

ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร
จังหวัดสกลนคร

Administrative Factors Affecting the Effectiveness of Mission Operations of
Damrongtham Center, Mueang Sakon Nakhon District, Sakon Nakhon Province

กัญฐาภรณ์ วุฒิจาม¹ สามารถ อัยกร² และ ชาดิชัย อุดมกิจมงคล²

Kanthaporn Wuttingam¹, Samart Aiyakorn² and Chardchai Udomkijmongkol²

¹หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร,

^{2,3}หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร,

¹M.P.A Program, Faculty of Management Sciences, Sakon Nakhon Rajabhat University, Thailand

^{2,3}M.P.A. Program, Faculty of Management Sciences, Sakon Nakhon Rajabhat University, Thailand

¹E-mail: kannatta.w@gmail.com : ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-0241-5918>

²E-mail: Saamm_5@hotmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-3715-7282>

³E-mail: chardchai_u@hotmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-6345-8455>

Received 06/01/2023

Revised 16/01/2023

Accepted 19/01/2023

บทคัดย่อ

“ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย” ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2537 กระทรวงมหาดไทยมีนโยบายการปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยให้เป็นไปในเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ จึงทำให้ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีบทบาทในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างจริงจัง มีลักษณะการทำงานที่เน้นเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ ทำให้ประชาชนรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่างแพร่หลายและสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ได้ทุกเรื่องตลอดเวลา ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมและระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม และ (3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม โดยการศึกษาในพื้นที่อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ประชากรกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และระดับตำบล ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม จำนวน 270 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก และประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม

[127]

Citation:



กัญฐาภรณ์ วุฒิจาม สามารถ อัยกร และ ชาดิชัย อุดมกิจมงคล. (2566). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 3 (1), 127-146.

Wuttingam, K., Aiyakorn, S., & Udomkijmongkol, C., (2023). Administrative Factors Affecting the Effectiveness of Mission Operations of Damrongtham Center, Mueang Sakon Nakhon District, Sakon Nakhon Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 3 (1), 127-146 ; DOI:

<https://doi.org/10.14456/iarj.2023.9>

.....

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $<.05$ โดยผลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลสูงสุด ($\beta = .354$) รองลงมา คือ ปัจจัยการบริหารด้านภาวะผู้นำ ($\beta = .208$) ด้านวัฒนธรรมองค์กร ($\beta = .193$) ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ = .338 อธิบายได้ว่าปัจจัยการบริหารทำนายประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมได้ร้อยละ 33.80 (Adjusted R2 = .338) (3) แนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม ได้แก่ (ก) ควรมีการนำระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรมการให้บริการด้านด้านการบริการและส่งต่อฐานข้อมูลต่าง ๆ (ข) ควรมีการพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียนโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการเขียนเรื่องร้องเรียนผ่านกระดาษแบบฟอร์มการร้องเรียน และควรมีการประชาสัมพันธ์อำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และประชาสัมพันธ์ขั้นตอน วิธีการ และสิ่งที่ต้องเตรียมประกอบการร้องเรียนเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการบริการและการส่งต่อตามลำดับขั้นตอน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว (ค) ควรส่งเสริมบุคลากรได้เข้ารับการอบรม ฝึกประสบการณ์ให้มีความชำนาญ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ เพื่อจะได้นำความรู้มาปฏิบัติงานให้ถูก ต้องและปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และ (ง) ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ ห้องน้ำดื่ม ให้เพียงพอต่อจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ

คำสำคัญ : ปัจจัยการบริหาร; ประสิทธิผลการดำเนินงาน; ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

Abstract

"Dharma Damrong Center, Ministry of Interior" since April 1, 1994. The Ministry of Interior has the policy to adjust the role of the Ministry of Interior Damrongdharma Center to be more proactive than reactive. As a result, the Damrongdhamma Center of the Ministry of the Interior has a role in providing justice to people seriously. Its work is proactive rather than reactive, making people aware of the roles and responsibilities of the Damrongdhamma Center widely, and can request help when they face various difficulties at all times. Thus, this research was: (1) to study the level of administrative factors of Damrongtham Center, and the effectiveness level of operating the missions of Damrongtham Center. (2) to investigate the influences of administrative factors on the mission effectiveness of Damrongtham Center. And (3) to explore and gain guidelines for developing the effectiveness of operating the missions of Damrongtham Center. 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 province for Mueang Sakon Nakhon Damrongtham Center. Data were collected by questionnaire, and statistics were frequency, percentage, mean, standard deviation, and Multiple Linear

[128]

Citation:



กัญธารณ์ วุฒิจาม สารมารถ อัยกร และ ชาดิชัย อุดมกิจมงคล. (2566). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 3 (1), 127-146.

Wuttingam, K., Aiyakorn, S., & Udomkijmongkol, C., (2023). Administrative Factors Affecting the Effectiveness of Mission Operations of Damrongtham Center, Mueang Sakon Nakhon District, Sakon Nakhon Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 3 (1), 127-146 ; DOI:

<https://doi.org/10.14456/iarj.2023.9>

Regression Analysis. The results found that (1) Overall administrative factors of Damrongtham Center were at a high level while the effectiveness of operating the missions of Damrongtham Center as a whole, was also at a high level ($\mu = 4.28$). (2) Administrative factors significantly influenced the effectiveness of operating the missions of Damrongtham Center was at $<.05$ statistical level with all administrative factors, the information technology contained the most influence ($\beta = .354$). At the same time, leadership gained the second most influence ($\beta = .208$), and the organizational culture had the third most influence ($\beta = .193$), respectively with a 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 for 33.80% (Adjusted $R^2 = .338$). (3) the guidelines for improving the effectiveness of operating the missions of the Damrongtham Center were; (A) Online computer system, information technology system, as well as other innovations, should be provided for the services and database transfer. (B) An electronic complaint system should be developed instead of using paper-based writing forms. The 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. (C) The personnel of Dhamrongtham Center should be sent to attend pieces of training so that they would have the knowledge, experience, and expertise needed for receiving and tackling complaints. The tasks of this person should be improved for better efficiency. And (D) Center should be adequately equipped with various facilities such as people's seats for service users, a parking lot, restrooms, drinking water, and so on.

