# ความคาดหวังของประชาชนในบริการของศูนย์ดำรงธรรม
# People'expectation of Services from Damrongdhama Centre

**ปทุมรัตน์ มีธรรม**
Patumrat Meetham
**พีรสิทธิ์ คำนวณศิลป์**
Peerasit Kamnuasilpa
**วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น**
The College of Local Administration Khon Kean University
E-mail: patumrat_me@kkumail.com
(**Received**: August 31, 2021/ **Revised**: October 7, 2021/ **Accepted**: June 20, 2022)

## บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม และความจำเป็นในการมีอยู่ของศูนย์ดำรงธรรมจากมุมมองของประชาชน รวมถึงเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐในด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมระหว่างการศึกษาเอกสารกับการวิจัยเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกกับประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น ในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2564 จำนวน 35 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนมีความคาดหวังเป็นอย่างมากกับการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม ในด้านการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การให้ความเป็นธรรม การได้รับความสะดวก และการไม่เสียค่าใช้จ่ายในการมาใช้บริการ รวมถึงประสิทธิผลในการประสานงานกับหน่วยงานอื่น 2) ประชาชนเห็นว่าการมีอยู่ของศูนย์ดำรงธรรมยังมีความจำเป็น เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ตอบสนองความต้องการและช่วยแก้ไขปัญหาของประชาชนได้ และ 3) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐในด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยต้องปรับปรุงหรือพัฒนาในด้านการประชาสัมพันธ์ การให้คำแนะนำในการใช้บริการหรือขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ชัดเจน การเพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา และมีการติดตามผลและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

**คำสำคัญ**: การบริการ; ศูนย์ดำรงธรรม; ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

## Abstract

This study aims to examine people's expectation for Damrongdhama Centre's services and the needs to maintain Damrongdhama Centre from people's viewpoint. Moreover, it aims to offer the method to improve public services in the scope of complaints administration by using mixed methodology between literature review and qualitative research through in-depth interview with representative sample of people who make their complaints at the Damrongdhama Centre of Mancha Khiri District, Khon Kaen Province between 2 September BE 2563 and 31 March BE 2564. It is found that 1) People have high expectation for Damrongdhama Centre's services

of complaints solving, justice upholding, convenience, costless services and coordination's effectiveness with other public agencies. 2) Peoples have a view that Damrongdhama Centre is still in need by the reason of effectiveness to response to people's needs and problem. 3) The method to improve public services in the scope of complaints administration consist of public relations's improvement and development, explicit service instructions providing and problem solving procedure informing, faster problem solving and continuously evaluation.

**Keywords**: Service; Damrongtham Centre; Complaint Centre

## 1. บทนำ

ศูนย์ดำรงธรรมมีพัฒนาการมาจากศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของกระทรวงมหาดไทยซึ่งได้รับการจัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2536 เพื่อทำหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของประชาชน รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์เกี่ยวกับข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดในการทำงานของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานสังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน นอกจากนั้น ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารยังทำหน้าที่เป็นกระบอกเสียงของรัฐบาลในการให้บริการข้อมูลข่าวสารราชการเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล ต่อมากระทรวงมหาดไทยได้ให้ความสำคัญกับการรับฟังข้อร้องเรียนหรือความคิดเห็นของประชาชนมากยิ่งขึ้น ดังนั้น เมื่อปี พ.ศ. 2537 กระทรวงมหาดไทยจึงมีการปรับปรุงศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร ให้เป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพและเอกภาพมากยิ่งขึ้น และตั้งชื่อใหม่ว่า "ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย" (ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย, 2558)

