศรีอ่อน, 2551, หน้า 73)

$$p = \frac{R_U + R_L}{2f}$$

$$r = \frac{R_U - R_L}{f}$$

เมื่อ p หมายถึง ค่าความยากง่าย

r หมายถึง ค่าอำนาจจำแนก

R_U หมายถึง จำนวนผู้ที่ตอบถูกในกลุ่มสูง

R_L หมายถึง จำนวนผู้ที่ตอบถูกในกลุ่มต่ำ

f หมายถึง จำนวนผู้ที่เข้าสอบในกลุ่มสูง

9. นำข้อคำถามจากแบบสอบถามตอนที่ 2 มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ด้วยวิธีการของ Cronbach
ทั้งนี้ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยกำหนดค่าความ
เชื่อมั่นของแบบสอบถาม ต้องมากกว่า 0.70 จึงจะถือว่าแบบสอบถามนั้นใช้ได้ โดยมีสูตร
ดังนี้ (Alpha Coefficient Method อังไฉ นพพร ณะชัยจันทร์, 2550, หน้า 19)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right)$$

เมื่อ α แทน ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม
 k แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม
 $\sum s_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนแต่ละข้อของแบบสอบถาม
 s^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมของผู้ตอบแต่ละคน

$$s^2 = \frac{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}{n(n-1)}$$

แบบสอบถามตอนที่ 2 มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .436-.874 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .940

แบบสอบถามตอนที่ 3 มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .376-.874 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .877 และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .982

10. นำแบบสอบถามดังกล่าว ที่ผ่านการทดลองใช้และหาค่าความเชื่อมั่น มาทำการปรับปรุงเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ถึงศาลากลางจังหวัดสกลนคร ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากบุคลากรในสังกัดดังกล่าว จำนวน 270 คน

2. ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพร้อมชี้แจงรายละเอียดความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถามนี้ เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และการลงพื้นที่จริง เพื่อนำแบบสอบถามไปแจกแก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 270 คน พร้อมชี้แจงรายละเอียดความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถาม

4. ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ (Interview)

- 5.1 ผู้วิจัยได้กำหนดวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)
- 5.2 ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์โดยใช้วิธีการจัดบันทึกการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) และการบันทึกเสียง
- 5.3 ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) แล้วนำมาวิเคราะห์ พร้อมทั้งแยกแยะประเด็นอื่นที่ตัดคำพูดบางคำที่ไม่เหมาะสมและไม่เกี่ยวข้องกับการวิจัยออกไป เพื่อให้ข้อมูลนั้นเป็นไปตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

การวิเคราะห์ข้อมูล

- การกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้
1. นำแบบสอบถามที่ได้คืนมาทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามแล้วคัดเลือกเอาเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์
 2. นำแบบสอบถามที่คัดเลือกเอาไว้ไปตรวจคะแนนเป็นรายชื่อตามเกณฑ์ที่กำหนด
 3. นำคะแนนที่ได้จากข้อ 2 ไปวิเคราะห์หาค่าสถิติทั้งสถิติพื้นฐานและสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป
 4. การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 ท่าน มาศึกษาและวิเคราะห์ตามกระบวนการของงานวิจัยเชิงคุณภาพ กล่าวคือ วิเคราะห์ถึงประเด็นสำคัญที่ได้จากการสัมภาษณ์ (Major themes) จากนั้นนำประเด็นสำคัญมาแยกเป็นประเด็นย่อย (Sub-themes) และหัวข้อย่อย (Categories) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จากภาพรวมไปจนถึงวิเคราะห์ถึงประเด็นย่อย และนำเสนอผลการวิจัยด้วยวิธีการเชิงบรรยาย (Descriptive Research)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการบรรยายของข้อมูล ด้วยสถิติเบื้องต้น ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage: %) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean: μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ซึ่งผู้ศึกษาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับงานของกลุ่มตัวอย่างประชากร ทั้งนี้เพื่อนำมาสรุปคะแนนคำตอบของตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งจะใช้ในการทดสอบสมมติฐานต่อไป

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เป็นการใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้สถิติ Pearson Correlation เป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่อยู่ในมาตราการวัดระดับ Interval หรือ Ratio Scale ค่าที่ได้เรียกว่า "สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์" โดยปกติจะมีค่าอยู่ระหว่าง -1.00 ถึง 1.00

3. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ

3.1 ค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน

3.2 ค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item total Correlation) ของเพียร์สัน (Pearson)

3.3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach' s Alpha coefficient)

4. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

4.1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว สำหรับการแปลความหมาย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541, หน้า 324)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อยู่ระหว่าง 0.91-1.00 แสดงว่ามี ความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อยู่ระหว่าง 0.71-0.90 แสดงว่ามี ความสัมพันธ์ระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อยู่ระหว่าง 0.31-0.70 แสดงว่ามี ความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อยู่ระหว่าง 0.01-0.30 แสดงว่ามี ความสัมพันธ์ระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง

4.2 ทดสอบภาวะพหุสัมพันธ์ร่วม (Multicollinearity) คือ ปัญหาที่เกิดจากตัวแปรอิสระ (Independent variables) ในสมการถดถอยมีความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างกันสูง ในทางปฏิบัติมักพบว่าตัวแปรอิสระมักจะมีความสัมพันธ์ระหว่างกันอยู่บ้างซึ่ง ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสามารถวัดได้จากค่าเมตริกซ์สหสัมพันธ์ (Correlation matrix) ที่มีค่าตั้งแต่ - 1 ถึง 1

ถ้าหากตัวแปรอิสระมีค่าสหสัมพันธ์กัน สูงกล่าวคือค่าสหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ +0.80 ถึง + 1.00 หรือตั้งแต่ -0.80 ถึง -1.00 ก็จะทำให้ตัวประมาณค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอยมีเสถียรภาพและความแม่นยำน้อยลงนั่นคือเกิดปัญหา Multicollinearity

ถ้าหากตัวแปรอิสระมีค่าสหสัมพันธ์กันต่ำ กล่าวคือค่าสหสัมพันธ์มีค่าระหว่าง - 0.80 ถึง + 0.80 แสดงว่าไม่เกิดปัญหา Multicollinearity (ทรงศักดิ์ ภู่ออน, 2551, หน้า 180)

-1.00	-8.00	+8.00	+1.00
เกิดปัญหา (Multicollinearity)	ไม่เกิดปัญหา(Multicollinearity)	เกิดปัญหา (Multicollinearity)	

เมตริกซ์สหสัมพันธ์ (Correlation Matrices)

กรณีที่มีตัวแปร 2 ตัว

$$r_{jj'} = \frac{s_{jj'}}{s_j s_{j'}} = \frac{\sum_{i=1}^n (x_{ji} - \bar{x}_j)(x_{j'i} - \bar{x}_{j'})}{s_j s_{j'}}$$

4.3 การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระที่มีหลายตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามกรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) อาศัยการวิเคราะห์ถดถอย (Regression Analysis) ของความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงซึ่งเป็นภาพเส้นทางความสัมพันธ์แสดงด้วยลูกศรจากตัวแปรอิสระหรือปัจจัยเหตุ ไปสู่ตัวแปรตามหรือปัจจัยผล จากด้านบนสู่ด้านล่างโดยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้วยค่าสัมประสิทธิ์

ถดถอยไม่ปรับมาตรฐาน ใช้การวิเคราะห์ถดถอย (Regression) ที่ให้ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยไม่ปรับมาตรฐานของเหตุปัจจัยที่กระทำต่อปัจจัยผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างน้อยที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ผู้วิจัยต้องการเขียนเป็นโมเดลสมการได้ดังนี้ (กัลยา วานิชย์ บัญชา, 2557)

$$Y = \alpha + \beta x_1 + \beta x_2 + \varepsilon$$

เมื่อ Y แทน ค่าของตัวแปรตาม

x_1 แทน ค่าตัวแปรอิสระตัวที่ 1

x_2 แทน ค่าตัวแปรอิสระตัวที่ 2

α แทน ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย

β แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระ x

ε แทน ค่าความแตกต่างหรือความคลาดเคลื่อน (Error or Residual)

ขั้นตอนการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ ดังนี้

1. ในการศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ในครั้งนี้ใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) โดยผู้วิจัยได้นำระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมมาเพื่อหาแนวทางพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยการใช้การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 ท่าน มีการเตรียมแนวคำถามกว้าง ๆ ไว้ล่วงหน้า มีลักษณะเป็นการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) เป็นการสัมภาษณ์แบบเปิดกว้างไม่จำกัดคำตอบ โดยผู้ศึกษาได้เพียงแต่กล่าวนำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบแนวความต้องการในประเด็นที่ศึกษา แล้วให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เล่าเรื่องโดยอิสระ แต่เมื่อเห็นว่าผู้ถูกสัมภาษณ์พูดออกนอกประเด็นที่สนใจ ผู้สัมภาษณ์จะหันเหความสนใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์โยงกลับมาตอบในประเด็นที่สนใจ

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ คือ แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจ
ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

2. ใช้การจดบันทึก และการบันทึกเสียงของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

วิธีการจดบันทึกโดยละเอียดภายหลังจากที่ได้จากการสนทนา
การสัมภาษณ์ การบันทึกการสังเกต เพื่อป้องกันการลืม การตั้งสมมติฐานชั่วคราวจากการ
วิเคราะห์ข้อมูล ภาคสนาม ช่วยให้สามารถเรียบเรียงความคิดในการวางแผนงานต่อไป
นอกจากนี้ยังช่วยให้สรุปข้อมูลได้เป็นระยะ ๆ อีกด้วย ส่วนใหญ่การสังเกตจะเข้าไปควบคู่ไป
กับการสัมภาษณ์ บางกรณีอาจจะสังเกตโดยอิสระได้ การบันทึกเกี่ยวกับการสังเกต จะ
ประกอบทั้งการสังเกตภายใน (ตัวผู้วิจัย) และการสังเกตภายนอกคือสิ่งที่นักวิจัยสังเกต
เฝ้าดูเกี่ยวกับบุคคลอื่น ๆ การบันทึกเสียงของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยจะทำการขออนุญาต
ใช้เครื่องบันทึกเสียง เมื่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญไม่ขัดข้อง ผู้วิจัยจะได้บันทึกเสียงไว้
ทำให้สามารถเก็บรายละเอียดของข้อมูลได้มากขึ้น โดยไม่ต้องพะวงกับการจดบันทึก
ภายหลัง ทำให้การสนทนาเป็นไปอย่างธรรมชาติ และสามารถที่จะสังเกตดูอากัปภิกขัย
ของผู้ให้ข้อมูล และสิ่งแวดล้อมในสถานการณ์นั้น ๆ ได้อย่างเต็มที่ในกรณีที่ผู้ให้ข้อมูล
ไม่เต็มใจ ผู้วิจัยก็จะไม่ใช้การบันทึกเสียง เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสบายใจในการให้ข้อมูล
เพื่อให้ข้อมูลที่ได้

3. ขั้นตอนการดำเนินงาน มี 3 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 ก่อนทำการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยทำการส่งคำถามที่ใช้ในการ
สัมภาษณ์ให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ และทำการแก้ไขตามคำแนะนำให้สมบูรณ์ก่อน
การสัมภาษณ์จริง และเมื่อเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้วได้ทำการตรวจสอบด้วยวิธีการ
สามเส้า (Triangulation) โดยใช้การตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งที่มาต่าง ๆ กัน ได้แก่จากการ
วิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์ และจากข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่ออธิบาย
สภาพการณ์หลาย ๆ ช่วงเวลาและมิติที่ต่างกัน

ขั้นตอนที่ 2 สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ตามแนวทางและประเด็นซึ่ง
กำหนดไว้เพื่อให้ได้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์

ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และนำข้อมูลที่ได้จาก
การสัมภาษณ์มาจัดเป็น Category ใช้การวิเคราะห์สรุปเนื้อหาและการจัดกลุ่มข้อมูล
โดยผู้เชี่ยวชาญมีรายชื่อดังต่อไปนี้

1. จ่าสิบเอก คำนึ่ง พรหมพิมพ์ ตำแหน่ง นายอำเภอเมืองสกลนคร

2. นายเทริตวรพงษ์ ผลบุญ ตำแหน่ง ปศุสัตว์อำเภอเมืองสกลนคร
3. นายพลนาภา นนสุราช ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอเมืองสกลนคร
4. นายมานพ ภูมิคม ตำแหน่ง เกษตรอำเภอเมืองสกลนคร
5. นางอัจฉรา ไชยศรีแก้ว ตำแหน่ง ผอ.กศน. อำเภอเมืองสกลนคร
6. นายกรภัทร ภัทรธนาภินันท์ ตำแหน่ง ท้องถิ่นอำเภอเมืองสกลนคร
7. นางจิรา บุญบรรจง ตำแหน่ง พัฒนาการอำเภอเมืองสกลนคร
8. นายสุรศักดิ์ ทรงหาคำ ตำแหน่ง ประธานชมรมกำนัน ผู้ใหญ่บ้านอำเภอเมืองสกลนคร
9. นายสายสวาท ยวนนา ตัวแทนภาคประชาชน ที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร
10. นางคะนิงนิจ เงินลุนปา ตัวแทนภาคประชาชน ที่เคยใช้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{x}	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน ขนาดของตัวอย่าง
AF1	แทน ด้านภาวะผู้นำ
AF2	แทน ด้านโครงสร้างองค์กร
AF3	แทน ด้านวัฒนธรรมองค์กร
AF4	แทน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
AF5	แทน ด้านการติดต่อสื่อสาร
AFF	แทน ผลรวมปัจจัยการบริหาร
BE1	แทน ด้านการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์
BE2	แทน ด้านการบริการเบ็ดเสร็จ
E3	แทน ด้านการบริการและส่งต่อ
BE4	แทน ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร
E5	แทน ด้านบริการให้คำปรึกษา

BE6	แทน	ด้านการแจ้งเบาะแส
BE7	แทน	ด้านหน่วยเคลื่อนที่เร็ว
BEE	แทน	ผลรวมประสิทธิผลการดำเนินงาน
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R	แทน	ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานของตัวพยากรณ์
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูล จำนวน 270 ฉบับ ไปยังข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จากนั้นดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการติดต่อสื่อสาร
3. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย ด้านการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ด้านการบริการเบ็ดเสร็จ ด้านการบริการและส่งต่อ ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร ด้านบริการให้คำปรึกษา ด้านการแจ้งเบาะแส และด้านหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

4. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยการบริหารที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายละเอียดดังตาราง 3

ตาราง 3 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 270)

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนคน	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	150	55.60
- หญิง	120	44.40
2. อายุ		
- อายุ 20-30 ปี	25	9.30
- อายุ 31-40 ปี	187	69.30
- อายุ 41-50 ปี	45	16.70
- อายุ 51 ปีขึ้นไป	13	4.70
3. ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	27	10.00
- ปริญญาตรี	198	73.30
- สูงกว่าปริญญาตรี	45	16.70
4. ประเภทตำแหน่ง		
- ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ระดับจังหวัด	60	22.20
- ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ระดับอำเภอ	50	18.50
- ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ระดับตำบล	160	59.30

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนคน	ร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
- รายได้ไม่เกิน 9,000 บาท	-	-
- รายได้ 9,001-15,000 บาท	122	45.20
- รายได้ 15,001-25,000 บาท	112	41.40
- รายได้ตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไป	36	13.40
รวม	270	100.00

จากตาราง 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 270 คน จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 56.60 และเพศหญิง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 44.40

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 99.30 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 อายุระหว่าง 18-30 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 73.30 มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

เมื่อจำแนกตามประเภทตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ระดับตำบล จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 59.30 เป็นข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ระดับจังหวัด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 และเป็นข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ระดับอำเภอ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รายได้ 9,001-15,000 บาท จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 45.20 รายได้ 15,001-25,000 บาท จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 41.40 และรายได้ตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

2. ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมือง สกลนคร จังหวัดสกลนคร ทำการทดสอบโดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) แล้วเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมายตามที่กำหนดไว้ ดังนี้

2.1 ระดับปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร รายละเอียดดังตาราง 4

ตาราง 4 ระดับปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัด สกลนคร โดยรวมและรายด้าน

(n = 270)