Keywords: Administrative Factors; Operational Effectiveness; Damrongtham District Center

บทนำ

“ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย” ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2537 กระทรวงมหาดไทยมีนโยบายการปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยให้เป็นไปในเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ จึงทำให้ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีบทบาทในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างจริงจัง มีลักษณะการทำงานที่เน้นเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ ทำให้ประชาชนรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่างแพร่หลายและสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ได้ทุกเรื่องตลอดเวลา โดยให้องค์กรภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมและสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

[129]

Citation:



กัญธารณ์ วุฒิจาม สามารถ อัยกร และ ชาดิชัย อุดมกิจมงคล. (2566). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 3 (1), 127-146.

Wuttingam, K., Aiyakorn, S., & Udomkijmongkol, C., (2023). Administrative Factors Affecting the Effectiveness of Mission Operations of Damrongtham Center, Mueang Sakon Nakhon District, Sakon Nakhon Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 3 (1), 127-146 ; DOI:

<https://doi.org/10.14456/iarj.2023.9>

มีการส่งเสริมในด้านส่งเสริมสงเคราะห์ ยกย่องเชิดชูพลเมืองดีที่เสียสละ กล้าหาญ เสียชีวิตเข้าช่วยเหลือผู้อื่น ที่ตกอยู่ในภาวะคับขันอันตรายด้วยคุณธรรมและเพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยมีบทบาทในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” แก่ประชาชนอย่างจริงจังบังเกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรม กระทรวงมหาดไทย จึงได้ ปรับปรุงศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยจัดให้มีสถานที่ตั้งอย่าง ชัดเจนและเหมาะสม มีเจ้าหน้าที่และเครื่องมือสื่อสารที่มีเครือข่ายเชื่อมโยงถึงกันในทุกกระดับ สามารถติดต่อ ประสานงานได้อย่างรวดเร็ว และมีพิธีเปิดศูนย์ดำรงธรรมในมิติใหม่อย่างเป็นทางการพร้อมกันทั่วประเทศใน วันที่ 1 ธันวาคม 2545 ซึ่งตรงกับวันดำรงราชานุภาพ ศูนย์ดำรงธรรมที่ปรับปรุงขึ้นใหม่ ประกอบด้วย ศูนย์ ดำรงธรรมในส่วนกลาง แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรมหรือศูนย์ ให้บริการประชาชนในลักษณะเดียวกับศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ของหน่วยงานระดับกรมและ รัฐวิสาหกิจ และศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาค แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรง ธรรมอำเภอ (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2554: 1-2)

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่า การ บริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับ ฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงาน ของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความ เดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2554: 1)

ในวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศ ฉบับที่ 96/2557 เรื่องการ จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการ ในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และ ประชาชนได้รับความพึงพอใจ ซึ่งหลังจากมีประกาศ ฉบับที่ 96/2557 ทำให้ส่วนจังหวัดกลายเป็นหน่วยงาน หลักที่จะขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมในแต่ละพื้นที่เพราะสามารถสั่งการให้ข้าราชการภายใต้สังกัดได้อย่าง ทันทีที่ โดยเดิมก่อนที่จะมีประกาศนั้นมีการปฏิบัติงานในลักษณะนี้อยู่แล้วแต่เป็นการแยกส่วนงานกันทำให้ การดำเนินงานไม่เป็นองค์รวม นอกจากนั้นยังให้อำนาจผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถสั่งการ บังคับบัญชา กำกับ ดูแลบรรดาข้าราชการและพนักงานของรัฐในเขตจังหวัดได้ และในแนวทางปฏิบัติผู้ว่าราชการจังหวัดยัง สามารถมอบอำนาจให้นายอำเภอสามารถสั่งการบังคับบัญชา กำกับ ดูแลบรรดาข้าราชการและพนักงานของ รัฐในเขตอำเภอได้เช่นกัน ดังนั้นการประกาศของคณะรักษาความสงบแห่งชาติดังกล่าวจึงเป็นการแก้ไขปัญหา

[130]

Citation:



กัญธารณ์ วุฒิจาม สามารถ อัยกร และ ชวติชัย อุดมกิจมงคล. (2566). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมือง

สกลนคร จังหวัดสกลนคร. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 3 (1), 127-146.

Wuttingam, K., Aiyakorn, S., & Udomkijmongkol, C., (2023). Administrative Factors Affecting the Effectiveness of Mission Operations of Damrongtham

Center, Mueang Sakon Nakhon District, Sakon Nakhon Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 3 (1), 127-146 ; DOI:

<https://doi.org/10.14456/iarj.2023.9>

ของศูนย์ดำรงธรรมที่เดิมเป็นเพียงหน่วยงานที่รับเรื่องร้องทุกข์เท่านั้นยังจะทำให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ สามารถแก้ไข้ปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งหากประชาชนมาที่ศูนย์ดำรงธรรมแล้ว เรื่องใดที่สามารถให้บริการแบบเบ็ดเสร็จได้จะสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ในศูนย์เดียว แสดงถึงความพยายามเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมให้ครอบคลุมในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้การบริการและการแก้ไข้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนบรรลุเป้าหมายตามนโยบายของภาครัฐ โดยยึดถือประโยชน์ของประชาชน และประเทศชาติเป็นที่ตั้ง (ภรณ์ยุ มายูร, 2561: 79)

ตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย (มท.) โดยให้ทุกอำเภอจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขึ้น เพื่อให้บริการและแก้ไข้ปัญหาของชาวบ้านในระดับอำเภอ ระดับตำบล หมู่บ้าน แบบเบ็ดเสร็จ (one stop service) ทำให้ประชาชนไม่ต้องเดินทางเข้ามาเรียกร้องถึงในจังหวัด และส่วนกลาง โดยกรมการปกครอง (ปก.) ได้ให้นายอำเภอใช้อำนาจตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการระดับอำเภอที่มีหัวหน้าส่วนราชการทุกส่วนในอำเภอเข้าร่วมเป็นกรรมการและร่วมกันรับผิดชอบในการแก้ไข้ปัญหาต่าง ๆ โดยมีอำนาจหน้าที่ในการทำงานด้านอำนวยการ และเพื่อให้การแก้ไข้ปัญหาของประชาชนเป็นไปด้วยความรวดเร็วจึงได้จัดตั้ง “ชุดปฏิบัติการตำบล (ขปต.)” ขึ้น โดยมีกำนันผู้ใหญ่บ้าน กรรมการหมู่บ้าน อาสาสมัครหมู่บ้าน (อสม.) ผู้นำศาสนาหรือประชาชนที่ต้องการอาสาเข้ามาช่วยแก้ไข้ปัญหา พร้อมด้วยหน่วยงานที่รับผิดชอบเข้าทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงของปัญหาหรือข้อร้องเรียนของประชาชนในหมู่บ้านหรือตำบลนั้น และดำเนินการไกล่เกลี่ยในเบื้องต้น แต่ถ้าไม่สามารถแก้ไข้ได้จะส่งเรื่องให้คณะกรรมการระดับอำเภอดำเนินการแก้ไข้ต่อไป ดังนั้น “การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” ขึ้นมา ถือเป็นแนวทางหนึ่งในการอำนวยความสะดวกให้เกิดผลเป็นรูปธรรม และเป็นศูนย์กลางให้ความช่วยเหลือและแก้ไข้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในทุก ๆ เรื่อง เพื่อลดความขัดแย้งในพื้นที่ โดยเน้นการปฏิบัติการในเชิงรุก ทั้งนี้หากพบพฤติกรรมไม่ถูกต้องชอบธรรม หรือมีข้อเสนอนะติ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมไทย หรือไม่ได้รับความสะดวก มีปัญหาเดือดร้อนคับข้องใจ สามารถไปศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด อำเภอ ได้ทั่วประเทศ รวมทั้งเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะสื่อถึงกันระหว่างผู้ปกครองกับประชาชน อีกทั้งเจ้าหน้าที่จะสามารถรู้ถึงปัญหาความเดือดร้อน สภาพความเป็นไปต่าง ๆ ของพื้นที่ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อภาครัฐ เมื่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอได้รับรู้ถึงปัญหาต่าง ๆ ก็จะต้องเร่งแก้ไข้เยียวยา สร้างความเข้าใจด้วยการชี้แจงด้วยเหตุด้วยผล ซึ่งเป็นแบบอย่างที่น่าปกครองต้องนำไปปฏิบัติเพื่อ “บำบัดทุกข์บำรุงสุข” ให้กับประชาชนซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่สุด (โชคสุข กรกิตติชัย, 2560: 11-12)

การบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/ อำเภอ เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญยิ่งที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล อันจะนำไปสู่การแก้ไข้ปัญหาความเดือดร้อนและตอบสนองความต้องการของประชาชนในส่วนภูมิภาค ผู้บังคับบัญชาสูงสุดทุกระดับมีบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบในการตอบสนอง

[131]

Citation:



กัญธารณ วุฒิจาม สามารถ อัยกร และ ชาดิชัย อุดมกิจมงคล. (2566). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมือง

สกลนคร จังหวัดสกลนคร. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 3 (1), 127-146.

Wuttingam, K., Aiyakorn, S., & Udomkijmongkol, C., (2023). Administrative Factors Affecting the Effectiveness of Mission Operations of Damrongtham

Center, Mueang Sakon Nakhon District, Sakon Nakhon Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 3 (1), 127-146 ; DOI:

<https://doi.org/10.14456/iarj.2023.9>

ภารกิจศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงให้เป็นที่พึ่งของประชาชน สนองต่อนโยบายรัฐบาล แต่อย่างไรก็ตามยังปรากฏข้อมูลข่าวสารในลักษณะที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยังไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เท่าที่ควร หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/ อำเภอ ยังไม่ได้เป็นที่พึ่งของประชาชนผู้ประสบความเดือดร้อนในส่วนภูมิภาคอย่างเต็มที่ (เอกรัฐ หลีเส้น, 2560: ข)

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ได้ตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นเพื่อให้บริการ อำนวยความสะดวก และช่วยเหลือให้กับประชาชนช่วยประสานหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้นและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร มีความประสงค์ตามโครงการการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ตามนโยบายนายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) โดยที่ผ่านมามีประชาชนได้เข้ามายื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อศูนย์ดำรงธรรมเป็นจำนวนมาก แต่อย่างไรก็ตามในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมที่ว่าอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ต้องอาศัยความพร้อมหน่วยงานทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ เจ้าหน้าที่ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการประสานงานระหว่างหน่วยงานราชการต่าง ๆ ดังนั้นจึงส่งผลให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนในบางกรณีก็ได้รับการแก้ไขปัญหา บางกรณีต้องใช้ระยะเวลานานกว่าจะได้รับการแก้ไขปัญหา หรือบางกรณีก็อาจจะไม่สามารถแก้ปัญหานั้นได้ โดยอาจติดขัดในประเด็นกฎหมาย จากประเด็นดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เพื่อเป็นข้อมูลให้ศูนย์ดำรงธรรมในเขตอำเภอเมืองสกลนคร ได้นำไปปรับปรุงการดำเนินงาน การให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