เมื่อปี พ.ศ. 2557 ภายหลังจากการมีรัฐประหาร คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้ออกประกาศ ฉบับที่ 97/2557 เพื่อกำหนดบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมให้เด่นชัดขึ้น โดยการขยายโครงข่ายศูนย์ดำรงธรรมให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ทั้งในระดับจังหวัดและอำเภอ ในทุกจังหวัดจะมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม ในระดับอำเภอมีนายอำเภอเป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม นับว่าศูนย์ดำรงธรรมเป็นศูนย์กลางของอำนาจใหม่ที่เกิดขึ้นภายหลังจากการรัฐประหาร พ.ศ. 2557 (ศุภกิต เสนนอก, 2559) โดยศูนย์ดำรงธรรมถูกกำหนดภารกิจหลักไว้ 7 ด้าน ดังนี้ 1) รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 2) บริการเบ็ดเสร็จ (One stop service) 3) บริการรับส่งเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ 4) การรับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอของประชาชนต่อการปฏิรูปประเทศ 5) การแก้ไขปัญหาของประชาชนเฉพาะหน้าโดยหน่วยเคลื่อนที่เร็ว 6) การปฏิบัติตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล และ 7) การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร (สถาบันดำรงราชานุภาพ, 2558) โดยปัจจุบันผู้วิจัยในฐานะปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ได้พบว่า ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่นำมาร้องเรียนร้องทุกข์ต่อศูนย์ดำรงธรรมนั้น มีปริมาณเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จำนวนมาก มีความหลากหลายในประเด็นของปัญหา มีกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องหลายฉบับ และประเด็นปัญหาอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงาน ส่งผลเกิดปัญหาในการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมและทำให้เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน บางเรื่องยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือมีการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่อย่างล่าช้า ซึ่งจะเกิดผลกระทบเชิงลบต่อภาพลักษณ์ในการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมและการ "บำบัดทุกข์ บำรุงสุข" ให้กับประชาชนตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย

ผู้วิจัยจึงเห็นว่า ประเด็นปัญหาสำคัญที่เป็นอุปสรรคและลดทอนประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วนพร้อมทั้งหาแนวทางการพัฒนา

ประสิทธิภาพการให้บริการ เนื่องจากศูนย์ดำรงเป็นหน่วยงานสำคัญที่มีผลกระทบต่อความทุกข์สุขของประชาชน และเมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว ย่อมจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาหน่วยงานและประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมในอนาคต ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้สนใจที่จะศึกษาการรับรู้และความคาดหวังในบริการของศูนย์ดำรงธรรม กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น โดยใช้เครื่องมือวิจัยรวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากมุมมองของประชาชน นำมาวิเคราะห์และประยุกต์กับแนวคิดและงานวิจัยอื่นที่ได้ศึกษา เพื่อค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหาและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อันจะเป็นประโยชน์ต่อการมารับบริการของประชาชนและการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมต่อไปในอนาคต

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม

2.2 เพื่อศึกษาความจำเป็นในการมีอยู่ของศูนย์ดำรงธรรมจากมุมมองของประชาชน

2.3 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

## 3. วิธีดำเนินการวิจัย

ศึกษาเอกสาร (Documentary Research) จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ เอกสารงานวิจัย วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ ตำรา และหนังสือต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมเพื่อประกอบการจัดทำข้อมูลชุดคำถามในแบบสัมภาษณ์เชิงลึก และดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกในกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม

### 3.1 ประชากรและตัวอย่าง/ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้มาใช้บริการที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมัญจาคีรี อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น ในช่วงเวลาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 – 31 มีนาคม 2564 จำนวน 35 คน ซึ่งประกอบด้วยเพศหญิง จำนวน 25 คน เพศชาย จำนวน 10 คน โดยส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษาเป็นระดับการศึกษาสูงสุด จำนวน 25 คน รองลงมาเป็นระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน ระดับปริญญาโท จำนวน 3 คน ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 2 คน และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จำนวน 1 คน

ผู้มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 20 คน รองลงมาเป็นข้าราชการ จำนวน 6 คน ทำธุรกิจส่วนตัว จำนวน 4 คน รับจ้าง จำนวน 3 คน และว่างงาน จำนวน 2 คน ซึ่งส่วนมากผู้ใช้บริการมีถิ่นที่อาศัยอยู่ในอำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น จำนวน 31 คน ต่างอำเภอ จำนวน 2 คน และต่างจังหวัด จำนวน 2 คน

