

ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

: กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

Operation Efficiency of The Damrongtham Center : The Case Study of Damrongtham Center Srisawat District, Kanchanaburi Province.

ธีระ อ่อนเทศ**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ตามภารกิจ 7 มิติ ตามประกาศของคณะกรรมการสงบแห่งชาติ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2559 เป็นต้นมา ประกอบไปด้วย 1. การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 2. บริการเบ็ดเสร็จ 3. บริการรับ-ส่งต่อ 4. บริการด้านข้อมูล 5. บริการให้คำปรึกษา 6. การรับแจ้งเบาะแส 7. การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้าโดยมีหน่วยเคลื่อนที่เร็ว และเพื่อวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ในอนาคต โดยการศึกษาเอกสาร งานวรรณกรรม ประกาศ คำสั่ง/หนังสือสั่งการ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี และทำการวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยผู้วิจัยสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์ โดยใช้รูปแบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษาจึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 8 คน เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี โดยจะทราบประสิทธิภาพในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ ในภาพรวม 7 มิติ ตามประกาศของคณะกรรมการสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี และสามารถเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม : กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

**นักศึกษาลูกศรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

การร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐและหน่วยงานราชการต่าง ๆ ทราบว่า การบริหารราชการต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ ในปัจจุบันหน่วยงานราชการต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน กระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีหน้าที่บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ได้เล็งเห็นความเดือดร้อนของประชาชน จึงได้ปรับการทำงานจากเชิงรับ เป็นเชิงรุก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ร้องทุกข์

การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกอำเภอ นั้นมาจากมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2559 โดยมอบหมายให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีคำสั่งจัดตั้งพร้อม มอบอำนาจให้นายอำเภอ ปฏิบัติราชการแทนผู้ว่าราชการจังหวัด โดยเป็นเรื่องสืบเนื่องมาจากประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 17 กรกฎาคม 2557 ให้ทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัด เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนและทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจึงมีภารกิจเช่นเดียวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในการบริการประชาชนในระดับ พื้นที่อำเภอ และบทบาทภารกิจ 7 มิติ ตามประกาศของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้กำหนดไว้ ดังนี้

1. การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
2. บริการเบ็ดเสร็จ
3. บริการรับ-ส่งต่อ
4. บริการด้านข้อมูล
5. บริการให้คำปรึกษา
6. การรับแจ้งเบาะแส
7. การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้าโดยมีหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

กระทรวงมหาดไทย ได้แปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติ เพื่อคลายทุกข์ให้กับประชาชน เป็นที่พึงให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนเข้ามาใช้บริการ และเป็นที่ยอมรับเรื่อง รับฟัง รับ ข้อเสนอแนะ นำไปสู่การแก้ไขปัญหา เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และบังเกิดความ พึงพอใจในการใช้บริการและให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา โดยกำกับดูแลการบริหารงาน ของจังหวัด และจังหวัดกำกับดูแลศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ให้ดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

เพื่อศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ในการให้บริการตามภารกิจ 7 มิติ ตามประกาศของคณะรักษาความสงบ ในห้วง

ระยะเวลาที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อรับทราบปัญหาอุปสรรคจากกลุ่มเป้าหมายของการศึกษา และเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี และศูนย์ดำรงธรรมอำเภออื่น ๆ ในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ตามภารกิจ 7 มิติ ตามประกาศของคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2559 เป็นต้นมา
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ในอนาคต

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การศึกษาเอกสาร งานวรรณกรรม ประกาศ คำสั่ง/หนังสือสั่งการ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี
2. การวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยผู้วิจัยสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์โดยใช้รูปแบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ข้าราชการและผู้เกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง (Simple) แบบการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษาจึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 8 คน ดังนี้

1. ข้าราชการผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ จำนวน 2 คน ได้แก่ ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารการปกครอง และปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรม
2. กำนันทุกตำบล รวมทั้งสิ้น 6 คน เป็นผู้เกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ประกาศ คำสั่ง/หนังสือสั่งการ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี
2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง เป็นเครื่องมือในการศึกษาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นขั้นตอน โดยอาศัยกระบวนการและวิธีการของการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง ซึ่งใช้ความรู้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์เป็นไปตามคำถามที่กำหนดไว้ เพื่อใช้สัมภาษณ์เป็นรายบุคคล และมีการจดบันทึกไว้เป็นวิธีการรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลจากเอกสารต่างๆ เพื่อศึกษาการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ บรรลุตามภารกิจ 7 มิติ
2. การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง มาตีความตามหลักการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อแยกเป็นประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้สองประการ ได้แก่ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ตามภารกิจ 7 มิติ และปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี สามารถแยกได้ตามภารกิจ 7 มิติ โดยมีประสิทธิภาพการดำเนินงาน ดังนี้