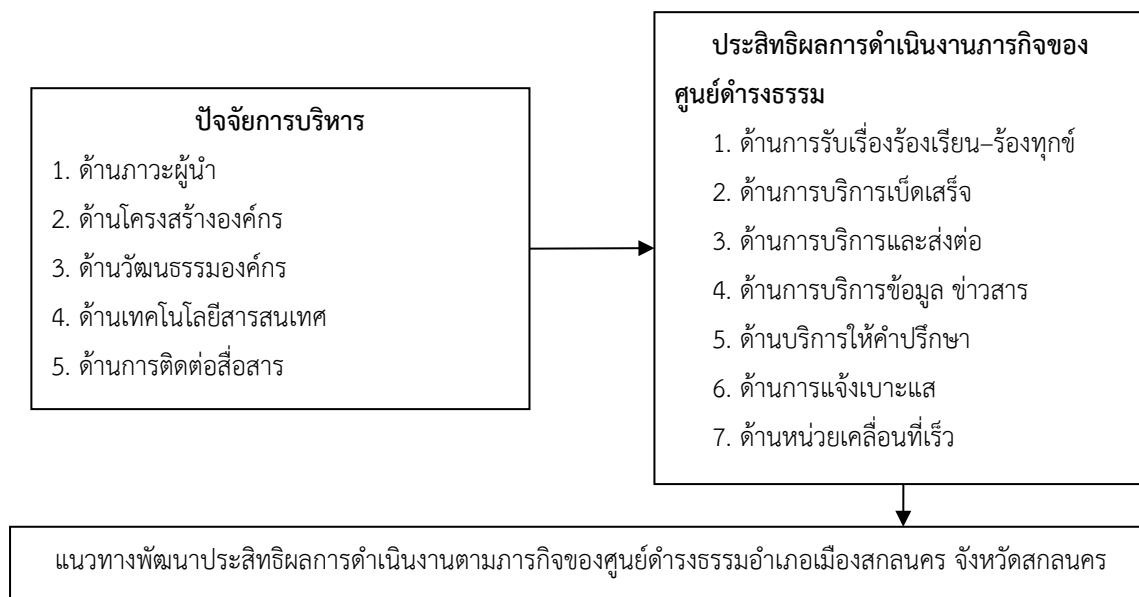
1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร และระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธ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

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดปัจจัยการบริหารจากการสังเคราะห์แนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2564) และแนวคิดของเสนาะ กลิ่นงาม (2551: 82-95) และแนวคิดการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม ตามประกาศ คสช. 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 นโยบายรัฐบาล ประเด็นที่ 10.3 เพื่อตอบคำถามของการวิจัย และกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยได้ ดังภาพประกอบ 1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

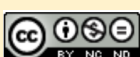
ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

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

[133]

Citation:



กัญธารณ์ วุฒิจาม สามารถ อัยกร และ ชาดิชัย อุดมกิจมงคล. (2566). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 3 (1), 127-146.

Wuttingam, K., Aiyakorn, S., & Udomkijmongkol, C., (2023). Administrative Factors Affecting the Effectiveness of Mission Operations of Damrongtham Center, Mueang Sakon Nakon District, Sakon Nakhon Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 3 (1), 127-146 ; DOI:

<https://doi.org/10.14456/iarj.2023.9>

2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยการบริหาร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 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 ได้แก่ ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมในเขตอำเภอเมืองสกลนคร 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

ช่วงเวลาที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ ระหว่างวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2565 ถึงวันที่ 28 ธันวาคม พ.ศ. 2565

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา งานวิจัย และข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการสร้างแบบสอบถาม ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล และการ

สัมภาษณ์ (Interview) เพื่อหาแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

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

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 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 ด้านการบริการเบ็ดเสร็จ ด้านการบริการและส่งต่อ ด้านการบริการข้อมูล ข่าวสาร ด้านบริการให้คำปรึกษา ด้านการแจ้งเบาะแส และด้านหน่วยเคลื่อนที่เร็ว โดยแบบสอบถามในตอนทั้ง 2,3 แบบสอบถามจะมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ซึ่งแบบสอบถามได้ค่า IOC ระหว่าง 0.80 - 1.00 มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.365 - .877 และค่าความเชื่อมั่นภาพรวมทั้งฉบับเท่ากับ .980

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ถึงศาลากลางจังหวัดสกลนคร ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากบุคลากรในสังกัดดังกล่าว

3.2 ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพร้อมชี้แจงรายละเอียดความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถามนี้ เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม

3.3 ผู้วิจัยกำหนดรหัสหมายเลขแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบการเก็บแบบสอบถาม

3.4 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อนำแบบสอบถามไปให้ผู้ตอบแบบสอบถามตามจำนวน รวมทั้งสิ้น 270 คน พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถาม

[135]

Citation:



กัญธารณ์ วุฒิจาม สามารถ อัยกร และ ชวติชัย อุดมกิจมงคล. (2566). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 3 (1), 127-146.

Wuttingam, K., Aiyakorn, S., & Udomkijmongkol, C., (2023). Administrative Factors Affecting the Effectiveness of Mission Operations of Damrongtham

Center, Mueang Sakon Nakhon District, Sakon Nakhon Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 3 (1), 127-146 ; DOI:

<https://doi.org/10.14456/iarj.2023.9>

3.5 ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล หากมีฉบับใดไม่สมบูรณ์จะคัดออกและทำการเก็บเพิ่มใหม่ให้ครบตามจำนวน และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคล ตามแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ และตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4.3 การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระที่มีหลายตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4 การศึกษาแนวทางพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ซึ่งผู้วิจัยได้นำระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมมาหาแนวทางพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยการใช้การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 ท่าน แล้วจึงสรุปผลการสัมภาษณ์นำเสนอเป็นความเรียง

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้าน

ด้านที่	ปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมือง สกลนคร จังหวัดสกลนคร	ระดับความคิดเห็น		
		μ	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

[136]

Citation:



กัญธารณ์ วุฒิจาม สามารถ อัยกร และ ชาดิชัย อุดมกิจมงคล. (2566). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 3 (1), 127-146.