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยมีคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้มาใช้บริการ อาทิ เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา ตอนที่ 2 เป็นชุดคำถามเกี่ยวกับการใช้บริการจากศูนย์ดำรงธรรม และตอนที่ 3 จะใช้คำถามที่ให้ผู้ใช้บริการแสดงความเห็นว่าศูนย์ดำรงธรรมสามารถบริการหรือตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาของประชาชนได้หรือไม่

**3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล**

ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสารจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิเพื่อวิเคราะห์ทฤษฎี แนวคิด และประเด็นสำคัญ นำมาสู่การตั้งชุดคำถามในแบบสอบสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 3 ตอน เพื่อใช้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม โดยการเก็บข้อมูลจะมุ่งเน้นการสัมภาษณ์แบบปลายเปิด ให้อิสระทางความคิดกับผู้ถูกสัมภาษณ์อย่างเต็มที่ ไม่มีคำถามชี้นำที่ชี้แนะให้ข้อมูลผู้ถูกสัมภาษณ์แต่อย่างใด และมีการบันทึกคำตอบไว้เป็นเอกสารเพื่อสะดวกในการจัดเก็บและอ้างอิง

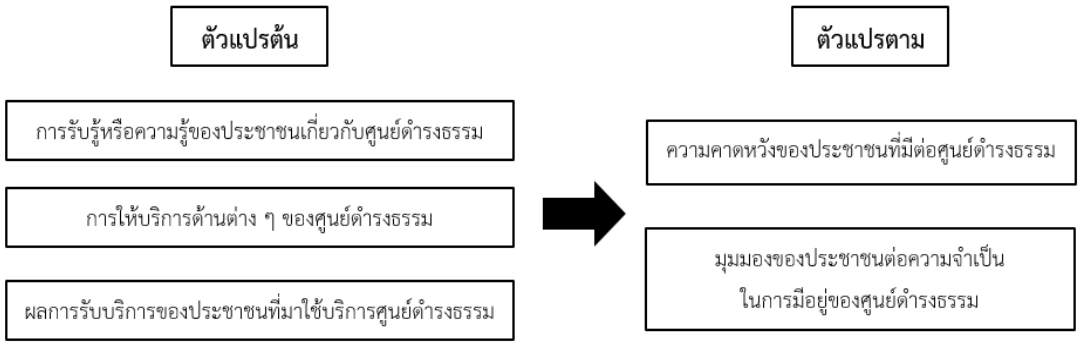
**3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล**

ผู้วิจัยหลังจากรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกแล้ว ได้นำข้อมูลที่ได้จากชุดคำถามคำตอบ 3 ตอน มาแบ่งแยกประเด็น ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม และข้อมูลความเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของศูนย์ดำรงธรรม จากนั้นนำมาวิเคราะห์และสรุปประเด็นพร้อมทั้งนำข้อมูลจากการศึกษาเอกสารจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิมาวิเคราะห์ประกอบ เพื่ออภิปรายผลและตอบคำถามการวิจัย รวมถึงเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐในด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

## 4. กรอบแนวคิดการวิจัย

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ การรับรู้หรือความรู้ของประชาชนเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรม การให้บริการด้านต่าง ๆ ของศูนย์ดำรงธรรม ผลการรับบริการของประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม มุมมองของประชาชนต่อความจำเป็นในการมีอยู่ของศูนย์ดำรงธรรม




## 5. ผลการการวิจัย

จากการศึกษา สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

**1. ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม**

ประชาชนรับรู้หรือมีความรู้เกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมว่าเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจ หรือสามารถแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน หรือร้องทุกข์ต่าง ๆ สามารถให้ความเป็นธรรมหรือเป็นที่พึ่งแก่ประชาชนได้มากกว่าหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ นอกจากนี้ ประชาชนยังเห็นว่าการมาใช้บริการที่ศูนย์ดำรงธรรมจะได้ความสะดวกและการไม่เสียค่าใช้จ่ายในการมาใช้บริการ รวมถึงประสิทธิผลในการประสานงานกับหน่วยงานอื่นก็เป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่สนับสนุนให้ประชาชนมาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม

ประชาชน (กลุ่มตัวอย่างวิจัย) จำนวน 33 คน (ร้อยละ 94.30) เห็นว่า ศูนย์ดำรงธรรมสามารถให้คำแนะนำ และช่วยเหลือประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน โดยมีบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมที่คอยให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา นอกจากนี้ หน่วยงานศูนย์ดำรงธรรมยังสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก กระจายอยู่ในทุกพื้นที่ส่วนภูมิภาค จึงทำให้ศูนย์ดำรงธรรมสามารถแก้ไขปัญหาได้แตกต่างจากหน่วยงานอื่น ๆ แต่อีกด้านหนึ่งพบว่า ประชาชน (กลุ่มตัวอย่างวิจัย) จำนวน 2 คน (ร้อยละ 5.70) ยังไม่ประทับใจในการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม เนื่องจากปัญหาที่มาร้องทุกข์หรือร้องเรียนยังไม่ได้รับการแก้ไข หรือการแก้ไขปัญหาล่าช้า ด้วยข้อจำกัดทางอำนาจตามระเบียบและกฎหมาย รวมถึงขั้นตอนการปฏิบัติที่มีหลายขั้นตอน

การใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมของประชาชนส่วนมากจะเข้ารับบริการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยปัญหาที่ประชาชนมาร้องเรียนจำนวนมากและพบบ่อยที่สุด คือ ปัญหาเกี่ยวกับหนี้สินนอกระบบซึ่งประชาชนประสงค์จะให้ศูนย์ดำรงธรรมดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยกับเจ้าหนี้แทนประชาชนที่เป็นลูกหนี้ โดยมีประชาชนมาใช้บริการ จำนวน 10 คน รองลงมาเป็นปัญหาเกี่ยวกับเรื่องที่ดิน ทั้งการบุกรุกที่ดินระหว่างประชาชนด้วยกันเอง ประชาชนบุกรุกที่ดินของรัฐ และประชาชนบุกรุกทางสาธารณประโยชน์ของรัฐ จำนวน 9 คน ปัญหาประสบความเดือดร้อนรำคาญต่าง ๆ จากถนนชำรุด มลพิษทางเสียง และมลพิษทางกลิ่น จำนวน 5 คน และปัญหาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์อื่น ๆ จำนวน 11 คน

**2. ความจำเป็นในการมีอยู่ของศูนย์ดำรงธรรมจากมุมมองของประชาชน**

หลังจากที่ประชาชนได้มาใช้บริการที่ศูนย์ดำรงธรรม พบว่า ปัญหาที่ประชาชนใช้บริการร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว จำนวน 25 เรื่อง (ร้อยละ 71.40) ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญทั่วไป ระบบสาธารณูปโภคชำรุด การบุกรุกที่สาธารณประโยชน์ และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง (หนี้สิน) ส่วนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขและที่ยังอยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือประสานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปัญหา จำนวน 10 เรื่อง (ร้อยละ 28.6) อาทิ การช่วยติดตามทวงถามหนี้สิน ปัญหาความยากจน และการบุกรุกทางสาธารณประโยชน์

เมื่อพิจารณาการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม พบว่า การติดตามและประสานงานของศูนย์ดำรงธรรมกับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา ถือเป็นจุดแข็งสำคัญของศูนย์ดำรงธรรม และการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างรวดเร็วเป็นอีกส่วนสำคัญที่สนับสนุนจุดแข็งนี้ แต่ด้วยอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายของศูนย์ดำรงธรรมที่จำกัด ในการบังคับคู่กรณี และขั้นตอนตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องที่มีจำนวนมาก ทำให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาอาจมีความล่าช้า ส่งผลกระทบต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งถือว่าเป็นจุดอ่อนสำคัญที่ศูนย์ดำรงธรรมต้องคิดหาแนวทางแก้ไขและพัฒนาต่อไป