ด้านที่	ปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	แปลความหมาย
1	ด้านภาวะผู้นำ	4.36	.198	มาก
2	ด้านโครงสร้างองค์กร	4.04	.389	มาก
3	ด้านวัฒนธรรมองค์กร	4.07	.357	มาก
4	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.02	.495	มาก
5	ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.15	.400	มาก
รวม		4.13	.268	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ระดับปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมือง สกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านภาวะผู้นำ ($\bar{x} = 4.36$) ด้านการติดต่อสื่อสาร ($\bar{x} = 4.15$) ด้านวัฒนธรรมองค์กร ($\bar{x} = 4.07$) ด้านโครงสร้างองค์กร ($\bar{x} = 4.04$) และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.02$) ตามลำดับ

2.2 ระดับปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัด
สกลนคร รายข้อ ดังตาราง 5-9

ตาราง 5 ระดับปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัด
สกลนคร ด้านภาวะผู้นำ รายข้อ

(n=270)

ข้อที่	ด้านภาวะผู้นำ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	แปล ความหมาย
1	ผู้บริหารและปฏิบัติงานมีวิสัยทัศน์ในการ บริหารงานมองการณ์ไกลมีการคาดคะเน แนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เมืองสกลนครได้อย่างถูกต้อง	4.14	.560	มาก
2	ผู้บริหารและปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ในการพัฒนางานให้บรรลุ วัตถุประสงค์	4.29	.590	มาก
3	ผู้บริหารและปฏิบัติงานใช้ความรู้ ความสามารถในการบริหารมาประยุกต์ในการ บริหารงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิผล	4.40	.549	มาก
4	ผู้บริหารและปฏิบัติงานมีความสามารถในการ ใช้ข้อมูลพิจารณาผลการปฏิบัติงานของศูนย์ ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนครอย่างเที่ยงตรง และเป็นธรรม	4.31	.524	มาก
5	ผู้บริหาร ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบวินัย มีคุณธรรมและจริยธรรม	4.40	.507	มาก
6	ผู้บริหารมีความสามารถในการประสานงานกับ บุคคลองค์กรหรือหน่วยงานอื่น ๆ	4.41	.492	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อที่	ด้านภาวะผู้นำ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	แปล ความหมาย
7	ผู้บริหาร มีการนิเทศ กำกับ ติดตาม และ ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้และ ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ	4.48	.543	มาก
8	ผู้บริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมือง สกลนคร มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา ตัดสินใจที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและ เป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน	4.49	.515	มาก
รวม		4.36	.198	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านภาวะผู้นำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.36$) พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ผู้บริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา ตัดสินใจที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและเป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน ($\bar{x} = 4.49$) ผู้บริหาร มีการนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้และ ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.48$) และผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานใช้ความรู้ ความสามารถในการบริหารมาประยุกต์ในการบริหารงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิผล ($\bar{x} = 4.40$) ตามลำดับ

ตาราง 6 ระดับปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัด
สกลนคร ด้านโครงสร้างองค์การ รายข้อ

(n=270)

ข้อที่	ด้านโครงสร้างองค์การ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	แปล ความหมาย
9	ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการจัดโครงสร้างมอบหมาย งานและความรับผิดชอบให้ฝ่ายงานต่าง ๆ อย่าง เป็นระบบ	4.07	.730	มาก
10	ศูนย์ดำรงธรรมฯ กำหนดหน้าที่และความ รับผิดชอบให้บุคลากรปฏิบัติงานตรงตามความรู้ ความสามารถและเหมาะสมกับงาน	4.06	.633	มาก
11	ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการจัดโครงสร้างองค์การที่มี ความยืดหยุ่นเน้นการกระจายอำนาจในการ ตัดสินใจ	4.07	.635	มาก
12	ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการจัดโครงสร้างการ บริหารงานที่ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความ สะดวกและคล่องตัว	3.91	.749	มาก
13	ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการประสานงานและติดตาม ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างใกล้ชิด	4.17	.539	มาก
14	บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการรายงานผล การปฏิบัติงานให้ผู้บริหารศูนย์ดำรงธรรมฯ ทราบอย่างสม่ำเสมอ	4.01	.670	มาก
15	ผู้บริหารศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการกระตุ้นให้ บุคลากรทำงานอย่างเต็มความสามารถ	4.02	.680	มาก
รวม		4.04	.389	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านโครงสร้างองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.04$) พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการประสานงานและติดตาม ผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรอย่างใกล้ชิด ($\bar{x} = 4.17$) ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการจัดโครงสร้างมอบหมายงาน และความรับผิดชอบให้ฝ่ายงานต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ ($\bar{x} = 4.07$) และศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการจัดโครงสร้างองค์การที่มีความยืดหยุ่นเน้นการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ($\bar{x} = 4.07$) ตามลำดับ

ตาราง 7 ระดับปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านวัฒนธรรมองค์การ รายข้อ

(n=270)

ข้อที่	ด้านวัฒนธรรมองค์การ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	แปลความหมาย
16	ศูนย์ดำรงธรรมฯ ตั้งอยู่ในภูมิทัศน์ที่เหมาะสม สะดวกต่อราษฎรที่มาติดต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	4.10	.698	มาก
17	ผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน	4.15	.653	มาก
18	ผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชามีความรักความผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	3.94	.938	มาก
19	ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการจัดทำแผนปฏิบัติการ แผนงาน โครงการ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และเป้าหมาย รวมถึงนโยบายในระดับต่าง ๆ	4.05	.764	มาก

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อที่	ด้านวัฒนธรรมองค์กร	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	แปล ความหมาย
20	ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีระบบจัดการและการให้บริการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	4.16	.666	มาก
21	ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการประสานสัมพันธ์กับทีมงาน เพื่อให้ดำเนินงานราบรื่นและบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.13	.693	มาก
22	ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีบรรยากาศของความไว้วางใจซึ่งกันและกันที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน	4.17	.610	มาก
23	ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบของกฎหมาย และวิธีปฏิบัติงาน เสริมสร้างองค์ความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม	3.82	.626	มาก
24	ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการจัดอบรมเรื่องกฎหมายต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น กฎหมายที่ดิน กฎหมายหนี้สิน เป็นต้น	4.08	.674	มาก
รวม		4.07	.357	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านวัฒนธรรมองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$) พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีบรรยากาศของความไว้วางใจซึ่งกันและกันที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.17$) ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีระบบจัดการและการให้บริการตามเกณฑ์คุณภาพ

การบริหารจัดการภาครัฐ ($\bar{x} = 4.16$) และผู้บริหารและผู้ได้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.15$) ตามลำดับ

ตาราง 8 ระดับปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รายข้อ

(n=270)

ข้อที่	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	แปลความหมาย
25	ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับบริบทของศูนย์ดำรงธรรมฯ	4.05	.654	มาก
26	บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมฯ มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการระบวงการจัดการงานร้องเรียน/ร้องทุกข์	4.00	.746	มาก
27	ผู้บริหารให้ความสำคัญของการเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมฯ	4.04	.819	มาก
28	ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการพัฒนาบุคลากรให้ใช้ระบบสารสนเทศในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.10	.694	มาก
29	ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีผู้รับผิดชอบการบำรุงรักษาเทคโนโลยีสารสนเทศ และพัฒนาระบบฐานข้อมูลอย่างเหมาะสม	3.92	.804	มาก
รวม		4.02	.495	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.02$) พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก

คือ ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการพัฒนาบุคลากรให้ใช้ระบบสารสนเทศในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 4.10$) ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับบริบทของศูนย์ดำรงธรรมฯ ($\bar{x} = 4.05$) และผู้บริหารให้ความสำคัญของการเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมฯ ($\bar{x} = 4.04$) ตามลำดับ

ตาราง 9 ระดับปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านการติดต่อสื่อสาร รายข้อ

(n=270)

ข้อที่	ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	แปลความหมาย
30	ศูนย์ดำรงธรรมฯ ได้ประสานงานกับชุมชน เพื่อแสวงหา ความร่วมมือ ช่วยเหลือ สนับสนุนงานเกี่ยวกับการร้องเรียน ร้องทุกข์ของราษฎร	4.13	.706	มาก
31	บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมฯ ได้รับข้อมูลข่าวสาร มีระบบการสื่อสารที่มีความเที่ยงตรง	4.24	.619	มาก
32	ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการนำเอาข้อมูลย้อนกลับไปใช้เพื่อปรับปรุงงานด้านการบริหาร มีการพัฒนาเครื่องมือที่ทันสมัยและวิธีใช้ในการติดต่อสื่อสาร	4.12	.657	มาก
33	ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีเครือข่ายในการประสานงานอย่างหลากหลายช่องทางระหว่างศูนย์ดำรงธรรมระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และระดับตำบล	4.11	.658	มาก
รวม		4.15	.400	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.15$) พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ

บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมฯ ได้รับข้อมูลข่าวสาร มีระบบการสื่อสารที่มีความเที่ยงตรง ($\bar{x} = 4.24$) ศูนย์ดำรงธรรมฯ ได้ประสานงานกับชุมชน เพื่อแสวงหา ความร่วมมือช่วยเหลือ สนับสนุนงานเกี่ยวกับการร้องเรียน ร้องทุกข์ของราษฎร ($\bar{x} = 4.13$) และศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการนำเอาข้อมูลย้อนกลับไปใช้เพื่อปรับปรุงงานด้านการบริหาร มีการพัฒนาเครื่องมือที่ทันสมัยและวิธีใช้ในการติดต่อสื่อสาร ($\bar{x} = 4.12$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ทำการทดสอบโดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมายตามที่กำหนดไว้ ดังนี้

3.1 ระดับระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร รายละเอียดดังตาราง 10

ตาราง 10 ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้าน

(n=270)

ด้าน	ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	แปลความหมาย
1	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์	4.16	.330	มาก
2	ด้านการบริการเบ็ดเสร็จ	4.14	.345	มาก
3	ด้านการบริการและส่งต่อ	4.19	.490	มาก
4	ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	4.39	.380	มาก
5	ด้านบริการให้คำปรึกษา	4.35	.371	มาก
6	ด้านการแจ้งเบาะแส	4.29	.443	มาก
7	ด้านหน่วยเคลื่อนที่เร็ว	4.41	.391	มาก
รวม		4.28	.208	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรง
 ธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.28$) พิจารณา
 เป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก
 คือ ด้านหน่วยเคลื่อนที่เร็ว ($\bar{x} = 4.41$) ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร ($\bar{x} = 4.39$) และด้าน
 บริการให้คำปรึกษา ($\bar{x} = 4.35$)

3.2 ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
 เมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร รายข้อ ดังตาราง 11-17

ตาราง 11 ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมือง
 สกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ รายข้อ

(n=270)

ข้อที่	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	แปล ความหมาย
34	ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีกำหนด ระยะเวลาที่ชัดเจน ในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ	4.05	.682	มาก
35	เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมเป็นผู้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ ตอบข้อ ซักถามได้ชัดเจน	4.30	.611	มาก
36	ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการชี้แจงกับประชาชนที่มา ใช้บริการร้องเรียนร้องทุกข์ได้ทราบเกี่ยวกับช่อง ทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และอำนาจ หน้าที่ในการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมให้ ชัดเจน	4.17	.671	มาก
37	เจ้าหน้าที่ ให้บริการต่อผู้มารับบริการโดยไม่ เลือกปฏิบัติ	4.18	.549	มาก

ตาราง 11 (ต่อ)

ข้อที่	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	แปล ความหมาย
38	เจ้าหน้าที่ มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน	4.13	.682	มาก
39	ขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวกคล่องตัว มีการแก้ไขปัญหาที่สามารถยุติเรื่องได้	4.12	.630	มาก
รวม		4.16	.330	มาก

จากตาราง 11 ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมเป็นผู้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ($\bar{x} = 4.30$) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x} = 4.18$) และศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการชี้แจงกับประชาชนที่มาใช้บริการร้องเรียนร้องทุกข์ได้ทราบเกี่ยวกับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมให้ชัดเจน ($\bar{x} = 4.17$) ตามลำดับ

ตาราง 12 ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมือง
 สกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านการบริการเบ็ดเสร็จ รายข้อ

(n=270)

ข้อที่	ด้านการบริการเบ็ดเสร็จ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	แปล ความหมาย
40	ศูนย์ดำรงธรรมฯ สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้น ในจุดเดียว เช่น การชำระค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ การต่อทะเบียนรถยนต์ การตัด สำเนาทะเบียนบ้าน การทำบัตรประจำตัว ประชาชน เป็นต้น	4.24	.663	มาก
41	ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการให้บริการนอกสำนักงาน หรือนอกสถานที่ให้บริการตามปกติ เช่น ศูนย์ ดำรงธรรมจังหวัดที่ศาลากลางจังหวัด/ศูนย์ ราชการ ที่ว่าการอำเภอ ที่ห้างสรรพสินค้า เป็น ต้น	4.20	.642	มาก
42	ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีสถานที่รองรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่สามารถรองรับประชาชน โดยประมาณจำนวน 10-15 คน เพื่อรองรับ กรณีที่ผู้ร้องเรียนมาเป็นกลุ่ม และทำห้องให้ที่มี ความมิดชิด ไม่ส่งผลอันตรายเป็นต่อผู้ร้องเรียน	4.08	.627	มาก
43	สำนักงานของศูนย์ดำรงธรรมมีโต๊ะ เก้าอี้ และ น้ำดื่ม เพียงพอต่อประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกแก่ประชาชน	4.01	.910	มาก
44	สำนักงานของศูนย์ดำรงธรรมมีสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกที่จำเป็นเหมาะสม เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายสำนักงาน มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย	4.16	.599	มาก
รวม		4.14	.345	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านการบริการเบ็ดเสร็จ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ศูนย์ดำรงธรรมฯ สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นในจุดเดียว เช่น การชำระค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ การต่อทะเบียนรถยนต์ การคัดสำเนาทะเบียนบ้าน การทำบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น ($\bar{x} = 4.24$) ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการให้บริการนอกสำนักงาน หรือนอกสถานที่ให้บริการตามปกติ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่ศาลากลางจังหวัด/ศูนย์ราชการ ที่ว่าการอำเภอ ที่ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น ($\bar{x} = 4.20$) และสำนักงานของศูนย์ดำรงธรรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นเหมาะสม เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายสำนักงาน มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย ($\bar{x} = 4.16$) ตามลำดับ

ตาราง 13 ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านการบริการและส่งต่อ รายข้อ

(n=270)

ข้อที่	ด้านการบริการและส่งต่อ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	แปลความหมาย
45	เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมมีความรับผิดชอบ เอาใจใส่ติดตามผลหลังรับเรื่องราวร้องทุกข์ ปัญหาความต้องการของประชาชน	4.14	.619	มาก
46	การจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมมีการจัดการอย่างเป็นระบบ มีการรับเรื่อง ร้องเรียนและส่งไปยังฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังมีแนวทางแก้ไขไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.16	.982	มาก

ตาราง 13 (ต่อ)

ข้อที่	ด้านการบริการและส่งต่อ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	แปล ความหมาย
47	ศูนย์ดำรงธรรม มีการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ปัญหาของประชาชนที่มาร้องเรียน	4.27	.517	มาก
	รวม	4.19	.490	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านการบริการและส่งต่อ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ศูนย์ดำรงธรรม มีการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ปัญหาของประชาชนที่มาร้องเรียน ($\bar{x} = 4.27$) การจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมมีการจัดการอย่างเป็นระบบ มีการรับเรื่องร้องเรียนและส่งไปยังฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังมีแนวทางแก้ไขไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.16$) และเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม มีความรับผิดชอบเอาใจใส่ติดตามผลหลังรับเรื่องราวร้องทุกข์ ปัญหาความต้องการของประชาชน ($\bar{x} = 4.14$) ตามลำดับ

ตาราง 14 ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมือง
สกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร รายข้อ

(n=270)

ข้อที่	ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	แปล ความหมาย
48	มีการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ของศูนย์ดำรงธรรม	4.44	.490	มาก
49	ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการสร้างความเข้าใจเบื้องต้นแก่ประชาชนในการยื่นเรื่องกรณีขอรับบริการหลาย ๆ เรื่องพร้อมกันในคราวเดียว ซึ่งมักจะใช้กับงานบริการที่มีความซับซ้อนและต้องมีขั้นตอนเฉพาะที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จทันทีได้	4.40	.718	มาก
50	ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการ ก่อนเข้าสู่บริการอื่น ๆ ของรัฐ ซึ่งจะช่วยนำพาผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.34	.500	มาก
รวม		4.39	.380	มาก