Wuttingam, K., Aiyakorn, S., & Udomkijmongkol, C., (2023). Administrative Factors Affecting the Effectiveness of Mission Operations of Damrongtham Center, Mueang Sakon Nakhon District, Sakon Nakhon Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 3 (1), 127-146 ; DOI:

<https://doi.org/10.14456/iarj.2023.9>

จากตาราง 1 พบว่า ระดับปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านภาวะผู้นำ ($\mu = 4.36$) ด้านการติดต่อสื่อสาร ($\mu = 4.15$) ด้านวัฒนธรรมองค์กร ($\mu = 4.07$) ด้านโครงสร้างองค์กร ($\mu = 4.04$) และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\mu = 4.02$) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้าน

ด้าน	ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร	ระดับความคิดเห็น		
		μ	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 2 พบว่า ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.28$) พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ด้านหน่วยเคลื่อนที่เร็ว ($\mu = 4.41$) ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร ($\mu = 4.39$) และด้านบริการให้คำปรึกษา ($\mu = 4.35$)

3. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยการบริหารที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยการบริหารที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized		Standardized	t	Sig F
	Coefficient		Coefficient		
	b	SE	β		
ค่าคงที่	2.134	.260		8.197	.000**
ด้านภาวะผู้นำ (SF1)	.218	.053	.208	4.128	.000**
ด้านโครงสร้างองค์กร (SF2)	.045	.037	.084	1.204	.230
ด้านวัฒนธรรมองค์กร (SF3)	.113	.038	.193	2.947	.003*
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ(SF4)	.149	.028	.354	5.278	.000**
ด้านการติดต่อสื่อสาร (SF5)	.007	.031	.014	.237	.812
Adjusted R ² = .338, F-Value = 28.519, Sig F=.000**					

จากตาราง 3 พบว่า การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร พบว่า ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $<.05$ โดย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลสูงสุด ($\beta = .354$) รองลงมา คือ ปัจจัยการบริหารด้านภาวะผู้นำ ($\beta = .208$) และด้านวัฒนธรรมองค์กร ($\beta = .193$) ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ = .338 อธิบายได้ว่าปัจจัยการบริหารทำนายประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 33.80 (Adjusted R² = .338)

ดังนั้นจึงเป็นสมการที่สามารถนำไปพยากรณ์ได้โดยนำมาเขียนเป็นสมการถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

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

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

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

[138]

Citation:



กัญธารณ์ วุฒิจาม สามารถ อัยกร และ ชาดิชัย อุดมกิจมงคล. (2566). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 3 (1), 127-146.

Wuttingam, K., Aiyakorn, S., & Udomkijmongkol, C., (2023). Administrative Factors Affecting the Effectiveness of Mission Operations of Damrongtham Center, Mueang Sakon Nakhon District, Sakon Nakhon Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 3 (1), 127-146 ; DOI:

<https://doi.org/10.14456/iarj.2023.9>

4. แนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมในเขตอำเภอเมือง สกลนคร จังหวัดสกลนคร

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร
จังหวัดสกลนครสรุปจากคำสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนี้

4.1 ด้านการบริการและส่งต่อ

4.1.1 ควรมีการนำระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมมาให้บริการด้านด้านการบริการและส่งต่อฐานข้อมูลต่าง ๆ อย่างเป็นระบบและมีเจ้าหน้าที่คอยติดตามงานหรือเอกสารต่าง ๆ ที่มีการส่งต่อข้อมูลงานบริการที่มีความซับซ้อนและต้องมีขั้นตอนเฉพาะที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จทันทีได้ ตลอดจนแล้วเสร็จกระบวนการ

4.1.2 ควรมีการพัฒนากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการเขียนเรื่องร้องเรียนผ่านกระดาษแบบฟอร์มการร้องเรียน และควรมีการประชาสัมพันธ์อำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และประชาสัมพันธ์ขั้นตอน วิธีการ และสิ่งที่ต้องเตรียมประกอบการร้องเรียนเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการบริการและการส่งต่อตามลำดับขั้นตอนเพื่อความสะดวกรวดเร็ว

4.1.3 ควรมีการประชาสัมพันธ์หรือลงพื้นที่ประชุมชี้แจงให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการประชาชนในมิติต่าง ๆ มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย หรือทางวิทยุชุมชนเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการของรัฐ กรณีที่ไม่สามารถให้บริการแล้วเสร็จภายในวัน เช่น กรณีมีการออกใบอนุญาตต่าง ๆ ซึ่งต้องมีระยะเวลาในการตรวจสอบข้อมูลก่อนออกใบอนุญาต และมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของส่วนราชการนั้น ๆ เป็นการเฉพาะ ซึ่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเป็นผู้รับเรื่องแล้วส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงดำเนินการต่อไปหรือการบริการอื่นในทำนองเดียวกัน

4.2 ด้านการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

4.2.1 ควรส่งเสริมบุคลากรได้เข้ารับการอบรม ฝึกประสบการณ์ให้มีความชำนาญ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ เพื่อจะได้นำความรู้มาปฏิบัติงานให้ถูก ต้องและปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4.2.2 ควรมีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ ระยะเวลาของการรับบริการ และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร เช่น ป้าย หรือช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ หอกระจายข่าวหมู่บ้าน เพื่อการสร้างความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมกับประชาชน

4.2.3 ควรมีการจัดระบบฐานข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนครในเรื่องการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ของประชาชนให้เป็นระบบและสามารถตรวจสอบได้ มีกำหนดขั้นตอน ระยะเวลาที่ชัดเจนในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ

[139]

Citation:



กัญธารณ์ วุฒิจาม สามารถ อัยกร และ ชาดิชัย อุดมกิจมงคล. (2566). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมือง
สกลนคร จังหวัดสกลนคร. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 3 (1), 127-146.

Wuttingam, K., Aiyakorn, S., & Udomkijmongkol, C., (2023). Administrative Factors Affecting the Effectiveness of Mission Operations of Damrongtham
Center, Mueang Sakon Nakon District, Sakon Nakhon Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 3 (1), 127-146 ; DOI:

<https://doi.org/10.14456/iarj.2023.9>

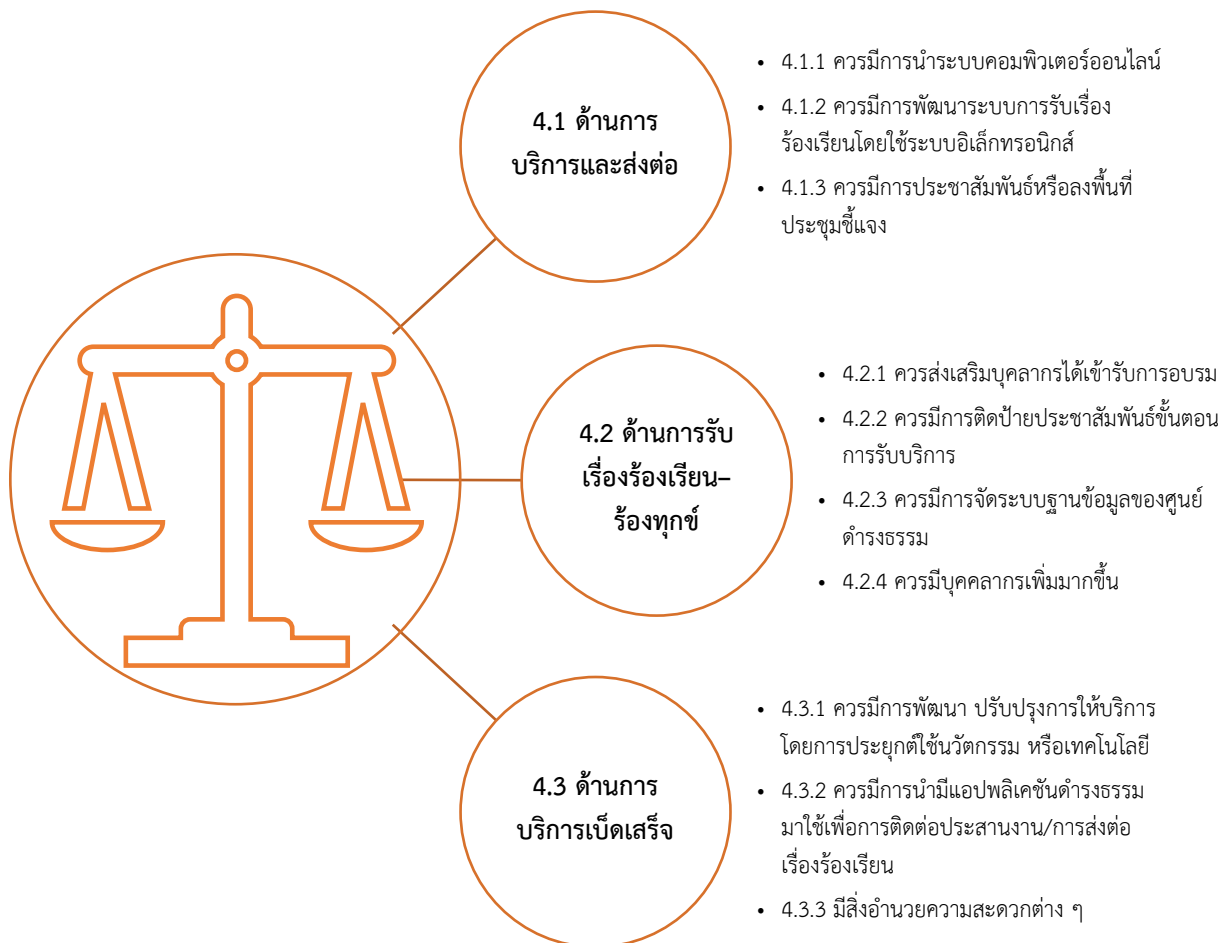
4.2.4 ควรมีบุคลากรเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากงานในหน้าที่ของปลัดอำเภอถือว่ามีการกิจค่อนข้างมาก เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่อย่างทั่วถึง และแก้ไขหรือให้คำปรึกษาได้ทันทั่วถึง

4.3 ด้านการบริการเบ็ดเสร็จ

4.3.1 ควรมีการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการโดยการประยุกต์ใช้นวัตกรรม หรือเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.3.2 ควรมีการนำมีแอปพลิเคชันดำรงธรรมมาใช้เพื่อการติดต่อประสานงาน/การส่งต่อเรื่องร้องเรียน ช่วยส่งผลให้มีระบบการประสานงานเรื่องร้องเรียนที่รวดเร็วขึ้นด้วยระบบออนไลน์

4.3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ให้เพียงพอต่อจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ



แผนภาพ 2 แนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม

สรุปจากผลการวิจัยระดับปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร ระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก

และปัจจัยการบริหาร ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยการบริหารด้านภาวะผู้นำ และด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร สำหรับแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ควรมีการนำระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม การให้บริการด้านด้านการบริการและส่งต่อฐานข้อมูลต่าง ๆ ควรมีการพัฒนากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการเขียนเรื่องร้องเรียนผ่านกระดาษแบบฟอร์มการร้องเรียน และควรมีการประชาสัมพันธ์อำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และประชาสัมพันธ์ขั้นตอน วิธีการ และสิ่งที่ต้องเตรียมประกอบการร้องเรียนเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการบริการและการส่งต่อตามลำดับขั้นตอนเพื่อความสะดวกรวดเร็ว ควรส่งเสริมบุคลากรได้เข้ารับการอบรม ฝึกประสบการณ์ให้มีความชำนาญ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ เพื่อจะได้นำความรู้มาปฏิบัติงานให้ถูก ต้องและปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ให้เพียงพอต่อจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลในประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.11$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารหน่วยงาน/นายอำเภอเมืองสกลนคร มีการกำหนดทิศทางโครงสร้างทางการบริหารที่ชัดเจน มีความสามารถในการวางแผนและตัดสินใจ มีการมอบหมายบทบาทหน้าที่ตามสายงานให้กับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร ได้อย่างเหมาะสม เป็นผู้ประสานความร่วมมือของผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในหน่วยงาน ทำให้การบริหารและระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร มีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชิตศักดิ์ รากเงิน (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการบริหารกับการบริหารจัดการสถานศึกษา โดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ของโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ระดับปัจจัยทางการบริหารในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.06$, $\sigma = 0.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยทางการบริหารที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกเรียงตามลำดับ คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร มีระดับมาก ($\mu = 4.18$, $\sigma = 0.67$) รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างองค์กร

มีระดับมาก ($\mu = 4.17$, $\sigma = 0.73$) และ ด้านภาวะผู้นำมีระดับมาก ($\mu = 4.09$, $\sigma = 0.68$) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยทางการบริหารที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีระดับมาก ($\mu = 3.92$, $\sigma = 0.74$)

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/ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานทั้งในระดับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ อยู่ในระดับ “มาก” ทั้งหมด และในส่วนของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ทั้งต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ สำนักงาน สถานที่ และการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมตาม ภารกิจ อยู่ในระดับ “มาก และมากที่สุด” ในส่วนของปัญหา อุปสรรค การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมประสบปัญหาเกี่ยวกับกฎหมายในการดำเนินงานของศูนย์ ปัญหาเชิงโครงสร้างของศูนย์ที่ไม่มีโครงสร้างชัดเจน ปัญหาการขาดแคลนบุคลากร และปัญหา อุปสรรคของบุคลากรในการทำงาน ปัญหาระบบการทำงาน ปัญหา งบประมาณ และทรัพยากรที่ได้รับการจัดสรรที่ไม่เพียงพอ เป็นต้น ซึ่งในรายงานการวิจัยได้มีการเสนอข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการจัดการกับปัญหาที่ประสบไว้ระดับหนึ่ง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปะการัง ชื่นจิตร (2562, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินขีดความสามารถขององค์การสาธารณะ: กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินขีดความสามารถในการปฏิบัติงานขององค์การสาธารณะโดยใช้ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยเป็นกรณีศึกษา ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณเพื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบประเมินผ่านแบบสอบถามออนไลน์ โดยเก็บจากบุคลากรประจำศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยในทุกจังหวัด จำนวนทั้งสิ้น 428 ราย และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ผลการศึกษาพบว่าศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยมีขีดความสามารถในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.78 โดยมีขีดความสามารถด้านภาพลักษณ์ และด้านค่านิยมร่วมในระดับสูงสุด ค่าเฉลี่ยคะแนน 3.19 และมีขีดความสามารถในด้านกฎหมายในระดับที่ต่ำที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.49

[142]

Citation:



กัญธารณ์ วุฒิจาม สามารถ อัยกร และ ชชาติชัย อุดมกิจมงคล. (2566). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมือง

สกลนคร จังหวัดสกลนคร. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 3 (1), 127-146.

Wuttingam, K., Aiyakorn, S., & Udomkijmongkol, C., (2023). Administrative Factors Affecting the Effectiveness of Mission Operations of Damrongtham

Center, Mueang Sakon Nakon District, Sakon Nakhon Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 3 (1), 127-146 ; DOI:

<https://doi.org/10.14456/iarj.2023.9>

3. จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $<.05$ มีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ = .338 (Adjusted $R^2 = .338$) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร มีความเข้าใจและมีความคิดเห็นว่าการปัจจัยการบริหารและประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร นั้นมีความสัมพันธ์กัน เพราะปัจจัยการบริหารไม่ว่าจะเป็น ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านวัฒนธรรมองค์กร ล้วนส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจนสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ รวมไปถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนครส่งผลให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของคมสรณ์ ศัตตพ่าย (2564) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการโรงเรียนวิทยาศาสตร์จุฬารามราชวิทยาลัย ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการบริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปัจจัยการบริหารสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการบริหารเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการโรงเรียนวิทยาศาสตร์จุฬารามราชวิทยาลัย ได้ร้อยละ 84 ($R^2 = 0.84$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านการจูงใจ (X4) ด้านบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กร (X2) ด้านการติดต่อสื่อสาร (X6) ด้านโครงสร้างองค์กร (X5) และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (X3) และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหาร (X1) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.92 ส่วนปัจจัยการบริหาร ด้านโครงสร้างองค์กร และด้านการติดต่อสื่อสาร ซึ่งไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนครนั้นมีการประสานงานและติดตาม ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างใกล้ชิด มีการจัดโครงสร้างมอบหมายงานและความรับผิดชอบให้ฝ่ายงานต่าง ๆ อย่างเป็นระบบบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมฯ ได้รับข้อมูลข่าวสาร มีระบบการสื่อสารที่มีความเที่ยงตรง และศูนย์ดำรงธรรมฯ ได้มีการประสานงานกับชุมชน ในการขอความช่วยเหลือ สนับสนุนงานเกี่ยวกับการร้องเรียน ร้องทุกข์ของราษฎรในพื้นที่เป้าหมายอย่างชัดเจน



ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร ควรส่งเสริมและพัฒนาปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบต่อการบำรุงรักษาเทคโนโลยีสารสนเทศ และพัฒนาระบบฐานข้อมูลอย่างเหมาะสม มีการพัฒนาบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมฯ ให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการระดมการจัดทำงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านโครงสร้างองค์การ คือ ควรมีการจัดโครงสร้างการบริหารงานที่ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความสะดวกและคล่องตัวและบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารศูนย์ดำรงธรรมฯ ทราบอย่างสม่ำเสมอ และด้านวัฒนธรรมองค์กร คือ มีการแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบของกฎหมาย และวิธีปฏิบัติงานเสริมสร้างองค์ความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม และส่งเสริมให้องค์กรมีความสามัคคีกัน ผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชามีความรักความผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

1.2 ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร ควรพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจ 3 ด้าน ดังนี้ ด้านการบริการเบ็ดเสร็จ ควรจัดสำนักงานของศูนย์ดำรงธรรมให้มีโต๊ะ เก้าอี้ และน้ำดื่ม เพียงพอต่อประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน มีสถานที่รองรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สามารถรองรับประชาชน โดยประมาณจำนวน 10-15 คน เพื่อรองรับกรณีที่มีผู้ร้องเรียนมาเป็นกลุ่ม และทำห้องให้ที่มีความมิดชิด ไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ด้านการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ควรมีการกำหนด ระยะเวลาที่ชัดเจนในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล ต่าง ๆ โดยขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวกคล่องตัว มีการแก้ไขปัญหาที่สามารถยุติเรื่องได้ และด้านการบริการและส่งต่อ โดยเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมฯ ควรมีความรับผิดชอบเอาใจใส่ติดตามผลหลังรับเรื่องราวร้องทุกข์ ปัญหาความต้องการของประชาชน

1.3 ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร ควรพัฒนาอภิทธิพลของปัจจัยการบริหารที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านภาวะผู้นำ และด้านวัฒนธรรมองค์กร เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าเป็นปัจจัยการบริหารที่มีอภิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม ตามลำดับ

1.4 แนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านการบริการและส่งต่อ ควรมีการนำระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมการให้บริการด้านด้านการบริการและส่งต่อฐานข้อมูลต่าง ๆ อย่างเป็นระบบและมีเจ้าหน้าที่คอยติดตามงานหรือเอกสารต่าง ๆ ที่มีการส่งต่อข้อมูลงานบริการที่มีความซับซ้อนและต้องมีการขั้นตอนเฉพาะที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จทันทีได้ ตลอดจนแล้วเสร็จกระบวนการ มีการพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียนโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการเขียนเรื่องร้องเรียนผ่านกระดาษแบบฟอร์มการร้องเรียน และควรมีการประชาสัมพันธ์อำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และประชาสัมพันธ์ขั้นตอน วิธีการ และ

.....

สิ่งที่ต้องเตรียมประกอบการร้องเรียนเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการบริการและการส่งต่อตามลำดับขั้นตอน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ด้านการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ควรมีบุคลากรเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากงานในหน้าที่ของปลัดอำเภอถือว่ามีการกิจค่อนข้างมาก เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่อย่างทั่วถึง และแก้ไข หรือให้คำปรึกษาได้ทันที่ และส่งเสริมบุคลากรได้เข้ารับการอบรม ฝึกประสบการณ์ให้มีความชำนาญ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ เพื่อจะได้นำความรู้มาปฏิบัติงานให้ถูก ต้องและ ปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และด้านการบริการเบ็ดเสร็จ ควรมีการนำแอปพลิเคชันดำรง ธรรมมาใช้เพื่อการติดต่อประสานงาน/การส่งต่อเรื่องร้องเรียน ช่วยส่งผลให้มีระบบการประสานงานเรื่อง ร้องเรียนที่รวดเร็วขึ้นด้วยระบบออนไลน์ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ให้เพียงพอต่อจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาการวิจัยและพัฒนาด้านการรับเรื่องร้องเรียนในพื้นที่อำเภออื่น เพื่อจะได้เห็น ความแตกต่างในด้านการมีประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอของบุคลากรใน การแก้ไขข้อร้องเรียนว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่

2.2 ควรศึกษาข้อมูลเชิงลึก โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ การประชุมกลุ่ม ย่อยผู้ทรงคุณวุฒิและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Focus Group) เป็นต้น

2.3 ควรทำการวิจัยเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่อง ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเพื่อไปพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมใน พื้นที่อื่นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

คมสรค์ ศัตรูพ่าย. (2564). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารเครือข่ายความร่วมมือทาง

วิชาการโรงเรียนวิทยาศาสตร์จุฬาภรณราชวิทยาลัย. *วารสารบัณฑิตศึกษา*. 18(81), 153-163.

โชคสุข กรกิตติชัย. (2560). *ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย*. เอกสารวิชาการอิเล็กทรอนิกส์ สำนัก

วิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. Retrieved on April 5, 2022 from:

<http://www.parliament.go.th/library>.

ปะการัง ชื่นจิต. (2562). การประเมินขีดความสามารถขององค์การสาธารณะ: กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรม

กระทรวงมหาดไทย. *การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ครั้งที่ 14*

ประจำปี 2562.

- พิชิตศักดิ์ รากเงิน. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการบริหารกับการบริหารจัดการสถานศึกษา โดยใช้โรงเรียนเป็นฐานของโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารมหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด*. 6 (2), 162-173.
- ภรณ์ยู มายูร. (2561). บทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำในเขตอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. *วารสารการเมืองการปกครอง*. 8(1), 81-94.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2564). การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ. Retrieved on April 5, 2022 from: <https://www.opdc.go.th/content/Nzc>
- สำนักงานท้องถิ่นอำเภอสกลนคร จังหวัดสกลนคร. (2564). ผังโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสกลนคร. สำนักงานท้องถิ่น อำเภอสกลนคร จังหวัดสกลนคร.
- สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2554). *คู่มือการดำเนินงานแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์*. ศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราร้องทุกข์. กรุงเทพฯ: สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย.
- เสนาะ กลิ่นงาม. (2551). *การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ*. กรุงเทพฯ ฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อมรศักดิ์ กิจนันทน์. (2558). *การประเมินศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ตามทัศนะเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และประชาชนผู้มารับบริการ*. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เอกรัฐ หลีเสน. (2560). *การเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล การกิจศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (2561-2580) ด้านการสร้างโอกาสความเสมอภาคและความเท่าเทียมทางสังคมศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส*. หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ 60 ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช 2560-2561.