ในภาพรวมประชาชนจึงเห็นว่าศูนย์ดำรงธรรมต้องปรับปรุงหรือพัฒนาในด้านการประชาสัมพันธ์ การให้คำแนะนำในการใช้บริการหรือขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ชัดเจน การเพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา และมีการติดตามผลและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง แต่อย่างไรก็ตามประชาชนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย จำนวน 33 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 94.30 เห็นว่า ศูนย์ดำรงธรรมยังตอบสนองความต้องการและช่วยแก้ไขปัญหาของประชาชนได้ ดังนั้น ประเทศไทยจึงจำเป็นต้องมีศูนย์ดำรงธรรมต่อไป

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ถามประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติมว่า หากไม่มีศูนย์ดำรงธรรม ประชาชนส่วนใหญ่จะเลือกแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านหน่วยงานใด ประชาชน จำนวน 16 คน (ร้อยละ 45.71) กล่าวว่าจะแจ้งต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง และประชาชน จำนวน 11 คน (ร้อยละ 31.40) เลือกที่จะแจ้งต่อตำรวจ ศาล ทนายความ สำนักนายกรัฐมนตรี และสายด่วนยุติธรรม ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า มีประชาชน จำนวน

8 คน (ร้อยละ 22.90) ได้ให้ข้อมูลกับผู้วิจัยว่า ตนไม่ทราบถึงช่องทางการร้องเรียนหรือร้องทุกข์กับหน่วยงานอื่นแต่อย่างใด

สุดท้ายผู้วิจัยได้ถามประชาชน (กลุ่มตัวอย่าง) ว่า หากไม่มีศูนย์ดำรงธรรมจะทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของตนมีความแตกต่างไปหรือไม่ พบว่า ประชาชน จำนวน 33 คน (ร้อยละ 94.30) ที่เห็นว่าศูนย์ดำรงธรรมสามารถแก้ไขปัญหาที่ตนร้องเรียนได้จะตอบคำถามไปในทางบวก กล่าวคือ เห็นว่าชีวิตของตนดีขึ้นเนื่องจากปัญหาความเดือดร้อนของตนได้รับการแก้ไขและศูนย์ดำรงธรรมสามารถพึ่งพาช่วยเหลือตนได้ รวมถึงคิดว่าเมื่อเกิดปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ตนเองสามารถขอความช่วยเหลือ หรือมีหน่วยงานรับฟังปัญหาและให้คำปรึกษาได้ แต่มีประชาชน จำนวน 2 คน (ร้อยละ 5.70) ที่ตอบอย่างชัดเจนและให้ความเห็นว่า ถึงแม้จะไม่มีศูนย์ดำรงธรรมก็ไม่ได้ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของตนแตกต่างไป โดยไม่ได้แจ้งเหตุผลว่าเหตุใดถึงคิดเช่นนั้น

**3. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์**

จากปัญหาของประชาชนที่พบเมื่อมาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม พบว่า มีปัญหาที่เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไม่ได้รับการแก้ไขหรือการดำเนินการแก้ไขปัญหามีความล่าช้า โดยมีสาเหตุจากอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายของศูนย์ดำรงธรรมมีจำกัดในการบังคับคู่กรณี ขั้นตอนการดำเนินงานที่มาก และอำนาจตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น ศูนย์ดำรงธรรมจึงมีหน้าที่เป็นเพียงแค่หน่วยงานประสานกลางเท่านั้น ทำให้ต้องรอหน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไขปัญหาและรายงานผลการดำเนินงานกลับมา จึงทำให้ประชาชนเห็นว่าการแก้ไขปัญหาล่าช้าและเกิดความเห็นเชิงลบกระทบต่อภาพลักษณ์การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม

ด้วยเหตุข้างต้น ผู้วิจัยจึงต้องศึกษาข้อมูลจากการวิจัยประกอบกับข้อมูลจากการศึกษาเอกสารแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ นำมาประยุกต์เป็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยพบว่า ประชาชนได้ให้คำแนะนำว่าศูนย์ดำรงธรรมควรปรับปรุงหรือพัฒนาในด้านการประชาสัมพันธ์ การให้คำแนะนำในการใช้บริการหรือขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ชัดเจน การเพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา และมีการติดตามผลและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