จากตาราง 14 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ มีการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ของศูนย์ดำรงธรรม ($\bar{x} = 4.44$) ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการสร้างความเข้าใจเบื้องต้นแก่ประชาชนในการยื่นเรื่องกรณีขอรับบริการหลาย ๆ เรื่องพร้อมกันในคราวเดียว ซึ่งมักจะใช้กับงานบริการที่มีความซับซ้อนและต้อง

มีขั้นตอนเฉพาะที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จทันทีได้ ($\bar{x} = 4.40$) และศูนย์ดำรง
 ธรรมฯ มีการประสานสัมพันธ์ข่าวสารเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการ ก่อนเข้าสู่บริการอื่น ๆ
 ของรัฐ ซึ่งจะช่วยนำพาผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและ
 รวดเร็ว ($\bar{x} = 4.34$) ตามลำดับ

ตาราง 15 ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมือง
 สกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านบริการให้คำปรึกษา รายข้อ

(n=270)

ข้อที่	ด้านบริการให้คำปรึกษา	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	แปล ความหมาย
51	ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการให้คำปรึกษาต่อ ประชาชนที่มาขอคำปรึกษาในเรื่องกฎหมาย คดีความ	4.36	.547	มาก
52	ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการให้คำปรึกษาต่อ ประชาชนที่มาขอคำปรึกษาในเรื่องการจด ทะเบียนต่าง ๆ การประกอบอาชีพ ด้านการศึกษา เป็นต้น	4.32	.618	มาก
53	ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีทีมเจรจาต่อรองฯ ของ หน่วยงาน เจรจาไกลเกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อ พบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือ ร้องเรียน	4.38	.486	มาก
รวม		4.35	.371	มาก

จากตาราง 15 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรง
 ธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านบริการให้คำปรึกษา โดยรวมอยู่ในระดับ
 มาก ($\bar{x} = 4.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย
 จากมากไปหาน้อย คือ ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจา
 ไกลเกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

($\bar{x} = 4.38$) ศูนย์ดำรงธรรม มีการให้คำปรึกษาต่อประชาชนที่มาขอคำปรึกษาในเรื่องกฎหมาย คดีความ ($\bar{x} = 4.36$) และศูนย์ดำรงธรรม มีการให้คำปรึกษาต่อประชาชนที่มาขอคำปรึกษาในเรื่องการจดทะเบียนต่าง ๆ การประกอบอาชีพ ด้านการศึกษา เป็นต้น ($\bar{x} = 4.32$) ตามลำดับ

ตาราง 16 ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมือง
สกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านการแจ้งเบาะแส รายข้อ

(n=270)

ข้อที่	ด้านการแจ้งเบาะแส	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	แปล ความหมาย
54	ศูนย์ดำรงธรรมมีสถานที่ในการแจ้งข้อมูล การแจ้งเบาะแส การร้องเรียน ที่เหมาะสม	4.33	.597	มาก
55	ศูนย์ดำรงธรรมมีการเก็บข้อมูลของผู้มาแจ้ง การแจ้งเบาะแส การร้องเรียนการกระทำที่ สงสัยว่าเป็นการกระทำผิดกฎหมาย ฝ่าฝืน ไว้เป็นความลับเพื่อความปลอดภัยของผู้แจ้ง เบาะแส	4.25	.784	มาก
56	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมปฏิบัติหน้าที่ตาม จรรยาบรรณและจริยธรรม	4.28	.658	มาก
รวม		4.29	.443	มาก

จากตาราง 16 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรง
ธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านการแจ้งเบาะแส โดยรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{x} = 4.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยจาก
มากไปหาน้อย คือ ศูนย์ดำรงธรรมมีสถานที่ในการแจ้งข้อมูล การแจ้งเบาะแส การ
ร้องเรียน ที่เหมาะสม ($\bar{x} = 4.33$) เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมปฏิบัติหน้าที่ตามจรรยาบรรณ
และจริยธรรม ($\bar{x} = 4.28$) และศูนย์ดำรงธรรมมีการเก็บข้อมูลของผู้มาแจ้ง การแจ้ง
เบาะแส การร้องเรียนการกระทำที่สงสัยว่าเป็นการกระทำผิดกฎหมาย

ฝ่าฝืนไว้เป็นความลับเพื่อความปลอดภัยของผู้แจ้งเบาะแส ($\bar{x} = 4.25$) ตามลำดับ

ตาราง 17 ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมือง
สกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านหน่วยเคลื่อนที่เร็ว รายข้อ

(n=270)

ข้อที่	ด้านหน่วยเคลื่อนที่เร็ว	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	แปล ความหมาย
57	มีขั้นตอนการทำงานของระบบรับรองเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์ เพจศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร	4.42	.495	มาก
58	มีการส่งเจ้าหน้าที่ของหน่วยเคลื่อนที่เร็ว เพื่อไปรับ/ช่วยเหลือ/ติดตาม จับกุม เมื่อปกครองจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ได้รับแจ้งเหตุ กรณีประสบเหตุฉุกเฉินเร่งด่วนที่ต้องการความช่วยเหลือหรือมีการกระทำผิดกฎหมายที่เกิดขึ้นซึ่งหน้า หรือมีเหตุทะเลาะวิวาท	4.40	.535	มาก
รวม		4.41	.391	มาก

จากตาราง 17 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านหน่วยเคลื่อนที่เร็ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ มีขั้นตอนการทำงานของระบบรับรองเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์ เพจศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ($\bar{x} = 4.42$) มีการส่งเจ้าหน้าที่ของหน่วยเคลื่อนที่เร็ว เพื่อไปรับ/ช่วยเหลือ/ติดตาม จับกุม เมื่อปกครองจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ได้รับแจ้งเหตุ กรณีประสบเหตุฉุกเฉินเร่งด่วนที่ต้องการความช่วยเหลือหรือมีการกระทำผิดกฎหมายที่เกิดขึ้นซึ่งหน้า หรือมีเหตุทะเลาะวิวาท ($\bar{x} = 4.40$)

4. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยการบริหารที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

4.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ (r) โดยวิธี Pearson correlation ระหว่างปัจจัยการบริหารกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) โดยวิธี Pearson correlation ระหว่างปัจจัยการบริหารกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ตัวแปร	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยการบริหารกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร													
	AF1	AF2	AF3	AF4	AF5	AFF	BE1	BE2	BE3	BE4	BE5	BE6	BE7	BEE
\bar{x}	4.36	4.04	4.07	3.91	4.15	4.11	4.16	4.14	4.19	4.39	4.35	4.29	4.41	4.28
S.D.	.198	.389	.357	.495	.400	.268	.330	.345	.490	.380	.371	.443	.391	.208
AF1	1	.648*	.702*	.772*	.743*	.732**	.766**	.718**	.783**	.764**	.786*	.778*	.764**	.735**
AF2		1	.576**	.605**	.507**	.824**	.557**	.589**	.534**	.654*	.716*	.713*	.682	.612**
AF3			1	.579**	.601**	.766**	.571**	.564**	.540*	.588**	.550*	.644*	.688**	.641**
AF4				1	.517**	.833**	.452**	.549**	.693**	.659**	.688**	.741**	.694*	.626**
AF5					1	.726**	.733**	.790**	.725*	.700**	.715**	.724	.736	.683**
AFF						1	.577**	.583**	.614**	.707**	.744*	.679**	.617	.750**
BE1							1	.653**	.634**	.734*	.639*	.716**	.696	.673**
BE2								1	.464**	.707	.646*	.360**	.617	.640**
BE3									1	.706	.628	.663**	.700**	.733**
BE4										1	.657**	.769	.640**	.698**
BE5											1	.694	.713	.702**
BE6												1	.376**	.666**
BE7													1	.564**
BEE														1

จากตาราง 18 พบว่า ปัจจัยการบริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $<.05$

1) ด้านภาวะผู้นำ (AF1) มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = .732$)

2) ด้านโครงสร้างองค์กร (AF2) มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = .824$)

3) ด้านวัฒนธรรมองค์กร (AF3) มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = .766$)

4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (AF4) มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = .833$)

5) ด้านการติดต่อสื่อสาร (AF5) มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = .726$)

จากข้อมูลดังกล่าว พบว่า ปัจจัยการบริหารกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = .750$) ซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่อแรงในการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ซึ่งค่าสหสัมพันธ์ (r) ไม่มีการปฏิเสธสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยตนเอง จึงไม่มีปัญหาเรื่องภาวะพหุสัมพันธ์รวม จึงสามารถนำไปวิเคราะห์หาการถดถอยพหุคูณได้

4.2 การวิเคราะห์ผลอิทธิพลของปัจจัยการบริหารที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร
รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 อิทธิพลของปัจจัยการบริหารที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของ
ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

(n=270)

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig F
	b	SE	β		
ค่าคงที่	2.134	.260		8.197	.000**
ด้านภาวะผู้นำ (AF1)	.218	.053	.208	4.128	.000**
ด้านโครงสร้างองค์กร (AF2)	.045	.037	.084	1.204	.230
ด้านวัฒนธรรมองค์กร (AF3)	.113	.038	.193	2.947	.003*
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (AF4)	.149	.028	.354	5.278	.000**
ด้านการติดต่อสื่อสาร (AF5)	.007	.031	.014	.237	.812

Adjusted R² = .338, F-Value = 28.519, Sig F=.000**

จากตาราง 19 การวิเคราะห์การถดถอยพหุเพื่อพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร พบว่า ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ <.05 โดย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลสูงที่สุด ($\beta = .354$) รองลงมา คือ ปัจจัยการบริหารด้านภาวะผู้นำ ($\beta = .208$) และด้านวัฒนธรรมองค์กร ($\beta = .193$) ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ = .338 อธิบายได้ว่าปัจจัยการบริหารทำนายประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 33.80 (Adjusted R² = .338)

ดังนั้นจึงเป็นสมการที่สามารถนำไปพยากรณ์ได้โดยนำมาเขียนเป็นสมการถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 2.134 + .218 (SF1) + .045 (SF2) + .113 (SF3) + .149 (SF4) + .007 (SF5)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$ZY = .354 (SF4) + .208 (SF1) + .193 (SF3) + .084 (SF2) + .014 (SF5)$$

ตอนที่ 3 แนวทางพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ ดำรงธรรมในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมมาหาแนวทางพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความสามารถทางด้านการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม จำนวน 10 ท่าน แล้วสรุปผลการสัมภาษณ์ในรูปแบบความเรียง

ตาราง 20 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของ
ศูนย์ดำรงธรรมในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของ ศูนย์ดำรงธรรมในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร	\bar{x}	ผลการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยรวม	สรุปผล
1. ด้านการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์	4.16	มาก	ควรพัฒนา
2. ด้านการบริการเบ็ดเสร็จ	4.14	มาก	ควรพัฒนา
3. ด้านการบริการและส่งต่อ	4.19	มาก	ควรพัฒนา
4. ด้านการบริการข้อมูล ข่าวสาร	4.39	มาก	-
5. ด้านบริการให้คำปรึกษา	4.35	มาก	-
6. ด้านการแจกเบาะแส	4.29	มาก	-
7. ด้านหน่วยเคลื่อนที่เร็ว	4.41	มาก	-
รวม	4.28		

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า

คำเฉลี่ยรวมมาเพื่อหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ได้แก่ ด้านการบริการ และส่งต่อ ด้านการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ และด้านการบริการเบ็ดเสร็จ โดยการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 10 ท่าน ดังนี้

1. แนวทางพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านการบริการเบ็ดเสร็จสามารถสรุปได้ดังนี้

1) ควรมีการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการโดยการประยุกต์ใช้นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ควรมีการนำมีแอปพลิเคชันดำรงธรรมมาใช้ในการติดต่อประสานงาน/การส่งต่อเรื่องร้องเรียน ช่วยส่งผลให้มีระบบการประสานงานเรื่องร้องเรียนที่รวดเร็วขึ้นด้วยระบบออนไลน์

3) มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ให้เพียงพอต่อจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ

ดังคำสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

“...ควรมีการดำเนินการตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนยิ่งขึ้น มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลา และไม่ซ้ำซ้อน โดยนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริการ...”

(ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 1, สัมภาษณ์, 3 ตุลาคม 2565)

“...เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ควรมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชนที่เข้ามาใช้บริการหรือร้องเรียน ร้องทุกข์ และควรเพิ่มโต๊ะ เก้าอี้ และน้ำดื่ม เพียงพอต่อประชาชนเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน...”

(ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 2, สัมภาษณ์, 4 ตุลาคม 2565)

“...ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ควรพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการโดยการประยุกต์ใช้นวัตกรรม หรือเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ...”

(ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 3, สัมภาษณ์, 4 ตุลาคม 2565)

“...ควรมีการนำมีแอปพลิเคชันดำรงธรรมมาใช้ในการติดต่อประสานงาน/การส่งต่อเรื่องร้องเรียน ช่วยส่งผลให้มีระบบการประสานงานเรื่องร้องเรียนที่รวดเร็วขึ้นด้วยระบบออนไลน์ โดยสามารถส่งเรื่องร้องเรียนหรือประสานงานผ่านช่องทางแอปพลิเคชันดำรงธรรม ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนโดยที่ไม่ต้องรอนั่งสือราชการ...”

(ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 4, สัมภาษณ์, 4 ตุลาคม 2565)

“...ควรมีการนำมีแอปพลิเคชันดำรงธรรมมาใช้เพื่อเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้นโดยประชาชนสามารถร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชันดำรงธรรมไม่ต้องเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลาในการเดินทาง เช่น แอปพลิเคชัน MOI 1567 แอปพลิเคชันดำรงธรรม Tracking จังหวัดขอนแก่น...”

(ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 5, สัมภาษณ์, 4 ตุลาคม 2565)

“...เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ การให้บริการด้วยโมตรี้จิตที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสเอาใจใส่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ โดยตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ...”

(ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 6, สัมภาษณ์, 4 ตุลาคม 2565)

“...ควรมีการจัดให้มีการประชุมเจ้าหน้าที่พบปะประชาชนในตำบลเดือนละครั้ง เพื่อซักซ้อมความเข้าใจและแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน การประชุมจะเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็น ระดมความคิด แจ้งปัญหา อุปสรรคและให้คำแนะนำในการมารับบริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ...”

(ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 7, สัมภาษณ์, 4 ตุลาคม 2565)

“...ควรมีการลงพื้นที่บริการถ่ายทอดประชาชน ในพื้นที่ห่างไกลและการเดินทางไม่สะดวก โดยให้เจ้าหน้าที่อำเภอมีการจัดหน่วยบริการเชิงรุกนอกสถานที่ ออกไปให้บริการในพื้นที่ตำบล หมู่บ้าน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ...”

(ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 8, สัมภาษณ์, 4 ตุลาคม 2565)

“...ควรดำเนินการให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ ดังนั้นหน่วยงานต้องมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้มีความเพียงพอต่อการให้บริการมีเจ้าหน้าที่สับเปลี่ยนหมุนเวียนกันตลอดเวลา...”

(ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 9, สัมภาษณ์, 4 ตุลาคม 2565)

“...ควรมีการสร้างมาตรฐานในการให้บริการการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน การออกใบอนุญาตต่าง ๆ...”

(ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 10, สัมภาษณ์, 5 ตุลาคม 2565)

2. แนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ สามารถสรุปได้ดังนี้

1) ควรส่งเสริมบุคลากรได้เข้ารับการอบรม ฝึกประสบการณ์ให้มีความชำนาญ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ เพื่อจะได้นำความรู้มาปฏิบัติงานให้ถูก ต้องและปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2) ควรมีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ ระยะเวลาของการรับบริการ และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร เช่น ป้าย หรือช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ หอกระจายข่าวหมู่บ้าน เพื่อการสร้างความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมกับประชาชน

3) ควรมีการจัดระบบฐานข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร ในเรื่องการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ของประชาชนให้เป็นระบบและสามารถตรวจสอบได้ มีกำหนดขั้นตอน ระยะเวลาที่ชัดเจนในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ

4) ควรมีบุคลากรเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากงานในหน้าที่ของปลัดอำเภอถือว่า มีภารกิจค่อนข้างมาก เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่อย่างทั่วถึง และแก้ไขหรือให้ คำปรึกษาได้ทันท่วงที

ดังคำสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

“...ควรมีการจัดอบรมเรื่องกฎหมายต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น กฎหมายที่ดิน กฎหมายหนี้สิน...”

(ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 1, สัมภาษณ์, 3 ตุลาคม 2565)

“...ควรมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภท ให้ชัดเจนทั้งของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและของประชาชนผู้ใช้บริการ ...”

(ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 2, สัมภาษณ์, 4 ตุลาคม 2565)

“...ควรมีการจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร เช่น ป้าย หรือช่องทาง ออนไลน์ต่าง ๆ หอกระจายข่าวหมู่บ้าน...”

(ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 3, สัมภาษณ์, 4 ตุลาคม 2565)

“...ควรมีการพัฒนาเจ้าหน้าที่โดยการอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนสามารถให้คำปรึกษาประชาชนได้ มีการ บูรณาการร่วมกันของหน่วยงานภาครัฐในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และการศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ...”

(ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 4, สัมภาษณ์, 4 ตุลาคม 2565)

“...ควรมีบุคลากรเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากงานในหน้าที่ของปลัดอำเภอถือว่า มี ภารกิจค่อนข้างมาก เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่อย่างทั่วถึง และแก้ไขหรือให้ คำปรึกษาได้ทันท่วงที...”

(ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 5, สัมภาษณ์, 4 ตุลาคม 2565)

“...ควรจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ให้เพียงพอต่อจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ เพราะในแต่ละครั้งเมื่อมีจำนวนประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนครไม่สามารถรองรับประชาชนได้เพียงพอ เนื่องจากห้องศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนครมีขนาดเล็กและจำนวนที่นั่งรอยังไม่เพียงพอสำหรับประชาชน ทำให้เกิดการติดขัดและรื้อนในการบริการ และเกินต่อการดูแลของเจ้าหน้าที่จึงส่งผลทำให้เกิดความไม่สุภาพในการให้บริการได้ เช่น การพูดกับประชาชนการให้ข้อมูลในด้านต่าง ๆ รวมถึงการชี้แจงขั้นตอนและการบวนการในการให้บริการไม่ละเอียด ชัดเจนเท่าที่ควร และทำให้เจ้าหน้าที่บริการไม่ทั่วถึง ...”

(ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 6, สัมภาษณ์, 4 ตุลาคม 2565)

“...ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร ควรมีการพัฒนาช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตามช่องทางที่เปิดให้ประชาชนเข้าถึงความเป็นธรรมได้โดยสะดวกรวดเร็ว ทั่วถึง และเท่าเทียมกัน เช่น การร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร การร้องเรียนผ่านสื่อ เช่น โทรศัพท์สายด่วน จดหมาย สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ การร้องเรียนผ่านเครือข่ายการอำนวยความสะดวก เช่น ศูนย์อำนวยความสะดวกเป็นธรรมภาคประชาชน และส่วนราชการต่าง ๆ เป็นต้น...”

(ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 7, สัมภาษณ์, 4 ตุลาคม 2565)

“...ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ และเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ เช่น การจัดกิจกรรมดูงานนอกพื้นที่ เพื่อเรียนรู้จากองค์กรอื่น ๆ...”

(ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 8, สัมภาษณ์, 4 ตุลาคม 2565)

“...ควรมีการจัดระบบฐานข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนครในเรื่องการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ของประชาชนให้เป็นระบบและสามารถตรวจสอบได้ มีกำหนดขั้นตอน ระยะเวลาที่ชัดเจนในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ...”

(ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 9, สัมภาษณ์, 4 ตุลาคม 2565)

“...ควรมีการจัดประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร เพื่อการสร้างความเข้าใจใน บทบาทและหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมกับประชาชน...”

(ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 10, สัมภาษณ์, 5 ตุลาคม 2565)

3. แนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านการบริการและส่งเสริม สามารถสรุปได้ดังนี้

1) ควรมีการนำระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรมมาให้บริการด้านด้านการบริการและส่งเสริมข้อมูลต่าง ๆ อย่างเป็นระบบและมีเจ้าหน้าที่คอยติดตามงานหรือเอกสารต่าง ๆ ที่มีการส่งต่อข้อมูลงานบริการที่มีความซับซ้อนและต้องมีขั้นตอนเฉพาะที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จทันทีได้ ตลอดจนแล้วเสร็จกระบวนการ

2) ควรมีการพัฒนากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ แทนการเขียนเรื่องร้องเรียนผ่านกระดาษแบบฟอร์มการร้องเรียน และควรมีการประชาสัมพันธ์อำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และประชาสัมพันธ์ขั้นตอน วิธีการ และสิ่งที่ต้องเตรียมประกอบการร้องเรียนเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการบริการและการส่งต่อตามลำดับขั้นตอนเพื่อความสะดวกรวดเร็ว

3) ควรมีการประชาสัมพันธ์หรือลงพื้นที่ประชุมชี้แจงให้ประชาชนทราบ เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการประชาชนในมิติต่าง ๆ มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย หรือทางวิทยุชุมชนเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการของรัฐ กรณีที่ไม่สามารถให้บริการแล้วเสร็จภายในวัน เช่น กรณีมีการออกใบอนุญาตต่าง ๆ ซึ่งต้องมีระยะเวลาในการตรวจสอบข้อมูลก่อนออกใบอนุญาต และมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของส่วนราชการนั้น ๆ เป็นการเฉพาะ ซึ่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเป็นผู้รับเรื่องแล้วส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงดำเนินการต่อไปหรือการบริการอื่นในทำนองเดียวกัน

ดังคำสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

“...ควรมีเจ้าหน้าที่คอยประสานติดตามงานเอกสารการให้บริการคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการของส่วนราชการต่าง ๆ ในกระทรวง/จังหวัด แต่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จในทันที เนื่องจากอำนาจอนุมัติเป็นของหน่วยงานต้นสังกัด มีกระบวนการ มีขั้นตอน เวลา เป็นการเฉพาะของแต่ละเรื่อง รวมทั้งอาจมีกฎหมาย

ระเบียบ กำหนดเงื่อนไข เช่น เวลาไว้ ต้องส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป การให้บริการประเภทนี้จะช่วยอำนวยความสะดวกสร้างความเข้าใจเบื้องต้นแก่ประชาชนในการยื่นเรื่อง กรณีขอรับบริการหลาย ๆ เรื่องพร้อมกันในคราวเดียว ซึ่งมักจะใช้กับงานบริการที่มีความซับซ้อนและต้องมีขั้นตอนเฉพาะที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จทันทีได้...”

(ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 1, สัมภาษณ์, 3 ตุลาคม 2565)

“...ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนที่มารับบริการเข้าใจระบบการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม กรณีที่ไม่สามารถให้บริการแล้วเสร็จภายในวัน เช่น กรณีมีการออกใบอนุญาตต่าง ๆ ซึ่งต้องมีระยะเวลาในการตรวจสอบข้อมูลก่อนออกใบอนุญาต และมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของส่วนราชการนั้น ๆ เป็นการเฉพาะ ซึ่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเป็นผู้รับเรื่องแล้วส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงดำเนินการต่อไปหรือการบริการอื่นในทำนองเดียวกัน...”

(ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 2, สัมภาษณ์, 4 ตุลาคม 2565)

“...ควรมีการกำหนดมาตรฐานเวลาที่ใช้ในการรับเรื่องร้องทุกข์ การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอส่งเรื่องถึงจังหวัดสกลนคร หากเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปจะมีการเร่งดำเนินการให้ยุติโดยเร็วที่สุดโดยใช้ชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วจากทั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และมีการกำหนดการในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลให้จังหวัดทราบภายใน 15-30 วัน หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่ซับซ้อนจะมีการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการที่รับผิดชอบและกำหนดเวลามาตรฐานในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลให้ทราบตามกำหนดเวลา 15-30 วัน...”

(ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 3, สัมภาษณ์, 4 ตุลาคม 2565)

“...ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอควรมีการขยายเวลาการให้บริการประชาชนอย่างเหมาะสม ซึ่งจะทำให้ประชาชนที่ไม่มีเวลามาติดต่อราชการได้รับความสะดวก และมีทางเลือกในการขอรับบริการในช่วงเวลาต่าง ๆ มากขึ้น เช่น มีการเปิดให้บริการในวันทำ

การปกติโดยไม่หยุดพักเที่ยงโดยให้เจ้าหน้าที่สลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันพักรับประทานอาหารกลางวัน...”

(ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 4, สัมภาษณ์, 4 ตุลาคม 2565)

“...ควรมีการจัดอบรมทักษะการให้บริการที่นำเทคโนโลยีทันสมัยมาปรับใช้กับงานของศูนย์ดำรงธรรม เพื่อความต่อเนื่องและเป็นระบบ สามารถตรวจสอบ มีการสื่อสารสร้างความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น...”

(ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 5, สัมภาษณ์, 4 ตุลาคม 2565)

“...ควรมีระบบให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของศูนย์ดำรงธรรม มีแบบฟอร์มขอรับเรื่องร้องเรียน หรือแบบฟอร์มขออนุญาตต่าง ๆ ให้ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน...”

(ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 6, สัมภาษณ์, 4 ตุลาคม 2565)

“...ควรมีการพัฒนากระบวนการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ซึ่งอาจรวมถึงระบบร้องเรียนผ่านช่องทาง Online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการ เช่น การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง ติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน 24 นาที ติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน 1 ชั่วโมง...”

(ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 7, สัมภาษณ์, 4 ตุลาคม 2565)

“...ควรมีการออกพบปะประชาชนในทุกตำบล ทุกหมู่บ้านโดยการจัดโครงการอำเภอเคลื่อนที่ เพื่อออกตรวจเยี่ยมความเป็นอยู่ของประชาชน ออกให้บริการประชาชน และรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ประกอบกับการใช้ภาษาท้องถิ่นในการสื่อสาร ประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่จังหวัดสกลนครนับถือศาสนาพุทธ ใช้ภาษาอีสานเป็นหลัก เช่น ภาษาอู้อ ภาษาภูไท ในการสื่อสาร ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้มีการจัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารภาษาอู้อ ภาษาภูไทได้ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ร้องและหน่วยงาน...”

(ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 8, สัมภาษณ์, 4 ตุลาคม 2565)

“...ควรมีการพัฒนากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการเขียนเรื่องร้องเรียนผ่านกระดาษแบบฟอร์มการร้องเรียน และควรมีการประชาสัมพันธ์อำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และประชาสัมพันธ์ขั้นตอน วิธีการ และสิ่งที่ต้องเตรียมประกอบกรร้องเรียนเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการบริการและการส่งต่อตามลำดับขั้นตอนเพื่อความสะดวกรวดเร็ว...”

(ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 9, สัมภาษณ์, 4 ตุลาคม 2565)

“...ควรมีการลงพื้นที่ประชุมชี้แจงให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการประชาชนในมิติต่าง ๆ มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย หรือทางวิทยุชุมชนเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอที่ไม่มีอำนาจในการไกล่เกลี่ย เช่นเดียวกับนายอำเภอ จำต้องอาศัยนิติกรและเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ ส่วนภูมิภาคอื่น อาทิ อัยการ เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น ดังนั้นในบางกรณีต้องมีการส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป...”

(ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 10, สัมภาษณ์, 5 ตุลาคม 2565)

จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 10 ท่าน ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ได้ดังนี้

1. ด้านการบริการเบ็ดเสร็จ

1.1 ควรมีการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการโดยการประยุกต์ใช้นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ควรมีการนำมีแอปพลิเคชันดำรงธรรมมาใช้ในการติดต่อประสานงาน/การส่งต่อเรื่องร้องเรียน ช่วยส่งผลให้มีระบบการประสานงานเรื่องร้องเรียนที่รวดเร็วขึ้นด้วยระบบออนไลน์

1.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ให้เพียงพอต่อจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ

2. ด้านการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

2.1 ควรส่งเสริมบุคลากรได้เข้ารับการอบรม ฝึกประสบการณ์ให้มีความชำนาญ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ เพื่อจะได้นำความรู้มาปฏิบัติงานให้ถูก ต้องและปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ ระยะเวลาของการรับบริการ และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร เช่น ป้าย หรือช่องทางออนไลน์ ต่าง ๆ หอกระจายข่าวหมู่บ้าน เพื่อการสร้างความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของศูนย์ ดำรงธรรมกับประชาชน

2.3 ควรมีการจัดระบบฐานข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร ในเรื่องการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ของประชาชนให้เป็นระบบและสามารถตรวจสอบได้ มีกำหนดขั้นตอน ระยะเวลาที่ชัดเจนในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ

2.4 ควรมีบุคลากรเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากงานในหน้าที่ของปลัดอำเภอถือว่ามีการกิจค่อนข้างมาก เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่อย่างทั่วถึง และแก้ไขหรือให้คำปรึกษาได้ทันเวลาที่

3. ด้านการบริการและส่งต่อ

3.1 ควรมีการนำระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรมมาให้บริการด้านด้านการบริการและส่งต่อฐานข้อมูลต่าง ๆ อย่างเป็นระบบและมีเจ้าหน้าที่คอยติดตามงานหรือเอกสารต่าง ๆ ที่มีการส่งต่อข้อมูลงานบริการที่มีความซับซ้อนและต้องมีขั้นตอนเฉพาะที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จทันทีได้ ตลอดจนแล้วเสร็จกระบวนการ

3.2 ควรมีการพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียนโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ แทนการเขียนเรื่องร้องเรียนผ่านกระดาษแบบฟอร์มการร้องเรียน และควรมีการประชาสัมพันธ์อำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และประชาสัมพันธ์ขั้นตอน วิธีการ และสิ่งที่จะต้องเตรียมประกอบการร้องเรียนเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการบริการและการส่งต่อตามลำดับขั้นตอนเพื่อความสะดวกรวดเร็ว

3.3 ควรมีการประชาสัมพันธ์หรือลงพื้นที่ประชุมชี้แจงให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการประชาชนในมิติต่าง ๆ มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย หรือทางวิทยุชุมชนเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการของรัฐ กรณีที่ไม่สามารถให้บริการแล้วเสร็จภายในวัน เช่น กรณีมีการออกใบอนุญาตต่าง ๆ ซึ่งต้องมี

ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อมูลก่อนออกใบอนุญาต และมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของส่วนราชการนั้น ๆ เป็นการเฉพาะ ซึ่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเป็นผู้รับเรื่องแล้วส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงดำเนินการต่อไปหรือการบริการอื่นในทำนองเดียวกัน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร สรุปผลตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร สรุปผลดังนี้

1. ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จำนวน 270 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.60 มีอายุระหว่าง 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 99.30 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73.30 มีระดับตำแหน่งเป็นข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ระดับตำบล คิดเป็นร้อยละ 59.30 มีรายได้ 9,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.20 ตามลำดับ

2. ระดับปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$) พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ด้านภาวะผู้นำ ($\bar{x} = 4.36$) ด้านการติดต่อสื่อสาร ($\bar{x} = 4.15$) ด้านวัฒนธรรมองค์กร ($\bar{x} = 4.07$) ตามลำดับ

3. ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.28$) พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ด้านหน่วยเคลื่อนที่เร็ว ($\bar{x} = 4.41$) ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร ($\bar{x} = 4.39$) และด้านบริการให้คำปรึกษา ($\bar{x} = 4.35$) ตามลำดับ

4. ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $<.05$ โดยผลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลสูงที่สุด ($\beta = .354$) รองลงมา คือ ปัจจัยการบริหารด้านภาวะผู้นำ ($\beta = .208$) และด้านวัฒนธรรมองค์กร ($\beta = .193$) ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ = .338 อธิบายได้ว่าปัจจัยการบริหารทำนายประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 33.80 (Adjusted $R^2 = .338$)

5. แนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร สรุปจากคำสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

5.1 ด้านการบริการและส่งต่อ

5.1.1 ควรมีการนำระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมมาให้บริการด้านด้านการบริการและส่งต่อฐานข้อมูลต่าง ๆ อย่างเป็นระบบและมีเจ้าหน้าที่คอยติดตามงานหรือเอกสารต่าง ๆ ที่มีการส่งต่อข้อมูลงานบริการที่มีความซับซ้อนและต้องมีขั้นตอนเฉพาะที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จทันทีได้ ตลอดจนแล้วเสร็จกระบวนการ