1.) ประสิทธิภาพการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประสิทธิภาพการดำเนินงานสามารถรองรับการร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนได้เพียงพอ การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามารถรองรับการร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้โดยไม่ติดขัดอะไรสามารถดูแลได้ครบถ้วนตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย ใช้

บริการได้รวดเร็ว ตั้งแต่มีศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ ประชาชนได้รับความยุติธรรม ได้รับการช่วยเหลือดีขึ้นกว่าเดิมอย่างมาก โดยสามารถเทียบได้กับก่อนมีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ ประชาชนไปขอความช่วยเหลือหน่วยงานไหนก็เหมือนไม่ได้รับความยุติธรรม ไม่ได้รับการช่วยเหลือ บางครั้งตัดสินใจเข้าข้างฝั่งใดฝั่งหนึ่ง ประชาชนไม่สามารถเข้าไปร้องเรียน ร้องทุกข์ถึงหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ ช่วยให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี สะดวก ไม่ต้องเกรงใจผู้มีอิทธิพล

2.) ประสิทธิภาพการดำเนินงานการบริการเบ็ดเสร็จ

ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ ช่วยลดขั้นตอนในการติดต่องานต่างๆ ของประชาชนให้ลดน้อยลง ทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่รวดเร็ว โดยสามารถมาที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ ที่เดียวก็สามารถยุติเรื่องได้ และประชาชนให้การยอมรับมากกว่าหน่วยงานอื่นๆ ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

3.) ประสิทธิภาพการดำเนินงานการบริการรับเรื่อง-ส่งต่อ

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์มีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยสามารถช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ในการประสานงานหน่วยงานอื่นๆ สามารถสร้างความเข้าใจกับประชาชนได้ถึงระยะเวลาการดำเนินงานของหน่วยงานเจ้าของเรื่องต้องใช้เวลาดำเนินงาน และช่วยให้ประชาชนสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วกว่าประชาชนเดินเรื่องเอง

4.) ประสิทธิภาพการดำเนินงานการบริการด้านข้อมูล

มีประสิทธิภาพการดำเนินงานได้ตามเป้าหมายของหน่วยงานต่างๆ ผ่านข้อสั่งการให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลเพื่อประโยชน์ของประชาชน และประชาชนจะสามารถได้รับข้อมูลจากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ เกี่ยวกับนโยบายต่างๆ ของรัฐบาล โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าถึงได้ผ่านกลไกของหมู่บ้านโดยหอกระจายข่าว

5.) ประสิทธิภาพการดำเนินงานการบริการให้คำปรึกษา

มีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยสามารถช่วยให้คำปรึกษากับประชาชนได้ ซึ่งก่อนจะมีศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ นั้นประชาชนต้องไปปรึกษาหน่วยงานเจ้าของเรื่องเอง ซึ่งจะติดต่อยากกว่าและบางหน่วยงานไม่ได้ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอหรือไม่ได้มาประจำการทุกวัน

6.) ประสิทธิภาพการดำเนินงานการรับแจ้งเบาะแส

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ปัญหาให้กับประชาชนได้ ผ่านการแจ้งเบาะแส ทุกเบาะแส ส่งผลทำให้ช่วยลดความหวาดระแวงในชุมชนได้ เป็นที่พึงให้กับประชาชนได้ สามารถแก้ปัญหาตามการแจ้งเบาะแสดังกล่าวได้ทุกเบาะแส ประชาชนให้การยอมรับในการปฏิบัติงาน

7.) ประสิทธิภาพการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้า โดยมีหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

หน่วยเคลื่อนที่เร็วของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มีประสิทธิภาพการดำเนินงานที่รวดเร็ว ประชาชนพอใจและทันใจประชาชน ผู้นำในท้องที่พึงพอใจในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้า

2. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ในอนาคต พบว่า

1.) การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ยังคงเป็นระบบธรรมดาทั่วไปใช้ร่วมกับที่ว่าการอำเภอศรีสวัสดิ์ ควรจะปรับเป็นเบอร์สายตรงโทรร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้เลย มีอุปกรณ์บันทึกการสนทนา บางครั้งข้อมูลรั่วไหลควรมีการควบคุมข้อมูลเป็นความลับมากขึ้น สร้างช่องทางการติดต่อผ่านแอปพลิเคชัน Line, Facebook ควรเพิ่มการออกพื้นที่การให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ ได้รับการให้บริการ

2.) บริการเบ็ดเสร็จ

ด้วยจำนวนบุคลากรที่มีน้อย จึงควรเพิ่มบุคลากรสำหรับงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ โดยตรงซึ่งปัจจุบันเจ้าหน้าที่จะทำงานฝ่ายอื่นๆร่วมด้วยทำให้บริการได้ไม่เต็มที่ และจัดส่งเสริมให้มีความรู้เป็นมืออาชีพมากขึ้น

3.) บริการรับ-ส่งต่อ

ในบางกรณีต้องมีการส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ ควรเพิ่มความรู้ในด้านอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานต่างๆ อย่างชัดเจน เพื่อให้การรับ-ส่งต่อข้อมูล การประสานงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง ใช้อำนาจได้อย่างถูกต้องชัดเจน

4.) บริการด้านข้อมูล

ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ แจกข้อมูลให้กับประชาชน ในช่องทางอื่นๆ เช่น Facebook, Line และเพิ่มการให้ข้อมูลที่ประชาชนควรรู้มากกว่าหนังสือสั่งการ เช่น วิธีการหลีกเลี่ยงของมิถุนาซีพีเพื่อป้องกันการถูกหลอกหลวง

5.) บริการให้คำปรึกษา

บางครั้งการขอรับบริการบริการด้านกฎหมายทำได้ไม่สะดวกต้องการข้อมูลเพิ่มเติมมาให้บริการ ควรเพิ่มบุคลากรที่มีความรู้เฉพาะทางเข้ามาทำงานในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ โดยเฉพาะนิติกร เพื่อช่วยให้คำปรึกษาประชาชนได้อย่างถูกต้อง จะเป็นการช่วยลดจำนวนคดีความในชั้นศาลได้มากขึ้นด้วย

6.) การรับแจ้งเบาะแส

ยังไม่มีเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบเรื่องนี้โดยตรง จึงควรเพิ่มเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง เพื่อช่วยรับแจ้งเบาะแส แล้วตรวจสอบได้รวดเร็วขึ้น

7.) การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้าโดยมีหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

บางครั้งการดำเนินงานไม่ราบรื่น ควรเพิ่มการสนับสนุนในด้านต่างๆของ หน่วยเคลื่อนที่เร็ว เพราะขาดอุปกรณ์การระงับเหตุการณ์ ควรมีค่าตอบแทนให้กับคณะที่สนับสนุนภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการสนับสนุนภารกิจต่อไป

อภิปรายผล

จากการศึกษาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ผู้ศึกษาสามารถนำแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมา อภิปรายได้ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและความพึงพอใจ

วัฒนธรรมการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ นั้นมุ่งเน้นให้ประชาชนพึงพอใจในการเข้าใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ จินตนา บุญบงการ (2534) ให้หลักการความสำคัญต่อการเอื้ออำนวยทางจิตใจทำให้เกิดความพึงพอใจ และตรงกับคำว่า "Service" ที่สามารถยึดเป็นหลักในการให้บริการตามความหมายของตัวอักษรแต่ละตัวอักษรทั้ง 7 คือ

S = Smiling and Sympathy การยิ้มแย้ม เห็นอกเห็นใจต่อผู้ที่มาขอรับบริการด้วยความรู้สึกที่ซื่ออกเข้าใจ

E = Early Response การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างทันที

R = Respectful การให้เกียรติผู้เข้ารับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการด้วยความเต็มใจ