## 6. อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีประเด็นที่เป็นข้ออภิปราย ดังนี้

**1. ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจากศูนย์ดำรงธรรม**

หน่วยงานภาครัฐเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะกับประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎหมาย เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจ และสังคมให้กับประชาชน โดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐที่รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์กรณีศูนย์ดำรงธรรมที่เป็นหน่วยงานลำดับแรก ๆ ที่มีความจำเป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยประชาชนรับรู้ว่า เมื่อพบกับปัญหาความเดือดร้อนจะต้องไปติดต่อขอความช่วยเหลือจากศูนย์ดำรงธรรม เนื่องจากมีความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการ ไม่เสียค่าใช้จ่าย และมีบุคลากรที่คอยให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับกนกขวัญ สังเพ็ง และณัฐวีณ์ บุคนาค ที่กล่าวว่าประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการมีความรู้เกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรีในระดับมากนับตั้งแต่ที่รัฐบาลมีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นมาในมิติศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (กนกขวัญ สังเพ็ง และณัฐวีณ์ บุคนาค, 2560: 9) โดยคาดหวังว่าหน่วยงานนี้จะสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมถึงคอยให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำที่เป็นประโยชน์กับประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับฉัตรชัย ฉายส่องแสง และรัฐศิรินทร์ วังกานนท์ ที่กล่าวว่าผู้มาขอรับบริการจาก

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอประโคนชัยต่างก็คาดหวังการให้บริการให้ความช่วยเหลือที่รวดเร็วใส่ใจและคาดหวังให้เจ้าหน้าที่รับฟังและคอยอยู่เคียงข้าง (ฉัตรชัย ฉายส่องแสง และรัฐศิรินทร์ วังกานนท์, 2562: 1-2) และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล กล่าวว่าผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะเข้ารับบริการในงานร้องเรียนร้องทุกข์ งานคุ้มครองสิทธิ์ งานปรึกษากฎหมาย และงานสวัสดิการสังคม เนื่องจากได้รับความสะดวกในการเข้าถึงจุดบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ อาทิ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการ ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก มีคะแนนประเมินเฉลี่ย 2.91 จากคะแนนเต็ม 3.00 แต่ผู้ใช้บริการก็มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในประเด็นการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก การเพิ่มพื้นที่ของสถานที่ให้บริการ และเพิ่มช่องทางการแสดงความคิดเห็นกับศูนย์ดำรงธรรม (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล, 2562) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ เมธาพร มีล้น ที่กล่าวถึงความคาดหวังของประชาชนในการแสดงบทบาทของบุคลากรหน่วยงานภาครัฐในการเป็นผู้ให้บริการและแสดงออกในบทบาทต่าง ๆ อาทิ บทบาทการเป็นผู้ประสานงาน บทบาทผู้ให้การศึกษา และบทบาทนักร่วมกลุ่ม ซึ่งประชาชนมีระดับความคาดหวังที่มาก แต่ผลความคาดหวังจากการวิจัยอยู่ในระดับปานกลางเนื่องจากปัญหาจากบุคลากรในประเด็นว่าบุคลากรการขาดทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และการขาดความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของบุคลากร (เมธาพร มีล้น, 2559)