5.1.2 ควรมีการพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียนโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการเขียนเรื่องร้องเรียนผ่านกระดาษแบบฟอร์มการร้องเรียน และควรมีการประชาสัมพันธ์อำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และประชาสัมพันธ์ขั้นตอนวิธีการ และสิ่งที่จะต้องเตรียมประกอบกรร้องเรียนเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการบริการ และการส่งต่อตามลำดับขั้นตอนเพื่อความสะดวกรวดเร็ว

5.1.3 ควรมีการประชาสัมพันธ์หรือลงพื้นที่ประชุมชี้แจงให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการประชาชนในมิติต่าง ๆ มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย หรือทางวิทยุชุมชนเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการของรัฐ กรณีที่ไม่สามารถให้บริการแล้วเสร็จภายในวัน เช่น กรณีมีการออกใบอนุญาตต่าง ๆ ซึ่งต้องมีระยะเวลาในการตรวจสอบข้อมูลก่อนออกใบอนุญาต และมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของส่วนราชการนั้น ๆ เป็นกรณีเฉพาะ ซึ่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเป็นผู้รับเรื่องแล้วส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงดำเนินการต่อไปหรือการบริการอื่นในทำนองเดียวกัน

5.2 ด้านการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

5.2.1 ควรส่งเสริมบุคลากรได้เข้ารับการอบรม ฝึกประสบการณ์ให้มีความชำนาญ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ เพื่อจะได้นำความรู้มาปฏิบัติงานให้ถูก ต้องและปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5.2.2 ควรมีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ ระยะเวลาของการรับบริการ และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร เช่น ป้าย หรือช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ หอกระจายข่าวหมู่บ้าน เพื่อการสร้าง ความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมกับประชาชน

5.2.3 ควรมีการจัดระบบฐานข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนครในเรื่องการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ของประชาชนให้เป็นระบบ และสามารถตรวจสอบได้ มีกำหนดขั้นตอน ระยะเวลาที่ชัดเจนในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ

5.2.4 ควรมีบุคลากรเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากงานในหน้าที่ของปลัดอำเภอ ถือว่ามีภารกิจค่อนข้างมาก เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่อย่างทั่วถึง และแก้ไขหรือให้คำปรึกษาได้ทันที่

5.3 ด้านการบริการเบ็ดเสร็จ

5.3.1 ควรมีการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการโดยการประยุกต์ใช้นวัตกรรม หรือเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.3.2 ควรมีการนำมีแอปพลิเคชันดำรงธรรมมาใช้ในการติดต่อประสานงาน/การส่งต่อเรื่องร้องเรียน ช่วยส่งผลให้มีระบบการประสานงานเรื่องร้องเรียนที่รวดเร็วขึ้นด้วยระบบออนไลน์

5.3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ให้เพียงพอต่อจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ

อภิปรายผลการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลในประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมือง สกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.11$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารหน่วยงาน/นายอำเภอเมืองสกลนคร มีการกำหนดทิศทางโครงสร้างทางการบริหารที่ชัดเจน มีความสามารถในการวางแผนและตัดสินใจ มีการมอบหมายบทบาทหน้าที่ตามสายงานให้กับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร ได้อย่างเหมาะสม เป็นผู้ประสานความร่วมมือของผู้ไต่บังคับบัญชา ตลอดจนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในหน่วยงาน ทำให้การบริหารและระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร มีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิเชิตศักดิ์ รากเงิน (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการบริหารกับการบริหารจัดการสถานศึกษา โดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ของโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ระดับปัจจัยทางการบริหารในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06$, $\sigma = 0.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยทางการบริหารที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกเรียงตามลำดับ คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร มีระดับมาก ($\bar{x} = 4.18$, $\sigma = 0.67$) รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างองค์กร มีระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$, $\sigma = 0.73$) และ ด้านภาวะผู้นำ มีระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$, $\sigma = 0.68$) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยทางการบริหารที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีระดับมาก ($\bar{x} = 3.92$, $\sigma = 0.74$)

2. จากผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.28$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรศักดิ์ กิจธนานันท์ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ตามทัศนะเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และประชาชนผู้มารับบริการ เป็นการศึกษาเพื่อประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม โดยภาพรวม ผ่านการศึกษาด้วยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยการเสนอข้อมูลผ่านแบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด คือชุดแบบสำรวจความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ และชุดสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ และการศึกษาด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ในประเด็นการระบุปัญหา และอุปสรรคในการยุติปัญหา เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรม บุคลากร ระบบการทำงาน งบประมาณ และทรัพยากร

รวมทั้งข้อเสนอแนะ ผลการศึกษาพบว่า ในส่วนของการตอบแบบสอบถาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และคุณลักษณะที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทั้งในระดับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ อยู่ในระดับ “มาก” ทั้งหมด และในส่วนของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ทั้งต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ สำนักงาน สถานที่ และการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมตามภารกิจ อยู่ในระดับ “มาก และมากที่สุด” ในส่วนของปัญหา อุปสรรค การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมประสบปัญหาเกี่ยวกับกฎหมายในการดำเนินงานของศูนย์ ปัญหาเชิงโครงสร้างของศูนย์ที่ไม่มีโครงสร้างชัดเจน ปัญหาการขาดแคลนบุคลากร และปัญหา อุปสรรคของบุคลากรในการทำงาน ปัญหาระบบการทำงาน ปัญหางบประมาณ และทรัพยากรที่ได้รับการจัดสรรที่ไม่เพียงพอ เป็นต้น ซึ่งในรายงานการวิจัยได้มีการเสนอข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการจัดการกับปัญหาที่ประสบได้ระดับหนึ่ง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปะการัง ชื่นจิต (2562, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินขีดความสามารถขององค์การสาธารณะ: กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินขีดความสามารถในการปฏิบัติงานขององค์การสาธารณะโดยใช้ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยเป็นกรณีศึกษา ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณเพื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบประเมินผ่านแบบสอบถามออนไลน์ โดยเก็บจากบุคลากรประจำศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยในทุกจังหวัด จำนวนทั้งสิ้น 428 ราย และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ผลการศึกษาพบว่าศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยมีขีดความสามารถในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.78 โดยมีขีดความสามารถด้านภาพลักษณ์ และด้านค่านิยมรวมในระดับสูงสุด ค่าเฉลี่ยคะแนน 3.19 และมีขีดความสามารถในด้านกฎหมายในระดับที่ต่ำที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.49

3. จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $<.05$ มีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ = .338 (Adjusted $R^2 = .338$) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร มีความเข้าใจและมีความคิดเห็นว่าปัจจัยทางการบริหารและประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมือง

สกลนคร จังหวัดสกลนครนั้นมีความสัมพันธ์กัน เพราะปัจจัยทางการบริหารไม่ว่าจะเป็น ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านวัฒนธรรมองค์กร ล้วนส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจนสำเร็จลุล่วง ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ รวมไปถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการยังศูนย์ดำรง ธรรมอำเภอเมืองสกลนครส่งผลให้เกิดการรวมแรงรวมใจในการทำงาน สอดคล้องกับ งานวิจัยของ คมसरต์ ศัตร์พ่าย (2564) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการบริหารเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการโรงเรียนวิทยาศาสตร์จุฬารณ ราชวิทยาลัย ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการบริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ บริหารเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปัจจัยการบริหารสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการบริหารเครือข่ายความร่วมมือทาง วิชาการโรงเรียนวิทยาศาสตร์จุฬารณราชวิทยาลัย ได้ร้อยละ 84 ($R^2 = 0.84$) อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านการจูงใจ (X4) ด้านบรรยากาศ และวัฒนธรรมองค์กร (X2) ด้านการติดต่อสื่อสาร (X6) ด้านโครงสร้างองค์กร (X5) และ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (X3) และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหาร (X1) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.92 ส่วนปัจจัยทางการบริหาร ด้านโครงสร้างองค์กร และด้านการติดต่อสื่อสาร ซึ่งไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมือง สกลนคร จังหวัดสกลนคร ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัด สกลนครนั้นมีการประสานงานและติดตาม ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างใกล้ชิด มีการจัดโครงสร้างมอบหมายงานและความรับผิดชอบให้ฝ่ายงานต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมฯ ได้รับข้อมูลข่าวสาร มีระบบการสื่อสารที่มีความเที่ยงตรง และศูนย์ดำรงธรรมฯ ได้มีการประสานงานกับชุมชน ในการขอความช่วยเหลือ สนับสนุน งานเกี่ยวกับการร้องเรียน ร้องทุกข์ของราษฎรในพื้นที่เป้าหมายอย่างชัดเจน

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

งานวิจัยในครั้งนี้เป็นงานวิจัยที่ทำการศึกษาถึงปัจจัยการบริหารที่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัด สกลนคร ผลจากงานวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปใช้ปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาองค์กรได้ดังนี้

1.1 ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร ควรส่งเสริมและพัฒนาปัจจัย การบริหารของศูนย์ดำรงธรรมในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบ ต่อการบำรุงรักษาเทคโนโลยีสารสนเทศ และพัฒนาระบบฐานข้อมูลอย่างเหมาะสม มีการ พัฒนาบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมฯ ให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยี สารสนเทศมาใช้ในกระบวนการจัดการงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านโครงสร้างองค์การ คือ ควรมีการจัดโครงสร้างการบริหารงานที่ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความสะดวก และคล่องตัวและบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหาร ศูนย์ดำรงธรรมฯ ทราบอย่างสม่ำเสมอ และด้านวัฒนธรรมองค์กร คือ มีการแนะนำ เกี่ยวกับกฎระเบียบของกฎหมาย และวิธีปฏิบัติงานเสริมสร้างองค์ความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม และส่งเสริมให้องค์กรมีความสามัคคีกัน ผู้บริหารและ ผู้ใต้บังคับบัญชามีความรักความผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

1.2 ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร ควรพัฒนาประสิทธิภาพ การดำเนินงานตามภารกิจ 3 ด้าน ดังนี้ ด้านการบริการเบ็ดเสร็จ ควรจัดสำนักงานของศูนย์ ดำรงธรรมให้มีโต๊ะ เก้าอี้ และน้ำดื่ม เพียงพอต่อประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ ประชาชน มีสถานที่รองรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สามารถรองรับประชาชน โดยประมาณจำนวน 10-15 คน เพื่อบริการรับกรณีที่ผู้ร้องเรียนมาเป็นกลุ่ม และทำห้องให้ที่มี ความมิดชิด ไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ด้านการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ควรมีการ กำหนด ระยะเวลาที่ชัดเจนในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ โดยขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวกคล่องตัว มีการแก้ไขปัญหาที่สามารถยุติเรื่องได้ และด้านการ บริการและส่งต่อ โดยเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมฯ ควรมีความรับผิดชอบเอาใจใส่ ติดตามผลหลังรับเรื่องร่ำร้องทุกข์ ปัญหาความต้องการของประชาชน

1.3 ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร ควรพัฒนาอิทธิพลของปัจจัยการ บริหารที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมือง สกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านภาวะผู้นำ และด้านวัฒนธรรม องค์กร เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยการบริหารที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม ตามลำดับ

1.4 แนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรง ธรรมในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านการบริการเบ็ดเสร็จ ควรมีการนำมี แอปพลิเคชันดำรงธรรมมาใช้เพื่อการติดต่อประสานงาน/การส่งต่อเรื่องร้องเรียน ช่วย

ส่งผลให้มีระบบการประสานงานเรื่องร้องเรียนที่รวดเร็วขึ้นด้วยระบบออนไลน์ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ให้เพียงพอต่อจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ควรฝึกอบรมบุคลากรเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากงานในหน้าที่ของปลัดอำเภอถือว่ามีภารกิจค่อนข้างมาก เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่อย่างทั่วถึง และแก้ไขหรือให้คำปรึกษาได้ทันที่ และส่งเสริมบุคลากรได้เข้ารับการอบรม ฝึกประสบการณ์ให้มีความชำนาญ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ เพื่อจะได้นำความรู้มาปฏิบัติงานให้ถูก ต้องและปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และด้านการบริการและส่งต่อ ควรมีการนำระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมการให้บริการด้านด้านการบริการ และส่งต่อฐานข้อมูลต่าง ๆ อย่างเป็นระบบและมีเจ้าหน้าที่คอยติดตามงานหรือเอกสารต่าง ๆ ที่มีการส่งต่อข้อมูลงานบริการที่มีความซับซ้อนและต้องมีขั้นตอนเฉพาะที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จทันทีได้ ตลอดจนแล้วเสร็จกระบวนการ มีการพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียนโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการเขียนเรื่องร้องเรียนผ่านกระดาษแบบฟอร์มการร้องเรียน และควรมีการประชาสัมพันธ์อำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และประชาสัมพันธ์ขั้นตอน วิธีการ และสิ่งที่ต้องเตรียมประกอบการร้องเรียนเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการบริการและการส่งต่อตามลำดับขั้นตอนเพื่อความสะดวกรวดเร็ว

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้เป็นงานวิจัยที่ทำการศึกษาถึงปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เพื่อให้ได้ประเด็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรมีการศึกษาและสำรวจอย่างเจาะลึกเฉพาะปัจจัยปัญหาที่เกิดขึ้นจากผลการวิจัยครั้งนี้

2.1 ควรทำการศึกษาการวิจัยและพัฒนาด้านการรับเรื่องร้องเรียนในพื้นที่อำเภออื่น เพื่อจะได้เห็นความแตกต่างในด้านการมีประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอของบุคลากรในการแก้ไขข้อร้องเรียนว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่

2.2 ควรศึกษาข้อมูลเชิงลึก โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เป็นต้น

2.3 ควรทำการวิจัยเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนา
ประสิทธิผลการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเพื่อไปพัฒนาประสิทธิผล
การดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่อื่นต่อไป เพื่อให้สามารถ
นำผลการวิจัยครั้งต่อไปมาพิจารณาและนำไปสู่การแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง
และเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุง พัฒนางองค์กรให้ก้าวต่อไปได้อย่างยั่งยืน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง (วังไชยา). (2564). *การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ*. [ออนไลน์]. จาก https://multi.dopa.go.th/justice/info_organ/about7/topic24. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2564.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2557). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สามลดา.
- กัญญณ์ท์ สุนทรวิภาต. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จังหวัดพิจิตร*. คณะรัฐประศาสนศาสตร์ กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กรวินท์ กรประเสริฐวิทย์. (2557). *ทัศนคติความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรม และ คุณลักษณะการใช้งานของเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้ เครื่องชำระค่าโทรศัพท์อัตโนมัติของประชาชนในกรุงเทพมหานครปี 2558*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กนกขวัญ สังข์เพ็ญ. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี*. รัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน.
- คมสรร์ คัตรูพาย. (2564). *ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารเครือข่าย ความร่วมมือทางวิชาการโรงเรียนวิทยาศาสตร์จุฬาภรณราชวิทยาลัย*. *วารสารบัณฑิตศึกษา*. 18 (81). เมษายน-มิถุนายน.
- คณิศ พูลเกษม. (2562). *การประเมินผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรม จังหวัด กำแพงเพชร*. คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- โชคสุข กรกิตติชัย. (2560). *ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย*. เอกสารวิชาการ อิเล็กทรอนิกส์ สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร <http://www.parliament.go.th/library>. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2565.
- ฉลองรัฐ อินทรีย์. (2550). *การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชธานี*. วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและ พัฒนาการศึกษามหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- เตือนใจ รักษาพงศ์. (2551). การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการบริหารงาน
วิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานด้วยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมี
ส่วนร่วม. ปริญญา ศษ.ด. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. ชลบุรี:
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นพพร ณะชัยขันธุ์. (2550) สถิติเบื้องต้นสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา.
- ทินกร โสภารักษ์. (2561). การดำเนินการการร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
ศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย. คณะรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. (2551). เอกสารประกอบการสอน รายวิชา 1601502 วิธีการทางสถิติ
สำหรับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. มหาสารคาม: คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- _____. (2551). การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2
กาฬสินธุ์: ประสานการพิมพ์.
- ทวีลาภ แสนพาน. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานตามแนวทาง
เกษตรอินทรีย์ ของสำนักงานเกษตรอำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์.
ปริญญา รป.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ธวัช ราชมณี. (2561). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
กลุ่มคุณภาพการศึกษานครหงส์สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษ
เลย เขต 1. นครนครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. ปริญญา บธ.ม. สาขาวิชาการจัดการ
สาธารณะ ชลบุรี: วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2553). สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ:
เรือนแก้วการพิมพ์.
- ปะการัง ชื่นจิตร. (2562). การประเมินขีดความสามารถขององค์การสาธารณะ: กรณี
ศึกษาศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ประยงค์ ศรีโทมิ. (2561). ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการศึกษา
ของโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 20.
วิทยานิพนธ์ ค.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

- ประยูร พรหมพันธ์. (2556). *120 ปี กระทรวงมหาดไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบัน
ดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.
- เพชร ประชุมแดง. (2561). *การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
อุบลราชธานี*. สาขาวิชาการปกครอง คณะรัฐศาสตร์. อุบลราชธานี:
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- พิชิตศักดิ์ รากเงิน. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการบริหารกับการบริหาร
จัดการสถานศึกษา โดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ของโรงเรียนสังกัดองค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารมหาวิทยาลัยมหาสารคามราชวิทยาลัย วิทยาเขต
ร้อยเอ็ด*. 6(2). ประจำเดือน กรกฎาคม – ธันวาคม.
- พรณี นันทจริยา. (2557). *การศึกษาทัศนคติที่มีต่อหลักกรรมทางพุทธศาสนาของ
นักศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยเทคโนโลยีพายัพและ
บริหารธุรกิจ อำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่*. เชียงใหม่: วิทยาลัยเทคโนโลยี
พายัพและบริหารธุรกิจ.
- แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธ์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร
กรณีศึกษาบริษัท ยูไนเต็ต แสตนด์การ์ด เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน)*. ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภรณ์ญู มายูร. (2561). *บทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อม
ล้ำในเขตอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม*. *วารสารการเมืองการปกครอง*
8(1). ประจำเดือนมกราคม – เมษายน 2561.
- ภรณ์ี มหานนท์. (2529). *การประเมินประสิทธิภาพขององค์การ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์ส.
- ยาเป็น เรื่องจรรยา. (2564). *การติดต่อสื่อสาร (Communication)*. [ออนไลน์].
เข้าถึงได้จาก <https://www.kroobannok.com/blog/20402>.
สืบค้นเมื่อวันที่ 10 ตุลาคม 2564.
- ยุทธศักดิ์ ไชยสีหา. (2555). *ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็น
ฐานของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครขอนแก่น*. *วารสารศึกษาศาสตร์ฉบับวิจัย
บัณฑิตศึกษา*. 7(1). มกราคม-มีนาคม. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2551). *การประเมินโครงการ แนวคิดและแนวปฏิบัติ.
ครั้งที่ 6*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- ราชกิจจานุเบกษา. (2552). *ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องรารวรวง*
ทุกข์. ย่อหน้าแรกของระเบียบ, ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 126 ตอน
 พิเศษ 179 ง วันที่ 14 ธันวาคม 2552.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2557). *ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ 96/2557 เรื่อง*
การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม. ย่อหน้าแรกของประกาศ, ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่
 131 ตอนพิเศษ 138 ง วันที่ 23 กรกฎาคม 2557.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*.
 กรุงเทพฯ: บริษัทนานมีบุ๊คส์ จำกัด (มหาชน).
- รัตนากรณ์ มั่นศรีจันทร์. (2559). *ทัศนคติของประชาชนชาวจังหวัดเพชรบุรีที่มีต่อการ*
บริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี : ศึกษาในห้วงเวลา
ปี 2559. สาขาวิชาการสื่อสารการเมือง วิทยาลัยสื่อสารการเมือง.
 กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.
- วรรณนะ มหาศีตะ. (2561). *แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของ*
ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ: กรณีศึกษาอำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา.
 การนำเสนอผลงานการศึกษา วิชา รศ. 9000 การค้นคว้าอิสระ. คณะรัฐ
 ประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วีระโชติ ชูณรุ่งโรจน์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการสหกรณ์*
เครดิตยูเนียนในประเทศไทย. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*. ISSN
 1906-3431. ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ
 10(3). เดือนกันยายน – ธันวาคม.
- วีระศักดิ์ เลิศสิทธิชัย. (2561). *รูปแบบโครงสร้างองค์การ และบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรง*
ธรรมที่เหมาะสม ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม
กระทรวงมหาดไทยและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด. การนำเสนอผลงานการศึกษา.
 คณะรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2563). *อำเภอเมืองสกลนคร*. [ออนไลน์]. จาก
<https://th.wikipedia.org/wiki>. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2564.
- วิมาลย์ ลีทอง. (2563). *ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพโรงเรียน สังกัดสำนักงาน*
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในจังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ ค.ม.
 สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

- วุฒิพร ประทุมพงษ์. (2556). *ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 3*. ปรินญา ศษ.ม. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศิริพงศ์ พฤทธิพันธ์. (2553). *ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ฮาชั้นพริ้นติ้ง.
- ศุภกิต เสนนอก. (2558). *การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวจังหวัดผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ: กรณีศึกษาอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2552). *ภาวะผู้นำในเอกสารการสอนชุดวิชาทฤษฎีแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา หน่วยที่ 5-8*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สรานัญลักษณ์ สุภฤกษ์เดชาชัย. (2561). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้*. ปรินญา รป.ม. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สมคิด บางโม. (2555). *องค์การและการจัดการ*. ฉบับพิมพ์ที่ 6 (พิมพ์ซ้ำครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: บริษัทวิทยพัฒน์ จำกัด.
- สมใจ พรหมทองบุญ. (2559). *ประสิทธิผลการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา*. ปรินญา ค.ม. หาดใหญ่: มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- สมยศ นาวิการ. (2550). *การบริหารและพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สมชาย ลัตยวัน และศิริศักดิ์ เหล่าจันทาม. (2563). *การจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี*. *วารสารการบริหารปกครอง (Governance Journal)*. 9 (1). (มกราคม – มิถุนายน 2563).
- สุชี อินทา. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารงบประมาณของสำนักการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานคร*. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. 1(1). มกราคม – เมษายน.
- สุนนทิพย์ สามีภักดี. (2557). *ความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานและระดับความสุขของพนักงาน: กรณีศึกษาพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม*. *บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- สัมฤทธิ์ กางเพ็ง. (2551). *ปัจจัยทางการบริหารที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน : การพัฒนาและการตรวจสอบความตรงของตัวแบบ*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ด.
ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักงาน ก.พ.ร., (2564). *เอกสารความรู้ เรื่อง การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) กับการบริหารราชการสมัยใหม่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ตอน ปัจจัยเอื้อที่ทำให้การจัดการความรู้ประสบผลสำเร็จ อ้างอิงจาก ชุดเครื่องมือการเรียนรู้ด้วยตนเอง ตามโครงการพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้ เรื่องการจัดการความรู้*. เข้าถึงได้จาก <http://www.dla.go.th/work>.
สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2564.
- สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2554). *คู่มือการดำเนินงานแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์. ศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวยุทธคดี*. กรุงเทพฯ: สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย.
- สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2557). *การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ ตามที่คณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และประชาชนผู้รับบริการ*. กรุงเทพฯ: สำนักตรวจราชการและเรื่องราวยุทธคดี สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.
- สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2558). *การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ ตามที่คณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และประชาชนผู้รับบริการ*. กรุงเทพฯ: สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2560). *ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย*. เอกสารวิชาการอิเล็กทรอนิกส์. สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร <http://www.parliament.go.th/library>. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2564.
- สำนักงานท้องถิ่นอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร. (2564). *ผังโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร*. สำนักงานท้องถิ่นอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร.
- เสนาะ กลิ่นงาม. (2551). *การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ*. กรุงเทพฯ ฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- อลงกต สุขุมาลัย. (2560). โครงสร้างองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของศูนย์อำนวยการบริหาร จังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) ภายหลังการปรับเปลี่ยนตามแนวทางการบริหารงานของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.). *วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*. 28(1) มกราคม-เมษายน.
- อนูวรรตน์ แพ่ทอง. (2562). การพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กรณีศึกษา อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อภิญา ไช้ไชสง. (2562). การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกรณีศึกษา อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์. *หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อมรศักดิ์ กิจธนานันท์. (2558). การประเมินศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ตามทัศนะเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และประชาชนผู้มารับบริการ. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ออนไลน์. (2564). *โครงสร้างและการออกแบบองค์การ (Organizational Structure and Design)*. [ออนไลน์]. จาก <http://www.elfhs.ssru.ac.th/>. สืบค้นเมื่อวันที่ 16 มิถุนายน 2564.
- อุทิสน์ วีระศักดิ์การุณย์. (2556). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชน*. ปริญญา รป.ม. สาขาวิชาการบริหารงานตำรวจและกระบวนการยุติธรรม. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ออนไลน์. *โครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ*. จาก https://multi.dopa.go.th/justice/info_orgn/about7/topic24. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2564.
- อัชราภรณ์ มาตรา. (2555). *ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของครู สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อุ้นทยา ผาผง. (2556). *ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อการประเมินคุณภาพภายนอกโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- เอกรัฐ หลีเส็น. (2560). *การเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ภารกิจศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (2561-2580) ด้านการสร้าง โอกาสความเสมอภาคและความเท่าเทียมทางสังคมศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์ ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา. หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ 60 ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช 2560-2561.*
- Daft, R. L. (2004). *Organizational theory and design (8th ed.)*. Mason, OH: Thomson/SouthWestern.
- Etzioni, A. (1964). *Modern organizations*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Frank & Brownell. (1989). *Organizational Communication and Behaviour: Communicating to Improve Performance*. Holt, Rinehart & Winston, Orlando.
- Gibson, J. L. (2000). *Organizations Behavior (7th ed.)*. Boston: Irwin.
- Greenberg and Baron. (1998). *Behavior in Organizations*. 6th ed. Boston : Allyn Bacon.
- Good. (1973). *Dictionary of Education (3rd)*. New York: Mc Hill Book Company.
- Harry, C. (1971). *Attitude and Attitude Change*. New York: John Wiley & Sons Inc.
- Hall, M. J. (2002). *Aligning the organization to increase performance results*. The Public Manager, 31(2), 7-10.
- Hovland, C. I., Janis, I. L. and Kelley, H. (1953). *Communications and persuasion: Psychological studies in opinion change*. New Haven, CT: Yale University Press,
- Hoy and Miskel. (1991). *Educational Administration: Theory, Research, and Practice (4rd ed)*. New York : McGraw-Hill.
- Mary Parker Follett. (1868-1933). *แนวคิดนักบริหารกับมิติการจัดการ*. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จากhttp://file.siam2web.com/cmmba/mary_parker_follet.pdf. สืบค้นเมื่อวันที่ 16 กันยายน 2564.
- McCroskey, J. C. (1992). *Reliability and validity of the willingness to communicate scale*. Communication Quarterly, 40, 16-25.
- Mescon, Albert and Kheddouri. (1985). *Management : Individual and Organizational Effectiveness*. New York: Harper & Row.

- Mott, P. E. (1972). *The Characteristic of Effective Organization*. New York: Harper and Row.
- Norman L. Munn. (1971). *Introduction to Psychology*. Boston: Houghton Mifflin.
- Nordin, R.M., Takim, R.. and. Nawaw, A.H. (2012). *Transparency. Initiatives. (TI)*. in *Construction: The Social Psychology of Human Behaviours*. Procedia – Social and Behavioral Sciences, Volume 50, 2012, Pages 350 – 360, AcEBs 2012 Bangkok, Sukosol Hotel, Bangkok, Thailand, 16–18 July, 2012.
- Petrou, Andreas P., (2015). Arbitrariness of corruption and foreign affiliate performance: A resource dependence perspective. *Journal of World Business, Elsevier, vol. 50(4)*, pages 826–837.
- Pfiffner, J.M. & Sherwood, F.P. (1964). *Administrative Organization*. New Delhi: Prentice Hall of India.
- Richard L. Daft. (2001). *Essentials of Organization : Theory and Design*. Ohio: South–Western College.
- Robbins, Stephen P. (2001). *Organizational Behavior*. 9th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Schermerhorn, J. R. (2000). *Management and Organizational Behavior*. Singapore: Wiley and Sons.
- Schein, E. H. (1970). *Organizational psychology* (2nd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice–Hall. [ออนไลน์]. จาก <http://kantacandidate.blogspot.com/2012/03/blog-post.html>. ค้นเมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2564.
- Shafritz, Jay M. & Ott, J. Steven. (2001). *Classics of Organization Theory*. 5th ed. United States of America: Wadsworth Publishing Company.
- Simon, H. A. (1966). *Public Administration*. New York: Alfred A Knopf.
- Stoner, James A. F. & Freeman, E. R. (1989). *Management. (4th ed)*. New Jersey: Prentice – Hall.
- Thompson, James D. (1967). *Organization in Action: Social Science Bases of Administrative Theory*. New York: McGraw–Hill.
- William J. Reddin. (1970). *Managerial Effectiveness*. New York: McGraw–Hill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการวิจัย

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๓๓๓๓



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถนนิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๘ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญากรณ์ สวัสดิ์ไธสง

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวกัญญาณัฐ วุฒิจาม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๒๐ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุตมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวกัญญาณัฐ วุฒิจาม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๓๑๓๒ ๙๒๘๐

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๓๓๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๘ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวกัญญาณัฐ วุฒิงาม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๒๐ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุตมกัจจนกุล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศีกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวกัญญาณัฐ วุฒิงาม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๓๑๓๒ ๕๒๘๐

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๓.๑๒/ว ๓๓๓๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถนนิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๘ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายสังสรรค์ อุ่นคำ

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวกัญญาณัฐ วุฒิงาม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๒๐ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุตม์กิมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวกัญญาณัฐ วุฒิงาม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๓๑๓๒ ๔๒๘๐

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๓๓๓



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๘ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายศิราชัย ผิวทองจันทร์

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวกัญญาณัฐ วุฒิจาม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๒๐ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุตมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบ เครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศีกานต์ เพียรชัยคุณ)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวกัญญาณัฐ วุฒิจาม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๓๑๓๒ ๙๒๘๐

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๓๓๓



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๘ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ว่าที่ร้อยตรีวรวัฒน์ ทิพย์สุวรรณ

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวกัญญาณัฐ วุฒิจาม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๒๐ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุตมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศีกานต์ เพียรชัยคุณ)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวกัญญาณัฐ วุฒิจาม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๓๑๓๒ ๙๒๘๐

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/๗๑๒



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๙ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุญาตยืมเครื่องใช้เครื่องมือการวิจัย

เรียน นายอำเภอพรรณานิคม

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวกัญญาณัฐ วุฒิงาม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๒๐ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ทั้งนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอยืมเครื่องใช้เครื่องมือการวิจัย เพื่อหาความเชื่อมั่นในการศึกษาวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แบบเร็ว จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เลขที่ใบรับรอง ๑๑๑/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์ท่านอนุญาตให้นักศึกษาทำการทดลองใช้เครื่องมือวิจัยดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วาโร พึงสวัสดิ์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวกัญญาณัฐ วุฒิงาม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๓๑๓๒ ๙๒๘๐

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๗๖๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถนนตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายสังสรรค์ อุ่นคำ

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวกัญฐาภรณ์ วุฒิงาม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๒๐ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ให้นักศึกษารายดังกล่าวได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แบบเร็ว (Expedited Review) จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยยึดหลักพื้นฐานของหลักจริยธรรมการวิจัยสากล เลขที่ใบรับรอง ๑๑๑/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วโร เฟิงส์วัตต์)
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวกัญฐาภรณ์ วุฒิงาม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๓๑๓๒ ๙๒๘๐

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๗๖๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายอำเภอเมืองสกลนคร

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวกัญญาณัฐ วุฒิงาม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๒๐ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ให้นักศึกษารายดังกล่าวได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แบบเร็ว (Expedited Review) จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยยึดหลักพื้นฐานของหลักจริยธรรมการวิจัยสากล เลขที่ใบรับรอง ๑๑๑/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วโร เพ็งสวัสดิ์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวกัญญาณัฐ วุฒิงาม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๓๑๓๒ ๙๒๘๐

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๑๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถนนิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๓ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน จำสับเอกคำนึ่ง พรหมพิมพ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวกัญญาณตร์ วุฒิงาม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๒๐ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุตมกัจจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แบบเร็ว จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เลขที่ใบรับรอง ๑๑๑/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วโร เพ็งสวัสดิ์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวกัญญาณตร์ วุฒิงาม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๓๑๓๒ ๙๒๘๐

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๑๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๓ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นายเทรติวรพงษ์ ผลบุญ

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวกัญญาณตร์ วุฒิงาม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๒๐ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.บ.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แบบเร็ว จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เลขที่ใบรับรอง ๑๑๑/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วโร เพ็งสวัสดิ์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวกัญญาณตร์ วุฒิงาม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๓๑๓๒ ๙๒๘๐

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๑๒



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๒๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๓ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นายพลนาภา นนสุราช

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวกัญฐาภรณ์ วุฒิงาม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๕๒๖๕๒๓๑๒๐ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.บ.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แบบเร็ว จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เลขที่ใบรับรอง ๑๑๑/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วาโร เพ็งสวัสดิ์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๔๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวกัญฐาภรณ์ วุฒิงาม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๓๑๓๒ ๙๒๘๐

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๑๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถนนิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๓ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนา

เรียน นายมานพ ภูนิคม

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวกัญฐาภรณ์ วุฒิงาม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๒๐ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุตมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แบบเร็ว จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เลขที่ใบรับรอง ๑๑๑/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วโร เพ็งสวัสดิ์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวกัญฐาภรณ์ วุฒิงาม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๓๑๓๒ ๙๒๘๐



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๑๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๓ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นางอัจฉรา ไชยศรีแก้ว

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวกัญญาณธรณ์ วุฒิงาม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๒๐ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุตมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แบบเร็ว จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เลขที่ใบรับรอง ๑๑๑/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วาโร เพ็งสวัสดิ์ดี)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวกัญญาณธรณ์ วุฒิงาม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๓๑๓๒ ๙๒๘๐



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๑๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถนนิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๓ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นายกรภัทร ภัทรธนาภินันท์

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวกัญญาภรณ์ วุฒิงาม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๒๐ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แบบเร็ว จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เลขที่ใบรับรอง ๑๑๑/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วโร เพ็งสวัสดิ์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวกัญญาภรณ์ วุฒิงาม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๓๑๓๒ ๙๒๘๐



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๑๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๓ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นางจิรา บุญบรรจง

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวกัญญาณธรณ์ วุฒิงาม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๒๐ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แบบเร็ว จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เลขที่ใบรับรอง ๑๑๑/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วาโร เห่งสวัสดิ์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวกัญญาณธรณ์ วุฒิงาม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๓๑๓๒ ๙๒๘๐



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๑๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๓ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นายสุรศักดิ์ ทรงหาคำ

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวกัญฐาภรณ์ วุฒิงาม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๒๐ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุตมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แบบเร็ว จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เลขที่ใบรับรอง ๑๑๑/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วาโร เพ็งสวัสดิ์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๔๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวกัญฐาภรณ์ วุฒิงาม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๓๑๑๒ ๙๒๘๐



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๑๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถนนิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๓ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นายสายสวาท ยวนนา

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวกัญฐาภรณ์ วุฒิงาม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๒๐ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แบบเร็ว จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เลขที่ใบรับรอง ๑๑๑/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วโร เพ็งสวัสดิ์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวกัญฐาภรณ์ วุฒิงาม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๓๑๓๒ ๔๒๘๐



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๑๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๓ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนา

เรียน นางคะนิงนิจ เงินลุนปา

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวกัญฐาภรณ์ วุฒิงาม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๒๐ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุตมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แบบเร็ว จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เลขที่ใบรับรอง ๑๑๑/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วโร พึงสวัสดิ์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวกัญฐาภรณ์ วุฒิงาม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๓๑๓๒ ๕๒๘๐

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาพรรณ สวัสดิ์ไธสง กรรมการบริหารหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละม้าย ร่มเย็น กรรมการบริหารหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
3. นายสังสรรค์ อุ่นคำ ผู้อำนวยการกลุ่มงานอำนวยการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร
4. นายศักชัย บัวทองจันทร์ ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ)
อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม
5. ว่าที่ร้อยตรีวิรุฒิ ทิพย์สุวรรณ เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน
รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสกลนคร

**รายนามผู้เชี่ยวชาญแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงาน
ตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร**

1. จำลิบเอก คำนึ่ง พรหมพิมพ์ ตำแหน่ง นายอำเภอเมืองสกลนคร
2. นายเทริตวรพงษ์ ผลบุญ ตำแหน่ง ปศุสัตว์อำเภอเมืองสกลนคร
3. นายพลนาภา นนสุราช ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอเมืองสกลนคร
4. นายมานพ ภูนิคม ตำแหน่ง เกษตรอำเภอเมืองสกลนคร
5. นางอัจฉรา ไชยศรีแก้ว ตำแหน่ง ผอ.กศน. อำเภอเมืองสกลนคร
6. นายกรภัทร ภัทรธนาภินันท์ ตำแหน่ง ท้องถิ่นอำเภอเมืองสกลนคร
7. นางจิรา บุญบรรจง ตำแหน่ง พัฒนาการอำเภอเมืองสกลนคร
8. นายสุรศักดิ์ ทรงหาคำ ตำแหน่ง ประธานชมรมกำนัน ผู้ใหญ่บ้านอำเภอเมืองสกลนคร
9. นายสายสวาท ยวนนา ตัวแทนภาคประชาชน ที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร
10. นางคะนิงนิจ เงินลุนปา ตัวแทนภาคประชาชน ที่เคยใช้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ภาคผนวก ค

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์
ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ซึ่งผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความคิดเห็นของท่าน ทั้งนี้คำตอบที่ได้จากท่านจะเป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการนำผลการวิเคราะห์มาใช้เป็นแนวทางพิจารณาวางแผนส่งเสริมหรือปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

2. แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 3 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

3. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับและจะนำไปใช้สำหรับการวิจัยเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางสาวกัญฐาภรณ์ วุฒิมงาม
นักศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รุ่นที่ 13
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) อายุ 20 – 30 ปี 2) อายุ 31 – 40 ปี 3) อายุ 41 – 50 ปี
 4) อายุ 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี 3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประเภทตำแหน่ง

- 1) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ระดับจังหวัด 2) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ระดับอำเภอ
 3) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ระดับตำบล

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) รายได้ไม่เกิน 9,000 บาท 2) รายได้ 9,001 – 15,000 บาท
 3) รายได้ 15,001 – 25,000 บาท 4) รายได้ตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

- | | | |
|---|---------|---------------------------|
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด |

ปัจจัยทางการบริหาร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านภาวะผู้นำ					
1. ผู้บริหารและผูปฏิบัติงานมีวิสัยทัศน์ในการบริหารงานมองการณ์ไกลมีการคาดคะเนแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนครได้อย่างถูกต้อง					
2. ผู้บริหารและผูปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในการพัฒนางานให้บรรลุวัตถุประสงค์					
3. ผู้บริหารและผูปฏิบัติงานใช้ความรู้ความสามารถในการบริหารมาประยุกต์ในการบริหารงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิผล					
4. ผู้บริหารและผูปฏิบัติงานมีความสามารถในการใช้ข้อมูลพิจารณาผลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนครอย่างเที่ยงตรงและเป็นธรรม					

ปัจจัยทางการบริหาร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
คานภาวะผู้นำ (ต่อ)					
5. ผู้บริหาร ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบวินัย มีคุณธรรมและจริยธรรม					
6. ผู้บริหารมีความสามารถในการประสานงานกับบุคคลองค์กรหรือหน่วยงานอื่น ๆ					
7. ผู้บริหาร มีการนิเทศ กำกับ ติดตาม และ ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้และ ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ					
8. ผู้บริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมือง สกลนคร มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา ตัดสินใจที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและเป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน					
ด้านโครงสร้างองค์การ					
9. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการจัดโครงสร้าง มอบหมายงานและความรับผิดชอบให้ฝ่ายงานต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ					
10. ศูนย์ดำรงธรรมฯ กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้บุคลากรปฏิบัติงานตรงตามความรู้ความสามารถและเหมาะสมกับงาน					
11. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการจัดโครงสร้างองค์การที่มีความยืดหยุ่นเน้นการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ					

ปัจจัยทางการบริหาร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านโครงสร้างองค์การ (ต่อ)					
12. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการจัดโครงสร้างการบริหารงานที่ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความสะดวกและคล่องตัว					
13. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการประสานงานและติดตาม ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างใกล้ชิด					
14. บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารศูนย์ดำรงธรรมฯ ทราบอย่างสม่ำเสมอ					
15. ผู้บริหารศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการกระตุ้นให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มความสามารถ					
ด้านวัฒนธรรมองค์กร					
16. ศูนย์ดำรงธรรมฯ ตั้งอยู่ในภูมิทัศน์ที่เหมาะสม สะดวกต่อราษฎรที่มาติดต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์					
17. ผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน					
18. ผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชามีความรักความผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน					
19. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการจัดทำแผนปฏิบัติการ แผนงาน โครงการ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และเป้าหมาย รวมถึงนโยบายในระดับต่าง ๆ					

ปัจจัยทางการบริหาร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านวัฒนธรรมองค์กร (ต่อ)					
20. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีระบบจัดการและการให้บริการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ					
21. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการประสานสัมพันธ์กับทีมงาน เพื่อให้ดำเนินงานราบรื่นและบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ					
22. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีบรรยากาศของความไว้วางใจซึ่งกันและกันที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน					
23. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบของกฎหมาย และวิธีปฏิบัติงาน เสริมสร้างองค์ความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม					
24. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการจัดอบรมเรื่องกฎหมายต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น กฎหมายที่ดิน กฎหมายหนี้สิน เป็นต้น					
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ					
25. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับบริบทของศูนย์ดำรงธรรมฯ					

ปัจจัยทางการบริหาร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ต่อ)					
26. บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมฯ มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการจัดการงานร้องเรียน/ร้องทุกข์					
27. ผู้บริหารให้ความสำคัญของการเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมฯ					
28. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการพัฒนาบุคลากรให้ใช้ระบบสารสนเทศในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
29. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีผู้รับผิดชอบต่อการบำรุงรักษาเทคโนโลยีสารสนเทศ และพัฒนาระบบฐานข้อมูลอย่างเหมาะสม					
ด้านการติดต่อสื่อสาร					
30. ศูนย์ดำรงธรรมฯ ได้ประสานงานกับชุมชน เพื่อแสวงหา ความร่วมมือ ช่วยเหลือสนับสนุนงานเกี่ยวกับการร้องเรียนร้องทุกข์ของราษฎร					
31. บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมฯ ได้รับข้อมูลข่าวสาร มีระบบการสื่อสารที่มีความเที่ยงตรง					
32. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการนำเอาข้อมูลย้อนกลับไปใช้เพื่อปรับปรุงงานด้านการบริหาร มีการพัฒนาเครื่องมือที่ทันสมัย และวิธีใช้ในการติดต่อสื่อสาร					

ปัจจัยทางการบริหาร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านการติดต่อสื่อสาร (ต่อ)					
ด้านการติดต่อสื่อสาร					
33. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีเครือข่ายในการประสานงานอย่างหลากหลายช่องทางระหว่างศูนย์ดำรงธรรมระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และระดับตำบล					

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร
จังหวัดสกลนคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
เพียงข้อเดียว

- | | | |
|---|---------|---------------------------|
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีเห็นด้วยในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด |

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์					
34. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีกำหนด ระยะเวลาที่ชัดเจนในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ					
35. เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมเป็นผู้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน					
36. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการชี้แจงกับประชาชนที่มาใช้บริการร้องเรียนร้องทุกข์ได้ทราบเกี่ยวกับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมให้ชัดเจน					
37. เจ้าหน้าที่ ให้บริการต่อผู้มารับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
38. เจ้าหน้าที่ มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน					

ประสิทธิผลการดำเนินงาน ตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ (ต่อ)					
39. ขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวกคล่องตัว มีการแก้ไขปัญหา ที่สามารถยุติเรื่องได้					
ด้านการบริการเบ็ดเสร็จ					
40. ศูนย์ดำรงธรรมฯ สามารถดำเนินการให้ เสร็จสิ้นในจุดเดียว เช่น การชำระค่า น้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ การต่อ ทะเบียนรถยนต์ การคัดสำเนาทะเบียนบ้าน การทำบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น					
41. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการให้บริการนอก สำนักงาน หรือนอกสถานที่ให้บริการ ตามปกติ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่ ศาลากลางจังหวัด/ศูนย์ราชการ ที่ว่าการ อำเภอ ที่ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น					
42. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีสถานที่รองรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สามารถรองรับ ประชาชน โดยประมาณจำนวน 10-15 คน เพื่อรองรับกรณีที่ผู้ร้องเรียนมาเป็นกลุ่ม และทำห้องให้ที่มีความมิดชิด ไม่ส่งผล อันตรายต่อผู้ร้องเรียน					
43. สำนักงานของศูนย์ดำรงธรรมมีโต๊ะ เก้าอี้ และน้ำดื่ม เพียงพอต่อประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน					

ประสิทธิผลการดำเนินงาน ตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านการบริการเบ็ดเสร็จ (ต่อ)					
44. สำนักงานของศูนย์ดำรงธรรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นเหมาะสม เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายสำนักงาน มีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย					
ด้านการบริการและสงต่อ					
45. เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมมีความรับผิดชอบเอาใจใส่ติดตามผลหลังรับเรื่องราวร้องทุกข์ ปัญหาความต้องการของประชาชน					
46. การจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมมีการจัดการอย่างเป็นระบบ มีการรับเรื่องร้องเรียนและส่งไปยังฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังมีแนวทางแก้ไขไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน					
47. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ปัญหาของประชาชนที่มาร้องเรียน					
ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร					
48. มีการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ของศูนย์ดำรงธรรม					

ประสิทธิผลการดำเนินงาน ตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร (ต่อ)					
49. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการสร้างความ เข้าใจเบื้องต้นแก่ประชาชนในการยื่นเรื่อง กรณีขอรับบริการหลาย ๆ เรื่องพร้อมกันใน คราวเดียว ซึ่งมักจะใช้กับงานบริการที่มี ความซับซ้อนและต้องมีขั้นตอนเฉพาะที่ไม่ สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จทันทีได้					
50. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการ ก่อนเข้าสู่ บริการอื่น ๆ ของรัฐ ซึ่งจะช่วยนำพา ผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงบริการที่ ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว					
ด้านบริการให้คำปรึกษา					
51. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการให้คำปรึกษาต่อ ประชาชนที่มาขอคำปรึกษาในเรื่องกฎหมาย คดีความ					
52. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการให้คำปรึกษาต่อ ประชาชนที่มาขอคำปรึกษาในเรื่องการจด ทะเบียนต่าง ๆ การประกอบอาชีพ ด้าน การศึกษา เป็นต้น					
53. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจาไกลเกลี่ยเฉพาะหน้า ก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะ ฟ้องร้องหรือร้องเรียน					

ประสิทธิผลการดำเนินงาน ตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านการแจ้งเบาะแส					
54. ศูนย์ดำรงธรรมมีสถานที่ในการแจ้ง ข้อมูล การแจ้งเบาะแส การร้องเรียน ที่ เหมาะสม					
55. ศูนย์ดำรงธรรมมีการเก็บข้อมูลของผู้มา แจ้ง การแจ้งเบาะแส การร้องเรียนการ กระทำที่สงสัยว่าเป็นการกระทำผิด กฎหมาย ผ่าฝืน ไว้เป็นความลับเพื่อความ ปลอดภัยของผู้แจ้งเบาะแส					
56. เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมปฏิบัติหน้าที่ ตามจรรยาบรรณและจริยธรรม					
ด้านหน่วยเคลื่อนที่เร็ว					
57. มีขั้นตอนการทำงานของระบบรับ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์ เพจศูนย์ ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร					
58. มีการส่งเจ้าหน้าที่ของหน่วยเคลื่อนที่ เร็ว ไประงับ/ช่วยเหลือ/ติดตาม จับกุม เมื่อปกครองจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ได้รับแจ้งเหตุ กรณี ประสบเหตุฉุกเฉิน เร่งด่วนที่ต้องการความ ช่วยเหลือหรือมีการกระทำผิดกฎหมายที่ เกิดขึ้นซึ่งหน้า หรือมีเหตุทะเลาะวิวาท					



**แบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรม
อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์นี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้เชี่ยวชาญของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เกี่ยวกับแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ข้อมูลทั่วไป

ชื่อ.....อาชีพ.....
วันที่ให้สัมภาษณ์.....เวลา.....น.
สถานที่สัมภาษณ์.....

ขอคำถาม

1. ท่านมีแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านการบริการและส่งต่อ อย่างไร
2. ท่านมีแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ อย่างไร
3. ท่านมีแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านการบริการเบ็ดเสร็จ อย่างไร

ภาคผนวก ง

คำดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ

ผลการวิเคราะห์แบบตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย
เรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์
ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

คำชี้แจง

- +1 หมายถึง คำถามมีความสอดคล้องกับเนื้อหาและระดับความคิดเห็น
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามมีความสอดคล้องกับเนื้อหาและระดับความคิดเห็น
- 1 หมายถึง คำถามไม่มีความสอดคล้องกับเนื้อหาและระดับความคิดเห็น
- แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

- เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item congruency)
- $\sum R$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
- N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ
- เกณฑ์ (1) ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงสูงใช้ได้

เกณฑ์ (2) ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุงยังใช้ไม่ได้

ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถาม การวิจัยข้อที่	คะแนนการพิจารณา					$\sum R$	IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้

ตอนที่ 2 ปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัด

สกลนคร

คำถาม การวิจัยข้อที่	คะแนนการพิจารณา					$\sum R$	IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1. ด้านภาวะผู้นำ								
1	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
4	+1	+1	1	0	+1	4	0.8	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	0	+1	4	0.8	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	0	+1	4	0.8	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	0	+1	4	0.8	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	0	+1	4	0.8	ใช้ได้
2. ด้านโครงสร้างองค์การ								
9	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
10	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
11	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
12	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
13	+1	+1	+1	+0	+1	4	0.8	ใช้ได้
14	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
15	+1	+1	+1	0	+1	4	0.8	ใช้ได้
3. ด้านวัฒนธรรมองค์กร								
16	+1	+1	+1	0	+1	4	0.8	ใช้ได้
17	+1	+1	+1	0	+1	4	0.8	ใช้ได้
18	+1	+1	+1	0	+1	4	0.8	ใช้ได้

คำถาม การวิจัยข้อที่	คะแนนการพิจารณา					ΣR	IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5			
3. ด้านวัฒนธรรมองค์กร (ต่อ)								
19	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
20	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
21	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
22	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
23	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
24	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ								
25	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
26	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
27	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
28	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
29	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
5. ด้านการติดต่อสื่อสาร								
30	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
31	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
32	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
33	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมือง
สกลนคร จังหวัดสกลนคร

คำถาม การวิจัยข้อที่	คะแนนการพิจารณา					$\sum R$	IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1. ด้านการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์								
34	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
35	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
36	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
37	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
38	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
39	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
2. ด้านการบริการเบ็ดเสร็จ								
40	+1	+1	+1	0	+1	4	0.8	ใช้ได้
41	+1	+1	+1	0	+1	4	0.8	ใช้ได้
42	+1	+1	+1	0	+1	4	0.8	ใช้ได้
43	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
44	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
3. ด้านการบริการและส่งต่อ								
45	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
46	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
47	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
4. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร								
48	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
49	+1	+1	+1	+1	0	4	0.8	ใช้ได้
50	+1	+1	+1	+1	0	4	0.8	ใช้ได้
5. ด้านบริการให้คำปรึกษา								
51	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
52	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้

คำถาม การวิจัยข้อที่	คะแนนการพิจารณา					ΣR	IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5			
5. ด้านบริการให้คำปรึกษา (ต่อ)								
53	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
6. ด้านการแจ้งเบาะแส								
54	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
55	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
56	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
7. ด้านหน่วยเคลื่อนที่เร็ว								
57	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
58	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้

ภาคผนวก จ

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์
ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ด้าน	ค่าความเชื่อมั่น	แปลผล
ปัจจัยทางการบริหาร	.940	ใช้ได้
1. ด้านภาวะผู้นำ	.935	ใช้ได้
2. ด้านโครงสร้างองค์การ	.936	ใช้ได้
3. ด้านวัฒนธรรมองค์กร	.983	ใช้ได้
4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	.941	ใช้ได้
5. ด้านการติดต่อสื่อสาร	.905	ใช้ได้
ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจ ของศูนย์ดำรงธรรม	.877	ใช้ได้
1. ด้านการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์	.949	ใช้ได้
2. ด้านการบริการเบ็ดเสร็จ	.852	ใช้ได้
3. ด้านการบริการและส่งต่อ	.909	ใช้ได้
4. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	.929	ใช้ได้
5. ด้านบริการให้คำปรึกษา	.685	ใช้ได้
6. ด้านการแจ้งเบาะแส	.852	ใช้ได้
7. ด้านหน่วยเคลื่อนที่เร็ว	.964	ใช้ได้
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ	.982	ใช้ได้

ภาคผนวก จ

คำอำนาจจำแนกแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรม
อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เป็นรายชื่อ

ประเด็น/ข้อคำถาม	ค่าอำนาจ จำแนกรายข้อ
ด้านภาวะผู้นำ	
1. ผู้บริหารและปฏิบัติงานมีวิสัยทัศน์ในการบริหารงานมองการณ์ไกลมีการคาดคะเนแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนครได้อย่างถูกต้อง	.824
2. ผู้บริหารและปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในการพัฒนา งานให้บรรลุวัตถุประสงค์	.640
3. ผู้บริหารและปฏิบัติงานใช้ความรู้ ความสามารถในการบริหาร มาประยุกต์ในการบริหารงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิผล	.831
4. ผู้บริหารและปฏิบัติงานมีความสามารถในการใช้ข้อมูลพิจารณา ผลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนครอย่าง เที่ยงตรงและเป็นธรรม	.436
5. ผู้บริหาร ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบวินัย มีคุณธรรมและ จริยธรรม	.824
6. ผู้บริหารมีความสามารถในการประสานงานกับบุคคลองค์กรหรือ หน่วยงานอื่น ๆ	.730
7. ผู้บริหาร มีการนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผลการ ปฏิบัติงานของผู้และผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ	.824
8. ผู้บริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร มี ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ตัดสินใจที่เหมาะสมกับ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นและเป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน	.533
ด้านโครงสร้างองค์การ	
9. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการจัดโครงสร้างมอบหมายงานและความ รับผิดชอบให้ฝ่ายงานต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ	.824
10. ศูนย์ดำรงธรรมฯ กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้บุคลากร ปฏิบัติงานตรงตามความรู้ความสามารถและเหมาะสมกับงาน	.730

ประเด็น/ข้อคำถาม	ค่าอำนาจ จำแนกรายข้อ
11. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการจัดโครงสร้างองค์การที่มีความยืดหยุ่น เน้นการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ	.563
12. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการจัดโครงสร้างการบริหารงานที่ลดขั้นตอน การปฏิบัติงานให้มีความสะดวกและคล่องตัว	.473
13. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการประสานงานและติดตาม ผลการ ปฏิบัติงานของบุคคลากรอย่างใกล้ชิด	.730
14. บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการรายงานผลการปฏิบัติงานให้ ผู้บริหารศูนย์ดำรงธรรมฯ ทราบอย่างสม่ำเสมอ	.874
15. ผู้บริหารศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการกระตุ้นให้บุคลากรทำงานอย่าง เต็มความสามารถ	.656
ด้านวัฒนธรรมองค์กร	
16. ศูนย์ดำรงธรรมฯ ตั้งอยู่ในภูมิทัศน์ที่เหมาะสม สะดวกต่อราษฎร ที่มาติดต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	.824
17. ผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชามีความ สัมพันธ์ที่ดีต่อกันทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน	.730
18. ผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชามีความรักความผูกพันเป็นอันหนึ่ง อันเดียวกัน	.824
19. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการจัดทำแผนปฏิบัติการ แผนงาน โครงการ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และเป้าหมาย รวมถึงนโยบาย ในระดับต่าง ๆ	.730
20. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีระบบจัดการและการให้บริการตามเกณฑ์ คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	.656
21. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการประสานสัมพันธ์กับทีมงาน เพื่อให้ ดำเนินงานราบรื่นและบรรลุ วัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ	.824

ประเด็น/ข้อคำถาม	ค่าอำนาจ จำแนกรายข้อ
22. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีบรรยากาศของความไว้วางใจซึ่งกันและกันที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน	.730
23. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบของกฎหมาย และวิธีปฏิบัติงานเสริมสร้างองค์ความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม	.704
24. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการจัดอบรมเรื่องกฎหมายต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น กฎหมายที่ดิน กฎหมายหนี้สิน เป็นต้น	.608
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	
25. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับบริบทของศูนย์ดำรงธรรมฯ	.578
26. บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมฯ มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการกระบวนการจัดการงานร้องเรียน/ร้องทุกข์	.874
27. ผู้บริหารให้ความสำคัญของการเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมฯ	.874
28. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการพัฒนาบุคลากรให้ใช้ระบบสารสนเทศในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	.640
29. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีผู้รับผิดชอบต่อการบำรุงรักษาเทคโนโลยีสารสนเทศ และพัฒนาระบบฐานข้อมูลอย่างเหมาะสม	.824
ด้านการติดต่อสื่อสาร	
30. ศูนย์ดำรงธรรมฯ ได้ประสานงานกับชุมชน เพื่อแสวงหา ความร่วมมือ ช่วยเหลือ สนับสนุนงานเกี่ยวกับการร้องเรียน ร้องทุกข์ของราษฎร	.640
31. บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมฯ ได้รับข้อมูลข่าวสาร มีระบบการสื่อสารที่มีความเที่ยงตรง	.436

ประเด็น/ข้อคำถาม	ค่าอำนาจ จำแนกรายข้อ
32. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการนำเอาข้อมูลย้อนกลับไปใช้เพื่อปรับปรุงงานด้านการบริหาร มีการพัฒนาเครื่องมือที่ทันสมัย และวิธีใช้ในการติดต่อสื่อสาร	.824
33. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีเครือข่ายในการประสานงานอย่างหลากหลายช่องทางระหว่างศูนย์ดำรงธรรมระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และระดับตำบล	.824

ค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เป็นรายข้อ

ประเด็น/ข้อคำถาม	ค่าอำนาจ จำแนกรายข้อ
ด้านการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์	
34. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีกำหนด ระยะเวลาที่ชัดเจนในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ	.730
35. เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมเป็นผู้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	.824
36. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการชี้แจงกับประชาชนที่มาใช้บริการ ร้องเรียนร้องทุกข์ได้ทราบเกี่ยวกับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมให้ชัดเจน	.730
37. เจ้าหน้าที่ ให้บริการต่อผู้มารับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	.824
38. เจ้าหน้าที่ มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน	.730
39. ขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวกคล่องตัว มีการแก้ไขปัญหาที่สามารถยุติเรื่องได้	.563

ประเด็น/ข้อคำถาม	ค่าอำนาจ จำแนกรายข้อ
ด้านการบริการเบ็ดเสร็จ	
40. ศูนย์ดำรงธรรมฯ สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นในจุดเดียว เช่น การชำระค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ การต่อทะเบียนรถยนต์ การคัดสำเนาทะเบียนบ้าน การทำบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น	.598
41. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการให้บริการนอกสำนักงาน หรือนอกสถานที่ให้บริการตามปกติ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่ศาลากลางจังหวัด/ศูนย์ราชการ ที่ว่าการอำเภอ ที่ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น	.377
42. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีสถานที่รองรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สามารถรองรับประชาชน โดยประมาณจำนวน 10-15 คน เพื่อรองรับกรณีที่ผู้ร้องเรียนมาเป็นกลุ่ม และทำห้องให้ที่มีความมิดชิด ไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน	.874
43. สำนักงานของศูนย์ดำรงธรรมมีโต๊ะ เก้าอี้ และน้ำดื่ม เพียงพอต่อประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	.656
44. สำนักงานของศูนย์ดำรงธรรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นเหมาะสม เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายสำนักงาน มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย	.824
ด้านการบริการและส่งต่อ	
45. เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมมีความรับผิดชอบเอาใจใส่ติดตามผลหลังรับเรื่องราวร้องทุกข์ ปัญหาความต้องการของประชาชน	.730
46. การจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมมีการจัดการอย่างเป็นระบบ มีการรับเรื่องร้องเรียนและส่งไปยังฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังมีแนวทางแก้ไขไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	.824
47. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ปัญหาของประชาชนที่มาร้องเรียน	.730

ประเด็น/ข้อคำถาม	ค่าอำนาจ จำแนกรายข้อ
ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	
48. มีการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ของศูนย์ดำรงธรรม	.656
49. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการสร้างความเข้าใจเบื้องต้นแก่ประชาชนในการยื่นเรื่องกรณีขอรับบริการหลาย ๆ เรื่องพร้อมกันในคราวเดียว ซึ่งมักจะใช้กับงานบริการที่มีความซับซ้อนและต้องมีขั้นตอนเฉพาะที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จทันทีได้	.824
50. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการ ก่อนเข้าสู่บริการอื่น ๆ ของรัฐ ซึ่งจะช่วยนำพาผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	.730
ด้านบริการให้คำปรึกษา	
51. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการให้คำปรึกษาต่อประชาชนที่มาขอคำปรึกษาในเรื่องกฎหมาย คดีความ	.639
52. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการให้คำปรึกษาต่อประชาชนที่มาขอคำปรึกษาในเรื่องการจดทะเบียนต่าง ๆ การประกอบอาชีพ ด้านการศึกษา เป็นต้น	.376
53. ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจาไกลเกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน	.578
ด้านการแจ้งเบาะแส	
54. ศูนย์ดำรงธรรมมีสถานที่ในการแจ้งข้อมูล การแจ้งเบาะแส การร้องเรียน ที่เหมาะสม	.500
55. ศูนย์ดำรงธรรมมีการเก็บข้อมูลของผู้มาแจ้ง การแจ้งเบาะแส การร้องเรียนการกระทำที่สงสัยว่าเป็นการกระทำผิดกฎหมาย ผ่าฝืนไว้เป็นความลับเพื่อความปลอดภัยของผู้แจ้งเบาะแส	.874

ประเด็น/ข้อคำถาม	ค่าอำนาจ จำแนกรายข้อ
56. เจาหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมปฏิบัติหน้าที่ตามจรรยาบรรณและจริยธรรม	.640
ด้านหน่วยเคลื่อนที่เร็ว	
57. มีขั้นตอนการทำงานของระบบรับรองเรียน/รองทุกซ์ ผ่านเว็บไซต์ เพจศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร	.824
58. มีการส่งเจ้าหน้าที่ของหน่วยเคลื่อนที่เร็ว เพื่อไประงับ/ช่วยเหลือ/ติดตาม จับกุม เมื่อปกครองจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ได้รับแจ้งเหตุ กรณีประสบเหตุฉุกเฉิน เร่งด่วนที่ต้องการความช่วยเหลือหรือมีการกระทำผิดกฎหมายที่เกิดขึ้นซึ่งหน้า หรือมีเหตุทะเลาะวิวาท	.730

ภาคผนวก ช

ภาพกิจกรรมสัมภาษณ์เพื่อหาแนวทางพัฒนา

ภาพสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ











ประวัติย่อของผู้วิจัย

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางสาวกัญฐาภรณ์ วุฒิงาม
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 14 เดือน มกราคม พ.ศ. 2533
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 173 หมู่ที่ 6 ตำบลห้วยยาง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร 47000
ตำแหน่งปัจจุบัน	เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ
สถานที่ทำงาน	ที่ทำการปกครองจังหวัดสกลนคร ถนนศูนย์ราชการ จังหวัดสกลนคร 47000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2545	ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนอนุบาลนครพนม ตำบลในเมือง อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม
พ.ศ. 2551	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนปิยะมหาราชาลัย ตำบลในเมือง อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม
พ.ศ. 2551	ปริญญาตรีรัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการเมือง การปกครอง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2564	ปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2555-2557	นักวิชาการศึกษา ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
พ.ศ. 2557-2562	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กลุ่มงานการพัฒนา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
พ.ศ. 2562-2564	ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครอง) ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร
พ.ศ. 2564 ถึง ปัจจุบัน	เจ้าพนักงานปกครอง ปฏิบัติการ ที่ทำการปกครองจังหวัดสกลนคร