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่และองค์กร

C = Courtesy ความสุภาพอ่อนน้อม สุภาพเรียบร้อย

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการและให้เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ หลังจากได้เข้ามาใช้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Millet (อ้างถึงใน อภิชัย พรหมพิทักษ์, 2540, หน้า. 3-4) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการ สาธารณะหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการสาธารณะนั้น จะเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ก็ให้พิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้ขึ้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้าแก่ผู้รับบริการ (Equitable Service)
2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลาตามลักษณะของความจำเป็น รับผิดชอบในการบริการความต้องการ (Timely Service) ของประชาชนในบริการนั้น ๆ
3. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างเพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ (Ample Service) คือ ความสามารถในการให้บริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณ (สถานที่) และคุณภาพ ความเสมอภาคหรือการทันต่อเวลาจะไม่มี ความหมายใดๆ เลย หากการบริการไม่เพียงพอ
4. ความสามารถในการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก มิใช่ทำตามใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดให้บริการเมื่อใด
5. ความสามารถในการให้บริการก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้ บริการที่มีการปรับปรุงและเพิ่มผลการดำเนินงาน หรืออีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น ตามลักษณะของบริการนั้น ๆ ขึ้นไปเรื่อย ๆ

สอดคล้องกับ Chaplin (อ้างถึงใน เยาวนิจ เอ้าวุฒิกุล, 2547, หน้า. 24) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของผู้มารับบริการต่อสถานประกอบการตามประจความรู้สึกรที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานประกอบการนั้น ๆ และสายรุ้ง ปันโมรา (อ้างถึงใน เยาวนิจ เอ้าวุฒิกุล, 2547, หน้า. 15) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึก อารมณ์ที่มี

ความสุข ความยินดีทางจิตใจที่เกิดขึ้นกับมนุษย์ ความรู้สึกเป็นสุข หรือไม่เกิดทุกข์ เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการและเป็นไปตามที่คาดหวังไว้

การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ ที่สร้างการให้บริการที่เท่าเทียมทั่วถึง คำนึงถึงความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งก็คือประชาชน นั้นเป็นไปตามหลักวิชาการที่มุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจต่อประชาชน

แนวคิดเกี่ยวกับการประสานงาน

การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ ยังอาศัยความร่วมมือประสานงานกันในการบูรณาการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การดำเนินงานบริการรับ-ส่งต่อข้อมูลการร้องเรียน/ร้องทุกข์ บริการด้านข้อมูลที่ประชาชนควรรู้อบรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้าโดยมีหน่วยเคลื่อนที่เร็วที่ต้องประสานหลายหน่วยงานในการเข้าช่วยเหลือ สอดคล้องกับแนวคิดของ พนัส หันนาดิษฐ์ (2513) ที่กล่าวว่าจุดหมายสำคัญของการประสานงาน คือ ความต้องการที่จะประสานงานหรือผนึกความพยายามและการกระทำต่างๆ เพื่อให้งานของหน่วยงานดำเนินไปโดยสอดคล้องต้องกันและไปในทางเดียวกัน เช่นเดียวกับแนวคิดของ สุภรณ์ ศรีพหล และคณะ (2523) การประสานงานจะสำเร็จได้ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไข 4 ประการคือ

1. เงื่อนไขทางวัฒนธรรม หมายถึง การที่บุคคลทำงานร่วมกันย่อมมีการปฏิสัมพันธ์ต่อกันและกัน
2. ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม หมายถึง การพบปะกันเพื่อกิจกรรมทางสังคมไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องครอบครัว
3. กิจกรรมทางการจัดการ ได้แก่ กิจกรรมต่างๆ ในการดำเนินงานซึ่งได้แก่ การตัดสินใจ การติดต่อสื่อสาร ฯลฯ
4. ลำดับชั้นของการบังคับบัญชา คือ ลักษณะขององค์การจะต้องมีสายและลำดับชั้นของการบังคับบัญชา การที่หน่วยงานรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ หรือประชุมร่วมกัน ทำให้เกิดการประสานงานขึ้น

การมีประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ ที่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้ ต้องอาศัยการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ เพราะการทำงานหน่วยงานเดียวไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทุกกรณี ต้องพิจารณาจากเงื่อนไขทางวัฒนธรรมของผู้ที่ประสานงานด้วยและความสัมพันธ์ที่ดีซึ่งช่วยให้การดำเนินงานสำเร็จ

แนวคิดการบริหารจัดการที่ดี

การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ มีโครงสร้างการทำงานผ่าน คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ชุดปฏิบัติการตำบล และชุดเคลื่อนที่เร็ว นำหลักการ บริหารจัดการที่ดีมาใช้โดยเฉพาะการไกล่เกลี่ยซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เป้าหมาย คือให้ทุกฝ่ายได้ประโยชน์และต้องถูกต้อง สอดคล้องกับแนวคิดของ บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (2546) อธิบายว่า การบริหารจัดการที่ดี (Good governance) หมายถึง ระบบ โครงสร้าง กระบวนการต่างๆ ที่วางกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมประเทศ เพื่อที่ภาคต่างๆ ของ สังคมจะพัฒนาและอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข โดยต้องมีหลักการที่จะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนได้ ประกอบด้วย