**2. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์**

การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐมีความเกี่ยวข้องกับประชาชนในฐานะผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ในกรณีของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่นที่ผู้วิจัยทำการวิจัยพบว่าที่มีผู้เข้ามาใช้บริการในเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเภทต่าง ๆ อาทิ ปัญหาหนี้สินนอกระบบ ข้อพิพาทเรื่องที่ดิน เหตุเดือดร้อนรำคาญ และการขอรับคำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะ โดยผู้มาใช้บริการเห็นว่าศูนย์ดำรงธรรมมีจุดเด่นในประเด็นมีพันธกิจที่ชัดเจนในการแก้ไขปัญหาของประชาชนที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา และมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ กนกขวัญ สังเพ็ง และณัฐวีณ์ บุคนาค ที่กล่าวว่าประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากในด้านการให้บริการและเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี เนื่องจากมีการให้บริการที่รวดเร็ว มีการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยความเต็มใจ และมีการชี้แจงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน (กนกขวัญ สังเพ็ง และณัฐวีณ์ บุคนาค, 2560: 11) แต่เมื่อพิจารณาถึงข้อด้อยในการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจากการวิจัยพบว่า มีบางเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือแก้ไขปัญหาล่าช้า เนื่องจากเรื่องเป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่รับผิดชอบโดยตรงในลักษณะผูกขาดอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายอย่างชัดเจน ส่งผลให้เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์เหล่านั้น ศูนย์ดำรงธรรมไม่มีอำนาจในการแก้ไขปัญหา ทำให้ศูนย์ดำรงธรรมทำหน้าที่ได้อย่างดีที่สุด คือ เป็นผู้ประสานงานและส่งเรื่องให้แก่หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงดำเนินการแก้ไข ส่งผลให้เกิดปัญหาความล่าช้าหรือไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตามความคาดหวังของประชาชน โดยจุดด้อยสำคัญนี้มีผลเชิงลบต่อความคาดหวังของประชาชนเป็นอย่างมากต่อศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งสอดคล้องกับ กัญญณัท สุนทรวิภาค ที่กล่าวว่า การล่าช้าของการดำเนินงานเนื่องจากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเป็นหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยหากเป็นเรื่องที่สามารถให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นได้ก็สามารถดำเนินการช่วยเหลือทันที แต่หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น ต้องประสานไปยังหน่วยงานนั้นเพื่อให้ดำเนินการแก้ไขในลักษณะผู้ประสานงานกลาง และต้องรอคอยให้หน่วยงานนั้นดำเนินการแก้ไขพร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานกลับมาที่ศูนย์ดำรงธรรม จึงทำให้เกิดความล่าช้า ส่งผลกระทบต่อความ

เชื่อมั่นของประชาชน (กัญญณัท สุนทรวิภาค, 2562: 54) ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยและประชาชนผู้ใช้บริการจึงได้เสนอแนะแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น อาทิ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการ การพัฒนาทักษะของบุคลากร การสร้างจิตบริการสาธารณะกับบุคลากร และการแก้ไขปรับบทบาทหน้าที่ตามกฎหมาย ซึ่งสอดคล้องกับ อมรารัตน์ บุญภา ที่กล่าวว่า การบริการต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจ เป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน (อมรารัตน์ บุญภา, 2557: 11) และ อภิญญา ไล่ไธสง ที่กล่าวว่า มีข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรม อาทิ เพิ่มจำนวนบุคลากรปฏิบัติงาน จัดทำระบบการรายงานและติดตามผลการดำเนินงาน จัดอบรมบุคลากรในทักษะที่จำเป็น และเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม (อภิญญา ไล่ไธสง, 2560: 6)

## 7. ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

ผู้วิจัยให้ข้อแนะนำจากผลการวิจัยว่า หน่วยงานราชการที่ให้บริการประชาชน ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค หรือส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะศูนย์ดำรงธรรมและหน่วยงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานต่าง ๆ ควรจะมีการพัฒนาและปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลง เทคโนโลยีดิจิทัลที่พัฒนาอย่างรวดเร็ว และแนวคิดการกระจายอำนาจ โดยให้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการงานในด้านต่าง ๆ เช่น การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่มาใช้บริการ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือในการให้บริการประชาชน การพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในด้านความรู้และทักษะของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่จำเป็น การปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่มีจิตบริการสาธารณะ และการแก้ไขกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องที่เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนมีความรวดเร็วและเกิดประสิทธิภาพ รวมถึงหน่วยงานรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้อย่างเต็มความสามารถ ทำให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนลดลงหรือหมดสิ้นไป ซึ่งประชาชนจะได้รับประโยชน์จากการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐตามเป้าหมายในการบริหารงานภาครัฐ ส่งผลให้สังคมและประเทศชาติเกิดความสงบสุขอย่างยั่งยืน

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการวิจัยโดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวนไม่มาก และมีข้อจำกัดในสถานที่เก็บข้อมูลที่จัดเก็บข้อมูลเพียงแห่งเดียว ส่งผลให้ข้อมูลที่จัดเก็บได้ขาดความหลากหลายและรายละเอียดที่สำคัญบางประเด็น จึงควรดำเนินการวิจัยในครั้งต่อไป โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลาย อาทิ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา และกระจายการเก็บข้อมูลในสถานที่หรือหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ก็จะทำให้ข้อมูลที่ได้รับมีความหลากหลายและอาจจะทำให้ได้รับข้อมูลผลการวิจัยใหม่ที่เป็นประโยชน์

2) รูปแบบการดำเนินการวิจัยเป็นลักษณะเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยผู้วิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์และรับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จึงอาจจะทำให้ได้รับข้อมูลที่ไม่ตรงตามความเป็นจริง เนื่องจากผู้ให้สัมภาษณ์อาจจะปกปิดข้อเท็จจริงหรือมีความหวั่นเกรงในการให้ข้อมูลสัมภาษณ์ตามความเป็นจริง เพราะเกรงว่าข้อมูลนั้นจะกระทบกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของตน หากจะดำเนินการวิจัยในครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรกำหนดรูปแบบการวิจัยให้รอบคอบและรัดกุมมากขึ้น โดยต้องปกปิดความลับของผู้ให้สัมภาษณ์หรือมอบหมายบุคคลอื่นเก็บข้อมูลแทน ก็จะทำให้ได้รับข้อมูลตรงตามข้อเท็จจริงและมีรายละเอียดที่ชัดเจนมากขึ้น

## 8. เอกสารอ้างอิง

กนกขวัญ สังเพ็ง และ ณัฐวีณ์ บุคนาค. (14 กันยายน 2560). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี*. สืบค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2563, จาก http://mapol.soc.ku.ac.th/wp-content/uploads/2017/09/14.pdf

กัญญณัท สุนทรวิภาค. (16 พฤศจิกายน 2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ*. สืบค้นเมื่อ 11 พฤศจิกายน 2563, จาก http://gspa.nida.ac.th/th/pdf/is/2563/is-pitsanulok_2562.pdf

ฉัตรชัย ฉายส่องแสง และ รัฐศิรินทร์ วังกานนท์. (29 สิงหาคม 2562). *ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์*. สืบค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2563, จาก http://www.pol.ru.ac.th/graduate/index.php/info-new/s-local/search-result?show_category=0&start=600

เมธาพร มีล้น. (2559). *ความคาดหวังของประชาชนและความเป็นจริงในการแสดงบทบาทของนักพัฒนาชุมชนตำบลทับกฤช อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

ศุภกิต เสนนอก. (11 สิงหาคม 2559). *การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ*. สืบค้นเมื่อ 11 พฤศจิกายน 2563, จาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU_2015_5703011352_3731_3533.pdf

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย. (2558). *คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน*. กรุงเทพมหานคร: สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล. (เมษายน 2562). *สรุปแบบประเมินความพึงพอใจและความต้องการ / ความคาดหวังในการให้บริการประชาชน ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล (มกราคม 2562 – มีนาคม 2562)*. สืบค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2563, จาก http://www.satun.go.th/news/detail/131/data.html

สถาบันดำรงราชานุภาพ. (2558). *รายงานการศึกษาวิจัย เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ ตามทัศนะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรม อำเภอและประชาชนผู้ใช้บริการ*. สืบค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2563, จาก http://www.stabundamrong.go.th/web/research1/research4.pdf

อภิญญา ไล่ไธสง. (2560). *การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อมรารัตน์ บุญภา. (มิถุนายน 2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอัมพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี*. สืบค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2563, จาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/55930248.pdf