1. หลักการบริหารโดยการมีส่วนร่วมของทุกกลุ่ม (Participation) เพราะการมีส่วนร่วม ของทุกกลุ่ม จะทำให้เกิดการโต้เถียงและต่อรอง ไปจนถึงการประสานผลประโยชน์ ของทุกฝ่าย เพื่อ ป้องกันการถูกครอบงำทางการบริหารโดยกลุ่มเพียงกลุ่มเดียว ซึ่งจะก่อให้เกิดความ ไม่เป็นธรรมได้ การมีส่วนร่วมนั้น จะนำมาซึ่งความเสมอภาค (Equity) แล้วความเสมอภาคจะนำมา ซึ่งความยั่งยืน

2. หลักบริหารอย่างโปร่งใส (Transparency) ความโปร่งใสในกระบวนการ พื้นฐาน หมายความว่า โปร่งใสที่จะให้เกิดผลสาระอันเป็นเป้าหมาย คือ ทุกกลุ่มได้ผลประโยชน์ที่ควรได้ ฉะนั้น กระบวนการที่ไม่ปกปิดตั้งแต่เริ่ม มีกติกาแน่นอน มีความชัดเจน (Predictability) มีความ แน่นนอน (Certainty) ก็จะไม่เพิ่มต้นทุนให้เกิดขึ้น

3. หลักความรับผิดชอบ (Accountability) ต้องสามารถชี้ตัวผู้รับผิดชอบ ได้มาจาก ภาษาอังกฤษว่า Account ที่แปลว่า บัญชี บัญชีต้องมีสินทรัพย์ หนี้สินที่ต้องสมดุลกันทุกบรรทัด จะ ขาดไปหนึ่งสตางค์ไม่ได้ เหมือนกับการบริหารจัดการที่ดีที่ต้องตรวจสอบได้ทีละขั้นตอน ต้องหาตัวคน ที่รับผิดชอบได้

4. ยึดมั่นในหลักความถูกต้อง (Integrity) ตรงกับธรรมะข้อสุดท้าย ในทศพิธราชธรรม คือ คำว่า อวิโรธนะ หมายถึง ไม่คลาดธรรม ซึ่งมีความหมายที่กว้างและลึกกว่า คำว่าซื่อสัตย์ เพราะ ความซื่อสัตย์เป็นคุณลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล แต่อวิโรธนะหรือความยึดมั่นในหลักของความ ถูกต้อง หมายถึง ไม่ยอมให้สิ่งที่ผิดเกิดขึ้นแม้ว่าสิ่งที่ผิดนั้นไม่ใช่ตัวเองกระทำก็ตาม

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์มีประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยได้ใช้ความรู้ความสามารถต่างๆ ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สอดคล้องกับ อัครินทร์ พวงเสวต (2546) ได้ให้ความหมายของ คำว่าประสิทธิภาพในการทำงาน ไว้ดังนี้การใช้ความรู้และความสามารถในการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้นมา มีการสร้างความร่วมแรงร่วมใจมีความรับผิดชอบต่อสังคมใช้ในการคิดและวิเคราะห์ปัญหา และมีความใส่ใจในคุณภาพ

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการบริการข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่าน Line กลุ่มผู้นำท้องที่ และ Facebook อำเภอศรีสวัสดิ์ ทำให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน รวดเร็วขึ้นกว่าเดิมในการสื่อสารกับหน่วยงานราชการ หน่วยงานท้องถิ่น และผู้นำท้องที่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จุฬามาศ นิมจิตต์ และโกวิทย์ กังสนันท์ (2564) ที่พบว่า การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ช่วยให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้องแม่นยำ เกิดความรวดเร็วในการสืบค้นหาข้อมูลต่างๆ อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะที่น่าจะเป็นประโยชน์ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ ควรเพิ่มช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้มากขึ้น ทั้งเบอร์โทรศัพท์สายตรง Line ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ และ Facebook ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์
2. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ ควรเพิ่มการให้บริการเคลื่อนที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ บริเวณพื้นที่ห่างไกลจากที่ว่าการอำเภอศรีสวัสดิ์ เพื่อช่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข
3. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ ควรมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานเฉพาะทาง โดยต้องจบการศึกษาทางด้านนิติศาสตร์ เพื่อสนับสนุนภารกิจทางด้านกฎหมาย
4. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ ต้องเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยการดำเนินงาน

5. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ ควรประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการไกล่เกลี่ย เพื่อลดข้อพิพาทต่างๆ ให้ลดลง และเป็นการช่วยลดคดีความในชั้นศาล

6. ควรมีการสนับสนุน อุปกรณ์ เบี้ยเลี้ยง สำหรับเจ้าหน้าที่ที่สนับสนุนภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสวัสดิ์ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการลงพื้นที่เก็บข้อมูลครั้งนี้ด้วยระยะเวลาและข้อจำกัดต่างๆ ทำให้ใช้ผู้ถูกสัมภาษณ์ 8 คน ซึ่งอาจจะน้อยเกินไปอาจจะทำให้ผลลัพธ์ที่ได้ยังไม่เที่ยงธรรม ควรเพิ่มจำนวนผู้ถูกสัมภาษณ์เพิ่มขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากกว่านี้

2. การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จากประชาชน

3. การวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้สามารถศึกษาเชิงปริมาณในด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงมหาดไทย, กรมการพัฒนาชุมชน สำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอศรีสวัสดิ์ (2559). *ประวัติความเป็นมา*. ค้นเมื่อ 26 สิงหาคม 2564, จาก <https://district.cdd.go.th/sisawat/about-us/%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%A7%E0%B8%B1%E0%B8%95%E0%B8%B4%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B9%80%E0%B8%9B%E0%B9%87%E0%B8%99%E0%B8%A1%E0%B8%B2/>
- โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. (2563). *เอกสารแนะนำวิชา PAD 7096 การค้นคว้าอิสระ*. โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จินตนา บุญองการ. (2539) *การสร้างจิตสำนึกการให้บริการปรับปรุงการบริการภาครัฐ*. กรุงเทพมหานคร: พอร์แมทพริ้นติ้ง
- จุฑามาศ นิมจิตต์ และโกวิท กังสนันท์. (2564) *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ที่มีผลมาจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล*. Journal of Administrative and Management Innovation. กันยายน – ธันวาคม 2564
- เฉลิมพล ศรีหงษ์(2564). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6102 ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- ชลิตา ตรีมณี และคนอื่นๆ. (2556). *การสร้างสรรค้วัดกรรมการบริการสาธารณะ โดยองค์การบริหาร ส่วนตำบล*. การวิจัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง ประจำปี พ.ศ. 2555. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นัยน์พร ยุทธนาวา. (2554). *ประสิทธิภาพการดำเนินงานการเงินวิทยาลัยเทคนิคฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา*. ค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2564 จาก <http://www.repository.rmutt.ac.th/xmlui/bitstream/123456789/807/1/124342.pdf>
- ภาณุเดช เพียรสุข. (2558). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*. ค้นเมื่อ 26 สิงหาคม 2564 จาก <http://www.apr.ubru.ac.th/images/stories/documents/publication/005/2558.pdf>

- เยาวนิจ เอ้าวุฒิกุล. (2547). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวง
แรงงานเพื่อประชาชน กรณีศึกษา จังหวัดสมุทรปราการ (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคม
สงเคราะห์ศาสตร์), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*
- วีโรจน์ ก่อสกุล. (2564). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6102 ระเบียบวิธีวิจัยทาง
รัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต.*
- วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2564). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา การกำหนดและการวิเคราะห์
นโยบายสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต.*
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ประชาชน
จำกัด*
- สมิต สัจฉกร. (2548). *ศิลปะการให้บริการ (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน.*
- สมพร เพียรพิทักษ์ (2549) *ประสิทธิภาพการดำเนินงาน งานทะเบียนและสถิติผลิต กองบริการ
การศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา สืบค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2564 จาก
http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/47931276/47931276.pdf*
- สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สถาบันดำรงราชานุภาพ. (2558). *รายงานการศึกษาวิจัยเรื่อง การ
ประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ ตามทัศนะของ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์
ดำรงธรรม : สถาบันดำรงราชานุภาพ*
- สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและ
เรื่องราว ร้องทุกข์. (2557). *คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรง ธรรม
กระทรวงมหาดไทย : สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย*